

www.ies7.juj.infed.edu.ar

# INVESTIGACIONES, ENSAYOS Y EXPERIENCIAS

Revista científica digital del Instituto de Educación Superior N° 7  
"Populorum Progressio In.Te.La."



año III N°3  
febrero 2019

**INVESTIGACIONES, ENSAYOS Y EXPERIENCIAS**

ISSN 2451-8077

Año III N° 3 -febrero de 2019-

Publicada por el Instituto de Educación Superior N° 7  
"Populorum Progressio In.Te.La."

Área de publicaciones  
ies7areapublicaciones@gmail.com

Sarmiento N° 268 – San Salvador de Jujuy – C.P. 4600  
Teléfonos: (0388) - 4224514 / 4237561



## **AUTORIDADES**

### OBISPO DE LA DIÓCESIS DE JUJUY

Monseñor César Daniel Fernández

### REPRESENTANTE LEGAL

Pbro. Lic. Antonio Hernández

### RECTORA

Prof. María del Huerto Rizzotti

### EQUIPO DE CONDUCCIÓN ACADÉMICA

#### VICERRECTORA

Mgtr. Irene Pérez de Pugliese

#### VICERRECTOR

Prof. Jorge Mamaní

### EQUIPO DE GESTIÓN CONTABLE

CPN Mgtr. Gabriela Daher

CPN Fortunato Daher

### ASESOR LEGAL

Dr. Mariano Castellón



### **Comisión de publicaciones**

María del Huerto Rizzotti

Irene Pérez de Pugliese

Jorge Damián Mamaní

•

### **Dirección y corrección editorial**

#### **Área de Publicaciones**

Clemencia E. Postigo Caffè

Mónica Gabriela Rivera

•

### **Comité evaluador para esta edición**

Fernando Alfredo Rovelli López (FHyCS-UNJu)

Evangelina Belén González Pratz (CONICET / FHyCS – UNJu)

Clarisa Adriana Hernández (FHyCS – UNJu)

Flavio César Speranza (FCA-UNJu)

Noelia Rebeca Farfán Zamboni (FHyCS-UNJu)

Maximiliana Colina (IES N° 7)

Jorge Alberto Savio (IES N° 7)

Guillermo Eduardo Fermoselle (IES N° 7)

Víctor David Sánchez Rivero (FHyCS-UNJu)

Susana Elvira Canil (IES N° 7)

Pablo José Menéndez (IES N° 7 – FHyCS-UNJu)

Luis Federico Vicente Casas (IES N° 7)

Carla Noel Álvarez Androvetto (FHyCS – UNJu)

María Eugenia Obacchi (IES N° 7)

Jorge Damián Mamaní (IES N° 7)

Patricia del Valle Fernández (IES N° 7)

•

### **Diseño Gráfico**

Cristian Eduardo Romano

•

### **Adm. de plataforma**

Daniel García

*INVESTIGACIONES, ENSAYOS Y EXPERIENCIAS* es una publicación científica digital [de difusión en línea] del Instituto de Educación superior N° 7 “Populorum Progressio-In.Te.La.”, cuyo objetivo primero es la divulgación de documentos originales realizados por investigadores - docentes y estudiantes de Nivel Superior- interesados en reflexionar sobre la educación (y en este marco, con especial atención en la docencia y sus prácticas), la cultura y la producción de saberes en el contexto de una nueva sociedad del conocimiento y de la información. Así pues, se pretende conformar en el ámbito académico un espacio propicio para la socialización y la discusión de investigaciones, experiencias y/o prácticas innovadoras que aborden problemáticas actuales del quehacer educativo y científico del medio local.

Todos los artículos reunidos en esta tercera edición de *INVESTIGACIONES, ENSAYOS Y EXPERIENCIAS* fueron socializados en las X Jornadas Científicas en las que se reflexionó acerca de los “Desafíos y aportes de la investigación en escenarios contemporáneos de educación superior”. A fin de garantizar la transparencia del proceso evaluador, el referato se realiza con el sistema “a doble ciego”. Los documentos son evaluados por una comisión ad hoc de pares, cuyo dictamen determina su inclusión en la publicación de cada número.

Queda abierta la convocatoria para quienes, en adelante, deseen publicar materiales que contribuyan a la promoción, desarrollo y difusión de la investigación en sus múltiples formas e inquietudes.

## **Comité Editorial**

### **Publican en este número:**

*Ivanna Gabriela Callieri  
Elena Patricia Montes  
Luciana M. Cucchiaro  
Andrea T. Ramos  
Jorge Adera  
Elina Eugenia Cadena  
Fortunato Daher  
María Teresa Agostini  
Adriana Isabel López  
Gabriela Daher*

*Gabriela Analía Fanucchi Ávila  
Amalia Susana Romano  
Irma Teves  
Gabriela Oddone  
Graciela del Rosario Wayar  
Sandra Silvina Coca  
Aylen Estefanía Duarte  
Clemencia Esther Postigo Caffè  
Cecilia Nasr  
Juan René Meriles*

*Aldo Omar Ferrari  
Agustina Fiad  
Silvina Cucchiaro  
Laura María Fernanda Bellido  
Silvana Romina Palleres  
Mónica Gabriela Rivera  
Rosa María Palou  
Claudia Marcela Cámez Moreno*

INVESTIGACIONES

ENSAYOS

EXPERIENCIAS



[www.ies7.juj.infed.edu.ar](http://www.ies7.juj.infed.edu.ar)

## Condiciones generales de publicación

Las producciones deben ser originales e inéditas, no haber sido remitidas simultáneamente para ser evaluadas en otras publicaciones ni estar pendientes de evaluación para su publicación en ningún otro medio. Podrán presentarse trabajos en coautoría (hasta tres autores).

### Tipologías:

- artículo de investigación científica (resultados originales de proyectos de investigación terminados)
- artículo de avances de investigación (resultados originales preliminares o parciales de una investigación científica)
- ensayo científico (resultados de investigación desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor, sobre un tema específico)
- informe de experiencia sistematizada (o análisis de caso)

La presentación de los originales deberá ajustarse a las siguientes características:

- Procesador de textos: Word (Microsoft Office.doc, .docx) habilitado para su edición.
- Fuente: Arial 11.
- Tamaño de hoja: A4.
- Márgenes: 3 cm.
- Alineación: justificada y sin cortes de palabras intencionales.
- Interlineado de espacio: 1,5 líneas.
- No insertar ningún tipo de elementos, tales como encabezado y pie de página
- No utilizar barra espaciadora, marcas adicionales de párrafo ni tabulaciones para hacer sangrías, mayor interlineado o para otros usos particulares.
- Mantener el espaciado simple entre palabras.
- **Título:** En formato Frase (mayúscula inicial solamente o en nombres propios), sin punto final. **Subtítulos:** si utiliza subtítulos para separar apartados, procure no diferenciar niveles con numeración (1.1.1). Utilizar: **negrita** para subtítulo de **1° orden**;  *cursiva* para subtítulo de **2° orden** y  subrayado para subtítulo de **3° orden**.
- **Las notas** deben ir al pie de página (nunca al final del artículo), deberán estar numeradas de modo correlativo. Se debe utilizar la función automática de inserción de notas al pie del procesador de texto. Deberán ser únicamente aclaratorias o explicativas, es decir, han de servir para ampliar o ilustrar lo dicho en el cuerpo del texto, y no para indicar las fuentes bibliográficas. **Formato de las notas:** Fuente, Arial, tamaño 10; sin sangría; alineación: justificada.

**Extensión:** Se aceptará trabajos de una extensión de ocho (8) páginas como mínimo y quince (15) como máximo, sin contar gráficos, tablas, fotos, notas a pie de página y bibliografía.

### Datos

- **Título:** El título deberá ser representativo del trabajo y ubicarse al inicio de la página. Deberá contener 20 palabras como máximo.
- **Nombre del/os autor/es:** se ubicará debajo del título y deberá consignarse en orden primero el/los nombres y el/los apellidos completos. A continuación, la institución de pertenencia y una dirección de correo electrónico.
- **Resumen:** no debe exceder las trescientas (300) palabras. Debe ser un texto informativo, con datos vinculados al tema y objetivos del trabajo, metodología utilizada y conclusiones principales. No debe contener citas bibliográficas ni referencias a tablas o a figuras.
- **Palabras clave:** Se deberá consignar un mínimo de tres y un máximo de cinco palabras clave, en letras mnúsculas, separadas por comas.

### Citas y referencias bibliográficas

Las citas bibliográficas deben estar insertadas en el cuerpo del texto, respetando el formato sugerido por las normas APA (sistema AUTOR, AÑO, PÁGINA)

Las referencias bibliográficas se deben consignar al final del trabajo, ordenadas alfabéticamente, de acuerdo a las normas APA.

Se deben incluir solamente los trabajos efectivamente citados.



# *índice*



**Investigaciones, ensayos y experiencias.** Año III - N°3 - febrero 2019**Índice**

|   | Página |
|---|--------|
| <b>Investigaciones</b>  |        |
| El perfil del estudiante ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu. Un estudio comparativo de los años 2016 y 2017<br>↳ Luciana M. Cucchiaro; Andrea T. Ramos y Jorge Adera.   | 11     |
| Enseñanza y evaluación en la formación docente<br>↳ Elina Eugenia Cadena.   | 25     |
| La confianza en el otro como vertebrador del vínculo entre adolescentes que cursan el primer año de la escuela secundaria<br>↳ Ivanna Gabriela Callieri; Claudia Marcela Gámez Moreno y Elena Patricia Montes.                                    | 35     |
| La gestión del conocimiento desde las expresiones de los docentes en la formación docente de Jujuy<br>↳ Graciela del Rosario Wayar; Sandra Silvina Coca y Aylene Estefanía Duarte.  | 47     |
| El perfil del estudiante ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu., año 2017. Una caracterización<br>↳ Gabriela Daher; María Teresa Agostini y Adriana Isabel López.  | 61     |
| La satisfacción de las necesidades de las familias que integran el Hogar Rincón de Vida: significaciones y valoraciones<br>↳ Gabriela Analía Fanucchi Ávila.  | 75     |
| Efectos de la pre-imbibición de semillas de poroto ( <i>Phaseolus vulgaris</i> L.) en extractos de suspensión de lombricompuesto. Impacto sobre la viabilidad y crecimiento de plántulas<br>↳ Amalia Susana Romano; Irma Teves y Gabriela Oddone. | 90     |
| Principales resultados del análisis de la calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria<br>↳ Fortunato Daher; Luciana Cucchiaro y Andrea Ramos.  | 101    |
| <b>Ensayos</b>  |        |
| Sobre la trayectoria de alfabetización de una mujer adulta de origen andino. Análisis narratológico<br>↳ Clemencia Esther Postigo Caffé.  | 117    |
| Calidad de la atención de la salud. El cuestionario como técnica de recolección de datos<br>↳ Gabriela Daher; Cecilia Nasry Silvina Cucchiaro.  | 130    |

**Investigaciones, ensayos y experiencias.** Año III - Nº3 - febrero 2019**Índice**

|   | Página |
|---|--------|
| Administración económica de recursos en una organización. Sobre conceptos y aplicaciones<br>↳ Juan René Meriles y Aldo Omar Ferrari.  | 139    |
| Fundamentos teóricos para la evaluación de la Calidad de la atención de la Salud Pública según la percepción de los usuarios; para su aplicación en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria<br>↳ Cecilia Nasr; Agustina Fiady y Silvina Cucchiaro. | 153    |
| <b>Experiencias</b>   |        |
| La narración: potencias y desafíos de la escritura en los procesos de reflexión sobre las prácticas de enseñanza<br>↳ Laura M. F. Bellido; Silvana R. Palleres y Mónica G. Rivera.  | 165    |
| Materia en movimiento ¿modelización y contexto?<br>↳ Rosa María Palou.  | 175    |

# El perfil del estudiante ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu. Un estudio comparativo de los años 2016 y 2017

**Luciana M. Cucchiaro**

FCE - UNJu

**Andrea T. Ramos**

FHyCS - UNJu

**Jorge Adera**

FCE - UNJu

[gabrieladaherfiad@gmail.com](mailto:gabrieladaherfiad@gmail.com)

# **El perfil del estudiante ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu. Un estudio comparativo de los años 2016 y 2017**

**Luciana M. Cucchiaro**

FCE - UNJu

**Andrea T. Ramos**

FHyCS - UNJu

**Jorge Adera**

FCE - UNJu

[gabrieladaherfiad@gmail.com](mailto:gabrieladaherfiad@gmail.com)

**Palabras Clave:** estudiantes, ingresantes, perfil, caracterización, universidad.

## Resumen

Este artículo se sostiene en el marco del proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la SECTER y denominado "Perfil del ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu. Una caracterización". El mismo tiene como propósito caracterizar el perfil de los ingresantes 2016/2017 de las carreras de Contador Público, Licenciatura en Administración de Empresas y Licenciatura en Economía a los fines de poder utilizar tal diagrama de características en el proceso de formulación de estrategias de enseñanza adecuadas al contexto educativo actual.

La estrategia de abordaje es tanto cuantitativa como cualitativa. Las herramientas utilizadas a los efectos de determinar un diagnóstico y perfil del estudiante ingresante a la cátedra es una encuesta estructurada que consta de dos apartados. La primera parte, [Apartado I] con preguntas destinadas a relevar datos como: la edad; año en que egresaron de la secundaria; si provenían de una escuela pública o privada; qué título obtuvieron en el ciclo anterior; si alguna vez cursaron administración; en qué carrera se inscribieron y si eran recursantes. Con quién viven, si trabajan o no, si tienen acceso o no a la tecnología, el tiempo libre y la forma de percibir lo que les rodea, así como la familia, la pareja, los amigos dentro y fuera de la escuela, a los profesores. La segunda parte, [Apartado II] contenía 40 preguntas de cultura general. Esta trató temas referidos a: ciencia, matemáticas, geografía, historia, actualidad, etc.

## Introducción

En este trabajo presentamos una selección de los principales resultados obtenidos a partir de la comparación de los perfiles de los ingresantes, definidos en base a las encuestas realizadas en los años 2016 y 2017 con el objeto de reconocer las diferencias y/o similitudes en su caracterización.

Este diagnóstico de la situación actual de los estudiantes nos permitirá contar con información básica acerca de las características personales, socioeconómicas y culturales de los alumnos que acceden a nuestras aulas y a partir de allí repensar nuestras prácticas y estrategias pedagógicas para adecuar a dicha realidad el conocimiento que intentamos transmitir.

### Metodología

El presente estudio está encuadrado, en cuanto a su propósito, en la denominada investigación descriptiva, cuya finalidad principal radica en especificar las propiedades, características y perfiles de los sujetos que se someten a un proceso de análisis. Fundamentamos la elección de esta metodología en su utilidad para reflejar con un adecuado nivel de precisión las dimensiones del hecho estudiado. (Hernández Sampieri et al, 2010).

Por otra parte resulta importante mencionar que la indagación se sostiene en una combinación de perspectivas: cuantitativa y cualitativa en virtud de que, para lograr delinear un perfil del estudiante ingresante, resulta necesario no sólo conocer sino también caracterizar y comprender los conocimientos, los aspectos culturales y sociodemográficos, que constituyen requisitos imprescindibles para lograr la apropiación de los contenidos básicos de las

asignaturas de las carreras que integran el área las ciencias económicas por parte de los grupos de estudiantes.

En lo referido a la descripción de las muestras cabe destacar que en el año 2016, de una población total de ochocientos cincuenta y ocho (858) ingresantes, se seleccionaron (269) para realizar las encuestas, es decir un 31,32%. Mientras que en el año 2017, de una población total de seiscientos diez (610) inscriptos, la muestra alcanzó al 45,24%. Es decir, se procesaron doscientas setenta y seis (276) encuestas.

Dichas encuestas constituyeron la herramienta fundamental para la recolección de la información pertinente para llevar adelante el análisis y se diseñaron abarcando una amplia variedad de preguntas estructuradas en dos apartados centrales. Apartado 1: compuesto por preguntas destinadas a relevar datos de identificación general como: la edad; año en que egresaron de la secundaria; si provenían de una escuela pública o privada; qué título obtuvieron en el ciclo anterior; en qué carrera se inscribieron y si eran recursantes de la asignatura, si residen solos o con otros miembros de la familia, si trabajan o no, en qué grado dependen económicamente de los padres, si tienen acceso o no a la tecnología, de qué manera emplean su tiempo libre y sobre sus percepciones acerca de lo que les rodea, así como la familia, la pareja, los amigos dentro y fuera de la escuela y sus profesores. Otra de las cuestiones que consideramos particularmente importante conocer es el nivel educativo alcanzado por los padres, con el fin de determinar si representan la primera generación familiar en acceder a la universidad.

La segunda parte, [Apartado II] contenía 40 preguntas de cultura general que abordaban diferentes temáticas como ser: ciencia, matemáticas, geografía, historia, deportes, etc. Este apartado fue incluido con miras a poder brindar información que posibilite conocer el grado de dificultad de los estudiantes para responder adecuadamente a preguntas básicas y de razonamiento simple y por sobre todo para dilucidar las causas que las motivan a sabiendas de que constituyen temáticas ya trabajadas en niveles de escolarización precedentes.

Nos interrogamos ¿Los estudiantes de una carrera universitaria, presentan dificultades para responder preguntas básicas o de razonamiento simples? Más aún ¿Cuál es la razón por la que existen problemas en contestar planteos que por su nivel de escolaridad han sido trabajados?

El ámbito de aplicación estuvo circunscripto al contingente de estudiantes ingresantes de los ciclos 2016 y 2017 de la Facultad de Ciencias Económicas (FCE) de la Universidad Nacional de Jujuy (UNJu) una encuesta voluntaria en el período de inicio de clases.

## Resultados obtenidos

### Apartado I

Datos generales: el siguiente gráfico sintetiza los resultados obtenidos.

| ASPECTOS INDAGADOS           | 2017% | 2016% |
|------------------------------|-------|-------|
| <b>INTERVALOS DE EDAD</b>    |       |       |
| 17 a 20 años                 | 60,07 | 67,66 |
| 21 a 24 años                 | 30,21 | 19,33 |
| 25 o más años                | 9,72  | 13,01 |
| <b>SEXO</b>                  |       |       |
| Mujeres                      | 60,42 | 61,71 |
| Varones                      | 39,58 | 38,29 |
| <b>EGRESO DEL SECUNDARIO</b> |       |       |
| año inmediato anterior       | 30,9  | 41,64 |
| 2 a 4 años antes             | 38,19 | 36,43 |
| 5 años antes o más           | 30,91 | 21,93 |
| <b>TIPO DE ESCUELA</b>       |       |       |
| Pública                      | 85,07 | 80,30 |
| Privada                      | 14,93 | 19,70 |
| <b>TITULO OBTENIDO</b>       |       |       |
| Perito Mercantil             | 38,54 | 33,83 |
| Bachiller                    | 42,36 | 47,21 |
| Técnico                      | 11,81 | 10,78 |
| Otro                         | 7,29  | 8,18  |

| ASPECTOS INDAGADOS                             | 2017% | 2016% |
|--|-------|-------|
| <b>CARRERA ELEGIDA</b>                         |       |       |
| Contador Público                               | 78,82 | 72,49 |
| LADE o LE                                      | 21,18 | 27,51 |
| <b>TIPO DE ESTUDIANTE</b>                      |       |       |
| Ingresante                                     | 62,15 | 68,03 |
| Recursante                                     | 37,85 | 31,97 |
| <b>MOTIVO POR EL QUE SE INSCRIBIO</b>          |       |       |
| Era la que me gustaba/ la que quería estudiar: | 75    | 71,38 |
| Es la que mejores salidas laborales tiene      | 9,03  | 14,87 |
| No fui admitido/a en otra carrera              | 0,69  | 0,74  |
| La elegí al azar: me daba igual una que otra   | 2,08  | 2,6   |
| Empecé otra carrera y no terminé               | 9,38  | 4,09  |
| Otros motivos                                  | 2,08  | 4,46  |
| No sabe/ no contesta                           | 1,74  | 1,86  |

Cuadro 1. Fuente: elaboración propia

En cuanto a los temas que son de su interés en orden de prioridad de 1 a 3 se observan los siguientes resultados:

| 2017       | MED. AMB. | INTERNAC. | CIENT. | TECNOL. | POLIT. | ECON. | DEPORT. | RELIGI. |
|------------|-----------|-----------|--------|---------|--------|-------|---------|---------|
| 1er. Lugar | 53        | 15        | 14     | 31      | 17     | 96    | 32      | 15      |
| 2do. Lugar | 25        | 34        | 21     | 34      | 40     | 79    | 30      | 7       |
| 3er. Lugar | 39        | 43        | 23     | 53      | 30     | 37    | 25      | 17      |
| TOTAL      | 117       | 92        | 58     | 118     | 87     | 212   | 87      | 39      |

| 2016       | MED. AMB. | INTERNAC. | CIENT. | TECNOL. | POLIT. | ECON. | DEPORT. | RELIGI. |
|------------|-----------|-----------|--------|---------|--------|-------|---------|---------|
| 1er. Lugar | 40        | 28        | 16     | 21      | 18     | 100   | 27      | 17      |
| 2do. Lugar | 37        | 28        | 16     | 42      | 40     | 76    | 20      | 4       |
| 3er. Lugar | 23        | 32        | 23     | 55      | 37     | 47    | 29      | 14      |
| TOTAL      | 100       | 88        | 55     | 118     | 95     | 223   | 76      | 35      |

Cuadro 2. Expresados en cantidades de alumnos.

Asimismo se les solicitó que indicaran cuáles de los aspectos que se presentan en el cuadro siguiente eran los más importantes para ellos (indicando el orden de prioridad de 1 a 3):

| 2017       | HOGAR Y FAMILIA | ÉXITO PROFES. | SER COMPET. | REALIZAR. AFECTIV. | AYUDAR A LOS DEMAS | GANAR DINERO | REALIZAR. SEXUALM. | NS/NC |
|------------|-----------------|---------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------|
| 1er. Lugar | 53              | 65            | 141         | 5                  | 3                  | 3            | 0                  | 0     |
| 2do. Lugar | 49              | 120           | 54          | 12                 | 15                 | 17           | 1                  | 0     |
| 3er. Lugar | 83              | 33            | 21          | 17                 | 65                 | 40           | 0                  | 2     |
| TOTAL      | 185             | 218           | 216         | 34                 | 83                 | 60           | 1                  | 2     |

| 2016       | HOGAR Y FAMILIA | ÉXITO PROFES. | SER COMPET. | REALIZAR. AFECTIV. | AYUDAR A LOS DEMAS | GANAR DINERO | REALIZAR. SEXUALM. | NS/NC |
|------------|-----------------|---------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------|
| 1er. Lugar | 60              | 64            | 121         | 8                  | 10                 | 6            | 2                  | 0     |
| 2do. Lugar | 43              | 116           | 54          | 14                 | 16                 | 16           | 1                  | 0     |
| 3er. Lugar | 65              | 41            | 26          | 22                 | 55                 | 45           | 1                  | 4     |
| TOTAL      | 168             | 221           | 201         | 44                 | 81                 | 67           | 4                  | 4     |

Cuadro 3. Expresados en cantidades de alumnos.

## Datos socioeconómicos

| DATOS SOCIOECONÓMICOS                                 | 2017% | 2016% |
|---|-------|-------|
| <b>Con quién vives?</b>                               |       |       |
| Madre   | 25,69 | 15,99 |
| Padre   | 8,68  | 2,60  |
| Ambos   | 50,35 | 56,51 |
| pareja y/o pareja e hijos                             | 5,56  | 6,69  |
| Amigos  | 1,04  | 0,74  |
| Solo  | 7,99  | 8,14  |
| <b>En qué medida dependes económicamente</b>          |       |       |
| de tus padres?  |       |       |
| Nada  | 12,50 | 12,27 |
| Parcialmente  | 38,20 | 30,48 |
| Totalmente  | 48,30 | 56,51 |
| <b>Cuál es el nivel de escolaridad de tus padres?</b> |       |       |
| <b>MADRE</b>  |       |       |
| Primaria  | 34,38 | 38,29 |
| Secundaria  | 40,63 | 33,83 |
| Terciaria   | 15,63 | 18,59 |
| Universitaria   | 6,25  | 6,32  |
| NS/NC   | 3,12  | 2,97  |
| <b>PADRE</b>  |       |       |
| Primaria  | 31,94 | 34,57 |
| Secundaria  | 39,58 | 31,23 |
| Terciaria   | 10,42 | 15,61 |
| Universitaria   | 4,86  | 6,32  |
| NS/NC   | 13,20 | 12,27 |

| DATOS SOCIOECONÓMICOS                                   | 2017% | 2016% |
|---|-------|-------|
| <b>Con qué aparatos o servicios cuentas en tu casa?</b> |       |       |
| Computadora   | 78,13 | 74,35 |
| Internet  | 73,61 | 37,92 |
| Impresora   | 46,53 | 25,28 |
| TV por cable o satelital                                | 78,13 | 53,53 |
| <b>Con qué frecuencia accedes a internet?</b>           |       |       |
| todos los días  | 66,32 | 56,51 |
| 2 a 6 veces por semana                                  | 18,75 | 19,33 |
| una vez por semana                                      | 4,51  | 11,15 |
| menos de una vez por semana                             | 7,99  | 11,15 |
| Nunca   | 0,35  | 1,12  |
| <b>Trabajas?</b>  |       |       |
| Si  | 32,64 | 27,14 |
| No  | 66,32 | 72,12 |
| <b>Tiempo que llevas trabajando</b>                     |       |       |
| menos de un año   | 8,68  | 26,01 |
| 1 a 2 años  | 7,99  | 30,14 |
| 3 a 4 años  | 4,51  | 16,43 |
| 5 años o más  | 9,38  | 27,37 |
| <b>Hs de trabajo por semana</b>                         |       |       |
| 1 a 10  | 12,15 | 32,87 |
| 11 a 20   | 6,60  | 30,14 |
| 21 a 30   | 5,90  | 15,07 |
| 31 a 40   | 2,78  | 8,22  |
| más de 40   | 0,69  | 6,85  |

Cuadro 4. Fuente: elaboración propia

A aquellos que trabajan se les solicitó además que indiquen cuán flexible consideran su trabajo en relación al estudio. Al respecto en el año 2017 un 50% respondió que es muy flexible o flexible, mientras que el resto lo consideraba regular o poco flexible. En el 2016 el 32% lo consideraba muy flexible o flexible y un 68% regular o poco flexible.

Asimismo, se les preguntó en qué medida consideran que puede afectar su trabajo al estudio, a lo que en el año 2016 tan solo un 16,73% respondió que mucho o regular mientras que el resto considera que poco o nada. En el año 2017 los que consideraban que los afectaba en gran medida asciende el 50%.

### Relaciones Personales:

Es común que los docentes pongamos un marcado énfasis en lo cognitivo y en lo técnico, obviando lo emocional. Pero el desarrollo integral de los sujetos está directamente relacionado con sus relaciones interpersonales, son estos vínculos los que funcionan como soporte en su entorno social más inmediato y optimizan la adaptación al mismo.

En oposición, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Las habilidades sociales o de relación interpersonal se encuentran presentes en

todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Baste recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

Frente a esto creímos relevante examinar sobre la propia percepción respecto a sus relaciones con diferentes actores de su entorno, que a nuestro entender podrían afectar su rendimiento académico.

Los resultados obtenidos en algunos aspectos son muy similares en los períodos bajo estudio. En ellos nos encontramos con que un 90% considera que tiene una relación muy buena o buena con su familia y un 83% lo hace con sus amigos. Encontramos un pequeño ascenso con respecto a la relación con los compañeros de clase en tanto que en el 2017 un 63% considera esa relación como muy buena o buena, mientras que en 2016 esto se reduce a un 50%. Evidenciamos una diferencia significativa al contrastar los períodos cuando indagamos respecto a sus relaciones con compañeros de trabajo, encontrándonos con los siguientes resultados: compañeros de trabajo 2017: 75% y 2016: 25%; en cuanto a su relación con profesores 2017: 63% y 2016: 66% se puede observar una pequeña baja de un año al otro.

#### Tiempo libre y esparcimiento:

Para definir el perfil de nuestro alumno nos resulta importante conocer en que ocupa mayormente un estudiante universitario su tiempo libre, y si los estudiantes leen algún libro a lo largo del año. Consideramos que cuando mayor tiempo libre tiene el alumno universitario, es menor el tiempo dedicado al estudio.

| TIEMPO LIBRE Y ESPARCIM. | PREFERENCIAS TIEMPO LIBRE |        |       |           | LIBROS QUE LEES AL AÑO |       |       |       | GENERO LITERARIO |        |       |       |       | LEES CON FREQ. DIARIOS O PERIOD. |       |
|--------------------------|---------------------------|--------|-------|-----------|------------------------|-------|-------|-------|------------------|--------|-------|-------|-------|----------------------------------|-------|
|                          | TV                        | PASEAR | LEER  | ACT. FIS. | 0                      | 1-2   | 3-5   | 6 o + | NOV.             | CIENT. | NING. | ACTU. | OTRO  | SI                               | NO    |
| 2017                     | 21,90                     | 28,80  | 27,40 | 42,40     | 16,67                  | 52,43 | 23,26 | 5,56  | 59,38            | 15,63  | 5,56  | 20,83 | 6,94  | 63,89                            | 35,42 |
| 2016                     | 23,79                     | 37,91  | 26,00 | 33,00     | 15,99                  | 56,51 | 21,56 | 5,20  | 59,48            | 12,27  | 5,20  | 22,31 | 14,87 | 66,54                            | 33,09 |

Cuadro 5. Fuente: elaboración propia

En cuanto al tipo de música que prefieren el pop latino, el rock nacional y la cumbia se encuentran en los primeros puestos en ambos años.

#### Desempeño académico:

Sobre este aspecto se indagó en qué medida los estudiantes consideran que la familia, su pareja, el trabajo, los amigos dentro y fuera de la facultad, los compañeros de clase y de trabajo afectan su desempeño académico.

Por último se les interrogó acerca de cómo ven su futuro en conjunto y en líneas generales, frente a lo cual un 90% expresó que lo ve "con esperanza" (resultado similar para 2017 y 2016).

Los resultados fueron los siguientes:

| 2017              | FAMILIA | PAREJA | TRABAJO | AMIGOS   |       | COMPAÑEROS DE |        |
|-------------------|---------|--------|---------|----------|-------|---------------|--------|
|                   |         |        |         | FACULTAD | OTROS | TRABAJO       | CLASES |
| MUY POSITIVAMENTE | 33,68   | 12,5   | 2,78    | 10,76    | 5,56  | 1,74          | 11,46  |
| POSITIVAMENTE     | 34,03   | 14,58  | 14,24   | 35,76    | 28,13 | 9,72          | 34,38  |
| NO ME AFECTA      | 21,18   | 25,00  | 20,83   | 37,50    | 48,61 | 27,43         | 42,01  |
| NEGATIVAMENTE     | 5,21    | 3,13   | 4,17    | 0,69     | 6,25  | 2,08          | 1,04   |
| MUY NEGATIVAMENTE | 1,39    | 0,35   | 1,04    | 1,04     | 1,04  | 1,04          | 1,04   |
| NS/NC             | 4,51    | 44,44  | 56,94   | 14,24    | 10,42 | 54,94         | 10,07  |

| 2016              | FAMILIA | PAREJA | TRABAJO | AMIGOS   |       | COMPAÑEROS DE |        |
|-------------------|---------|--------|---------|----------|-------|---------------|--------|
|                   |         |        |         | FACULTAD | OTROS | TRABAJO       | CLASES |
| MUY POSITIVAMENTE | 39,41   | 10,08  | 4,09    | 20,78    | 7,81  | 3,72          | 13,38  |
| POSITIVAMENTE     | 30,11   | 15,61  | 30,04   | 35,60    | 26,02 | 19,46         | 33,09  |
| NO ME AFECTA      | 21,56   | 18,22  | 34,50   | 26,85    | 52,04 | 72,36         | 43,12  |
| NEGATIVAMENTE     | 6,32    | 4,46   | 29,14   | 2,97     | 7,06  | 2,60          | 2,60   |
| MUY NEGATIVAMENTE | 1,49    | 1,49   | 2,23    | 1,12     | 2,60  | 1,86          | 1,12   |
| NS/NC             | 1,11    | 49,44  | 0,00    | 12,68    | 4,47  | 0,00          | 6,69   |

Cuadro 6. Fuente: elaboración propia

#### *Apartado II*

La segunda parte de la encuesta, contenía preguntas de cultura general. Algunos de los resultados arribados en el procesamiento de las respuestas a las preguntas realizadas por la cátedra resultan preocupantes.

El resumen de las preguntas y sus resultados se presenta a continuación:

| PREGUNTAS   | 2017 % |     | 2016 % |     |
|---|--------|-----|--------|-----|
|   | BIEN   | MAL | BIEN   | MAL |
| 1- ¿Cuántos continentes existen? Enúncialos.  | 46     | 64  | 51     | 49  |
| 2- Cuando colocamos agua y aceite en un recipiente, ¿cual quedará en la superficie y por qué?   | 25     | 75  | 25     | 75  |
| 3- ¿Por qué se ve desde la Tierra a la Luna más grande que el Sol?  | 37     | 63  | 47     | 53  |
| 4-¿En qué sílaba se acentúan las palabras esdrújulas -graves?   | 21     | 79  | 20     | 80  |
| 5-¿Cuál es, aproximadamente, la población de la provincia de Jujuy?   | 3      | 97  | 3      | 97  |
| 6- ¿Qué forma de gobierno tiene la República Argentina?   | 12     | 88  | 12     | 88  |
| 7- ¿En qué año se produjeron la I y II Guerra Mundial?  | 6      | 94  | 7      | 93  |
| 8- ¿Por qué al tapar una vela encendida con un recipiente, esta se apaga?   | 45     | 55  | 47     | 53  |
| 9- ¿De cuántas provincias se compone nuestro país?  | 52     | 48  | 61     | 39  |
| 10- ¿Cuál es el nombre de la galaxia donde se encuentra nuestro sistema solar?  | 29     | 71  | 24     | 76  |
| 11- ¿Por qué cuando se produce un trueno, se ve primero la ráfaga de luz y luego se escucha el estruendo?   | 23     | 77  | 30     | 70  |
| 12- ¿Cuál es el documento que comprueba una compra y cuál el que comprueba una venta?   | 41     | 59  | 54     | 46  |
| 13- Defina la fórmula para calcular la longitud de una circunferencia.  | 7      | 93  | 8      | 92  |
| 14- ¿Qué es un monopolio?   | 7      | 93  | 9      | 91  |
| 15- ¿De qué nacionalidad es Pablo Neruda?   | 13     | 87  | 10     | 90  |
| 16- ¿Cuál es la diferencia entre superficie y volumen?  | 5      | 95  | 5      | 95  |
| 17- Si debajo de una cama hay 35 zapatos blancos y 23 zapatos negros. ¿Cuál es el número mínimo de zapatos que deberé sacar sin mirar para asegurar que tengo un par del mismo color? | 6      | 94  | 6      | 94  |
| 18- ¿Cómo se llama el vicepresidente de la Nación?  | 36     | 64  | 31     | 69  |
| 19- ¿Cuántas caras tiene un dodecaedro?   | 38     | 62  | 33     | 67  |
| 20- ¿Qué se conmemora el 9 de julio?  | 72     | 28  | 67     | 33  |
| 21- ¿Cuál es la capital de la Provincia de Buenos Aires?  | 48     | 52  | 54     | 46  |
| 22- ¿Qué es un analgésico?  | 29     | 71  | 35     | 65  |
| 23- ¿Cuánto es el 25% de 1800/ 1600?  | 45     | 55  | 52     | 48  |
| 24- ¿Cuántos premios Nobel de Literatura recibió Jorge Luis Borges?   | 3      | 97  | 3      | 97  |
| 25- ¿Qué países conforman el MERCOSUR?  | 8      | 92  | 9      | 91  |
| 26- ¿En qué año se jugó el último mundial de fútbol?  | 68     | 32  | 68     | 32  |
| 27- ¿En qué disciplina se destaca Juan Martín del Potro?  | 85     | 15  | 71     | 29  |
| 28- ¿En qué club europeo juega Lionel Messi?  | 73     | 27  | 74     | 26  |

Cuadro 7. Fuente: elaboración propia

### El perfil del ingresante

En base a los resultados antes expuestos es posible observar que "no" existen diferencias sustantivas en los aspectos indagados en los años 2017 y 2016 referidos al apartado 1 de la encuesta. Esto nos permite, aun reconociendo que si bien no existen definiciones absolutas sobre el perfil del alumno que ingresa a la universidad, caracterizar a nuestro estudiante de la siguiente manera: "Su edad promedio se ubica entre los

17 a 20 años de edad; es egresado de la escuela pública como Bachiller o Perito Mercantil; eligió estudiar contador público, eligió la carrera por ser la que más le gustaba y es la primera vez que cursa primer año".

Entre los aspectos que le resultan más importantes se encuentran, ser competente, tener éxito profesional y formar un hogar y una familia, en ese orden (de 1 a 3), sin embargo, la

opción más elegida independientemente del rango fue tener *éxito profesional* (ver cuadro 3).

En cuanto a los temas que son de su interés se observa una fuerte preferencia por los *económicos, tecnológicos*, en primer y segundo. En tercer puesto, se encuentra *medio ambiente*.

Desde el punto de vista socioeconómico y atendiendo a su entorno familiar el 54% sostiene que vive con ambos padres, valor que aumenta a más del 70% cuando incorporamos aquellos que viven solamente con su mamá.

En relación a la trayectoria educativa de los padres, se observa que el nivel primario y secundario representan, en similares proporciones, los estudios concluidos por los mismos, oscilando entre un 70% y un 78% entre los años bajo estudio. Resulta importante, a nuestro entender, conocer el nivel educativo de los padres, por cuanto varios estudios al respecto demuestran que a mayor nivel educativo de los padres, mejor es el rendimiento académico de los hijos.

Asimismo, es de destacar que tan sólo un 6% de los ingresantes cuentan con padres que accedieron a estudios universitarios, por ende, es altísimo el porcentaje de alumnos que se constituyen en la *primera generación familiar en ingresar a la universidad*, lo cual se mantuvo inalterable en ambos períodos.

En cuanto a la independencia económica un poco más del 12% reconoce ser independiente, mientras más del 50% depende totalmente de los padres y el resto de manera parcial.

De los alumnos encuestados un 27% trabaja en el año 2016 número que asciende a 32,64% en el 2017, de los cuales más de un 50% manifiesta que lo hace desde hace 2 años o menos y un 45% trabaja menos de 20 horas semanales. Esto justificaría la afirmación de un notable porcentaje de alumnos que consideran que el trabajo *no les afecta* en sus estudios, sin embargo un 31% afirma que le afecta de forma negativa en el año 2016 cambiando dicha percepción a poco más del 10% en el año 2017. Nuestra experiencia demuestra que quienes trabajan y estudian, disponen de menor tiempo para las tareas escolares con lo cual se ve afectado su desempeño y en muchos casos deben abandonar los estudios.

Entendimos importante preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuentan en sus casas, por cuanto ello afectaría la implementación de algunas estrategias pedagógicas, tal el uso de Tic's en la cátedra. Surgió que un 74% posee computadora en el año 2016 número que asciende a 78% en el año 2017. La utilización de internet resulta ser cada vez mas parte de la vida cotidiana de todas las personas notamos que también para los estudiantes ya que un 38% afirmo en el año 2016 tener conexión número que asciende bruscamente a 73% en el presente año. Se observa un aumento significativo en aquellos que reconocen que cuentan con TV por cable o satelital, variando de un 54 a un 78 por ciento.

En un contexto de altas expectativas hacia la ciencia, la tecnología y, en particular, hacia Internet, este nuevo espacio electrónico

obtiene una valoración general favorable. Frente al notorio ascenso de la utilización de internet observamos que el acceso todos los días aumenta de 56% a 66% en el 2017. Al ser tan alto el porcentaje de los que acceden todos los días en el periodo 2017 se produce una baja con respecto al año 2016: con una periodicidad de 1 vez por semana es reconocido por aproximadamente un 4% de estudiantes frente a un 11% según datos del 2016.

En relación a la percepción que los alumnos tienen respecto a sus relaciones con diferentes actores de su entorno, y que a nuestro entender podrían afectar su rendimiento académico, hemos podido observar que en un alto número, las relaciones se manifiestan como muy buenas y buenas, destacando entre ellas la relación con su familia y con los amigos. Esto favorecería el desempeño académico de los estudiantes.

Un aspecto que nos resulta preocupante es que más de un 50% de los encuestados prefieren pasear y ver televisión en sus tiempos libres y tan solo un 26% prefiere leer. Más de un 50% manifiesta que lee hasta dos libros por año. Esto demuestra lo que a través de los años los docentes veníamos observando: *bajo nivel de hábito de lectura*. Esto acarrea dificultades en el compromiso y la disciplina de lectura de la bibliografía básica, problemas en la comprensión e interpretación de lecturas y consignas, etc. Sin embargo reconocen, en un alto porcentaje, que leen con frecuencia diarios o periódicos.

Este último aspecto se refleja en el nivel de respuestas del apartado II de la encuesta. Es aquí donde observamos que la tendencia de respuestas positivas se mantiene en ambos años en el nivel de conocimientos.

En los aspectos que hemos categorizado como *cultura general*, el nivel de respuestas correctas es regular o malo, tan es así que en preguntas afines a la carrera elegida tales como "¿cuál es el documento que comprueba una compra y cuál una venta?" "¿qué es un monopolio?" el nivel de respuestas incorrectas se incrementó en el presente periodo. En el primer caso en el 2016 fue correctamente respondida por un 54% y en el 2017 baja al 41%. En cuanto a la segunda tan solo un 9% respondió correctamente en el 2016 frente a un 7% en el 2017. Asimismo algunas respuestas son sumamente llamativas, tal el caso de aquellos que responden que la forma de gobierno de la República Argentina es "autocrítica y demostrativa".

En cuanto a *Geografía* lo más destacable surge al analizar las respuestas a la pregunta "¿Cuál es, aproximadamente, la población de la provincia de Jujuy?". Coincide en ambos periodos analizados que en el 97% la respuesta resulta incorrecta o no contestan, y entre ellas encontramos respuestas tales como "entre 5 a 10 millones", "20.000", etc.

En *Historia*, si bien las referidas a historia mundial en su gran mayoría no las saben o no las contestan, nos gratifica ver que un 67% en el 2016 conoce "qué se conmemora el 9 de julio", incrementando esto en el 2017 a un 72%.

En *Matemática* los resultados también son poco alentadores, en altos porcentajes no están en condiciones de responder cuál es la fórmula para calcular la longitud de una circunferencia, ni cuál es la diferencia entre superficie y volumen, y lo que es más interesante aún, un 45% y 52% presenta dificultades para calcular un porcentaje. Esta situación es observada desde hace años en la facultad ya que los alumnos presentan serias dificultades para resolver algo tan básico como una regla de tres simple.

La realidad demuestra que el nivel de conocimientos es vago y poco preciso, presentando dificultades conceptuales y de hábitos de estudio. Esto deriva en que el alumno considere que la causa de sus dificultades depende casi con exclusividad de variables y factores externos, lo que plantea una barrera real para generar la apertura que necesitamos para incorporar nuevos procesos de aprendizaje que tiendan a subsanar estos errores.

## Conclusión

Si bien es imposible hacer una definición absoluta sobre el perfil del alumno que ingresa en la Facultad de Ciencias Económicas y, reconociendo la heterogeneidad y la movilidad como variables críticas, para enfrentar este problema hemos analizado determinadas características y cualidades del estudiante que nos permitan identificarlos e inferir los requerimientos necesarios para anexar en nuestras prácticas, de manera tal de lograr la mentada fluidez entre los elementos involucrados (alumnado–conocimiento–profesorado, en el proceso enseñanza aprendizaje).

Necesitamos ser capaces de identificar las características comunes de nuestros alumnos para generar aprendizajes significativos y plantear herramientas motivacionales en pos de permitirles construir sus conocimientos y desarrollar su máximo potencial. Lograr compromiso y contención, es basal, en la búsqueda de un entorno de pertenencia institucional y pertinencia cognitiva.

Reconocemos que estudiantes con características diferentes aprenden en forma diferente; el aprendizaje es un fenómeno contextual; el estudiante aprende y adquiere competencias a medida de que está involucrado y el aula educativa desempeña un rol fundamental.

## Bibliografía

- Armenta, N.G.; Pacheco, C. y Pineda, E. (2008). *Factores socioeconómicos que intervienen en el desempeño académico de los estudiantes universitarios de la facultad de ciencias humanas de la Universidad Autónoma de Baja California*. Consultado el 13/08/2011, en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v11n1/a10v11n1.pdf>
- Hernández Sampieri, R. y otros. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° Edición). México: McGraw Hill.
- Lazarte, G.; Priemer, N.; Tarifa H.; Paredes, J. y Mamani, R. (s/d). *Estudio estadístico de las características del alumno ingresante a la Facultad de Ingeniería*. Consultado el 12/08/2011, en: <http://www.caedi.org.ar/pcdi/Area%2012/12-222.PDF>
- Martínez de Ares, A. y Gisondi, Y. (2010). *Alumno universitario: ¿dónde estás?*. Consultado el 12/08/2011, en: <http://www.caedi.org.ar/pcdi/PaginaTrabajosPorTitulo/12-575.PDF>
- Postigo de Caffé, C. y Daher, G. (2016). *Estrategias e innovación en la enseñanza de la Administración*. San Salvador de Jujuy: Apóstrofe ediciones.
- Stenhouse, L. (1997). *Cultura y educación. Pensamiento, ideología y educación*. Sevilla: Publicaciones MCEP.

# Enseñanza y evaluación en la formación docente

**Elina Eugenia Cadena**

FHyCS-UNJu

I.E.S. N° 9 - San Pedro de Jujuy

elinacadena@yahoo.com.ar

# Enseñanza y evaluación en la formación docente

**Elina Eugenia Cadena**

FHyCS-UNJu

I.E.S. N° 9 - San Pedro de Jujuy

elinacadena@yahoo.com.ar

**Palabras Clave:** enseñanza, evaluación, formación docente, práctica reflexiva.

## Resumen

El presente trabajo expone las reflexiones en torno a las relaciones que se pueden establecer entre la enseñanza y la evaluación en la formación inicial de los futuros docentes desde la perspectiva de los actores. Integra un estudio en proceso de construcción que se empieza a definir en función de enfoques teóricos y lecturas que se hacen sobre el mismo. Se pone a consideración la discusión que se realiza en el ámbito académico sobre la enseñanza y la evaluación desde una mirada sistémica que integra ambos procesos, enfoque cuyo desarrollo se propició recientemente frente a otros modos de ver ambos procesos como separados como por ejemplo por enfoques simplistas y reduccionistas. Parte de la consideración de los futuros docentes como practicantes reflexivos, críticos de su propia formación como futuros educadores y capaces de visibilizar estas relaciones y desarticulaciones que se dan entre enseñanza y evaluación y de las implicancias que éstas pueden generar en su formación. En este sentido, el planteamiento inicial en relación a la percepción desarticulada entre la enseñanza y la evaluación se funda en un relevamiento inicial de información de los futuros docentes quienes plantean inquietudes sobre el problema en cuestión. Los interrogantes que se plantean, en tanto iniciales, orientan la lectura y permiten a la vez delinear nuevos interrogantes que abren la mirada y la mueven hacia otros horizontes, complejizando aún más el análisis que se puede hacer sobre las prácticas educativas en el Nivel Superior.

## Introducción

El presente artículo pretende reflexionar desde una mirada analítica sobre las relaciones entre enseñanza y evaluación en el Nivel Superior, particularmente de aquellas que se dan dentro de la formación docente y desde la perspectiva de los estudiantes. Se parte de la consideración de éstos como sujetos críticos sobre su propia formación docente entramados en la relación docente-estudiantes, que en ocasiones dificulta el diálogo, la toma de conciencia, la visibilización conjunta de aquello que capta la atención y es advertido por los estudiantes, con pocas posibilidades de ser conversado con sus formadores.

Este escrito forma parte de un diseño de investigación que se teje y desteje en los vaivenes de la trayectoria formativa personal pero que en cada experiencia educativa se fortalece con inquietudes, interrogantes, nuevos enfoques y miradas posibles. La actitud reflexiva de los profesionales de la educación sobre las prácticas educativas propias y ajenas permite extrañarse de aquello que parece obvio o sin sentido, este distanciamiento abre las puertas para develar relaciones, confrontaciones, conflictos, logros, condicionamientos, etc.

La mirada puesta de la enseñanza y la evaluación en el Nivel Superior, una más de las posibles que se pueden hacer, fortalece el desarrollo del conocimiento científico y pedagógico sobre la práctica educativa en este ámbito considerando las relaciones que esta mantiene con el contexto en el que se da, es decir las relaciones entre sujetos, instituciones, contextos, etc.

En la etapa de profundización e indagación teórica del problema surgen algunos interrogantes que delimitan el tema de estudio, mientras que por otro lado se anticipan supuestos que orientan una línea de trabajo todavía no definida.

Se supone que en el Nivel Superior se establecen relaciones desarticuladas entre la enseñanza y la evaluación que son percibidas del mismo modo por los futuros docentes quienes de modo crítico advierten la implicancia de la misma en la propia formación.

Entre los interrogantes que guían el estudio se puede mencionar: ¿qué relaciones se establecen entre la enseñanza y la evaluación en el Profesorado para la Enseñanza Primaria desde la perspectiva de los futuros docentes?, ¿cómo perciben estas relaciones los futuros docentes de Educación Primaria?, ¿de qué modo suponen los estudiantes que impacta en su formación la percepción sobre las relaciones entre enseñanza y evaluación?, ¿qué posición toman al respecto los futuros docentes de Nivel Primario?.

En el presente artículo, además, el/la lector/a recorrerá algunos enfoques teóricos que conceptualizan y dan cuerpo al recorte que se tiene sobre el problema en cuestión lo que permite conocer cuáles son algunas de las reflexiones que se dan en torno al problema.

## Formación Inicial y práctica reflexiva

Al respecto de la Formación Inicial, María Cristina Davini (2015) señala que “la formación inicial representa un importante periodo que, durante y al final del proceso, habilita para el ejercicio de la profesión. Supone una racionalización y una especialización de un determinado saber y de sus prácticas” (p. 23). En el caso argentino, la Formación Docente sufrió un proceso de reforma desde la década del 70 al trasladarse de las Escuelas Normales a algunas Universidades o por lo general a los Institutos de Educación Superior no Universitarios proceso que se consolida en América Latina con “los procesos de reforma estructural de los sistemas educativos” de la década del 90, generando en términos del Martín Legarralde (2015), una serie de herramientas comunes como los procesos de descentralización, los sistemas de evaluación, las reformas curriculares y las reformas de las estructuras de los ciclos y la extensión de la obligatoriedad escolar. La transición de un modelo normalista a un modelo “que pondera la profesionalización docente genera tensiones que atraviesan a los actores introduciendo nuevos desafíos y puntos de tensión.”. El autor señala que las reformas curriculares del Nivel Superior estuvieron definidas en referencia a los niveles educativos sin considerar otros aspectos como el saber docente, los nuevos vínculos pedagógicos, etc.

A partir de la década del 90, la reforma curricular en el Nivel Superior propició el abordaje de estos campos como separados la enseñanza del aprendizaje y del currículum; transformaciones recientes propician el abordaje de los distintos campos como parte de asignaturas que las integran como la Didáctica General, la Planificación, etc.

Más allá de las modificaciones a nivel curricular, en el aula se producen procesos que son particulares y están atravesados por otras dimensiones que devienen de la práctica misma, en este contexto, se propone conocer y tensionar las relaciones entre enseñanza y evaluación desde la perspectiva de los estudiantes de 3º año del Profesorado de Educación Primaria de un Instituto de Educación Superior (IES) de la provincia de Jujuy.

La educación atraviesa actualmente por procesos que la condicionan y la atraviesan, distintos cambios en los últimos tiempos han provocado incertidumbre en relación a la formación docente, a las prácticas de enseñanza en el aula y la función de la educación. Se considera necesario desarrollar una verdadera práctica reflexiva, en términos de Philippe Perrenoud, una práctica que sea permanente y establezca una relación analítica con la acción independiente de los obstáculos o las percepciones que condicionan esa acción y a la vez a la reflexión. “Una práctica reflexiva supone una postura, una forma de identidad o un habitus. Su realidad no se considera según el discurso o las intenciones sino según el lugar, la naturaleza y las consecuencias de la reflexión en el ejercicio cotidiano del oficio, tanto en situación de crisis o de fracaso como a un ritmo normal de trabajo”. (2017, p.13).

Asimismo, la formación del practicante reflexivo es un reto de la formación Inicial, la reflexión sobre la práctica, prestar atención a determinados problemas, plantearse interrogantes, observar, analizar, entre otras acciones no se adquiere por “magia” como

señala el autor. Es un habitus que se debe ir desarrollando en el profesorado. (Perrenoud, 2017)

La enseñanza y la evaluación son ejes centrales de la formación de los futuros docentes, puesto que la tarea educativa supone el desarrollo de prácticas en las que están implicadas la enseñanza y la evaluación en un proceso complejo, el futuro educador debe aprender en su formación inicial marcos teóricos y alcanzar dominios prácticos de cómo enseñar y de cómo evaluar en el aula. Entre las posibles relaciones que se pueden establecer entre ambas, distintos estudios reconocen el distanciamiento entre estos dos campos Berstein (1990); Perrenoud (2008); Litwin (2008); Anijovich (2010), hecho que también se percibe en la formación inicial de los futuros docentes lo cual cobra mayor relevancia dado que es en este nivel en el que se propone formar docentes reflexivos que generen buenas prácticas de enseñanza y evaluativas que permitan el desarrollo de aprendizajes significativos en sus alumnos.

### La enseñanza y la evaluación en el Sistema Formador

En la formación del profesorado se ha prestado tradicionalmente más atención en la formación para la enseñanza que en la de evaluación, desde Comenio en adelante, la enseñanza fue relegada a un conjunto de instrumentos y procedimiento metodológicos de cómo transmitir un conocimiento adoptando una mirada instrumental y tecnicista.

Para Davini (2015), la valoración de la enseñanza supera esa mirada tecnicista, en cambio debe pensarse como una práctica deliberada en el marco de grandes finalidades humanas, sociales, éticas y políticas.

El análisis de las prácticas educativas a partir de las expresiones de los estudiantes del Nivel Superior permite visibilizar aquellos aspectos que pasan desapercibidos por ser naturalizados a los ojos cotidianos de los actores que forman parte de ella, este extrañamiento identifica, por ejemplo, la desarticulación que se da entre enseñanza y evaluación en el Nivel Superior.

Expresiones como las siguientes confirman lo expuesto:

*"se forma en el desarrollo de enfoques de enseñanza constructivistas, pero al momento de la evaluación se valora el examen final parcial, la lección oral, pero no se valora del mismo modo los trabajos realizados por los estudiantes en grupo, los trabajos prácticos, etc."*  
(estudiante P.)

*"Nosotras damos clases, exponemos, damos clases de ensayos con actividades de aplicación de los ejercicios, resolución de problemas, pero al momento de evaluarnos nos tomó un parcial con más de 15 consignas para resolver ejercicios totalmente distintos a como el docente nos enseña o lo que propone en clase"*  
(estudiante G.)

Como señala Perrenoud: "la formación de los docentes se ocupa poco de la evaluación y menos aún de la evaluación formativa" (2010, p. 37), a partir de esta mirada sociológica el autor propone una evaluación formativa que intenta una renovación de la pedagogía a la vez

que se centra en el que aprende y por lo tanto implica una modificación de la formación docente que integre la enseñanza y la evaluación en la formación inicial del futuro docente, logrando que éstos descubran y comprendan que las explicaciones del éxito o fracaso escolar están lejos de ser “una medida objetiva de competencias reales”, más por el contrario, entenderlas como representaciones construidas por la escuela para fijar parámetros de excelencia de los aprendizajes de los alumnos insertos en un sistema que los preexiste. En cambio “cuando la evaluación se hace formativa se transforma en una dimensión del acto de enseñar y de las situaciones didácticas. Es más fecundo pensarla en el marco de un enfoque global de los procesos de regulación de los aprendizajes y como componente de una situación y un dispositivo didáctico, más bien que como practica evaluativa distinta.” (p. 25).

Esta diferenciación de los tiempos o momentos para enseñar y de los tiempos o momentos para aprender también son percibidos por los estudiantes quienes expresan que:

*“los modos de enseñar y de evaluar son distintos, no existe relación entre los marcos teóricos que los docentes exponen y sus prácticas”*(estudiante M.)

*“tampoco podemos plantear esta situación con los docentes, no tenemos apertura para decir o preguntar o exponer nuestro punto de vista”* (estudiante P.)

En estas expresiones se puede observar que la evaluación es un acto diferente de la enseñanza, y que por lo general representa en una instancia final, en la que se pone en juicio

aprendizajes vinculados con los contenidos o resultados más que con el proceso de formación de los estudiantes.

En este sentido, Margarita Poggi asevera que “La evaluación, mucho más si se pretende formativa en relación con el proceso de aprendizaje de un sujeto, debería acompañar ese proceso, ajustarse a sus tiempos propios, partir del reconocimiento diferenciales de acceso a enseñanza que tienen los alumnos... Su sentido y su finalidad deben estar al servicio de la formación y de los aprendizajes.” (2002, p. 7).

Tradicionalmente el eje de conexión entre la enseñanza y la evaluación es el aprendizaje, para Delval (1996) “la evaluación de los alumnos se justifica por la necesidad de ofrecer información interna (intra-aula) y externa de los procesos que se desarrollan en las aulas y centros educativos”, reconocer los procesos como el aprendizaje, la enseñanza y su vinculación con la evaluación permite considerar el “potencial didáctico de la evaluación” ya que vuelve la atención a la enseñanza y por ende al educador. El autor propone valorar los aprendizajes que la evaluación puede ofrecer al educador y al estudiante así como también para la enseñanza y el aprendizaje. Estos procesos se presentan desintegrados en el nivel superior y particularmente en el profesorado para docentes de nivel primario para quienes la evaluación y la enseñanza son a la vez aprendizajes teóricos y prácticos sobre los que se debe reflexionar.

En términos de Delval (1996) “el análisis conjunto (profesor –alumnos) de las circunstancias académicas y extra-académicas”

generarían oportunidades para mejorar los aprendizajes de los alumnos, ya que permite la discusión sobre cuestiones que inciden en su aprendizaje y en definitiva en su formación como docente dándole protagonismo en este camino de formación y enseñando en la práctica nuevas corrientes teóricas sobre estos campos que se constituyen como ejes centrales de la labor docente.

Sin embargo, en la práctica, las estudiantes entrevistadas reconocen encontrarse en situaciones asimétricas de autoridad en las que no se permite el análisis de los tipos, enfoques e instrumentos de evaluación. Se observa que la evaluación se experimenta como una instancia de imposición y de poder.

*"lo mismo pasa en otras materias, exponemos pero al momento de evaluar volvemos a los textos, al contenido, a los conceptos"*  
(estudiante M.)

*"de todas formas los que ponen los criterios de evaluación son los profesores, ellos definen qué nos van a evaluar y cómo, a veces no entiendo parece contradictorio se supone que estamos en un momento de cambio de paradigma dentro de la evaluación pero terminamos con los métodos tradicionales."*  
(estudiante P.)

Para Phillippe Perrenoud (2010, p. 193) la evaluación formativa integra la enseñanza y la evaluación "dado que ayuda al alumno a aprender y al profesor a enseñar", a la vez que reconoce la necesaria articulación entre la evaluación formativa y la diferenciación de

la enseñanza como proceso que demanda un cambio que se torna lento dado que implicaría cambiar los sistemas didácticos y la escuela.

En esta línea de pensamiento el análisis de la evaluación y su articulación con la enseñanza sólo puede hacerse desde un enfoque sistémico de las prácticas evaluativas y de la enseñanza vinculadas entre sí. El autor citado destaca, entre otras, las vinculaciones de la evaluación formativa con la Didáctica y los métodos de enseñanza, en este sentido reconoce que es necesario todavía "reconstruir la evaluación formativa en el campo de la didáctica de manera de integrar las regulaciones a un enfoque preciso y fundado de los saberes y habilidades que se han de adquirir por un lado, y de los funcionamientos del alumno por el otro." (op cit., p. 200).

Analizar la evaluación desde un enfoque sistémico permite reconocer las múltiples dimensiones que la atraviesan, reconocerla como algo más que un sistema de valoración de los aprendizajes, sino que abre la mirada hacia las vinculaciones con la familia, con los programas y objetivos, con las políticas del establecimiento, con el contrato didáctico, la organización de la clase y sobre todo con la didáctica y los métodos de enseñanza.

## Conclusión

Por lo general, el enfoque de evaluación formativa o la mirada sistémica está ausente en los sistemas formadores razón por la cual los futuros docentes no llegan a reconocer ni comprender en sus prácticas formativas ni en la teoría, o en las mejores oportunidades solo en teoría, la vinculación entre evaluación y enseñanza lo cual se traduce en un aprendizaje superficial e incompleto que no cala o imprime cambios en los saberes de los futuros docentes y les permita establecer relaciones que éstos tienen con la enseñanza, con el aprendizaje, el contexto, la familia, la diversidad, sin mirar la evaluación misma.

En el Nivel Superior se empiezan a visibilizar las relaciones entre evaluación y enseñanza, mientras esto ocurre, los estudiantes como futuros docentes están dentro de un sistema formador contradictorio y fragmentado que por un lado los forma en corrientes teóricas sobre la enseñanza y la evaluación de enfoques críticos, reflexivos pero desarticulados entre sí y por otro lado les exige ser docentes innovadores en estrategias de enseñanza e instrumentos de evaluación que atiendan a la diversidad y las particularidades que se producen en las aulas.

La formación docente es un proceso complejo en el que intervienen actores inmersos en contextos institucionales y sociales particulares que la condicionan y la atraviesan. Frente a todos los requerimientos que se espera de la formación inicial que indiscutiblemente habilita para el ejercicio de una profesión en tanto forma en saberes y conocimientos teóricos y prácticos para el ejercicio de la docencia en distintos niveles educativos, también entre las capacidades de los futuros educadores se halla el hecho de formar un habitus, una capacidad crítica, reflexiva, de extrañamiento sobre la práctica educativa en tanto se participe en ella como estudiante o como educador.

En este sentido, la reflexión sobre la práctica educativa se hace necesaria en la medida en que permite esclarecer algunas cuestiones en torno a la educación, la enseñanza, la evaluación y a las relaciones que se pueden establecer entre estas dentro de la formación inicial de los profesorados.

Tradicionalmente la mirada fue puesta en uno de los procesos de la práctica educativa como lo es la enseñanza, desatendiendo otros como la evaluación o el aprendizaje, en este sentido, distintas corrientes advierten en la necesidad de redefinir concepciones tradicionales y simplistas de la práctica educativa por otras de corte sistémico que las integre y las complejice estableciendo nexos con

otras dimensiones que involucran al contexto social, histórico, familiar, institucional, etc.

En este sentido, reflexionar sobre cómo se producen las relaciones entre enseñanza y evaluación y de cómo estas relaciones son percibidas por lo futuros docentes permite visibilizar las complejidades que se producen en las prácticas formativas de los futuros docentes considerando a éstos como sujetos capaces de hacer miradas críticas sobre los procesos en los que participan, sobre todo de la propia formación.

## Bibliografía

- Cardelli, J. y Duhalde, M. (2001). Formación docente en América Latina. Una perspectiva político pedagógica. *Cuadernos de Pedagogía*, N° 308, 38-45.
- Davini, M. C. (2015). *La Formación en la práctica docente*. Buenos Aires: Paidós.
- Delval, J. (1996). ¿Evaluación? No, gracias, calificación. *Cuadernos de Pedagogía*, N° 243, 92-97.
- Legaralde, M. (2015). Los debates actuales sobre la formación docente en América Latina (Clase 10). *Especialización en Currículum y prácticas escolares en contexto*. FLACSO Virtual.
- Perrenoud, P. (2010). *La evaluación de los alumnos. De la producción de la excelencia escolar a la regulación de los aprendizajes. Entre dos lógicas*. Buenos Aires: Colihue.
- Perrenoud, P. (2017). *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar: profesionalización y razón pedagógica*. 1ª ed. 2ª reimp. Buenos Aires: Graó.
- Poggi, M. (2002) La evaluación educativa y sus sentidos. (material didáctico).  
Diplomatura Superior en Currículum y Prácticas Escolares en Contexto, Buenos Aires: FLACSO Virtual.

# La confianza en el otro como vertebrador del vínculo entre adolescentes que cursan el primer año de la escuela secundaria

**Ivanna Gabriela Callieri**

**Claudia Marcela Gámez Moreno**

**Elena Patricia Montes**

FHyCS – UNJu

[ivanna.callieri@gmail.com](mailto:ivanna.callieri@gmail.com)

# **La confianza en el otro como vertebrador del vínculo entre adolescentes que cursan el primer año de la escuela secundaria**

**Ivanna Gabriela Callieri**

**Claudia Marcela Gámez Moreno**

**Elena Patricia Montes**

FHyCS – UNJu

[ivanna.callieri@gmail.com](mailto:ivanna.callieri@gmail.com)

**Palabras Clave:** transición, adolescencia, vínculos, primer año.



## Resumen

El artículo da cuenta del proceso metodológico implementado en un estudio realizado con adolescentes que cursan el primer año de la escuela secundaria en la ciudad de San Salvador de Jujuy, como así también de algunos avances. La tarea se enmarca en el proyecto de investigación denominado: "Los vínculos entre pares en la transición de la primaria a la secundaria", radicado en la Sector – UNJu. Docentes de las cátedras de Psicología Evolutiva I, de la carrera de Profesorado en Ciencias de la Educación y Psicología Evolutiva de la carrera de Licenciatura en Educación para la Salud, se proponen como objetivo: conocer cómo se construyen los vínculos entre pares, en la transición de la primaria a la secundaria. A partir de ello, se optó por una metodología cualitativa, y un enfoque interpretativo; como estrategias para la recolección/construcción de datos se implementan entrevistas semidirigidas y talleres con adolescentes que cursan primer año. Un aspecto especialmente destacado por los estudiantes en este proceso, es la posibilidad de poder "confiar" en el otro. En tiempos de "vínculos líquidos", esto no resulta un dato menor, porque la confianza en un par brinda una cierta "solidez" a los sujetos que inician una nueva etapa de sus vidas, durante la cual su subjetividad, en conjunto, inicia un ineludible e irreversible proceso de transformación y en la que se ponen en juego definiciones que resultan insoslayables.

## Introducción

A partir del trabajo de investigación denominado: "Los vínculos entre pares en la transición de la primaria a la secundaria", radicado en la Sector – UNJu., se dispuso conocer cómo se construyen los vínculos entre pares, en la transición de la primaria a la secundaria.

Los vínculos entre pares durante la adolescencia, resultan fundamentales en la conformación del sujeto. Atendiendo a esas necesidades de los adolescentes, la escolarización facilita la ampliación de su realidad social más allá del entorno familiar y pone en el centro de la cuestión el encuentro con los pares y otros adultos significativos.

Teniendo en cuenta la transición en el sistema educativo y la adolescencia como proceso de cambio, se decidió analizar: en qué dimensiones de las relaciones entre pares, se focalizan los alumnos, para dar cuenta de las transformaciones en los vínculos con compañeros, se generan durante el transcurso del primer año de la escuela secundaria; Identificar qué tipo de modificaciones atraviesan esas relaciones entre pares, durante el 1er. año de cursado de la escuela secundaria y explorar las identificaciones que se ponen en juego en ese proceso.

Interesan los estudiantes de primer año del nivel secundario porque, por un lado la transición de un nivel a otro en el sistema educativo, constituye una circunstancia conmovedora para la vida de las personas y porque, a su vez, la mayoría de los sujetos viven este cambio en un momento de transición vital como es la pubertad.

## Metodología

Para abordar el problema se optó por una perspectiva cualitativa y a partir de un paradigma interpretativo, la implementación de talleres y entrevistas semidirigidas, tanto individuales como grupales.

La perspectiva interpretativa (Arnal, 1992) parte del supuesto que la realidad además de compleja, histórica, dinámica e interactiva, está dimensionada por aspectos morales, éticos y políticos propicios para planteamientos de esa naturaleza. Consecuentemente con el objetivo general de construir conocimiento sobre la valoración que hacen los alumnos de 1er. año de los cambios que implica su ingreso a la Escuela de Nivel Medio se trabajó con un diseño flexible. Desde esta perspectiva la investigación, constituye un proceso dinámico y reflexivo, por lo que el trabajo se piensa más como un lineamiento general factible de modificaciones si los caminos investigativos así lo demandaran.

En este enfoque, se considera significativo estudiar aspectos de la realidad tales como creencias, valores y sentidos que los sujetos les otorguen a sus acciones y que no son directamente observables ni susceptibles de experimentación con la modalidad que supone un paradigma positivista. Cobra así interés el uso de métodos cualitativos, donde quien investiga se constituye en el principal instrumento de recolección de información. Tal como lo señalan Taylor y Bogdan (1998) el investigador se aproxima a la visión que tienen los sujetos acerca de su propia historia y de los condicionantes estructurales que, según ellos, las sostienen. Se examina, el modo en que los actores experimentan el mundo, ya que la realidad que importa es lo que ellos perciben como importante.

Vasilachis (1992) profundiza el concepto afirmando que la orientación cualitativa aporta datos muy ricos a la investigación, dado que conserva el lenguaje original de los actores sociales, indaga las definiciones de las situaciones, tal como la comprenden los involucrados. Por ende, esta metodología permite la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad, donde el investigador no descubre, sino que construye el conocimiento.

Stake (2005) agrega que trabajar desde esta posición requiere dejar en suspenso las propias valoraciones y percepciones y trata de comprender a las personas desde su propio marco de referencia, con el fin de realizar una lectura de la realidad tal como la experimentan los otros, destacando el aspecto humano de la vida social, reconociendo las realidades que afrontan los actores en toda su singularidad y complejidad. Se reafirma así, que los significados son una construcción práctica y peculiar para cada actor social.

Desde este punto de vista la relación investigador—investigado (sujeto/objeto del conocimiento) puede caracterizarse como de interrelación mutua, con una fuerte implicación del investigador.

Motivo por el cual, en función de su factibilidad y adecuación al objeto de estudio se utilizaron talleres y entrevistas grupales.

### *Talleres*

Se trabajó a partir de talleres con adolescentes, a través de la técnica de reflexión denominada Taller que permite abrir un espacio de confrontación dialéctica, entre lo que siente, piensa y actúa cada uno y lo que

sienten, piensan y actúan los otros. Se partió de las opiniones individuales hacia la dimensión social, donde se complejizan y se confrontan con las opiniones de los diferentes miembros del grupo. En este encuentro emergieron las contradicciones, problematizaremos la realidad, emergerá como síntesis una nueva elaboración, que someteremos nuevamente al proceso dialéctico. (Rodríguez, M. del C., 2012). Este enfoque grupal fue seleccionado porque marca una estructura particular de relaciones que se entrelaza en una red de representaciones.

Enrique Pichon Rivière (2011) afirma que un grupo es todo conjunto de personas ligadas entre sí por constantes de tiempo y espacio, articuladas por su mutua representación interna, para realizar una tarea en común, en la que el otro aparece como co-pensante, co-trabajador y co-aliado en el logro de la tarea.

Desde esta perspectiva de trabajo, resulta fundamental el rol del coordinador: escucha, no trasmite; permite que se vehiculice el discurso a través de la palabra. Se corre del lugar del saber legitimado; no dirige, no prescribe. Interroga el conocimiento de sentido común, favoreciendo la precipitación de cadenas asociativas y las múltiples significaciones que sustentan. Las actividades se desarrollaron con una distribución circular de todos los asistentes, con el objeto de facilitar la comunicación y posibilitar que todos puedan visualizarse y escucharse.

En la apertura, el primer momento grupal, y tratándose del encuentro inicial, e estableció el encuadre de trabajo, se fijaron las normas de funcionamiento grupal, acordaron las condiciones de tiempo y espacio, deter-

minaron la frecuencia de los encuentros. Quedaron establecidos los roles y responsabilidades de los distintos miembros: coordinador/es observador/es y participantes en general. Para los sucesivos encuentros, plantearemos los temas específicos a tratar.

En un segundo momento, se instrumentaron técnicas de desformalización, que apuntaban a dejar de lado las formas rígidas, rompiendo las estructuras preestablecidas que distancian (Medaura, 1987) creando un clima propicio para el trabajo grupal promoviendo la espontaneidad y la participación.

En la fase siguiente, presentamos viñetas, –como elemento disparador– relacionadas con el tema específico del objeto de estudio a abordar conformando subgrupos en los que se solicitó que eligieran un relator, y a partir de allí discutieron los aportes realizados elaborando una síntesis grupal par ser expuesta en el momento siguiente por dicho relator.

A continuación, en la reunión plenaria, se comentaron las producciones de los pequeños grupos y se dio lugar el debate general, en relación a la temática planteada. Es así que a través del discurso de los distintos miembros del grupo, en el taller se promovió que circule un sistema de significaciones que le es propio a cada grupo, de acuerdo a la cultura que les pertenece, en el momento histórico particular que se atraviesa.

En la etapa final del grupo, en el cierre, se elaboró una síntesis del trabajo realizado, a partir de las contribuciones efectuadas.

Para ello, se utilizaron técnicas gráficas y verbales.

### *Entrevistas grupales*

Se decidió utilizar de manera complementaria esta técnica, al considerarla más adecuada, tanto dentro de la perspectiva cualitativa, como para nuestros objetivos de conocimiento y a las características psico evolutivas de los informantes.

De acuerdo con Yuni y Urbano (2006), la entrevista se produce en una interacción comunicativa y se basa en respuestas que los informantes aportan a los investigadores. Señalan que aportan datos, provistos por los propios sujetos que permiten acceder a los significados que éstos le otorgan a su realidad. A través de las entrevistas se obtiene información sobre ideas, creencias y concepciones de las personas entrevistadas, a la vez que permite indagar sobre el pasado, sobre el presente y también sobre las anticipaciones acerca del futuro.

En el caso de este estudio, se optó por entrevistas grupales. Si bien las entrevistas son semiestructuradas, la interacción entre los adolescentes entrevistados permitió la emergencia de contradicciones, diferentes perspectivas, coincidencias y divergencias respecto a hechos o a interpretaciones de los mismos.

La población con la que se trabajó, se encontraba constituida por estudiantes de una escuela secundaria pública de la ciudad de San Salvador de Jujuy, que, si bien se encontraba localizada en el centro de la ciudad, concurrían adolescentes provenientes de numerosos barrios del predio urbano. El establecimiento dictaba clases en dos turnos y cada división de primer año, contaba con aproximadamente

veintiocho alumnos cada una. Durante el estudio se implementaron tres talleres en diferentes momentos del año. El primero en abril, el segundo en agosto y el último en noviembre. Todos ellos durante el año 2016. Durante el año 2017, se realizaron entrevistas grupales.

Durante los talleres se pusieron en evidencia diferentes dimensiones valoradas por los estudiantes sobre la construcción de vínculos entre ellos. Entre ellas: la construcción de amistad entre algunos, explicada mediante el surgimiento de sentimientos de compañerismo, compañía, cuidados mutuos, compartir, contarse secretos y tener confianza.

A raíz de estas anticipaciones, en el marco de las entrevistas se utilizaron diferentes estrategias que permitieron a los estudiantes hablar libremente sobre los temas que habían expresado.

Por ese motivo, durante las entrevistas grupales tomadas a los estudiantes se les propuso la siguiente consigna: "En cada uno de los círculos escribe distintas palabras que representen para vos ser amigos en la escuela secundaria. Ustedes elijan una de las que están acá y las ponen en un círculo". Se les ofrece en una página las palabras indicadas, que surgieron de las anticipaciones provistas por las actividades del taller.

### En palabras de los adolescentes

Durante la entrevista los adolescentes, definiendo rasgos del vínculo de amistad, afirman que lo fundamental es la confianza, tal como lo expresan los siguientes recortes de entrevistas:

De manera recurrente los estudiantes relacionaron amistad con confianza, motivo por el cual indagamos sobre esta relación y la importancia que para los adolescentes de hoy en día adquiere la posibilidad de la confianza.

Entrevistadora: - *¿Cómo era esa confianza al principio entonces?*

Entrevistado1: - *Baja. No nos conocíamos mucho.*

Entrevistada2: - *Cuando nos fuimos conociendo, ahí hay más confianza.*

Entrevistadora: - *¿Y qué piensan, cuando se conocen por qué hay confianza? ¿Qué cosas se dan?*

Entrevistada3: - *Porque le contás tus cosas...*

Entrevistada2: - *Cuando tenemos un problema y le contamos.*

Entrevistadora: - *Qué piensan ustedes, ¿Cómo se fue dando la confianza entre ustedes?*

Entrevistado1: - *Bueno, no nos contábamos todo.*

Entrevistada2: - *No nos contábamos todos los secretos.*

Entrevistadora: - *¿Qué los hace elegir a uno y no a otros? ¿cómo te das cuenta que podés confiar?*

Entrevistado4: - *Porque ya los vas viendo que podés confiar más.*

Entrevistado1: - *Por como su personalidad.*

Entrevistado 3: - *Le pones un señuelo y si el no divulga es porque puedes confiar en ese compañero.*

Entrevistadora: - *Cuando se hacían más amigos. ¿Sentían que entablaban más amistad con sus compañeros? ¿Cómo se daba? ¿Cómo te dabas cuenta que cada vez eran más amigos?*

Entrevistada2: - *Por qué te sentís cada vez más cerca, hay más confianza.*

Entrevistada2:- *Conmigo. Significa que no me quede callada. Hable con mi amiga para que tenga la confianza de contarme todo.*

Algunos referentes conceptuales que se tomaron para reflexionar sobre el tema: De acuerdo con Viñar (2009) la experiencia escolar facilita la tarea de desprendimiento, de desasimiento de las figuras parentales, porque hacerlo en soledad resultaría muy doloroso al adolescente. El adolescente busca nuevas figuras para contraponer a los adultos.

Es relevante analizar estos procesos en el contexto actual y reflexionar sobre los efectos de las nuevas lógicas vinculares en las construcciones identitarias de los sujetos, ya que en estos escenarios la exhibición que rompe la privacidad parece ser relieve saliente de la cultura adolescente actual.

Donde lo nuevo es la intensidad de los cambios sucesivos de circunstancias, hay por un lado una fuerte tendencia a la pulveriza-

ción de las formas tradicionales de relación y, por otro, una resistencia al cambio, como si pretendiéramos volver a la aparente seguridad que nos daban las relaciones tradicionales.

De acuerdo con Díez Jorge y Muñoz (2004) la amistad se trataría de un vínculo afectivo personal, desinteresado y recíproco, entre las personas y que se fortalece con el trato; existiría desde su punto de vista reconocimiento y ayuda mutua ante ciertas situaciones de la vida cotidiana y si bien adquiere particularidades, se encuentra presente en todas las sociedades y momentos históricos, constituyendo así, de algún modo, una necesidad para la supervivencia de la personas, debido a las posibilidades de desarrollo de vida colectiva que proporciona.

Los autores advierten sobre la doble vertiente de su origen: la voluntad explícita pero también la necesidad.

A su vez Bauman (2000) señala que en la época actual, todo cambia de manera permanente y los sujetos viven en una constante readaptación a nuevos desafíos, acuñando para ello el concepto de modernidad líquida.

Este estilo de vida trae como consecuencias cambios en las formas de vincularse de las personas, donde la estabilidad no es lo que caracteriza a las relaciones sociales de hoy. El autor señala que si algo caracterizó a la modernidad es la pretendida seguridad/estabilidad que permitía organizar la vida de los sujetos.

Hoy se trata de vivir el momento sin considerar ni las tradiciones del pasado, ni perspectivas de futuro porque es incierto, lo único permanente es la inestabilidad y la falta de certezas. En ese sentido, señala Bauman (2005) que los vínculos

que establecen hoy las personas pueden ser variados, numerosos pero muy inconsistentes. A su vez, al indagar sobre la confianza que fue señalada por los entrevistados como un componente fundamental de los vínculos de amistad entre pares, según Altschul (2015), se trataría de la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.

En la psicología social la confianza es una hipótesis que se realiza sobre la conducta futura del prójimo. Se trata de una creencia que estima que una persona será capaz de actuar de una cierta manera frente a una determinada situación.

La confianza supone una suspensión, al menos temporal, de la incertidumbre respecto a las acciones de los demás. Cuando alguien confía en el otro, cree que puede predecir sus acciones y comportamientos. La confianza, por lo tanto, simplifica las relaciones sociales.

Un niño crece al amparo de la seguridad de los padres. Según la autora, los sujetos infantiles necesitan previsibilidad, figuras confiables, parámetros inalterables, permanentes y consistentes de que fiarse. De lo contrario, su mundo se le torna imprevisible y se despierta el fantasma del riesgo de que todo, de en un momento para otro, podría derrumbarse. En la adolescencia este sentimiento de confianza se desplaza hacia figuras no familiares que son los pares, en los cuales se depositan intensos sentimientos que se vincularían a la historia afectiva del sujeto.

Cornu (1999) plantea que el término confianza se refiere a la opinión favorable acerca de que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación. La confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro; refiere a una apuesta, a no intentar controlar al otro.

## Reflexiones finales

Articulando los decires de los entrevistados y las referencias conceptuales acerca de la amistad, los vínculos hoy en día y la confianza, podemos advertir que para estos adolescentes la posibilidad de confiar adquiere preeminencia en tanto permite el guardar secretos, como algo de la perdurabilidad.

En concordancia con Vidal (2016) consideramos que, de por sí, la adolescencia constituye un momento de crisis, de constante desequilibrio y necesidad de adaptarse a cambios acelerados, donde no sirven los viejos modelos de respuesta a los que se recurrió en la infancia; sumado a esto, la vida de todos los sujetos de hoy en día se desarrolla con esa particularidad, donde lo cotidiano constituye un desafío y se enfrenta con incertidumbre.

De acuerdo con Díez Jorge y Muñoz (2004) las personas necesitan vincularse con otros para satisfacer mutuamente diversas necesidades, desde el afecto hasta multitud de acciones que no podríamos emprender solos. Según estos autores la amistad es una forma en la que una o varias personas se reconocen mutuamente y se prestan ayuda en los quehaceres diarios de la vida. Por ella, los sujetos y las sociedades han podido sobrevivir en situaciones de catástrofes. También señalan los autores, la amistad aparece como pacto y alianza, simbolizado, por ejemplo, en el apretón de manos. Una de sus consecuencias es la lealtad a través de la cual el vínculo se mantiene y renueva continuamente por las acciones desinteresadas de ambas partes.

Los amigos y amigas, en especial durante la adolescencia, son una fuente de ayuda a la autoestima y que permiten solventar y superar los conflictos internos. Ante tanta inseguridad la posibilidad de poder confiar en el par constituye un fuerte soporte en la construcción subjetiva de los adolescentes; de allí hipotetizamos la elevada valoración que hacen de esta dimensión del vínculo con los compañeros.

## Bibliografía

- Altschul, M. (2015). *Límites jugados*. Buenos Aires: Letra Viva.
- Arnal, J.; Del Rincón, D. y La Torre, A. (1992). *Investigación Educativa: Fundamentos y Metodología*. Barcelona: Editorial Labor.
- Bauman, Z. (2005). *Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- Cornu, L. (1999). *Responsabilidad, experiencia y confianza. La confianza en las relaciones Pedagógicas*. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Díez Jorge, E. y Muñoz, F. A. (2004) Amistad. En: López Martínez, M. (Dir.) (2004) *Enciclopedia de Paz y Conflictos: A-K*. Editorial Universidad de Granada. pp. 21-22.
- Medaura, J. O. y Monfarrell, A. (1987). *Técnicas grupales y aprendizaje afectivo hacia un cambio de actitudes*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Pichon Riviére, E. (2011). *El proceso grupal: del psicoanálisis a la psicología social*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Rodríguez, M. del C., Ramos, J. A y Callieri, I. (Comp.) (2012). *Las familias y sus voces. Intervenciones posibles en el ámbito social*. San Salvador de Jujuy: EDIUNJu - Universidad Nacional de Jujuy.
- Stake, R. (2005). *Investigación con estudios de caso*. Madrid: Morata.
- Taylor, S.J y L. Bogdan, L. (1998). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Vasilachis, I. (1992). *Métodos cualitativos: los problemas teóricos-epistemológicos*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.

- Vidal, V. A. (2016). Adolescentes del siglo *XXI*, lo valioso de una Institución desvalorizada. *Memorias VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología, XXIII Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología, XII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR "Subjetividad contemporánea: elección, inclusión, segregación"*. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Viñar, M. (2009). *Mundos adolescentes y vértigo civilizatorio*. Buenos Aires: Noveduc.
- Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2006). *Técnicas Para Investigar 2: Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación*. Córdoba: Brujas.

# La gestión del conocimiento desde las expresiones de los docentes en la formación docente de Jujuy

**Graciela del Rosario Wayar**

**Sandra Silvina Coca**

**Aylen Estefanía Duarte**

FHyCS – UNJu

gracielayar@yahoo.com.ar

# **La gestión del conocimiento desde las expresiones de los docentes en la formación docente de Jujuy**

**Graciela del Rosario Wayar**

**Sandra Silvina Coca**

**Aylen Estefanía Duarte**

FHyCS – UNJu

gracielayayar@yahoo.com.ar

Palabras Clave: gestión, conocimiento, formación docente, TIC.



## Resumen

El trabajo expone algunas reflexiones surgidas en el marco del Proyecto de Investigación "La gestión de conocimiento escolar y el uso de las TIC de los docentes en dos Institutos de Formación Docente de Educación Superior de la Provincia de Jujuy", financiado por la Sector-UNJu (2016-2017).

Entre los instrumentos metodológicos se menciona las entrevistas a los miembros del equipo de gestión y a docentes del campo de la Formación General en dos Profesorados de Educación Primaria, uno localizado en San Salvador de Jujuy y otro en Libertador General San Martín.

Se parte de la premisa de que, en la actualidad, el vertiginoso avance de la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su influencia en todas las esferas de la sociedad ha permitido no solo el incremento en los resultados de la ciencia, la producción y los servicios sino que también se refleja en la forma de actuar y pensar de los individuos.

En este trabajo se retoma el concepto de gestión del conocimiento escolar y nuevas tecnologías, que puede decirse que rompen con el paradigma de la intervención en busca de la construcción colectiva del conocimiento. En este sentido, otro de los supuestos del trabajo es: que uno de los grandes retos de la Educación Superior consiste en generar propuestas de enseñanza-aprendizaje que tomen en términos de oportunidad lo que ofrecen los nuevos escenarios de disposición tecnológicas, tanto de docentes como de estudiantes.

De todo lo cual, en este artículo se volverá sobre los siguientes interrogantes: ¿Qué usos de las TIC son reconocidas por los docentes de Formación General en los Profesorados de Educación Primaria indagados?, ¿Cuáles son las motivaciones y/o limitaciones en el uso de las TIC? y ¿Qué sentidos le otorgan los docentes al uso de las TIC, en la Formación Docente de Profesores de Educación Primaria?

## Introducción

El presente trabajo aborda algunas reflexiones surgidas en el marco del Proyecto de Investigación "La gestión de conocimiento escolar y el uso de las TIC de los docentes en dos Institutos de Formación Docente de Educación Superior de la Provincia de Jujuy. Tiene como punto de partida los siguientes interrogantes ¿Qué usos de las TIC son reconocidas por los docentes de Formación Docente de Educación Primaria?, ¿Cuáles son las motivaciones y/o limitaciones en el uso de las TIC? y ¿Qué sentidos le otorgan los docentes al uso de las TIC, en la Formación Docente de Profesores de Educación Primaria?

Para iniciar el desarrollo del tema, cabe señalar, en primer lugar, que el panorama es heterogéneo en cuanto a la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los procesos de enseñanza en las Carreras de Formación Docente de la Provincia de Jujuy, en particular, los dos profesorados que son el objeto de estudio en los Institutos de Formación Docente de Educación Superior. Dichas características se vienen apreciando a partir de un trabajo de investigación aprobado y financiado por la SECTER en el año 2015, denominado "El Programa Conectar Igualdad como política pública y las formas que adopta en Escuelas Secundarias de Jujuy. La gestión administrativa/ organizativa y curricular", en el mismo se reconoce los procesos de transformación educativa, como una de las Políticas Públicas más importantes de los últimos tiempos, a partir de la Ley Nacional de Educación y la implementación del Programa Conectar Igualdad; posiblemente configuran nuevas dinámicas en cuanto se refiere

a la gestión organizativa, administrativa y curricular en las escuelas de Jujuy.

En tal sentido, y dando continuidad al mismo, se decidió profundizar en la implementación del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el Nivel Superior, para lo que se llevó a cabo entre-vistas en las que se indagó acerca de la incorporación, o no, de estas tecnologías en los procesos de enseñanza en las Carreras Docentes, en particular en las asignaturas y/o unidades curriculares de Formación General.

Dussel y Quevedo (2010, p. 36) sostienen que "...al introducir las netbooks y conexión a internet en las aulas cambian las dinámicas de trabajo, la idea de cultura y la relación de los estudiantes y profesores con el conocimiento y la forma de producirlo...", como así también que las fronteras entre el ámbito escolar y el extraescolar nunca fueron taxativas, pero particularmente en la actualidad estas resultan altamente permeables. Es a partir de esta afirmación que se estructura el presente artículo.

El desarrollo de este trabajo consta de las siguientes partes, en primer lugar, qué se entiende por gestión del conocimiento en el ámbito educativo, en segundo lugar qué aspectos son considerados relevantes como partes constitutivas del mismo y por último qué acciones se llevan a cabo en el Nivel Superior a los efectos de posibilitar la gestión del conocimiento. Los interrogantes planteados al inicio tratarán de ser respondidos a la luz de los datos encontrados en la realidad educativa abordada.

## Método

Erickson (1989) establece una diferenciación entre los métodos cualitativo e interpretativo y resalta que aun cuando se utilicen datos cualitativos podríamos estar realizando un trabajo con aproximación estándar, salvada dicha observación, en la presente investigación se trabajó cualitativamente y con una mirada interpretativa.

Según Echeverría (2005), la investigación interpretativa implica cuatro tareas fundamentales:

- *Focalización y delimitación de la recolección de datos*, en este caso particular se trabajó con los Docentes de dos Profesorados de Educación Primaria de IES de Jujuy, cabe aclarar que tiene tres divisiones y/o secciones. Teniendo en cuenta la cantidad de Unidades Curriculares se realizó una selección de Unidades Curriculares de primero a cuarto año y se consideró dos de cada Unidad Curricular o bien las tres.

- *Recolección de datos*: en esta instancia y para este proyecto se recolectaron los datos mediante el análisis de los diseños curriculares áulicos seleccionadas, las mismas fueron complementadas con entrevistas en profundidad a docentes a cargo de esas unidades.

Asimismo en la compilación de datos se lleva a cabo un análisis de documentación, entre ellos las leyes y normativas nacionales (Ley Nacional de Educación, Decretos Nacionales, Resoluciones del Consejo Federal de Educación, Resoluciones y/o Circulares del Ministerio de Educación de la Nación)

A nivel Provincial, Ley General de Educación, Resoluciones Ministeriales y Circulares internas, todas ellas vinculadas directamente a la Reforma curricular.

A nivel institucional, Proyecto Educativo Institucional, Proyecto Curricular Institucional, Notificaciones y/o disposiciones internas.

Se realizaron *entrevistas semiestructuradas* a los directivos de la Institución y Coordinador del Departamento de Formación Inicial y al Coordinador de Carrera, con el propósito de compilar algunos datos e información sobre las formas de construcción e implementación del Diseño Curricular Institucional.

- *Análisis de datos*, lo que implica reducir los datos, presentarlos en forma sintética y obtener conclusiones. En esta instancia se realizará el procesamiento de la información construyendo las categorías de análisis según los datos obtenidos, para luego proceder a la codificación y elaboración de los mismos.
- *Elaboración de Informe Final*: Este proceso es la instancia final del trabajo, en el cual se plasmarán todos los datos obtenidos empíricamente y se ofrecerá su lectura desde los marcos teóricos y legales pertinentes.

En cuanto al recorte empírico, la investigación toma como unidad de estudio dos profesorados de dos Institutos de Educación Superior.

Las unidades de análisis son los docentes y sus diseños curriculares áulicos de Educación Primaria de Jujuy. Como una instancia metodológica, se recurrirá a la triangulación de los datos e información recopilada.

### De los resultados

Los resultados parciales del análisis de los datos obtenidos, se encuentran desarrollados a continuación. Los mismos, a medida que son expuestos y analizados, reflejan la construcción teórica que se fue realizando durante su interpretación en esta primera aproximación. La intención del presente artículo de investigación es dar cuenta de un avance de lo que será el informe final. Por lo tanto, parte de la problematización de los conceptos abordados se incluyen en el análisis de los aspectos que se presentan. Las conclusiones finales, serán desarrolladas una vez que se culmine con la redacción y sistematización del informe final.

### De la gestión del conocimiento y sus implicancias

Cuando se trata de la noción de la gestión del conocimiento surgen algunas inquietudes vinculadas al sentido de la misma, es por esto que en primer lugar resulta imprescindible tratar de aclarar su significado para luego en contexto, poder entenderla mejor y de este modo interpretarla en su vinculación con la realidad educativa del Nivel Superior y la incorporación de las TIC.

Para ello, se explicará el significado de la palabra gestión en primer lugar, según el

Diccionario de la Real Academia Española, deriva del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto hay que decir, que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. La noción de gestión, a diferencia de la administración, que significa abarcar las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación; se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. Gestionar implicaría en consecuencia, poner en marcha lo planificado durante la administración.

En lo educativo la noción de la gestión es poner en juego en el proceso de enseñanza—aprendizaje, la manera de enseñar de los profesores, el dominio o manejo de los contenidos vinculados a la asignatura, la aplicación de manera eficaz de metodologías de enseñanza acordes a los contenidos a ser enseñados, la forma de presentarlos a los alumnos, ya sea incentivando la curiosidad en los alumnos para su abordaje o la motivación empleada en la enseñanza de los mismos. Todos estos aspectos se encuentran en interrelación al momento de gestionar el conocimiento.

Cabe señalar, que según Arcea, Ramos y Almeida (2014):

el término la gestión del conocimiento (GC) comenzó a tener gran relevancia e impacto a fines de la última década del siglo pasado, principalmente en el ambiente

empresarial de Estados Unidos y Japón, no obstante, la Gestión del Conocimiento en las instituciones escolares es un fenómeno del que se está tomando conciencia en forma reciente y del que aún no se puede hablar como un campo de conocimiento y práctica ya constituida. Por ello, es importante examinar cómo y en qué contexto se origina la gestión del conocimiento, qué elementos están presentes en el proceso y cómo ésta se incorpora al ámbito educativo.

Al respecto, y de acuerdo a los datos obtenidos la complejidad de factores que inciden en la gestión del conocimiento varían de una institución educativa a otra, el sentido de estos elementos se resignifica de acuerdo a las realidades y contextos presentados, como así también en relación a la Carrera de Profesorado de que se trate.

En este sentido, en el ámbito de la educación, el proceso de la gestión del conocimiento se encuentra inexorablemente ligado a otro concepto: el de entorno educativo, dicho término es polisémico pero en este caso Chiecher, Donolo y Córlica (2013) afirman que "el entorno de aprendizaje se define como el espacio y las convenciones establecidas, pero es la dimensión didáctica la que convierte al entorno en un entorno de aprendizaje." En esta definición, se hace evidente que el concepto de entorno lleva implícito el interjuego de cuatro dimensiones que en un contexto educativo mediado son interdependientes.

Se encuentran por un lado aquellas variables asociadas a las relaciones que se establecen entre los sujetos participantes (dimensión social), por otro lado la cuestión del diseño pedagógico (dimensión didáctica), la dimensión espacio temporal que enmarca el proceso (dimensión física) y por último aquella referida a los recursos o herramientas (dimensión técnica). En este mismo sentido Coll, Mauri y Onrubia (2008) identifican dos niveles de diseño de contextos de enseñanza de aprendizaje mediados; uno de ellos referido al diseño tecnológico, es decir la naturaleza y características del equipamiento y de los recursos tecnológicos puestos a disposición. El otro, indisoluble del primero, refiere al diseño pedagógico, es decir a la propuesta más o menos explícita sobre los contenidos, objetivos y una serie de sugerencias y orientaciones sobre la forma de utilizar estas herramientas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje. Considerando esta definición se puede decir que, el proceso de gestión del conocimiento se halla traspasado por estas múltiples variables asociadas al entorno de la educación. Como se puede visualizar, en los datos obtenidos a partir de las entrevistas, para poder comprender mejor la dinámica de construcción del conocimiento mediante el uso o la incorporación por parte de los docentes y alumnos de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En tal sentido, las mismas aluden a las tecnologías empleadas, para la búsqueda, procesamiento, selección, aplicación y comunicación de la información en sus diferentes formas y sentidos, al respecto se

la tecnología se utiliza en la comunicación de la información por lo que investigadores como Silvestre. M. (2001) plantean que la comunicación es vista como la interacción de las personas que entran en ellas, es una exigencia importante a ser propiciada, estimulada y enriquecida en el proceso de enseñanza aprendizaje, por su incidencia en los planos cognoscitivo, de desarrollo intelectual y educativo. La comunicación es ante todo un proceso de intercambio, no solo de transmisión de datos. Por lo que, se puede plantear que la comunicación por medio de las TIC no es solo una simple transmisión de datos que al integrarlo estructuran una información, sino que es la transmisión de experiencias, valores, conocimientos que permiten el desarrollo y transformación de la cultura que se refleja en las relaciones sociales.

El intercambio de estos procesos comunicacionales al interior de las aulas, refleja otro tipo de procesos vinculados a las diferentes dimensiones que atraviesan el entorno educativo el que además forma la particular dinámica de la gestión del conocimiento.

Efectuadas algunas de las principales implicancias del proceso de gestión del conocimiento se iniciará el análisis de los datos recogidos en las Instituciones de Educación Superior que conforman el objeto de estudio del presente trabajo.

### **Del análisis de las dimensiones que conforman el entorno educativo y hacen a la gestión del conocimiento**

De lo planteado con anterioridad se desprenden aquellas dimensiones que intervienen en el proceso de enseñanza – aprendizaje que se encuentran conformando aspectos distintivos del proceso de gestión del conocimiento, estas se hallan interactuando entre sí, conformando contextos particulares de experiencias y en los que la forma en que participan los docentes y alumnos en su directa relación con el conocimiento, acercan o no a la consecución de los objetivos de cada asignatura y/o unidad curricular.

Entre las variables que conforman la dimensión social del entorno educativo, se encuentran aquellas vinculadas a las relaciones que establecen los sujetos participantes en el proceso de enseñanza–aprendizaje. En tal sentido, el uso de las nuevas tecnologías no parece ser suficiente a la hora de promover el desarrollo cognitivo de los alumnos, es necesario además, el rol orientador del docente en la promoción del uso y la selección adecuados de los recursos y el uso de las TIC a los efectos de posibilitar una contribución específica y que aporte a una mejor gestión del conocimiento por parte de los alumnos.

La tecnología y la disponibilidad de información a la que acceden los alumnos cambia de alguna manera el mundo que los circunda, por esto es necesario promover el uso y la inclusión de las TIC en la vida cotidiana escolar de ellos, al respecto se pudo extraer los siguientes datos de las entrevistas realizadas a los docentes en cuanto a las ventajas del uso de las TIC por parte de los alumnos y su formación:

*Para mí la ventaja tiene que ver con meterlos de prepo en el mundo de las TIC, que vean que hay otra forma de enseñar la enseñanza, ellos tienen que apuntar a lo que se viene a la dinámica social, saber adaptarse como futuros docentes a las nuevas demandas de las nuevas generaciones nos debe servir para saber en que anda el mundo, que andan los chicos. Lo que tiene el mundo digital es que te ofrece una enseñanza globalizada, entonces vos tenés la posibilidad de ver qué le vas a ofrecer a esta generación. (Doc4\_IES\_II)*

*Los alumnos ya traen destrezas incorporadas en relación a las TIC: "Si les encanta a ellos. En esto tienen, digamos, más destreza ellos. Es una generación que bueno, que utiliza todo." Son creativos, indagan en diferentes aristas de un tema. Las TIC responden a la diversidad, a los estilos de aprendizaje personales. (Doc3\_IES\_I)*

La incorporación de las Tecnologías de la Información al proceso de enseñanza aprendizaje estipulada y promocionada por el Programa Conectar Igualdad durante la última década, la falta de una capacitación sistemática, abarcativa a todos los estamentos del sistema educativo, el escaso trabajo en equipo en las instituciones educativas, la falta de recursos en las instituciones educativas para su uso, la creencia sostenida entre las diferencias generacionales vinculadas al uso per se de las tecnologías por parte de la juventud, considerándola "nativos digitales" por el solo hecho de haber nacido en el inicio del proceso de

cambio en el mundo de la globalización y la expansión masiva del conocimiento, hacen que en pos de la realización de supuestas "mejoras" en la gestión del conocimiento por parte de los alumnos y de los docentes surjan actitudes como la extraída de la entrevista, en la que el docente "obliga" de alguna manera a sus alumnos a vincularse con el uso de las tecnologías teniendo en cuenta los factores mencionados con anterioridad, y que de alguna manera operan presionando la incorporación de estos recursos, sin tener en cuenta que es la Institución y el sistema educativo en general, los que deben en primer lugar, propiciar el conocimiento suficiente a sus docentes y alumnos mediante una capacitación elemental y los recursos materiales para que resulte en un real aporte para la formación, es decir una mejora sustancial de la dimensión física necesaria para la gestión del conocimiento.

En tal sentido, coincidiendo con Arceo Moheno y otros (2006):

(...) se ha destacado el papel de las tecnologías de información TI como un facilitador clave en la GC, sin embargo, no puede pasarse por alto la confusión que aún persiste en este campo propiciada, sobre todo, por el dilema de distinguir entre conocimiento e información

Malhotra, (2004). La falsa creencia de que el hecho de incorporar TI en los diversos procesos relacionados con la información o el conocimiento provocarán una mejoría sustancial en su tratamiento, ha provocado grandes inversiones que, en muchos casos, no han logrado los resultados que se esperaban.

Si bien la motivación y la educación son importantes, no son suficientes en la determinación de los contextos, la personalidad de alumnos y docentes también influye en el abordaje de los mismos, esto en el contexto de la dimensión social que abarca también, los valores, la cultura, las posibilidades de alcance y posibilidad de manejo de las tecnologías de la información por parte de ambos actores.

La incorporación de las TIC en el aula en sí misma, no garantiza el éxito en el aprendizaje de los alumnos ni una mejor enseñanza por parte de los docentes, facilita la comprensión, el diálogo con el contenido, la comunicación de los estudiantes con los docentes para poder este último valorar de alguna manera lo aprendido por los alumnos. De las entrevistas, se pudo rescatar en cuanto si se consideraba que hubo cambios desde la implementación de las TIC en cuanto a la enseñanza y aprendizaje del alumnado, un docente respondió lo siguiente:

*Yo creo que sí, que en esos alumnos que tengo ahora, creo que sí hubo cambios en cuanto a la implementación de las TIC, hoy no lo están sintiendo, o sea hoy lo pueden sentir como un peso por el cambio que viene haciendo lo que se pide que hacer, para muchos es un fastidio, pero yo creo que a largo plazo lo van a entender, yo creo que en julio van a entender el valor de todo esto porque uno le va remarcando la importancia que tiene las TIC, y si vos le decís cuál es el propósito, ellos lo van a entender. (Doc5\_IES\_II)*

Al respecto, se pudo observar en los datos citados, que en relación al entorno educativo primero y la gestión del conocimiento después, y en relación con la dimensión didáctica, se hace necesaria en tal sentido, una revisión profunda en cuanto a la planificación de las acciones que conlleva la enseñanza a los alumnos, estas se refieren a tomar conciencia de que la cuestión metodológica por sí misma no resuelve la forma en que el alumno abordará el conocimiento, hay que considerar además aquellos conceptos referidos a la toma de decisiones en aspectos como qué contenidos son más adecuados de ser enseñados con TIC (criterio de Pertinencia), qué procedimientos son los más adecuados en tal sentido (criterio de Efectividad), y qué decisiones deberá el alumno tomar para poder plasmar la forma en que gestionó el conocimiento para su aprendizaje (criterio de Aplicación).

La complejidad del hecho educativo, permite sostener además que "los instrumentos tecnológicos y comunicacionales consolidados en lo fundamental y en constante mejoramiento permiten 'pensar contextos generosos en los que la calidad está garantizada al igual que la diversidad de procedencia de los participantes'" (Chiecher y Donolo, 2016), se puede observar entonces que a partir de una incorporación reflexiva y comprometida de los recursos vinculados a las TIC, puede contribuir a la mejora de la educación y la de aquellos que se encuentran contenidos en la misma.

En último lugar y vinculado al análisis de las diferentes dimensiones que atraviesan el entorno de aprendizaje de los alumnos, se halla la dimensión técnica, ésta se refiere a los

recursos o herramientas que poseen los docentes, alumnos y la institución en general para poder llevar adelante la incorporación efectiva de las TIC al proceso de enseñanza aprendizaje. Al respecto, los docentes sostienen las siguientes afirmaciones vinculadas al interrogante de la entrevista en relación a las posibilidades de capacitación brindadas por las instituciones educativas:

*Los alumnos traen diferentes niveles de formación... durante el proceso la mayoría bueno entra, digamos, a utilizar la nuevas tecnologías como una necesidad, digamos, pero es poco lo que se ha notado, no es que todos están en un mismo nivel.*

*(Doc3\_IES\_I)*

*(...) no se da ninguna capacitación solo algunos tutoriales.*

*(Doc8\_IES\_II)*

*(...) lo hice con el INFOD, a través del Profesorado...te enseñan cual es la estructura del aula virtual, cómo funcionan las distintas partes como archivar las distintas funciones, como armar una clase, el repositorio, como insertar un video, como linkear informaciones, todo, todo lo que es organización áulica, trabajo con wikipedia. (Doc6\_IES\_II)*

*En realidad sí hice un montón de capacitación emmm... por conectar igualdad este... incluso yo, antes de que aparezca conectar igualdad ya estaba trabajando con las nuevas tecnología porque... eh.. Desde la*

*filosofía siempre hemos tenido una mirada crítica la razón instrumental la ciencia y la tecnología y mi razonamiento era que si uno critica lo que no conoce por ahí puede cometer algunos errores entonces me metí a conocer y digamos que desde... después bueno la uso pero al mismo tiempo en filosofía tenemos filosofía tecnológica que es donde la criticamos.*

*(Doc2\_IES\_I)*

*Es necesaria la alfabetización académica en TIC (Doc 4\_IES\_I)*

Como se puede observar en los datos de las entrevistas, el nivel de formación y acceso a las tecnologías de la información es dispar tanto a nivel de alumnos como de docentes, se observa también que la institución no ofrece capacitación de manera sistemática, con gran cobertura, más bien establecida de manera regular en las instituciones educativas que fueron objeto de estudio de la investigación, al respecto Chiecher y Donolo (2016) sostiene que "Importante es mantener las estructuras educacionales orientativas, permitiendo y fomentando además, otras pautas alternativas de organización conforme la idiosincrasia de las personas, el tipo de conocimiento en juego y las responsabilidades sociales, concomitantes en las habilitaciones de competencia". De acuerdo a esto, si la institución decide promover la incorporación, el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, se hace imprescindible la organización de todas aquellas áreas de la misma, en pos de una efectiva, perti-

nente y adecuada gestión del conocimiento para una mejor enseñanza de los mismos y conseguir de esta manera, una sostenida y anhelada mejora en la calidad de los aprendizajes realizados por los alumnos.

Como se pudo apreciar a lo largo del análisis de las dimensiones constitutivas del entorno educativo en su vinculación con la gestión del conocimiento, las múltiples dimensiones y variables asociadas al mismo, pudieron ilustrar la complejidad en la dinámica de

construcción del conocimiento por parte de los alumnos mediante el uso y la incorporación por parte de los docentes y alumnos de las TIC.

### **Algunas Primeras Reflexiones y Consideraciones**

Luego de hacer un análisis reflexivo acerca del uso de las TIC en la Gestión del Conocimiento en relación a la Formación Docente de Educación Primaria, se puede apreciar que, en casi todos los docentes hay un reconocimiento real de la necesidad de la incorporación de estas herramientas en la Formación Docente de Educación Primaria, ya que brindan posibilidades distintas de aprendizaje a sus estudiantes, reconociendo implícita e explícitamente la existencia de un entorno de aprendizaje diferente. Asimismo que las motivaciones que llevan al uso de las TIC en el aula principalmente se vincula a un interés particular de los docentes y no una cuestión institucional, lo que lleva a preguntarse ¿Las instituciones educativas de Formación Docente se proponen intencionalmente el uso de las TIC? ¿Qué condiciones generan para que sus docentes y estudiantes incorporen el uso de las TIC?, ¿Cuáles son los puntos de encuentro entre los intereses de los docentes y equipo de Gestión sobre la incorporación de las TIC en la Formación Docente. También hay que destacar que a partir de este trabajo, se reconocen múltiples aplicaciones de distintos niveles de complejidad, que son procesos dinámicos y complejos no es un conocimiento acabado puesto que no hay una única forma de aplicación y su uso varía según el grado de interés del docente. Si se retoma el concepto de Gestión de Conocimiento, en sus distintas dimensiones, se puede decir que se reconoce su dimensión social, que se está construyendo la dimensión pedagógica y tiene gran significatividad la dimensión técnica. Se está configurando un movimiento en las instituciones educativas de Formación Docente en una visión diferente de aprendizaje y de los entornos de aprendizaje actuales.

## Bibliografía

- Arceo Moheno, G. y Vallès R. (2006). La gestión del conocimiento, la innovación y las tecnologías de la información y comunicaciones en las pequeñas y medianas empresas. *X Congreso de Ingeniería de Organización*. Valencia, 7 y 8 de septiembre. pp. 1-10. Recuperado de: [http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2006/conocimiento\\_rrhh//00158\\_final.pdf](http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2006/conocimiento_rrhh//00158_final.pdf)
- Arceo, G.; Ramos, E.; Almeida, M.; Jerónimo, M. (2014). Análisis de la gestión del conocimiento y las Tecnologías de Información en el ámbito Docente Universitario. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*. Bs. As. Argentina.
- Chiecher, A., Donolo, D. y Córca, J. L. (2013) Entornos virtuales y aprendizaje. Nuevas perspectivas de estudios e investigaciones. En Bossolasco, M. L., *Significados posibles sobre el concepto de entorno mediado de enseñanza-aprendizaje*. Editorial Virtual Argentina. CONICET.
- Coll, C., Onrubia, J. y Mauri, T. (2008) Ayudar a aprender en contextos educativos: el ejercicio de la influencia educativa y el análisis de la enseñanza. *Revista de Educación*, 346. Mayo-agosto 2008, pp. 33-70.
- Cueva -Delgado, J.; Ávila -Aguilera, Y.; Valledor- Estevill, R. (2015). El uso de las TIC para la gestión del conocimiento en la educación primaria. *Innovación Tecnológica*. jul-sep.2015, XXI,3, pp.1-9.
- Dussel I. y Quevedo L. (2010) Educación y nuevas tecnologías: los desafíos pedagógicos ante el mundo digital. *Profesorado. Currículum y Formación de Profesorado*, 19 (2), XX-XXIII. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56741181029>
- Echavarría, H. (2005). *Los diseños de investigación y su implementación en educación*. Rosario: Homo Sapiens.
- Erickson, F. (1989). Métodos cualitativos de investigación sobre la enseñanza. En M. Wittrok (Ed.), *La investigación de la enseñanza II. Métodos cualitativos de observación*. Barcelona: Paidós MEC. pp. 203 – 247.

Hidalgo Benites, L. E. (2011). *El docente y la gestión del conocimiento en la Educación Superior a Distancia*. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/268179397\\_EL\\_DOCENTE\\_Y\\_LA\\_GESTION\\_DEL\\_CONOCIMIENTO\\_EN\\_LA\\_EDUCACION\\_SUPERIOR\\_A\\_DISTANCIA](https://www.researchgate.net/publication/268179397_EL_DOCENTE_Y_LA_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO_EN_LA_EDUCACION_SUPERIOR_A_DISTANCIA)

# El perfil del estudiante ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu año 2017. Una caracterización

**Gabriela Daher**

**María Teresa Agostini**

**Adriana Isabel López**

FCE - UNJU

[gabrieladaherfiad@gmail.com](mailto:gabrieladaherfiad@gmail.com)

# **El perfil del estudiante ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu año 2017. Una caracterización**

**Gabriela Daher**

**María Teresa Agostini**

**Adriana Isabel López**

FCE - UNJU

[gabrieladaherfiad@gmail.com](mailto:gabrieladaherfiad@gmail.com)

**Palabras Clave:** estudiantes, ingresantes, perfil, caracterización, universidad.

## Resumen

El artículo se sostiene en el marco del proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la SECTER y denominado "Perfil del ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu. Una caracterización". El mismo tiene como propósito caracterizar el perfil de los ingresantes 2017 de las carreras de Contador Público, Licenciatura en Administración de Empresas y Licenciatura en Economía.

La elección del tema se sostiene en la generación e implementación de estrategias innovadoras en el primer año de las carreras de la FCE, con el fin de contribuir a la retención de los ingresantes evitando el alto índice de fracasos, lo que es una preocupación permanente y genuina de los docentes de las asignaturas de ese curso.

Con la finalidad de descubrir los factores involucrados directamente en el grado de dificultad observado empíricamente, se confeccionó una encuesta para relevar datos que permitieran definir el "perfil" del estudiante de primer año, y poder apreciar su nivel académico o de conocimientos.

En este trabajo presentamos una selección de los resultados obtenidos a partir de dicha encuesta, estructurada y diseñada con el fin de conocer las características y particularidades de los ingresantes en el año 2017.

Para la recolección y análisis de los datos se trabajó desde una perspectiva descriptiva cuantitativa, que permitió conocer, en función de la historia y los condicionamientos socioculturales seleccionados, las propiedades, características y perfiles de las personas que se sometió a análisis.

Si bien es imposible hacer una definición absoluta sobre el perfil del estudiante y reconociendo la heterogeneidad y la movilidad como variables críticas, se ha arribado a identificar y registrar las características y cualidades del estudiantado del primer año de la carrera mencionada.

## Introducción

El presente trabajo se enmarca en el proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la SECTER y denominado "Perfil del ingresante a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNJu. Una caracterización".

El mismo tiene como propósito delinear el perfil cognitivo y socio-cultural de los ingresantes 2017 de las carreras de Contador Público, Licenciatura en Administración de Empresas y Licenciatura en Economía a los fines de poder utilizar tal diagrama de características en el proceso de formulación de estrategias de enseñanza adecuadas al contexto educativo actual.

El sistema educativo argentino presenta un panorama complejo, extenso, heterogéneo, de gestión parcialmente descentralizada territorialmente, con rendimientos desparejos y realidades socioculturales de contexto aún más disímil. Particularmente en los escenarios universitarios y como parte de nuestra realidad como docentes de una asignatura correspondiente al 1er año de las carreras previamente citadas, hemos atravesado importantes dificultades en los procesos de enseñanza y aprendizaje y en nuestra intención de frenar la masiva deserción y alto nivel de fracaso de estudiantes que año a año se evidencia.

Son diversas las causas de ese tan alto nivel de fracaso. Algunas son externas a la universidad: los problemas socioeconómicos, las deficiencias de formación que se arrastran de los niveles anteriores de la educación, la falta de adecuada orientación vocacional, entre otras, se pueden señalar como relevantes. Ante esta situación las universidades

están desarrollando acciones de distinta naturaleza, pero todas con la misma finalidad; mejorar las condiciones de ingreso a través de acciones que permitan ayudar a los alumnos a superar los problemas cognitivos, actitudinales y/o aptitudinales que les impiden integrarse con posibilidades reales de éxito a la enseñanza universitaria, sin olvidar que muchos de los que ingresan a la facultad han estado alejados de las aulas por varios años.

También existen factores que son atribuibles a la estructura y al desarrollo del sistema universitario. Las peores condiciones para el aprendizaje se dan muchas veces en los primeros años, incluso en carreras y universidades que no tienen matriculaciones masivas.

Los recursos son en general escasos (laboratorios, acceso a equipos de computación, disponibilidad de bibliografía, etc.) y las modalidades pedagógicas no necesariamente son las apropiadas para ayudar a los estudiantes en la difícil transición hacia la educación superior. Sin embargo, caeríamos en un análisis simplista si pensamos que las causas que concurren para generar este resultado solo pueden tener su origen fuera del "sistema cátedra".

Es a partir de este escenario del que partimos para reflexionar acerca de nuestro rol y desempeño en miras a abordar una búsqueda constante de mejora en la relación docente alumno lo que redundara a futuro en el rendimiento académico. Fruto de este análisis se pretende un replanteo en las estrategias de enseñanza en las que se apoyara la práctica docente pretendiendo que la enseñanza contemple las innovaciones necesarias para responder a las demandas de un entorno con características particulares.

Ante esta situación, consideramos la necesidad de llevar adelante este proyecto de investigación entendiendo que conocer a nuestros alumnos constituye el punto de partida para repensar nuestra práctica y adecuar a dicha realidad el conocimiento que intentamos transmitir.

El diagnóstico de la situación actual de los estudiantes nos permitirá contar con información básica acerca de las características personales, socioeconómicas y culturales de los estudiantes que acceden a nuestras aulas.

Para la elaboración de dicho diagnóstico se confeccionó una encuesta con el fin de relevar algunos datos que permitieran: por un lado, tratar de definir el "perfil" del alumno de primer año de la Facultad de Ciencias Económicas que curse la asignatura Teoría General de la Administración, y; por el otro, poder apreciar el nivel académico o de conocimiento de dichos alumnos.

### Metodología

El presente estudio lo encuadramos, en cuanto a su propósito, en la denominada investigación descriptiva, cuya finalidad radica en especificar las propiedades, características y perfiles de las personas que se somete a análisis. Asimismo su valor reside en la posibilidad de mostrar con mayor precisión las dimensiones del hecho estudiado. (Hernández Sampieri et al, 2010).

Metodológicamente, esta indagación se sostiene en la perspectiva cuantitativa y cualitativa en tanto que, para establecer un perfil del estudiante ingresante, es necesario no sólo conocer sino también caracterizar y comprender los conocimientos, los aspectos culturales

y sociodemográficos que se ponen en juego y que se estiman necesarios para acceder a la apropiación de los contenidos básicos de las asignaturas en los currículos de las carreras que integran el área las ciencias económicas.

Los datos para este estudio se obtuvieron a partir de la aplicación de una encuesta en el aula de primer año, en horario de clases y al inicio del ciclo 2017. La misma tenía el carácter de voluntaria.

De una población total de seiscientos diez (610) inscriptos en la asignatura, la muestra realizada alcanzó al 45.24%. Es decir, se procesaron doscientas setenta y seis (276) encuestas.

En la encuesta realizada se advierten dos partes claramente diferenciadas, destinada cada una de ellas al logro del cometido mencionado.

La primera parte [Apartado I], compuesta por cuarenta (40) preguntas destinadas a relevar datos como: la edad; año en que egresaron de la secundaria; si provenían de una escuela pública o privada; título obtuvieron en el ciclo anterior; si alguna vez cursaron una materia que tratase sobre administración; en qué carrera se inscribieron y si eran recursantes, si viven solos o no (en este caso con quién), si trabajan o no, si tienen acceso o no a la tecnología, el tiempo libre y la forma de percibir lo que les rodea, así como la familia, la pareja, los amigos dentro y fuera de la escuela, a los profesores. Otra de las cosas es que aunque no viva con los padres o solo con uno de los dos, creemos que es importante conocer el nivel educativo de ambos, esto para conocer si representan

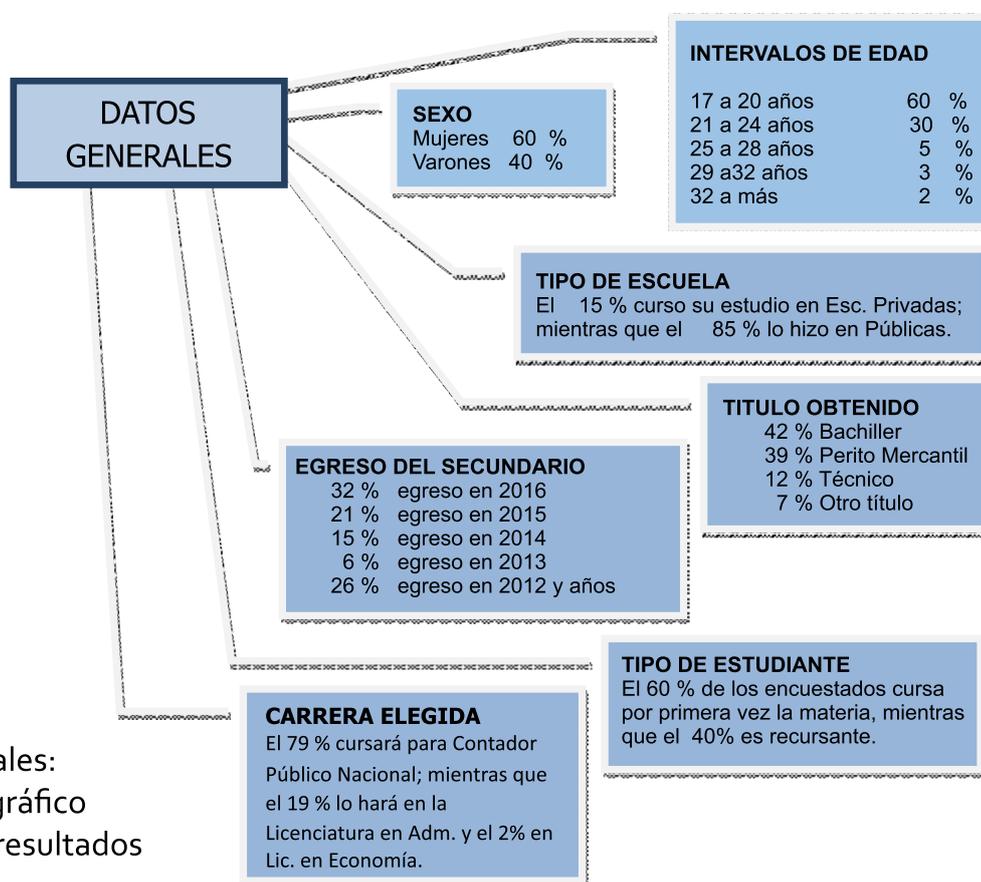
la primera generación familiar en acceder a la universidad, saber qué tanto depende económicamente de los padres, o si por el contrario es totalmente independiente.

La segunda parte [Apartado II] contenía cuarenta (40) preguntas de cultura general más específicamente comprenden temas referidos a: ciencia, matemáticas, geografía, historia, actualidad, etc. Nos interrogamos ¿Es posible que en la era del conocimiento,

alumnos certificados como preparados para cursar una carrera universitaria, presenten dificultades para responder preguntas básicas o de razonamiento simples? Más aún ¿Es posible que no puedan contestar planteos que por su nivel de escolaridad han sido trabajados?

## Resultados obtenidos Apartado I

Datos generales:  
el siguiente gráfico sintetiza los resultados obtenidos.



### FRASE QUE MEJOR REFLEJA EL MOTIVO POR EL QUE SE INSCRIBIÓ EN LA CARRERA:

- Era la que más me gustaba/ la que quería estudiar: 73%
- Pensé que es la que mejores salidas laborales tiene: 8%
- Solicité mi inscripción en otra carrera y no fui admitido/a: 1%
- La elegí al azar: me daba igual una que otra: 2%
- Empecé estudiando otra carrera y me cambié a esta antes de acabarla: 8%
- Otros motivos: 6%
- No sabe/ no contesta: 2%

Cuadro 1. Fuente: elaboración propia

En cuanto a los temas que son de su interés en orden de prioridad de 1 a 3 los resultados fueron:

| CATEGORÍAS | MEDIO AMBIENTE | INTERNAC. | CIENTIFICOS | TECNOLOG. | POLITICOS | ECONOMICOS | DEPORTES | RELIGIOSOS |
|------------|----------------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|----------|------------|
| 1          | 53             | 15        | 14          | 31        | 17        | 96         | 32       | 15         |
| 2          | 25             | 34        | 21          | 34        | 40        | 79         | 30       | 70         |
| 3          | 39             | 43        | 23          | 53        | 30        | 37         | 25       | 17         |
| TOTAL      | 117            | 92        | 58          | 118       | 87        | 212        | 87       | 112        |

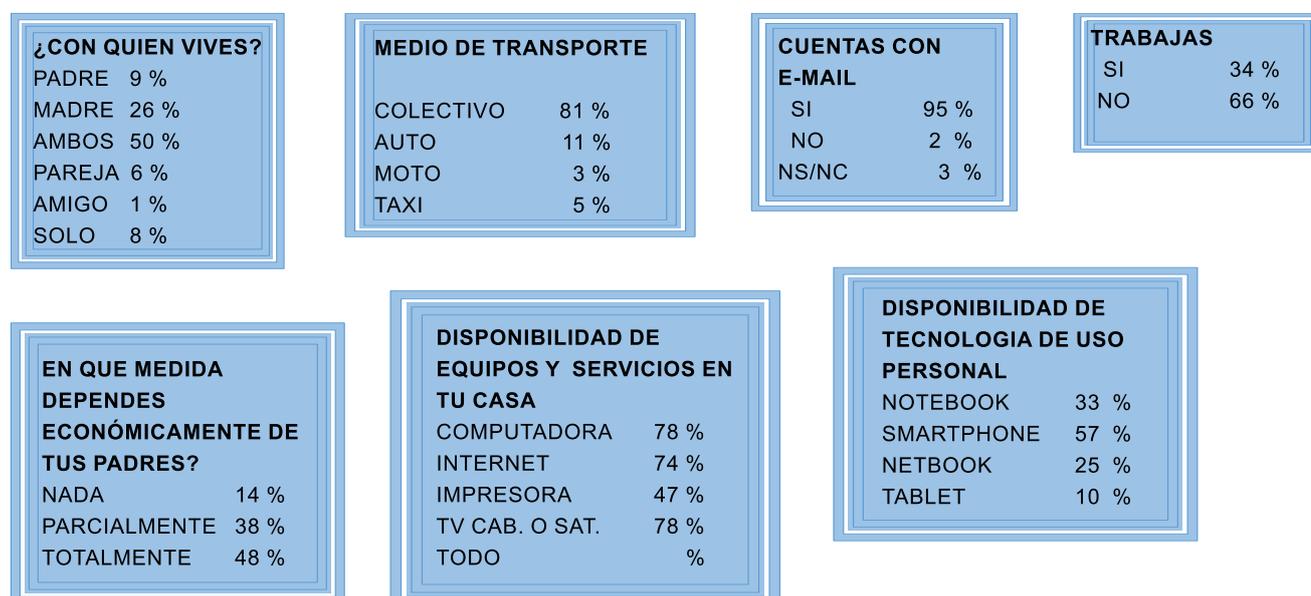
Cuadro 2. Expresado en cantidades de alumnos

Asimismo se les solicitó que indicaran cuáles de los aspectos que se presentan en el cuadro siguiente eran los más importantes para ellos (indicando el orden de prioridad de 1 a 3):

| CATEGORÍAS | FAMILIA | ÉXITO PROFESIONAL | COMPETENTE | REALIZARME AFECTIV. | AYUDAR A LOS DEMAS | GANAR DINERO | REALIZARME SEXUALMENTE | NS/NC |
|------------|---------|-------------------|------------|---------------------|--------------------|--------------|------------------------|-------|
| PUESTO 1   | 53      | 65                | 141        | 5                   | 3                  | 3            |                        |       |
| PUESTO 2   | 49      | 120               | 54         | 12                  | 15                 | 17           | 1                      |       |
| PUESTO 3   | 83      | 33                | 21         | 17                  | 65                 | 40           |                        | 2     |
| TOTAL      | 165     | 218               | 216        | 34                  | 83                 | 60           | 1                      | 2     |

Cuadro 3. Expresado en cantidades de alumnos

### Datos socioeconómicos:



**CON QUE FRECUENCIA ACCEDES****A INTERNET?**

|                        |      |
|------------------------|------|
| TODOS LOS DÍAS         | 68 % |
| 2 A 6 VECES POR SEMANA | 19 % |
| UNA VEZ POR SEMANA     | 5 %  |
| MENOS                  | 7 %  |
| NUNCA                  | 1 %  |

**MEDIO DE TRANSPORTE**

|           |      |
|-----------|------|
| COLECTIVO | 81 % |
| AUTO      | 11 % |
| MOTO      | 3 %  |
| TAXI      | 5 %  |

**TIEMPO QUE LLEVAS****TRABAJANDO**

|                 |     |
|-----------------|-----|
| menos de un año | 9 % |
| 1 a 2 años      | 8 % |
| 3 a 4 años      | 5 % |
| 5 años o mas    | 9 % |

**HS. DE TRABAJO POR****SEMANA**

|           |     |
|-----------|-----|
| 1 a 10    | 12% |
| 11 a 20   | 7%  |
| 21 a 30   | 6%  |
| 31 a 40   | 3%  |
| mas de 40 | 1%  |

Sobre el total de alumnos encuestados solo uno de los alumnos dispone de todos los medios tecnológicos considerados en el cuestionario mientras que 9 no posee ninguno de ellos.

Los resultados de la pregunta: cuentan con un e-mail denotan el contexto de marcado cambio de canales y medios para el intercambio de información.

En el apartado relacionado a la realidad laboral de los estudiantes, del total que respondió que sí trabaja el 10,76 % tiene un trabajo relacionado directamente con la carrera. Se les solicitó también que indicaran cuán flexible consideran su trabajo respecto del estudio. El 15,97% respondió que es MUY FLEXIBLE o FLEXIBLE, mientras que el resto considera que es REGULAR o POCO FLEXIBLE.

En cuanto a en qué medida consideran que puede afectar su trabajo al estudio, solamente un 17,01% respondió que MUCHO o REGULAR, mientras que el resto considera que POCO o NADA.

**Relaciones Personales:**

Es común que los docentes pongamos un marcado énfasis en lo cognitivo y en lo técnico, obviando lo emocional. Pero el desarrollo integral de los sujetos está directamente relacionado con sus relaciones interpersonales, son estos vínculos los que

funcionan como soporte en su entorno social más inmediato y optimizan la adaptación al mismo.

En oposición, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Las habilidades sociales o de relación interpersonal se encuentran presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Baste recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del con-

tacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

Frente a esto consideramos relevante examinar sobre la propia percepción respecto a sus

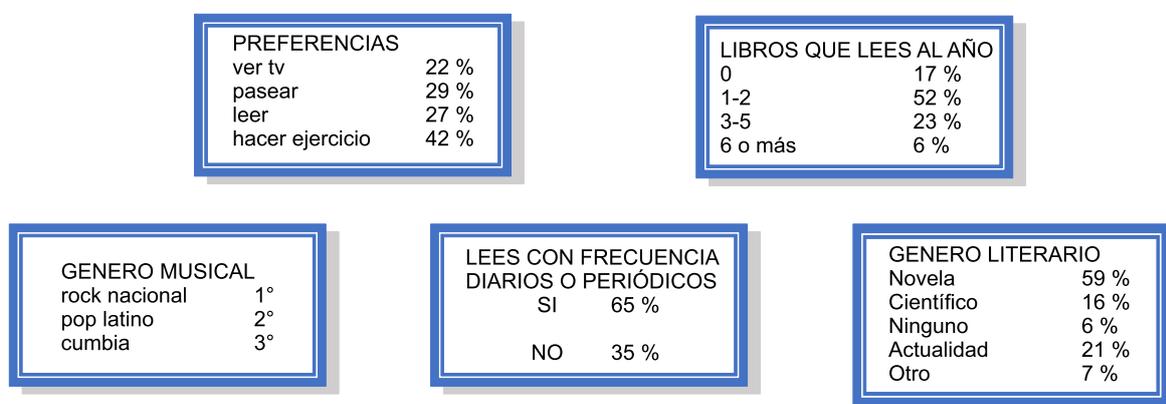
relaciones con diferentes actores de su entorno, que a nuestro entender podrían afectar su rendimiento académico:

| RELACIONES       |         | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | NS/NC |
|------------------|---------|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
|                  | FAMILIA |           | 60    | 30      | 8    | 1        | 0     |
| PAREJA           |         | 19        | 22    | 7       | 1    | 2        |       |
| AMIGOS           |         | 47        | 36    | 11      | 2    | 0        | 4     |
| COMP. DE CLASE   |         | 16        | 47    | 29      | 4    | 1        | 3     |
| COMP. DE TRABAJO |         | 13        | 16    | 8       | 0    | 0        |       |
| PROFESORES       |         | 10        | 48    | 32      | 1    | 0        | 9     |

Cuadro 4. Fuente: elaboración propia

### Tiempo libre y esparcimiento:

A la hora de determinar el perfil de un estudiante universitario nos resulta importante conocer en qué ocupa mayormente su tiempo libre, y si los estudiantes leen algún libro a lo largo del año.



### Desempeño académico:

Sobre este aspecto se indagó en qué medida los estudiantes consideran que la familia, su pareja, el trabajo, los amigos dentro y fuera de la facultad, los compañeros de clase y de trabajo afectan su desempeño académico. Los resultados fueron los siguientes:

|                   | FAMILIA | PAREJA | TRABAJO | AMIGOS     |                  | COMPAÑEROS DE |        |
|-------------------|---------|--------|---------|------------|------------------|---------------|--------|
|                   |         |        |         | EN LA FAC. | FUERA DE LA FAC. | DE TRABAJO    | CLASES |
| MUY POSITIVAMENTE | 39      | 13     | 3       | 11         | 6                | 2             | 11     |
| POSITIVAMENTE     | 34      | 15     | 14      | 36         | 28               | 10            | 34     |
| NO ME AFECTA      | 21      | 25     | 21      | 38         | 49               | 27            | 42     |
| NEGATIVAMENTE     | 5       | 3      | 4       | 1          | 6                | 2             | 1      |
| MUY NEGATIVAMENTE | 1       | 0      | 1       | 1          | 1                | 1             | 1      |

Cuadro 5. Fuente: elaboración propia

Finalmente se les preguntó cómo ven su futuro en conjunto y en líneas generales, frente a lo cual un 90% expresó que lo ve "con esperanza".

### Apartado II

La segunda parte de la encuesta contenía preguntas de cultura general. Algunos de los

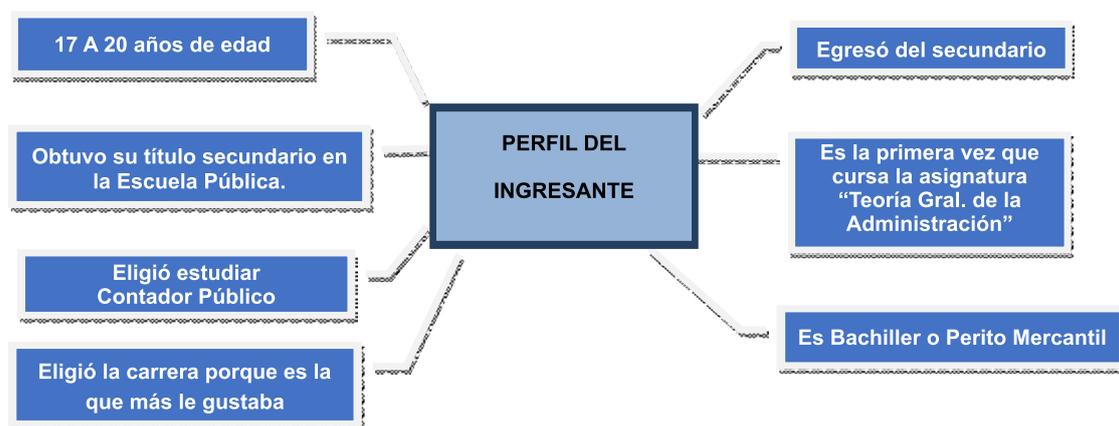
resultados arribados en el procesamiento de las respuestas a las preguntas realizadas por la cátedra resultan preocupantes.

El resumen de las preguntas y sus resultados se presenta a continuación:

| PREGUNTAS   | RESPUESTAS |       |
|---|------------|-------|
|   | BIEN %     | MAL % |
| 1- ¿Cuántos continentes existen? Enúncialos.  | 46         | 54    |
| 2- Cuando colocamos agua y aceite en un recipiente, ¿cuál quedará en la superficie y por qué?   | 25         | 75    |
| 3- ¿Por qué se ve desde la Tierra a la Luna más grande que el Sol?  | 37         | 63    |
| 4- ¿En qué sílaba se acentúan las palabras esdrújulas?  | 21         | 79    |
| 5- ¿Cuál es, aproximadamente, la población de la provincia de Jujuy?  | 3          | 97    |
| 6- ¿Qué forma de gobierno tiene la República Argentina?   | 12         | 88    |
| 7- ¿En qué años comenzaron la I y la II guerra mundial?   | 6          | 94    |
| 8- ¿Por qué al tapar una vela encendida con un recipiente, esta se apaga?   | 45         | 55    |
| 9- ¿Cuál es la capital de Venezuela?  | 41         | 59    |
| 10- ¿Qué es la inflación?   | 18         | 82    |
| 11- ¿De cuántas provincias se compone nuestro país?   | 52         | 48    |
| 12- ¿Cuál es el nombre de la galaxia donde se encuentra nuestro sistema solar?  | 29         | 71    |
| 13- ¿Por qué cuando se produce un trueno, se ve primero la ráfaga de luz y luego se escucha el estruendo?   | 23         | 77    |
| 14- ¿Cuál es el documento que comprueba una compra y cual el que comprueba una venta?   | 41         | 59    |
| 15- Defina la fórmula para calcular la longitud de una circunferencia.  | 7          | 93    |
| 16- ¿Qué es un monopolio?   | 7          | 93    |
| 17- ¿Cuál es la nacionalidad del escritor Pablo Neruda?   | 13         | 87    |
| 18- ¿Cuál es la diferencia entre superficie y volumen?  | 5          | 95    |
| 19- Si debajo de una cama hay 35 zapatos blancos y 23 zapatos negros. ¿Cuál es el número mínimo de zapatos que deberé sacar sin mirar para asegurar que tengo un par del mismo color? | 6          | 94    |
| 20- ¿De qué país es presidente Michelle Bachelet?   | 24         | 76    |
| 21- ¿Cómo se llama quién ocupa actualmente el cargo de vicepresidente de la Nación?   | 36         | 64    |
| 22- ¿Cuántos lados tiene un dodecaedro?   | 38         | 62    |
| 23- ¿Qué se conmemora el 9 de julio?  | 72         | 28    |
| 24- ¿Cuál es la capital de la Provincia de Buenos Aires?  | 48         | 52    |
| 25- ¿Qué es un analgésico?  | 29         | 71    |
| 26- ¿Cuánto es el 25% de 1600?  | 45         | 55    |

|   |    |    |
|---|----|----|
| 27- ¿Cuántos premios Nobel de Literatura recibió Jorge Luis Borges?                   | 3  | 97 |
| 28- ¿Qué países conforman el MERCOSUR?  | 8  | 92 |
| 29- ¿En qué año se jugó el último mundial de fútbol?                                  | 68 | 32 |
| 30- ¿En qué disciplina se destaca Juan Martín del Potro?                              | 73 | 27 |
| 31- ¿En qué club europeo juega Lionel Messi?  | 76 | 24 |
| 32- ¿Cómo se escribe el número 127 en números romanos?                                | 35 | 65 |
| 33- ¿Cuál es el río más ancho de Argentina y cuál es el más largo?                    | 7  | 93 |
| 34- ¿Cuál es el gentilicio de la provincia de Jujuy?                                  | 32 | 68 |
| 35- ¿Quién es el autor del "Martín Fierro"?   | 23 | 77 |
| 36- Completa los siguientes refranes:<br>A caballo regalao<br>Más vale pájaro en mano | 27 | 73 |
| 37- ¿Cómo se denomina la moneda única europea?  | 59 | 41 |
| 38- Según las reglas de acentuación ¿qué tipo de palabra es "ECONÓMICAS"?             | 29 | 71 |
| 39- ¿Cómo se transmite el Dengue?   | 52 | 48 |
| 40- ¿Cuál es la más famosa obra escrita por Miguel de Cervantes Saavedra?             | 10 | 90 |

## El perfil del Ingresante



Al interpretar la respuesta a las preguntas de los apartados datos generales y socio-económicos podemos destacar lo siguiente:

- En lo referido a su jerarquía de prioridades personales encontramos que en primer lugar consideraron el *ser competente, tener éxito profesional* en segundo lugar y en un tercer puesto ubicaron *formar un hogar y una familia*, en ese orden (de 1 a 3), sin embargo, la opción más elegida independientemente del rango fue *tener éxito profesional* (fue elegida por 218 alumnos sobre un total de 276).
- Los temas que resultaron de mayor interés para el estudiantado fueron: el *económico* por sobre la segunda posición ocupada por aspectos referidos a lo *tecnológico, el medio ambiente* le correspondió el tercer puesto.
- Adhiriendo a la afirmación que sostiene que existe relación directa entre el nivel de desempeño académico logrado por el estudiante y el nivel educativo alcanzado por sus padres resulta destacable señalar que sólo un 5.5% de los estudiantes encuestados tienen padres que pasaron por una universidad, constituyéndose en consecuencia en la *primera generación familiar en ingresar a la universidad*.
- Del total de encuestados solo 34% trabaja.

- Entendimos importante preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuentan en sus casas, sobre esto los resultados obtenidos fueron: un 78% posee *computadora*, el 78% cuenta con *TV por cable o satelital* y aproximadamente un 74% Internet. El 68 % accede todos los días o hasta 6 veces por semana y un 1% reconoce no tener ningún acceso a *internet*.

El nivel de respuesta acerca de los hábitos de los estudiantes en sus tiempos libres reflejó un dato que llamó nuestra atención puesto que los valores son semejante entre el *hábito de lectura* y la elección de *TV*, con un 22% y un 27% respectivamente, podríamos inducir que esta baja preferencia impacta en la capacidad de comprensión lectora y de interpretación de consignas de los estudiantes.

Este último aspecto se refleja en el nivel de respuestas del apartado II de la encuesta que indaga nociones básicas en áreas del saber cómo *matemática*, *geografía*, *historia*, *deportes* y *actualidad* entre otros.

En las preguntas relativas a *deportes* observamos una tendencia de respuestas correctas que oscilan entre el 68% y 76%. Mientras que para categorías como *geografía*, *matemática* y *literatura* las respuestas fueron notablemente deficientes ya que presentaron entre el 3 % de respuestas correctas. Podemos citar a modo de ejemplo las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es aproximadamente la población de Jujuy? Respuestas correctas un 3%.
- ¿Cuál es la diferencia entre superficie y volumen? Respuestas correctas un 5%.

- ¿Cuántos premios nobel de literatura recibió Borges? Respuestas correctas un 3%

La realidad demuestra, que el nivel de conocimientos es algo vago y poco preciso, presenta errores conceptuales y de hábitos de estudio. Se constituye en una barrera real para generar la apertura que necesitamos para incorporar nuevos procesos de aprendizaje que tiendan a subsanar estos errores.

## Conclusión

Frente al análisis realizado concluimos en primer lugar que es imposible crear una única y rotunda definición del perfil del estudiante que ha ingresado en el año 2017 a la Facultad de Ciencias Económicas, a la asignatura Teoría General de la Administración dada la marcada heterogeneidad que enfrentamos los docentes de grupos del ciclo inicial.

De ello se desprende la imperiosa necesidad de identificar y reconocer las dispares características y cualidades del estudiantado ya que desde nuestra concepción ser un profesional de la Educación Superior significa no solo poder dar solución a los problemas cotidianos del ejercicio del rol sino ser capaces de ofrecer a cada uno de nuestros estudiantes las condiciones más convenientes en función de sus peculiaridades, necesidades y posibilidades.

La información recolectada en el presente trabajo de investigación reafirma nuestra visión de que toda dinámica escolar se fundamenta en el conocimiento y el aprovechamiento de las diversidades de perfiles. En base a ello poder llevar adelante ajustes e innovaciones necesarias y convenientes en nuestras intervenciones y prácticas educativas a los fines de convertir el aprendizaje en un proceso participativo.

## Bibliografía

- Armenta, N.G.; Pacheco, C. y Pineda, E. (2008) Factores socioeconómicos que intervienen en el desempeño académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. Consultado 13/08/2011 en <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v11n1/a10v11n1.pdf>.
- Hernández Sampieri, R. y otros (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: Mc Graw Hill.
- Lazarte, G.; Priemer, N.; Tarifa H.; Paredes, J. y Mamani, R. (2011). Estudio estadístico de las características del alumno ingresante a la Facultad de Ingeniería. Consultado 12/08/2011 en <http://www.caedi.org.ar/pcdi/Area%2012/12-222.PDF>.
- Martínez de Ares, A. y Gisondi, Y. (2010). Alumno universitario: ¿dónde estás? Consultado 12/08/2011 en <http://www.caedi.org.ar/pcdi/PaginaTrabajosPorTitulo/12-575.PDF>.

Postigo de Caffè, C. y Daher, G. (2016). *Estrategias e innovación en la enseñanza de la Administración*. San Salvador de Jujuy: Apóstrofe ediciones.

Stenhouse, L. (1997). *Cultura y educación. Pensamiento, ideología y educación*. Sevilla: Publicaciones MCEP.

[Volver al índice](#)

# La satisfacción de las necesidades de las familias que integran el Hogar Rincón de Vida: significaciones y valoraciones

**Gabriela Analía Fanucchi Ávila**

IES N°7 "Populorum Progressio-INTELA"

[gabyfanucchiavila@hotmail.com](mailto:gabyfanucchiavila@hotmail.com)

# La satisfacción de las necesidades de las familias que integran el Hogar Rincón de Vida: significaciones y valoraciones

**Gabriela Analía Fanucchi Ávila**

IES N°7 "Populorum Progressio-INTELA"

[gabyfanucchiavila@hotmail.com](mailto:gabyfanucchiavila@hotmail.com)

**Palabras Clave:** necesidades, satisfacción, Hogar "Rincón de Vida", valoraciones, significaciones.

## Resumen

La tarea investigativa realizada en la Asociación Civil "La Casa del Niño - Hogar Rincón de Vida" partió de la pregunta inicial de trabajo ¿Cómo las familias que asisten al Hogar "Rincón de Vida" fueron co-construyendo y reconstruyendo sus significaciones y valoraciones en el proceso de satisfacción de sus necesidades?, planteando dos objetivos generales:

1- Indagar sobre el proceso de participación en la realización de las necesidades familiares de los actores sociales que integran el Hogar "Rincón de Vida".

2- Indagar respecto del valor otorgado a la participación y el significado asignado por los actores sociales al Hogar "Rincón de Vida".

Siguiendo lo propuesto por María Cecilia de Souza Minayo (1997, p.57), la investigación de enfoque cualitativo enmarcado en el paradigma interpretativo; contempló las etapas:

a) Exploratoria de la Investigación; b) Trabajo de Campo; c) Análisis o tratamiento del material

La tarea cotidiana en el Hogar implica el enfrentamiento de un complejo entramado vincular de problemas sociales, estrategias de supervivencia, construcciones simbólicas e intersubjetivas, etc.; que caracterizan la vida de los diversos asistentes. Por lo tanto, la investigación permitió descubrir diferentes opiniones, pensares y sentires contruidos en función de los procesos de satisfacción-realización de las necesidades de las familias que desarrollan una significativa parte de su cotidianidad en la institución. Donde el rol que cada uno de los entrevistados cumple atraviesa como factor constituyente la mirada e interpretación que tienen de dichos procesos.

## Introducción

La motivación para la realización del presente trabajo de investigación nace como consecuencia de varios interrogantes surgidos de la cotidianeidad del Hogar "Rincón de Vida" perteneciente a la Asociación Civil "La Casa del Niño". Teniendo como eje central el proceso de satisfacción de las necesidades de las familias que asisten al mismo; se descubrieron importantes cuestiones de interés, no solo para la Trabajadora Social que realizó el trabajo de investigación; sino también (se considera) para la institución misma.

Desde un posicionamiento cualitativo, se buscó comenzar a entender qué valoraciones y significaciones han ido co-construyendo y reconstruyendo dichos grupos familiares, en el proceso de satisfacción de sus necesidades.

### Marco Teórico

Los cambios y transformaciones ocurridos en las sociedades de hoy le imponen al Trabajo Social contemporáneo la necesidad de acudir a la investigación como un camino idóneo para desentrañar la esencia y complejidad de la realidad y para aportar desde ahí a la producción de conocimiento. (Vélez Restrepo, 2003, p.15)

En relación al tema específico de investigación, resultó valioso tener presente que "la intervención como campo problemático es la expresión de la relación contradictoria que tienen los sujetos respecto a la satisfacción de sus necesidades..." (Rozas Pagaza, 2001, p. 32)

Al pensar en las familias que asisten al Hogar "Rincón de Vida", se coincide profundamente con la ya mencionada Margarita Rozas Pagaza, en cuanto a que

los procesos de exclusión, pobreza, inclusión y vulnerabilidad social son conceptos que aportan para visualizar las desventajas acumuladas, cuando se trata fundamentalmente la problemática de la pobreza; ligado a ello, el concepto de vulnerabilidad permite definir situaciones intermedias ubicadas entre la inclusión y la exclusión... ésta última referida explícitamente a la posibilidad real de acceder a los derechos sociales. (2001, p.200)

Acerca de las necesidades, se toma lo sostenido por Miguel Edgardo Vicente Trotta, quien siguiendo a Manfred Max-Neef, dice que se debe considerar "a las necesidades no solo como carencia sino también como potencia a la vez.", resaltando que

(...) es impropio concebir a las necesidades como carencias que se colman o se satisfacen, por lo que es preferible hablar de necesidades que se realizan. Y que son iguales en todas las culturas y en todos los períodos históricos, lo que varía es la elección de satisfactores a esas necesidades. (1996, p.36)

Resulta interesante traer a colación la clasificación que se realiza de las mismas, enmarcada en este planteo particular. Éste propone "una

división en categorías existenciales y axiológicas de las que resultan necesidades universales que corresponden: ser, tener, estar y hacer y las primeras: subsistencia, afecto, protección, ocio, participación, entendimiento, creación, identidad y libertad." (Trotta, 1996, p.36)

Coincidiendo, Claudia Sandra Krmpotic (1999, p.34) es quien sostiene que:

(...) la necesidad revela el ser de las personas, haciendo palpable su doble condición existencial: como carencia y como potencia. Se trata de una tensión constante que observa positivamente, se convierte en motor del crecimiento y superación de la propia naturaleza humana.

Por lo tanto,

Es imposible hablar de necesidades que se satisfacen plenamente. Se trata de un movimiento incesante en el que las necesidades son vividas y realizadas. En ese sentido, el sistema de necesidades humanas o de potenciales humanos da cuenta de un desarrollo esencialmente cualitativo. Si las necesidades son potenciales, lo más concreto y empíricamente observable son los satisfactores, de allí que toda intención de diagnóstico o evaluación se circunscriba básicamente a dicho plano de la satisfacción, es decir, a la dimensión de las formas. Si bien se parte de una concepción universalista de

la naturaleza humana esta perspectiva se propone rescatar las diferencias, las cuales son recogidas a nivel de los satisfactores.

Complementariamente, al intentar comenzar a entender qué valoraciones y significaciones han ido co-construyendo y reconstruyendo los grupos familiares beneficiarios, en el proceso de satisfacción de sus necesidades; resulta interesante también, detectar de qué manera

Al complejo escenario social y profesional de las sociedades contemporáneas, ingresan prácticas, imaginarios y representaciones socio-culturales construidas en cotidianidades multiformes y conflictivas donde la pérdida y la ruptura se instalan –como ejes articuladores y constituyentes de las mismas–, definiendo unos referentes identitarios y unos universos simbólicos importantes de desentrañar. (Vélez Restrepo, 2003, p.38)

### Metodología

El presente trabajo de investigación fue realizado a través de un enfoque cualitativo, enmarcado en el paradigma interpretativo. Teniendo como referencia lo dicho por Olga Lucía Vélez Restrepo (2003, p.13)

La complejidad de la situación actual le plantea al Trabajo Social Contemporáneo la necesidad de soportar su desarrollo teórico y

metodológico en herramientas de trabajo cualitativas, interactivas y proactivas que en sintonía con las exigencias de los nuevos enfoques y tendencias coloquen la centralidad de la acción social en la intersubjetividad y en el rescate de la cotidianeidad.

Las principales técnicas e instrumentos utilizados fueron la entrevista y la observación. Entendiendo que

Como generadoras de situaciones y actos de comunicación, las técnicas posibilitan la lectura, comprensión y análisis de los sujetos, contextos y situaciones sociales (específicas y generales) donde se actúa, siendo inconveniente desde el punto de vista epistemológico y práctico el asumirlas como simples recolectoras de información. (Vélez Restrepo, 2003, p.13)

Previo a la aplicación de las entrevistas, se determinó a quiénes se invitaría a participar de las mismas, en su condición de "sujetos actuantes". Luego de contemplar varias opciones, se determinó que sería representativo conformar la muestra de la siguiente manera: Un representante de Comisión Directiva; un representante del Equipo Directivo, también miembro de Comisión Directiva; un representante del Equipo Interdisciplinario; un representante del Área Apoyo Escolar; cuatro madres beneficiarias; tres adolescentes; niños beneficiarios.

Siguiendo la tipología propuesta por Miguel S. Valles (1999, p. 180), la técnica de entrevista fue llevada a cabo con las siguientes características; según fueran los entrevistados:

- Para los integrantes de Comisión Directiva, Equipo Directivo e Interdisciplinario y de Apoyo Escolar, se utilizaron "entrevistas basadas en un guión".

- Para las madres y adolescentes beneficiarios, se emplearon "entrevistas conversacionales abiertas"; y para los niños, se utilizó la "entrevista conversacional informal".

En cuanto a la observación, tanto participante como no participante, y entendida como

una estrategia de actuación profesional que posee la virtud complementaria de ampliar perspectivas y visiones sobre los asuntos o problemas sociales; siendo más funcional utilizarla confrontado, triangulando, precisando o ratificando las informaciones y elementos que otras técnicas y herramientas proporcionan", (Vélez Restrepo, 2003, p.109)

se llevó a cabo en distintos momentos que forman parte del habitual desarrollo de las jornadas en el Hogar "Rincón de Vida":

- Actividades cotidianas y especiales de las madres: participación en la elaboración de la comida, en la limpieza, talleres, etc.

- Actividades habituales y especiales de niños y adolescentes: tareas de apoyo escolar, de acompañamiento del equipo interdisciplinario, recreativas, de comedor (desayuno, almuerzo y merienda), talleres, festejos, etc.

- Actividades habituales y especiales del personal: reuniones de equipo, tareas específicas de cada área (cocina, apoyo escolar, equipo interdisciplinario, dirección, comisión directiva).

### Informe Institucional

*Algunos antecedentes históricos y fundamentos filosóficos de la Asociación Civil "La Casa del Niño-Hogar Rincón de Vida":*

La Asociación Civil "La Casa del Niño" y su Hogar "Rincón de Vida" surgen formalmente en la Provincia de Jujuy, en el año 2000, a través de la personería Jurídica 617/g/2000 de fecha 13 de marzo del citado año.

Siguiendo los lineamientos de la Federación Argentina de Apoyo Familiar (F.A.A.F.), fundada por la Dra. Ana Mon en la ciudad de La Plata, proponiendo realizar un trabajo junto a niños en situación de vulnerabilidad, y a través de ellos, acompañar a sus respectivos grupos familiares.

Desde su Proyecto institucional (Asociación Civil "La Casa del Niño" -Proyecto Institucional, 2000, p. 1), se propone la creación de Hogares de Día, haciendo hincapié en la convivencia, fortalecimiento y acogimiento familiar.

Funcionando de lunes a viernes a durante todo el año, desde las 7:00 hasta las 18:30 hs;

buscando realizar un trabajo conjunto entre distintos actores: niños, adolescentes, jóvenes, personal (docentes de nivel primario y secundario, psicólogos, trabajadores sociales, capacitadores, directivos) y Comisión Directiva.

### *Estructura y dinámica organizacional:*

La sede institucional se encuentra emplazada en la Manzana 150, lote 6 de las 68 viviendas del barrio "El Arenal", en el acceso sur de la ciudad de San Salvador de Jujuy, Provincia de Jujuy.

La tarea cotidiana en el Hogar "Rincón de Vida" implica el enfrentamiento de un complejo entramado vincular de problemas sociales, estrategias de supervivencia, construcciones simbólicas e intersubjetivas, etc., que caracterizan la vida de los niños, adolescentes y jóvenes asistentes.

En el año 2016 (año de la investigación) cuenta con una población beneficiaria de 83 (ochenta y tres) niños, adolescentes y jóvenes de entre 2 (dos) y 18 (dieciocho) años de edad. Los mismos pertenecen a 20 (veinte) grupos familiares que se encuentran en situación de pobreza o de indigencia. Siendo los mismos, monoparentales con jefatura de hogar femenina.

En base a la realidad familiar de sus beneficiarios, descrita previamente; el Hogar "Rincón de Vida", coordina las actividades específicas de las siguientes áreas: comedor, apoyo escolar, sala de pre jardín, gabinete psicosocial, talleres de educación física y panadería; persiguiendo el siguiente objetivo principal (tomado del Proyecto institucional):

*General:*

Construir un espacio social en donde los niños y sus familias procuren mejorar su calidad de vida no solo en el aspecto alimentario sino intelectual, cultural y espiritual para lograr un ciudadano crítico, creativo e inserto en la sociedad rescatando los valores humanos que permitan su inserción adecuada en la sociedad; desde la prevención tratamiento y rehabilitación familiar. (Asociación Civil "La Casa del Niño" -Proyecto Institucional, 2000, p. 2)

"La Casa del Niño" posee un perfil de "no exclusión", frente a una realidad social que, por diferentes variables (intrínsecamente articuladas) termina posicionando a la población objetivo en un "lugar de inestabilidad" donde, en muchas oportunidades, se desdibujan los pilares de contención, continuidad y seguridad.

**Análisis**

El presente trabajo de investigación permitió descubrir diferentes opiniones, pensamientos y sentimientos construidos en función de los procesos de satisfacción-realización de las necesidades de las familias que desarrollan una significativa parte de su cotidianidad en el Hogar "Rincón de Vida". A su vez, el rol que cada uno de los entrevistados cumple en la citada institución, atraviesa como factor constituyente la mirada e interpretación que tienen de dichos procesos.

Tomando el primer eje de análisis: "el proceso de satisfacción de las necesidades de las familias que asisten al Hogar 'Rincón de Vida' se considera que sería interesante, en una primera instancia, distinguir las percepciones a las que se arriban en base a la mirada que poseen los integrantes del personal y Comisión Directiva por un lado; de las que se alcanzan en función de lo planteado por los beneficiarios (madres, niños y adolescentes) por otro.

Para el primer grupo de entrevistados mencionado (miembros de Personal y Comisión Directiva) la concepción que las madres tienen de sus necesidades y de su propio funcionamiento frente a la resolución de las mismas, define el lugar que le otorgan a "La Casa del Niño" en ese proceso. Y, en consecuencia, eso define el vínculo que entablan con la misma y con su percepción como principales protagonistas de éste.

Esto, por ejemplo, queda puesto de manifiesto en los siguientes extractos de sus respuestas a los interrogantes efectuados a lo largo de las entrevistas:

"Creo que las necesidades que son satisfechas en el Hogar pueden interpretarse de varias maneras: Por ejemplo, tenemos el nivel más 'básico', por llamarlo de alguna manera, que sería el de la alimentación. La mayoría de las familias que asisten busca principalmente ese beneficio. También podríamos pensar que otros beneficios, como la ayuda social, responden a la satisfacción de derechos básicos de la persona; es el caso de acceder a un documento o la inscripción en alguna escuela institución educativa.

Por otro lado, tenemos un nivel un poco más complicado de describir, o de ver a simple vista, que tiene que ver con las condiciones en las que una persona se constituye subjetivamente. En otras palabras, esto tiene que ver con modelos de identificación, transmisión de valores, sentimiento de pertenencia a un espacio en particular y muchas veces pertenencia en tanto algunos de los integrantes de la familia pueden sentirse vinculados a alguien de la institución en particular, es el caso de los docentes y los niños por ejemplo” (Miembro del Equipo Inter-diciplinario).

“...lo que primero buscan satisfacer son necesidades básicas que se satisfacen a través de cuestiones materiales. Primero alimentación y educación. Ropa, asesoramiento para realizar trámites, por ejemplo cuando y como ir a un Ministerio a ver cuestiones de salud, o como hacer una nota. Eso ocurre porque ellas están solas en el mundo.” (Docente del Hogar).

“Considero que las familias cubren sus necesidades alimenticias, escolares, de vestimenta, de contención psicológica y social, recreativas, como así también de apoyo legal, ayuda en la realización de diversos trámites administrativos, etc. Ya que se les brinda contención integral destinada a satisfacer necesidades desde todos los ámbitos no meramente alimentarias como sucede en un comedor común”.- (Miembro de Comisión Directiva).

En función de esto, y sin perder de vista cuán difícil es generalizar al realizar una investigación de carácter cualitativo; se resalta que, en función de la percepción de los entrevistados

citados, se puede hablar de dos corrientes de posicionamiento frente a los procesos de satisfacción de necesidades estudiado. Lo cual, distingue entonces, dos grupos:

- a) Aquellas madres que ven al Hogar como un lugar que tiene la “obligación” de satisfacer sus necesidades. Esto, impacta en la relación que establecen con el mismo, en las demandas y en las formas de realizarlas.

En relación a esto, consideran que “La Casa del Niño” cuenta con la totalidad de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades; lo cual, a su vez, repercute en el proceso de vinculación con el mismo: Hay cierta resistencia a participar de las actividades de contraprestación (asistencia a reuniones y talleres; elaboración de la comida; limpieza y mantenimiento de las distintas dependencias, etc.).

Lo cual, hace que se construya un posicionamiento determinado en relación a la propia actitud frente a sus necesidades. Genera que depositen la responsabilidad y obligación de la resolución de las mismas “en otro” (en éste caso particular, “La Casa del Niño”).

Lo detallado, está atravesado intrínsecamente por variables socioculturales. También, por cómo éstas las van posicionando a ellas frente a las diversas y complejas situaciones que van atravesando a lo largo de su vida.

- b) Aquellas madres que ven al Hogar como un espacio que les brinda opciones superadoras de su realidad.

“Aprovechan” de forma positiva los servicios y espacios que éste les brinda. Generan un vínculo sostenido en una sensación de “apoyo” (de parte de la institución) y una participación activa (de su parte). Combinación necesaria para la potenciación de sus propias capacidades y mejora de su realidad cotidiana.

Esto les permite entender que son ellas mismas quienes resuelven sus necesidades, con el apoyo de “La Casa del Niño”. Por lo tanto, ven al Hogar como un “medio para” modificar ciertos aspectos de su cotidianidad. Lo cual, paralelamente, tiene un impacto positivo en la imagen que las madres van construyendo de ellas mismas; basada en el reconocimiento de la ayuda de la institución; pero también de sus propias capacidades para asumirse como las responsables activas en el proceso de resolución de las necesidades de sus grupos familiares a cargo.-

Esta distinción, queda una vez más, claramente reflejada en el siguiente extracto de una de las entrevistas:

“Creo que es una tendencia social el hecho de que la responsabilidad particular haya retrocedido en pos de una demanda cada vez más exigente de que el otro sea quién ponga a disposición los elementos que permitan satisfacer esa demanda... Por eso es necesario también remarcar que hay algunas familias donde la participación es un acto consciente y proactivo, son esas en las que se ve un grado de independencia mayor al mo-

mento de resolver algunas situaciones diferentes a las de la cotidianidad específica del Hogar”. (Miembro del Equipo Interdisciplinario).

Si bien el Proyecto Institucional de “La Casa del Niño”, en sus fundamentos y objetivos, incluye la resolución de necesidades que se condicionan íntimamente con el planteo de Max Neef resaltado en el Marco Teórico; queda de manifiesto que la mayoría de los entrevistados (miembros de personal y Comisión Directiva) consideran que el vínculo de los beneficiarios mantienen con la institución se da primariamente por las urgencias de las necesidades que puedan resolverse con satisfactores de índole material (bienes como alimentos, vestimenta, útiles escolares, etc.). Generándose a posteriori, y no en todos los casos, una valoración de las cuestiones de índole simbólica (apoyo escolar, acompañamiento del equipo interdisciplinario, etc.):

“Creo que el fenómeno que hemos observado en estos últimos años es la de una demanda masiva de satisfacción. Una especie de demanda sin límite que a veces se percibe como “dependencia total de la institución”. Es interesante porque la idea que nosotros tenemos desde el equipo es que el Hogar es un facilitador, un catalizador de acciones que llevarían a la persona a la satisfacción de sus necesidades por sí mismas. Mientras lo que parecemos encontrar es más bien una exigencia de parte de las familias de que sus necesidades sean satisfechas...” (Miembro del Equipo Interdisciplinario).

"...las familias tienen un vínculo de gran dependencia del Hogar, ya que en la mayoría de los casos no cuentan con las herramientas (ni económicas, ni socioculturales, ni psicológicas) como para satisfacer por sí mismos, con independencia del Hogar, dichas necesidades". (Miembro de Comisión Directiva).

Paralelamente, haciendo hincapié en lo manifestado por el segundo grupo de entrevistados (los beneficiarios), también se destaca que la percepción que los ellos posean de sí mismos, de sus realidades familiares y de la institución, afectará de manera fundamental la relación que entablen con ésta. Lo cual se refleja en el siguiente párrafo:

"...Creo que esto se debe a que la situación social de las familias impacta de tal manera que las carencias cotidianas configuran demandas más homogéneas (en relación a la comida o al uso de las duchas, por ejemplo). Ahora, si hablamos del modo en que se construye esa relación, ahí entramos en un terreno mucho más singular. En primera instancia porque estas necesidades se viven en cada caso de una manera distinta y se jerarquizan de una manera distinta. Cada familia lo va a establecer según una herencia socio cultural y familiar que en el caso de las beneficiarias del Hogar es muy disímil". (Miembro del Equipo Interdisciplinario).

A partir de lo anterior y en relación específica a las necesidades que satisfacen en vinculación con el Hogar "Rincón de Vida", se destacan los siguientes extractos de las respuestas de los beneficiarios entrevistados:

"En la alimentación, y en lo social... más en lo social, porque nosotros acá estamos solos. Entonces, sea como sea, ellos acá tienen sus amistades... acá son como familia, hasta se extrañan, se extrañan en las vacaciones; tienen algo social. Y en lo económico, ayuda a sostener... hay un fondo, digamos, con el que yo puedo contar para invertir para mi casa; hay una ayuda".- (M.R.-Madre beneficiaria).

"Cumple la función de dos cosas: la alimentación y la educación. Otra que...el apoyo, contención porque puedes hablar..." (M.Q.-Madre beneficiaria).

"A mí me ayuda en que los chicos tienen un apoyo escolar, la enseñanza, porque hay chicos que no pueden con lengua, con matemática... Otra cosa es que le enseñan cosas que ellos no saben: la educación, cómo tienen que comportarse... También de la comida es una ayuda, porque hoy en día es muy caro comprar la comida. Hay que comprar la comida todos los días, y estando acá ya no hay que gastar".- (F.H.- Madre beneficiaria).

"... comida, los amigos, poder pasar el tiempo... siempre fue mejor pasar el tiempo acá que en otro lado...eso que ahora soy más grande, vengo un poco menos que antes, pero a mí me gusta estar acá".- (Y.P.C. – Adolescente beneficiaria).

Esto, permite destacar los siguientes puntos fundamentales:

-Casi la totalidad de las madres y adolescentes entrevistados resaltaron el carácter de "ayuda" o "sostén" que la institución posee en sus vidas cotidianas. Destacando como prioritario el acompañamiento económico en relación a la alimentación. Y a la posibilidad de utilizar sus propios recursos monetarios para otros fines; al depositar esto, en "La Casa del Niño".

- A su vez, todas las madres destacaron la importancia del apoyo escolar; casi al mismo nivel de valoración asignada a la resolución de la alimentación. (Destacándose que ninguna de las madres entrevistadas finalizó el nivel secundario, y una de ellas solo asistió al primario).

- Complementariamente a lo anterior, precisaron la importancia atribuida a la "educación" (así denominada por ellas); entendida como la incorporación de hábitos de buena conducta y de higiene.

-La mayoría de los entrevistados destacaron el significativo valor asignado a poder entablar vínculos sociales y afectivos con sus pares y familiares, en la institución. Al respecto, se utilizaron términos como "amigos" y "familia" al referirse a otros beneficiarios (que no necesariamente son de su propio grupo familiar).

En cuanto al segundo eje de análisis: "las valoraciones y significaciones han ido co-construyendo y re-construyendo los grupos familiares, en los procesos de satisfacción de sus necesidades"; resulta imperioso rescatar como el proceso investigativo generó varias

emociones (alegría, llanto, etc.) en las madres entrevistadas, al generarse momentos en los cuales ellas se interpelaron a sí mismas; su relación son sus propias necesidades (y las de sus familias) y el vínculo con "La Casa del Niño":

"...yo acá llegué solita y muy mal. Y necesitaba contención para pensar lo que yo quería...o sea, yo siempre quise mi casa, un lugar para mis hijos, donde ellos tengan su pieza. Yo en ese momento llegué muy mal, así que no creo, no creo que sin el Hogar hubiese podido. Necesitaba que alguien me diga "sí podés". Porque yo siempre trabajé y perdí casas, allá perdí todo lo que tenía; necesitaba saber que lo podía hacer de nuevo; y no rendirme y decir "ya está"... El Hogar sostuvo a mis hijos, no era yo sola quien luchaba para sacarlos del pozo..." (M.R.-Madre beneficiaria).

"A mí siempre me hizo falta porque acá venís y te sentís de otra manera... acá tenemos una vida cotidiana que llevas..." (M.Q.- Madre beneficiaria).

Esto pone de manifiesto claramente como los procesos de resolución de necesidades se hayan intrínsecamente atravesados por cuestiones subjetivas y muy particulares; según sea de quien se trate y del contexto social en el que se encuentre inmerso. La mirada particular que cada persona tenga sobre sus necesidades y aspiraciones, también jugará un papel fundamental al momento de asumir un determinado posicionamiento frente a los procesos de realización de las mismas.

Articulando ambos ejes de análisis, a lo largo de la investigación, fue quedando de manifiesto que, si bien la respuesta inicial de todas las madres y adolescentes entrevistadas tiene que ver con la resolución de la alimentación, con una concepción economicista de la misma, en relación a cómo, a su criterio, asistir a la institución permite satisfacer cierto aspecto fundamental de la necesidad de subsistencia. Y como esto, a su vez, tiene un efecto secundario de gran importancia; que es poder destinar los escasos e inestables ingresos monetarios, a otros fines, y no a la adquisición de alimentos.

Llama la atención cómo los beneficiarios destacan con ahínco el valor que le asignan a la resolución de necesidades de índole simbólico como la educación (en una concepción que articula la asistencia al sistema educativo formal con la adquisición de hábitos: de buena conducta, de higiene, de normas de convivencia, etc.), la contención y los vínculos afectivos.

"...No hubiéramos estado bien como familia... Uuhhhhh, el Hogar nos dio una gran mano...el Hogar ayuda un montón. Nosotros hubiéramos estado solos, en eso nos ayudó".- (A.M.V. – Adolescente beneficiaria del Hogar).

"...Y de los chicos me gusta que hagan vida social; que vean lo que pueden tener y los que no, que compartan. Que traten de ser humildes y que aprendan qué es la vida. A defenderse". (M.R. – madre beneficiaria)

En reiteradas oportunidades las madres utilizan el término "contención", lo cual da cuenta de cómo ellas van estructurando su vínculo con

la institución y con sus propias capacidades y potencialidades; no solo en función de bienes materiales (como los alimentos, la vestimenta, los útiles escolares, etc.):

"Lo que le decía, la contención...poder estar en un lugar bueno, que nos contiene..." (M.Q.- madre beneficiaria).

Como se dijera al iniciar el presente análisis, y en base a todo lo detallado en el mismo, se confirma que la percepción que cada uno tenga de los procesos de satisfacción de necesidades de las familias concurrentes al Hogar, está intrínsecamente vinculada al rol que se desempeña en el mismo: ser miembro del equipo profesional o de Comisión Directiva o beneficiario; define claramente una mirada particular sobre los mismos.-

## Conclusiones

Luego de analizar con detenimiento la información recabada a través de las entrevistas realizadas a los diversos actores que forman parte de la cotidianidad del Hogar "Rincón de Vida"; y a las observaciones (participantes y no participantes) efectuadas; y de los resultados alcanzados a través de todas las instancias del proceso investigativo, se concluye que:

- De alguna manera, desafiando las percepciones iniciales de los miembros del personal y de Comisión Directiva; los beneficiarios entrevistados tejen con la institución y entre ellos mismos, en relación a los procesos de satisfacción de sus necesidades (enmarcados en la convivencia en el Hogar) vínculos apoyados en la ayuda, acompañamiento, sostén y potenciación de sí mismos.
- Si bien la necesidad de subsistencia asume un papel fundamental en cuanto a ciertas demandas específicas para su realización como el alimento, la posibilidad de tomar una ducha caliente, etc.; necesidades como el afecto, la protección, el entendimiento, adquieren un lugar central en los procesos de vinculación con "La Casa del Niño".
- Esto pone de manifiesto la complejidad de los procesos de satisfacción, atendiendo a que cada uno de ellos deberá ser entendido en íntima relación a cada una de las personas de las que se trate, de sus procesos biográficos y de las percepciones y valoraciones que los mismos tengan.

A su vez, la realidad actual de cada grupo familiar (en el plano relacional, económico, cultural, etc.) determinará también, la forma en la que ellos mismos se posicionen frente a los mencionados procesos de realización (satisfacción).

Por último, se considera que el presente trabajo permite ver que, si de necesidades sociales se trata, las valoraciones y significaciones co-construidas juegan un papel fundamental, ya que son determinantes de la actitud que se asuma frente a la resolución de las mismas; condicionando la posibilidad de que dichas necesidades sean verdaderamente expresión de una carencia, pero principalmente movilizadoras de potenciación, es decir, de una acción movilizadora y superadora frente dicha carencia.

## Bibliografía

De Souza Minayo, M.C. (1997). *El Desafío del Conocimiento. Investigación Cualitativa en Salud*. Buenos Aires: Lugar Editorial S.A.

Krmpotic, C.S. (1999). *El concepto de Necesidad y políticas de Bienestar*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Rozas Pagaza, M. (2001). *La intervención profesional en relación a la cuestión social. El caso del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio editorial.

Trotta, M.E.V. (1996). *El concepto de necesidad y estilos de desarrollo*. Buenos Aires: Ediciones Dunken.

Valle, M.S. (1999) .*Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Vélez Restrepo, O.L. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

# Efectos de la pre-imbibición de semillas de poroto (*Phaseolus vulgaris* L.) en extractos de suspensión de lombricompuesto. Impacto sobre la viabilidad y crecimiento de plántulas

**Amalia Susana Romano**

**Irma Teves**

FCA-UNJu

**Gabriela Oddone**

FCE-UNJu

amaliasunar@gmail.com

# **Efectos de la pre-imbibición de semillas de poroto (*Phaseolus vulgaris* L.) en extractos de suspensión de lombricompuesto. Impacto sobre la viabilidad y crecimiento de plántulas**

**Amalia Susana Romano**

**Irma Teves**

FCA-UNJu

**Gabriela Oddone**

FCE-UNJu

amaliasunar@gmail.com

**Palabras Clave:** pretratamiento seminal, poroto, lombricompuesto, calidad fisiológica.

## Resumen

El aumento de rendimientos en el cultivo demanda la evaluación del potencial fisiológico de la semilla, el que puede incrementarse mediante tratamientos de hidratación-deshidratación con extractos de productos de origen orgánico.

Se analizaron los efectos de pretratamientos con extractos de lombricomposto sobre el comportamiento de poroto. Para ello, semillas vigorosas de Paloma INTA (blanco) y de NAG 12 INTA (negro), fueron pre-imbibidas parcialmente por separado en extractos de suspensiones de lombricomposto de cabra, de equino y otro sub-lote en agua destilada. Los controles sin pretratamientos.

En laboratorio se valoró el poder germinativo, el desarrollo morfológico de las plántulas producidas y su crecimiento mediante evaluaciones de pesos secos aéreo, de raíz y total.

Mientras en poroto negro las pre-imbibiciones aplicadas no modificaron el porcentaje de germinación de las semillas, ni las variables de crecimiento de plántulas evaluadas respecto del testigo, en poroto blanco promovieron mermas significativas en pesos secos aéreo y total en comparación con el control. En cuanto a las estructuras morfológicas de las plántulas de este cultivar, se observó anomalías que comprometieron al vástago, a las hojas primarias y raíz mostrando escaso desarrollo y/o defectuosas; en tanto que en poroto negro predominaron alteraciones como vástago ausente y /o desarrollo insuficiente de raíz.

Se concluye que las pre-imbibiciones aplicadas a semillas de poroto blanco y negro - sin modificar su viabilidad- ejercen efectos diferenciales sobre el desarrollo de estructuras morfológicas así como en el crecimiento de plántulas provenientes de semillas de los cultivares estudiados.ctor constituyente la mirada e interpretación que tienen de dichos procesos.

## Introducción

Dentro del conjunto de legumbres secas, el poroto es el principal cultivo que se siembra en la región noroeste de nuestro país, en forma extensiva. El 95% de su producción se destina al mercado externo. Así, los porotos de color van a países de Sudamérica y México, mientras que los blancos y rojos al mercado europeo, los que se caracterizan por las exigencias de calidad en el producto de manera sostenida y creciente (De Simone et al., 2007). En este contexto es necesario considerar que el aumento de rendimiento de un cultivo plantea como principal desafío el alcance de una productividad alta y estable. El uso de semillas vigorosas es lo que permite alcanzar una elevada producción, tanto en volumen como en calidad, a través del establecimiento de adecuadas poblaciones de plantas (Moreano et al., 2011). Es por ello que la evaluación del potencial fisiológico de la semilla que se utilizará constituye una valiosa herramienta para la toma de decisiones en las diferentes etapas del proceso productivo, en el almacenaje y también en la comercialización. Este control involucra valoraciones de viabilidad y de vigor de cada lote de semillas (Colete et al., 2004). No obstante lo señalado, la rentabilidad del productor resulta afectada por el uso de semillas de baja calidad, acarreado pérdidas anuales superiores a los 300 millones de pesos para cultivos de granos. (Casini, 2004).

La semilla de la mayoría de las especies presenta su máximo potencial cuando alcanza la madurez fisiológica. Posteriormente sobrevienen eventos degradativos que merman la calidad de la misma debido al envejecimiento natural (Anderson, 1973). Otros factores que

promueven el deterioro de la semilla son las plagas y el daño mecánico. Es así como al decrecer la potencialidad de un lote de semillas, disminuye el porcentaje de plántulas normales y aumentan las anormales y/o semillas muertas (Hampton, 1995), información brindada por el ensayo de germinación, test universal que permite valorar la calidad de la semilla, identificada mediante el número de plántulas normales que se forman (ISTA, 2010). Por otra parte, existen antecedentes que confirman que la expresión del deterioro de la semilla además promueve germinación más lenta (Romano et al., 2008).

En general, las anomalías descritas en plántulas para las distintas especies tienen en cuenta las modificaciones exomorfológicas en sus estructuras esenciales (ISTA, 2010; Frezzi, 1976). Por otro lado, respecto de las posibles causas promotoras de daños en los tejidos de la semilla, se mencionan variaciones de T<sup>o</sup>c; daño mecánico; patógenos o productos químicos, los que en general estimulan la producción de etileno en el tallo, lo que promueve alteraciones morfogénicas que se visualizan en la plántula formada (Yang and Hoffman, 1984). En este sentido, investigaciones realizadas en poroto a partir de semillas con daño (Vieira, 1966), evidenciaron incrementos en la presencia de plántulas débiles con presencia de malformaciones y/o mermas en el tamaño de hojas primarias. Estos resultados confirmaron que la presencia de plántulas anormales constituye un indicador de la baja calidad de la semilla, lo que le confiere incapacidad para crecer normalmente debi-

do a la presencia de estructuras esenciales defectuosas y/o ausentes (ISTA, 1978). Asimismo se destacan entre otras alteraciones observables en plántulas deformes a las siguientes: deficiencias y modificaciones en la estructura del sistema radical y del vástago; en los cotiledones; en hojas primarias y también en la yema terminal del tallo.

Entre las técnicas fisiológicas que se aplican en poscosecha y que demostraron su efectividad para que el lote de semillas elegido recupere su vigor original, se reconoce a tratamientos pregerminativos de hidratación – deshidratación, utilizados para revigorizar semillas envejecidas (Rudrapal and Basu, 2004), para incrementar la germinación (Montejo Valdéz et al., 2000) y también con el propósito de mejorar el rendimiento del cultivo en condiciones óptimas y adversas (Sánchez et al., 1998). Por otro lado, teniendo en cuenta que en la germinación el agua está involucrada en las variaciones que ocurren en el potencial agua celular durante los procesos biofísico-químicos preparatorios para la emergencia de la futura planta, este medio se reconoce como el más adecuado para mejorar el comportamiento germinativo (Sánchez et al., 1999).

Si bien los tratamientos de hidratación parcial de semillas evidenciaron efectos positivos sobre su comportamiento, al producir la activación general del metabolismo seminal relacionado con la fase pregerminativa, tal como lo demostraron en tomate (Montejo Valdéz et al., 2000) y en melón (Casenave and Toselli, 2010), otros

antecedentes de estudios abordados en poroto (Pretorius et al., 1998) mostraron que el remojo de semillas en agua indujo mermas en la germinación. Además otras investigaciones llevadas a cabo mediante aplicaciones de extractos de lombricompuesto (Levinsh, 2011) mencionan efectos diferenciales de este biofertilizante sobre la germinación y el crecimiento de diversas especies vegetales. También hay estudios sobre pre-imbibiciones de semillas de cebada y de trigo tratadas con suspensiones de extracto de lombricompuesto, los que evidenciaron mejoras en el crecimiento de plántulas (Maich et al., 2003).

En base a lo señalado, se planteó como objetivo de este trabajo evaluar los efectos de pretratamientos con extractos de lombricompuesto sobre el comportamiento de dos cultivares de poroto.

## Materiales y Métodos

*Material biológico:* Se utilizaron lotes de semillas de poroto (*Phaseolus vulgaris* L.) pertenecientes a un cultivar blanco Paloma INTA y a otro cultivar negro NAG 12 INTA, cosecha 2015 de primera multiplicación, provistas por la estación Experimental INTA-Cerrillos (Argentina).

*Preparación del extracto de biofertilizantes:* A partir del lombricompuesto obtenido de un sistema de compostaje preparado con aportes de estiércol de cabra y de equino, cuyas principales características se detallan en la Tabla 1, se procedió a mezclar cada tipo de lombricompuesto/agua en una relación 1:5, dejándolo reposar por espacio de 12 horas. Luego la mezcla fue filtrada (Maich et al., 2003).

*Determinación de la dinámica de la imbibición de agua:* Considerando que las semillas en proceso de germinación siguen un patrón trifásico de absorción de agua (Rodríguez et al., 2008) se evaluó para cada caso el tiempo necesario para alcanzar el final de la fase II. Para ello, cinco repeticiones de 50 semillas de cada cultivar – previamente pesadas- fueron ubicadas en cajas de Petri sobre papel de germinación humedecido con agua, con extracto de suspensión de lombricomposto de cabra y con extracto de suspensión de lombricomposto de equino, respectivamente. Colocadas en cámara de germinación a 20-30°C (8 hrs luz/16 hrs oscuridad) (ISTA, 2010). Transcurridas las primeras 18 horas (tiempo definido por ensayos previos) con intervalos de 5 horas, se procedió a extraer muestras de semillas de cada tratamiento. Luego de eliminar la humedad superficial utilizando aire frío de un secador de cabello a máxima velocidad por 10 minutos (Argüello, J. comunicación personal, octubre de 2010), se determinó el ingreso de agua valorando el incremento de peso fresco (g) de cada muestra en una balanza digital marca Mettler con precisión de 0,001 g. Los resultados se expresaron como % del peso fresco inicial (Perino and Cöme, 1991). Las valoraciones se realizaron hasta el inicio de emisión de radícula.

Los periodos de tiempo identificados para cada caso, fueron:

Paloma= 46 horas; NAG12= 26 horas.

*Pretratamiento de hidratación-deshidratación:* sublotos de semillas de cada cultivar fueron ubicados en cajas de Petri sobre papel de

germinación humedecidos con agua, con extracto de suspensión de lombricomposto de cabra y con extracto de suspensión de lombricomposto de equino. Cada muestra permaneció en cámara de germinación a 20-30°C (8 hrs luz/16 hrs oscuridad) (ISTA, 2010) hasta 2 horas antes del tiempo necesario para la protrusión de la raíz. (Montejo Valdéz et al., 2000). Posteriormente los sublotos de semillas se dejaron orear a temperatura ambiente, hasta que los mismos alcanzaron la humedad inicial (11,5%).

Para cada cultivar de poroto, el sublote control sin pretratamientos.

### **Determinaciones en laboratorio**

*Ensayo de germinación en rollos:* Se sembraron 5 repeticiones de 10 semillas de cada cultivar y tratamiento entre toallas de papel humedecido con agua destilada. Los rollos ubicados en bolsas de polietileno transparente, se colocaron en cámara de germinación con un fotoperiodo 8/16 horas - luz/oscuridad - a 20/30°C. Al 9<sup>no</sup> día se evaluó el número de plantas normales, anormales y el de semillas muertas. Los resultados se expresaron en porcentajes. (ISTA, 2010).

*Caracterización de anormalidades en plántulas:* Luego de evaluar la germinación de cada cultivar y tratamiento, se procedió a separar las plántulas anormales. La identificación y caracterización que las mismas mostraron se realizó de acuerdo a descripciones proporcionadas por el Manual de Evaluación de Plántulas (ISTA, 1978).

*Evaluación del crecimiento:* a partir de plántulas normales obtenidas de los ensayos de germinación, se valoraron pesos (g) secos de aéreo, de raíz y total.

### Diseño Experimental

Para cada ensayo propuesto se utilizó un diseño completamente aleatorizado con 5 repeticiones con el uso de Excel Infostat 2003. Los datos fueron analizados por ANAVA y las medias estudiadas por el test de Tukey ( $p < 0,05$ ).

### Resultados y Discusión

Los ensayos de germinación de poroto blanco y negro (Tabla 2) permitieron evaluar la viabilidad de fracciones de semillas sometidas a distintos pretratamientos, no encontrándose –entre las diferentes pre-imbibiciones– modificaciones significativas en los porcentajes de plántulas normales y anormales obtenidas al compararlas con sus respectivos controles. Estos datos se corresponden con resultados obtenidos para el mismo cultivar de poroto blanco al analizar la incidencia del daño mecánico sobre la calidad de la semilla (Romano et al., 2008).

En cuanto a las valoraciones de crecimiento realizadas en plántulas normales obtenidas de la germinación de semillas (Tabla 3) en poroto negro las pre-imbibiciones aplicadas no modificaron las variables de crecimiento evaluadas respecto del testigo. Sin embargo, en poroto blanco dichos pretratamientos aplicados mermaron de modo significativo los pesos secos aéreo, de raíz y total. Solamente la pre-imbibición con extracto de lombricompost de cabra mejoró el peso

seco de raíz, en comparación con el control. Esta mejora se correlacionaría con las observadas en plántulas luego de imbibir semillas de cebada y trigo en lombricompost (Maich et al., 2003). Estos autores adjudican esa respuesta al contenido de macro y de micronutrientes, además de sustancias activas presentes en este biofertilizante, las que serían responsables de promociones en el crecimiento vegetal.

Por otra parte, las variaciones mencionadas entre ambos cultivares se corresponden con apreciaciones de Levinsh (2011) cuando sostiene que los efectos diferenciales que el lombricompost ejerce en el crecimiento de las plántulas –comparando las respuestas obtenidas– al parecer resultan dependientes del respectivo genotipo.

Respecto de las evaluaciones realizadas sobre las estructuras morfológicas de las plántulas, se identificaron alteraciones en las mismas. Las categorías de anomalías halladas a partir de los ensayos de germinación (Tablas 4) permiten identificar modificaciones tanto en el sistema vástago como en raíz lo que posiblemente afectaría tanto el crecimiento como su desarrollo. Así, mientras en poroto blanco las principales alteraciones encontradas en todos los tratamientos involucran al vástago, hojas primarias (Vieira, 1966) y raíz, poco desarrollados y/o defectuosos (Frezzi, 1976; ISTA, 1978), en poroto negro predominaron anomalías como vástago ausente y desarrollo de raíz insuficiente (Yang and Hoffman, 1984).

## Conclusiones

En las condiciones en las que se llevaron a cabo los ensayos, se concluye que las pre-imbibiciones aplicadas a semillas de poroto blanco y negro - sin modificar la viabilidad en cada cultivar - ejercen efectos diferenciales sobre el desarrollo de las estructuras morfológicas de las plántulas. Ello se manifiesta a través de malformaciones observadas en partes aérea y de raíz, así como en el crecimiento valorado a través de pesos secos.

En función de los resultados obtenidos y desde una perspectiva económica y tecnológica, se sugiere profundizar en esta línea de estudios, con el propósito por ejemplo de conocer si la hidratación parcial de semillas de cultivos de interés agrícola incrementa su longevidad durante el almacenamiento. Lo que contribuiría a fortalecer el desarrollo de la agricultura sustentable, significando asimismo un importante aporte para el mantenimiento de semillas en Bancos de Germoplasma.

## Bibliografía

- Anderson, F. (1973). Metabolic changes associate with senescence. *Seed Sci & Technol.* 1:401-416.
- Casenave, E.; Toselli, M.E. (2010). Germination of melon seeds under water and heat stress: hydropriming and the hydrotime model. *Seed Sci & Technol.* 38: 409-420.
- Casini, C. (2004). Una buena cosecha comienza con una Buena semilla. *Boletín de Divulgación. INTA. EEA. Manfredi.* 32-33.
- Colete, J.; Vieira, R. y Dutra, A. (2004). Electrical conductivity and soybean seedling emergence. *Sci Agric.* (Piracicaba, Braz), Vol 61 (4): 386-391.
- De Simone, M.; M. Fill y Godoy, A. (2007). Almacenamiento de poroto (*Phaseolus vulgaris* L.) en silobolsa con relación al contenido de humedad inicial, deterioro de los granos y el tiempo. *Boletín Técnico INTA:* 1-7.
- Frezzi, M. (1976). La semilla de maní y sus problemas. *IDIA.* Octubre: 1-28.
- Hampton, J. (1995). Methods of viability and vigour testing: a critical appraisal. In seed quality: Basic Mechanisms and Agricultural Implications (ed. A.S. Basra), pp.112-152. *Food Products Press.* NY.

- ISTA, (1978). *Manual de Evaluación de Plántulas*. Instituto Nacional de Semillas y Plantas de Vivero. Madrid.
- ISTA. (2010). *International Rules for Seed Testing*. Published by the International Seed Testing Association. Zürichstr.50.CH-8303. Bassersdorf, Switzerland.
- Levinsh, G. (2011). Vermicompost treatment differentially affects seed germination, seedling growth and physiological status of vegetable crop species. *Plant Growth Regul.* 65(1) 169-181.
- Maich, R.; Lorello, I.; Torres, E.; Rolando, R.; Torres, L. (2003). Efectos de la imbibición de semillas de trigo en extracto de suspensión de compost maduro sobre el vigor inicial de plántulas. *AgriScientia*, 20:89-94.
- Montejo Valdéz, L.; Sánchez Rendón, J.; Muñoz García, B.(2000). Efectos de los tratamientos pregerminativos de hidratación-deshidratación sobre la germinación de dos variedades de tomate. *Acta Botánica Cubana*, 178: 30-35.
- Moreano, T.; Braccini, A.; Scapim, C.; Krzyzanowski, F.; Franca-Neto, J.; Masques, O. (2011). Changes in the effects of weatering and mechanical damage on soybean seed during storage. *Seed Sci & Technol.* 39: 604-611.
- Perino, C.I.; Côme, D. (1991). Physiological and metabolical study the germination phases in apples embryo. *Seed Sci & Technol.*, 19: 1-14.
- Pretorius, J.; Chris Small and K. Fagerstedt, (1998). The effect of soaking injury in seeds of *Phaseolus vulgaris* L. on germination, respiration and adenylate energy charge. *Seed Sci. Res.* 8: 17-28.
- Rodrigues, A.P.; Laura, V.; Chermouth, K.; Gadum, J. (2008). Absorcao de água por semente de salsa, em duas temperaturas. *Revista Brasileira de Sementes*, Vol. 30, (1): 49-54.
- Romano, A.; Teves, I.; Torres, N.; Cazón, L. (2008). Variaciones en la calidad de semillas de poroto (*Phaseolus vulgaris* L.) por efectos el daño mecánico y su influencia en el vigor de las plántulas. *Idesia* 26(2):83-87.
- Rudrapal, D. and Basu, R. (2004). The role of initial seed vigour status in the expression of invigoration effect of wet and dry seed treatments in French bean (*Phaseolus vulgaris* L.). *Seed Sci & Technol.* 32: 205-212.

Sánchez, J.; Blanco, T.; Muñoz, B. (1998). Inducción de tolerancia al déficit hídrico en *Trichospermum grewiiifolium*. *Acta Botánica Cubana* 118:1-16.

Sánchez, J.; Calvo, E.; Muñoz, B.; Orta, R. (1999). Efecto de los tratamientos pregerminativos de hidratación-deshidratación sobre la germinación, establecimiento, floración y fructificación del pepino. *Agronomía Costarricense*, 23:193-204.

Vieira, C. (1966). Effect of seed age on germination and yield of field bean (*Phaseolus vulgaris* L.). *Turrialba*, vol16, N°4: 396-398.

Yang, S. and N.E. Hoffman.(1984). Ethylene biosynthesis and its regulation in higher plants. *Ann. Rev. Plant Physiol.* 35:155-189.

## Tablas

**Tabla 1.** Análisis químico de los extractos en suspensión de lombricompuesto y de agua destilada utilizados en los ensayos.

| Extractos de lombricompuesto | pH                    | Ce                     | Ca <sup>2+</sup> | Mg <sup>2+</sup> | Na <sup>+</sup>     | K <sup>+</sup> |
|------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------|------------------|---------------------|----------------|
|                              | Peachímetro de Crison | Conductímetro Altronix | Titulación EDTA  |                  | Fotómetro de Llamas |                |
| Cabra                        | 6,87                  | 3,36                   | 2,02             | 1,08             | 0,12                | 0,90           |
| Equino                       | 7,53                  | 1,29                   | 3,93             | 2,51             | 0,10                | 0,61           |

Agua destilada: pH 6,5 – Ce : 0,5.-

Fuente: Laboratorio de Análisis de Suelos y Aguas. Cátedra de Edafología. Facultad de Ciencias Agrarias. UNJu.

**Tabla 2.** Análisis de la calidad fisiológica de semillas de poroto blanco cv. Paloma INTA, y de poroto negro cv. NAG 12 INTA luego de la aplicación de tratamientos pregerminativos de hidratación-deshidratación.

| cultivar de poroto | tratamiento de semillas | Ensayo de germinación |         |      |
|--------------------|-------------------------|-----------------------|---------|------|
|                    |                         | PL. N.                | PL. AN. | S.M. |
|                    |                         | %                     |         |      |
| Paloma             | si                      | 86 a                  | 6 a     | 8    |
|                    | ia                      | 88 a                  | 2 a     | 10   |
|                    | ic                      | 78 a                  | 16 a    | 6    |
|                    | ie                      | 82 a                  | 8 a     | 10   |
| NAG 12             | si                      | 80 a                  | 14 a    | 6    |
|                    | ia                      | 90 a                  | 10 a    | 0    |
|                    | ic                      | 80 a                  | 16 a    | 4    |
|                    | ie                      | 84 a                  | 16 a    | 0    |
| CV (%)             |                         | 18,8 / 14,7           |         |      |

PL.N.= planta normal; PL.AN= planta anormal; SM= semilla muerta-. si= sin imbibición; ia= imbibición en agua; ic= imbibición en lombricompuesto de cabra; ie= imbibición en lombricompuesto de equino. Letras iguales indican diferencias no significativas ( $p \leq 0,05$ ) según Tukey.

**Tabla 3:** Influencia de tratamientos pregerminativos sobre el crecimiento de plántulas de poroto blanco cv. Paloma INTA y de poroto negro cv. NAG 12 INTA.

| Cultivar de poroto | Tratamiento de semillas | Crecimiento de plántulas |              |          |
|--------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|----------|
|                    |                         | PS aéreo                 | PS raíz<br>g | PS total |
| Paloma             | si                      | 0,17 a                   | 0,05 b       | 0,23 a   |
|                    | ia                      | 0,14 b                   | 0,04 c       | 0,18 b   |
|                    | ic                      | 0,14 b                   | 0,06 a       | 0,20 b   |
|                    | ie                      | 0,15 b                   | 0,05 b       | 0,20 b   |
| NAG 12             | si                      | 0,06 b                   | 0,02 b       | 0,08 b   |
|                    | ia                      | 0,06 b                   | 0,02 b       | 0,08 b   |
|                    | ic                      | 0,06 b                   | 0,02 b       | 0,08 b   |
|                    | ie                      | 0,06 b                   | 0,02 b       | 0,08 b   |
| CV (%)             |                         | 13,1 / 15,2              |              |          |

PS: peso seco; si= sin imbibición; ia= imbibición en agua; ic= imbibición en lombricompuesto de cabra; ie= imbibición en lombricompuesto de equino.

Letras iguales indican diferencias no significativas ( $p \leq 0,05$ ) según Tukey.

**Tabla 4:** Caracterización de anomalías en plántulas obtenidas de ensayos de germinación de semillas de poroto blanco cv. Paloma INTA y de poroto negro cv. NAG 12 INTA.

| Cultivar de poroto | Pretrat. de semillas | Categorías de anomalías presentes con mayor frecuencia (respecto del total de PL.AN.)   |
|--------------------|----------------------|---|
| Paloma             | si                   | Hipocótilo, epicótilo y raíz primaria poco desarrollados. Hojas primarias inferior a $\frac{1}{4}$ de su tamaño normal                    |
|                    | ia                   | Hipocótilo y/o epicótilo sin desarrollo. Raíces primarias poco desarrolladas ó defectuosas.   |
|                    | ic                   | Hipocótilo, epicótilo y raíz primaria poco desarrollados. Hojas primarias inferior a $\frac{1}{4}$ de su tamaño normal.                   |
|                    | ie                   | Hipocótilo y/o epicótilo sin desarrollo. Raíces primaria poco desarrolladas. Hojas primarias inferior a $\frac{1}{4}$ de su tamaño normal |
| NAG 12             | si                   | Hipocótilo sin desarrollo.-Raíz primaria insuficiente   |
|                    | ia                   | Hipocótilo y/o epicótilo sin desarrollo. Raíz primaria insuficiente.  |
|                    | ic                   | Hipocótilo y epicótilo cortos. Hojas primarias inferior a $\frac{1}{4}$ de su tamaño normal.  |
|                    | ie                   | Sistema de vástago ausente y radical insuficiente.  |

PL. AN.= plántula anormal; si= sin imbibición; ia= imbibición en agua; ic= imbibición en lombricompuesto de cabra; ie= imbibición en lombricompuesto de equino.

# Principales resultados del análisis de la calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria

**Fortunato Daher**

**Luciana Cucchiaro**

FCE - UNJU

**Andrea Ramos**

FHyCS - UNJU

daherfortunato@gmail.com

# Principales resultados del análisis de la calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria

**Fortunato Daher**

**Luciana Cucchiaro**

FCE - UNJU

**Andrea Ramos**

FHyCS - UNJU

daherfortunato@gmail.com

Palabras Clave: usuario, percepción, calidad, salud.



## Resumen

El presente artículo se sostiene en el marco del proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la SECTER y denominado "Calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo. Percepción de los Usuarios". El mismo tiene como propósito medir la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria, atendiendo a la relevante importancia del mismo dentro del sistema de salud de la provincia.

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar aspectos relacionados con la calidad de la atención. Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios son componentes importantes de la evaluación de los servicios, es por ello que resulta de gran utilidad considerar la opinión de la población en las observaciones del tema.

El análisis de la calidad de los servicios puede ser considerado como el resultado de diferentes factores o dimensiones que actúan como instrumentos valiosos en la definición y observación de los problemas en la evaluación del grado de cumplimiento de las normas técnicas, sociales y humanas del personal de salud. Gestionar la calidad es un proceso continuo cíclico que debe ser un elemento integral y activo de la cultura sanitaria. A los fines de poder conocer e identificar tales apreciaciones de los usuarios se procedió a aplicar una encuesta que permita poner de manifiesto la situación actual de los consultorios externos del Hospital Pablo Soria.

Este trabajo tiene como propósito principal presentar un avance de los resultados obtenidos al procesar los datos de dicha encuesta permitiéndonos conocer y comprender la percepción de la población que asiste a dicha entidad como así también el panorama y la problemática institucional actual.

## Introducción

El presente artículo se sostiene en el marco del proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la SECTER y denominado "Calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria. Percepción de los Usuarios". El mismo tiene como propósito medir la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria, atendiendo a la relevante importancia del mismo dentro del sistema de salud de la provincia.

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar aspectos relacionados con la calidad de la atención. Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios son componentes importantes de la evaluación de los servicios, es por ello que resulta de gran utilidad considerar la opinión de la población en las observaciones del tema.

El análisis de la calidad de los servicios puede ser considerado como el resultado de diferentes factores o dimensiones como instrumentos valiosos en la definición y observación de los problemas en la evaluación del grado de cumplimiento de las normas técnicas, sociales y humanas del personal de salud. Gestionar la calidad es un proceso continuo y cíclico que debe ser un elemento integral y activo de la cultura sanitaria. A los fines de poder conocer e identificar tales apreciaciones de los usuarios se procedió a aplicar una encuesta que permita poner de manifiesto la situación actual de los consultorios externos del Hospital Pablo Soria.

Este trabajo tiene como propósito principal presentar un avance de los resultados obtenidos al procesar los datos de dicha encuesta permitiéndonos esto conocer y comprender la percepción de la población que asiste a dicha entidad como así también el panorama y la problemática institucional actual.

## Metodología

En términos metodológicos la investigación se sustenta en un diseño de tipo descriptivo-exploratorio que pretende, a los fines de dar cumplimiento a los objetivos principales del proyecto, la caracterización del fenómeno o situación objeto de estudio en sus rasgos más peculiares o diferenciadores como así también la elaboración de generalizaciones significativas que contribuyan a profundizar el conocimiento del mismo. Asimismo, y basándonos en las importantes ventajas que posibilita la utilización de los paradigmas cualitativos y cuantitativos es que adherimos en nuestro proyecto al uso combinado de ambos.

Los datos para este estudio se obtuvieron a partir de la aplicación de una encuesta en los consultorios externos de las siguientes especialidades: traumatología, ginecología, odontología, cardiología, oftalmología, neurología, otorrinolaringología del Hospital Pablo Soria. Se procesaron doscientas setenta (270) encuestas.

## Resultados observados

En esta primera parte los cuadros revelan datos de caracterización general de las personas encuestadas y abarcan aspectos referidos a edades, sexo y lugar de procedencia.

| ESPECIALIDAD         | SEXO     |           | PROCEDENCIA |        |       |
|----------------------|----------|-----------|-------------|--------|-------|
|                      | FEMENINO | MASCULINO | URBANA      | RURAL  | NS/NC |
| TRAUMATOLOGÍA        | 62,86%   | 37,14%    | 82,86%      | 14,29% | 3,70% |
| GINECOLOGÍA          | 100,00%  |           | 100,00%     |        |       |
| ODONTOLOGÍA          | 26,67%   | 73,33%    | 100,00%     |        |       |
| CARDIOLOGÍA          | 53,85%   | 46,15%    | 90,91%      |        | 9,09% |
| OFTALMOLOGÍA         | 67,74%   | 32,26%    | 100,00%     |        |       |
| NEUROLOGÍA           | 52,38%   | 47,62%    | 100,00%     |        |       |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 30,00%   | 70,00%    | 100,00%     |        |       |

Cuadro 1. Fuente: elaboración propia

| OBRA SOCIAL          |        |         |       |
|----------------------|--------|---------|-------|
| ESPECIALIDAD         | SI     | NO      | NS/NC |
| TRAUMATOLOGÍA        | 25,71% | 74,29%  |       |
| GINECOLOGÍA          | 28,26% | 67,39%  | 4,35% |
| ODONTOLOGÍA          |        | 100,00% |       |
| CARDIOLOGÍA          | 30,77% | 69,23%  |       |
| OFTALMOLOGÍA         | 22,58% | 77,42%  |       |
| NEUROLOGÍA           | 14,29% | 85,71%  |       |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 8,33%  | 91,67%  |       |

Cuadro 2. Fuente: elaboración propia

La mayor proporción de los encuestados pertenece al género femenino en la casi totalidad de las especialidades sujetas a estudio salvo en las de Odontología y Otorrinolaringología en las que prevaleció el género masculino con frecuencias del 73% y el 70% respectivamente.

Se indagó también acerca del lugar de procedencia buscando determinar si los pacientes provenían de ámbitos urbanos o rurales y en función de ellos estimar la distancia que los mismos recorren para ser atendidos, a lo que se obtuvo como resultado que para todos los servicios considerados entre el 80% y el 100% provenían de zonas urbanas. Sólo en el caso

particular de los consultorios de traumatología un 14,29% manifestó provenir de una zona rural.

Profundizando el análisis del perfil de los encuestados cabe destacar que en términos del lugar de residencia la gran mayoría manifestó provenir del Dpto. Dr. Manuel Belgrano, en segundo lugar, de la ciudad de Pálpala y finalmente en el tercer lugar la ciudad de El Carmen. Como resultado a la pregunta referida a si contaban o no con Obra Social podemos concluir diciendo que en su mayoría quienes asisten a los consultorios externos del Hospital Pablo Soria no la poseen particularmente quienes recurren a

consultas odontológicas (100% de respuesta negativa). Asimismo, destacamos las especialidades de Ginecología y Cardiología en

las que se evidenciaron los porcentajes más elevados de respuestas afirmativas con el 28,26% y el 30,77% respectivamente.

| NIVEL DE INSTRUCCIÓN |                 |          |            |           |               |
|----------------------|-----------------|----------|------------|-----------|---------------|
| ESPECIALIDAD         | SIN INSTRUCCIÓN | PRIMARIO | SECUNDARIO | TERCIARIO | UNIVERSITARIO |
| TRAUMATOLOGÍA        | 2,86%           | 42,86%   | 40,00%     | 5,71%     | 8,57%         |
| GINECOLOGÍA          | 0,00%           | 42,86%   | 39,29%     | 17,86%    | 0,00%         |
| ODONTOLOGÍA          | 0,00%           | 33,33%   | 60,00%     | 6,67%     | 0,00%         |
| CARDIOLOGÍA          | 0,00%           | 30,77%   | 61,54%     | 7,69%     | 0,00%         |
| OFTALMOLOGÍA         | 3,23%           | 35,48%   | 45,16%     | 6,45%     | 9,68%         |
| NEUROLOGÍA           | 4,76%           | 42,86%   | 38,10%     | 14,29%    | 0,00%         |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 0,00%           | 8,33%    | 41,67%     | 20,83%    | 20,83%        |

Cuadro 3. Fuente: elaboración propia

| ESPECIALIDAD         | EDAD  |        |        |        |        |
|----------------------|-------|--------|--------|--------|--------|
|                      | 0-12  | 12-21  | 21-40  | 40-60  | >60    |
| TRAUMATOLOGÍA        | 0,00% | 14,81% | 44,44% | 31,48% | 9,26%  |
| GINECOLOGÍA          | 0,00% | 3,57%  | 57,14% | 32,14% | 7,14%  |
| ODONTOLOGÍA          | 0,00% | 26,67% | 53,33% | 20,00% | 0,00%  |
| CARDIOLOGÍA          | 0,00% | 7,69%  | 53,85% | 38,46% | 0,00%  |
| OFTALMOLOGÍA         | 0,00% | 9,68%  | 38,71% | 48,39% | 3,23%  |
| NEUROLOGÍA           | 0,00% | 0,00%  | 42,86% | 38,10% | 19,05% |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 0,00% | 10,00% | 40,00% | 50,00% | 0,00%  |

Cuadro 4. Fuente: elaboración propia

Al considerar aspectos centrales como "las edades" y el "grado de instrucción alcanzado" resulta por un lado que el intervalo de edad predominante entre quienes respondieron la encuesta fue el comprendido entre los 21 y los 40 años de edad para la mayor parte de las especialidades exceptuando los servicios de Oftalmología y el de Otorrinolaringología en los que el intervalo de mayor frecuencia resultó el de los 40 a los 60 años.

En relación al Nivel de Instrucción alcanzado las conclusiones resultan comunes a la mayoría de las especialidades y reflejan una concentración de las respuestas en las categorías de escolarización Primaria y Secundaria con porcentajes que alcanzan un valor que como máximo llega al 61,54% en el caso de quienes concurren a consultas cardiológicas.

| ESPECIALIDAD         | OCUPACIÓN         |                |          |            |          |       |
|----------------------|-------------------|----------------|----------|------------|----------|-------|
|                      | TRABAJADOR ACTIVO |                |          | DESOCUPADO | JUBILADO | NS/NC |
|                      | SECTOR PÚBLICO    | SECTOR PRIVADO | INDEPEND |            |          |       |
| TRAUMATOLOGÍA        | 9,26              | 9,26           | 24,07    | 44,44      | 9,26     | 3,70  |
| GINECOLOGÍA          | 6,52              | 6,52           | 28,26    | 47,83      | 6,52     | 4,35  |
| ODONTOLOGÍA          | 0,00              | 6,67           | 53,33    | 33,33      | 6,67     | 0,00  |
| CARDIOLOGÍA          | 7,69              | 7,69           | 46,15    | 30,77      | 7,69     | 0,00  |
| OFTALMOLOGÍA         | 3,23              | 3,23           | 48,39    | 38,71      | 6,45     | 0,00  |
| NEUROLOGÍA           | 6,25              | 0,00           | 53,13    | 25,00      | 15,63    | 0,00  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 8,33              | 8,33           | 50,00    | 29,17      | 0,00     | 0,00  |

Cuadro 5. Fuente: elaboración propia

Al momento de evaluar las ocupaciones de las personas sometidas a investigación resultó que, salvo para los servicios de traumatología y ginecología donde la respuesta predominante fue la de encontrarse actualmente desocupados en los restantes, con porcentajes que oscilan entre el 46% y el 53%; la categoría de mayor frecuencia fue la de trabajo independiente.

### *Principales consideraciones acerca de la percepción de la calidad de atención médica*

Tras el análisis de los principales rasgos que hacen al perfil de los pacientes resulta importante centrarnos en el análisis de las percepciones de los mismos acerca de la calidad de la atención que reciben para lo cual decidimos abarcar tanto la instancia previa en la que acceden a los turnos como las condiciones y el tiempo que transcurre entre el mismo y el encuentro médico-paciente.

| ESPECIALIDAD         | TIEMPO DE ESPERA HASTA LA ATENCION |            |           |            |       |
|----------------------|------------------------------------|------------|-----------|------------|-------|
|                      | EN HORA                            | HTA 30 MIN | 30-60 MIN | MÁS 60 MIN | NS/NC |
| TRAUMATOLOGÍA        | 14,29                              | 14,29      | 25,71     | 45,71      | 0,00  |
| GINECOLOGÍA          | 4,35                               | 10,87      | 43,48     | 34,78      | 7,00  |
| ODONTOLOGÍA          | 6,67                               | 6,67       | 40,00     | 46,67      | 0,00  |
| CARDIOLOGÍA          | 15,38                              | 15,38      | 23,08     | 46,15      | 0,00  |
| OFTALMOLOGÍA         | 6,45                               | 6,45       | 38,71     | 48,39      | 0,00  |
| NEUROLOGÍA           | 0,00                               | 15,63      | 37,50     | 43,75      | 3,12  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 29,17                              | 70,83      | 0,00      | 0,00       | 0,00  |

Cuadro 6. Fuente: elaboración propia

Al indagar acerca del tiempo promedio de espera que transcurre hasta ser atendidos se obtuvo por respuesta que el mismo supera los 60 min en todas las especialidades a excepción de ginecología en la que el intervalo de mayor frecuencia fue el de 30-60 minutos y en otorrinolaringología en la que la espera desciende y se reduce a 30 minutos.

En cuanto a su percepción al respecto puede concluirse que en cinco de las siete especialidades analizadas los encuestados manifiestan que la espera es lenta, mientras que para quienes esperaban ser atendidos en las especialidades de traumatología y ginecología el tiempo de espera resultó normal.

| ESPECIALIDAD | OPINIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA |       |        |        |            |             | TIEMPO DE DURACIÓN DE CONSULTA |            |            |                   |             |
|--------------|------------------------------|-------|--------|--------|------------|-------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|-------------|
|              | MUY LENTO                    | LENTO | NORMAL | RÁPIDO | MUY RÁPIDO | NO CONTESTA | 5 MINUTOS                      | 15 MINUTOS | 30 MINUTOS | MÁS DE 30 MINUTOS | NO CONTESTA |
| TRAUMATOLOGO | 17,14                        | 34,29 | 48,57  | 0,00   | 0,00       |             | 22,86                          | 60,00      | 14,29      | 2,86              |             |
| GINECOLOGIA  | 21,74                        | 21,74 | 50,00  | 4,35   | 0,00       | 2,17        | 17,39                          | 54,35      | 26,09      | 0,00              | 2,17        |
| ODONTOLOGIA  | 20,00                        | 40,00 | 40,00  | 0,00   | 0,00       |             | 0,00                           | 80,00      | 13,33      | 6,67              |             |
| CARDIOLOGIA  | 38,46                        | 46,15 | 15,38  | 0,00   | 0,00       |             | 92,31                          | 7,69       | 0,00       | 0,00              |             |
| OFTALMOLOGIA | 19,35                        | 45,16 | 32,26  | 3,23   | 0,00       |             | 29,41                          | 70,59      | 0,00       | 0,00              |             |
| NEUROLOGIA   | 42,86                        | 33,33 | 23,81  | 0,00   | 0,00       |             | 38,10                          | 52,38      | 9,52       | 0,00              |             |
| OTORRINOLOG  | 8,33                         | 41,67 | 29,17  | 8,33   | 0,00       | 12,50       | 29,17                          | 70,83      | 0,00       | 0,00              |             |

Cuadro 7. Fuente: elaboración propia

El 92,31% de los pacientes que asistieron por consultas cardiológicas afirman que la misma tuvo una duración de 5 minutos. Las restantes especialidades tienen un mayor porcentaje

de personas que afirman que su consulta tuvo una duración mayor de aproximadamente 15 minutos.

Cuadro 8 en la página siguiente

| ESPECIALIDAD         | PUNTAJE ASIGNADO<br>(DE 1 A 10 DE CONFORMIDAD) |                              |   |                             |                           |                          |
|----------------------|--|------------------------------|---|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                      | TIEMPO DEDICADO POR EL MÉDICO FUE ADECUADO     | MÉDICO DEJÓ HABLAR Y ESCUCHÓ | EXPLICACIÓN CLARA SOBRE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO | PRIVACIDAD DURANTE CONSULTA | TRATO ADECUADO DEL MÉDICO | MÉDICO INSPIRA CONFIANZA |
| TRAUMATOLOGIA        | 6  | 7                            | 7   | 8                           | 7                         | 7                        |
| GINECOLOGIA          | 7  | 8                            | 8   | 7                           | 8                         | 8                        |
| ODONTOLOGIA          | 6  | 7                            | 8   | 6                           | 7                         | 7                        |
| CARDIOLOGIA          | 7  | 7                            | 8   | 7                           | 8                         | 8                        |
| OFTALMOLOGIA         | 7  | 7                            | 7   | 7                           | 8                         | 10                       |
| NEUROLOGIA           | 6  | 7                            | 7   | 8                           | 8                         | 7                        |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 6  | 8                            | 8   | 5                           | 8                         | 8                        |

Cuadro 8. Fuente: elaboración propia

Al abordar el análisis de los atributos que el paciente considera como relevantes para calificar la calidad del servicio de atención médica se pudo evidenciar que la privacidad durante la consulta fue calificada con un 8 por los pacientes del servicio de traumatología, en tanto que en ginecología y en oftalmología la confianza inspirada por el profesional fue la calidad mejor puntuada con un 8 y un 10 respectivamente. En las especialidades de odontología y cardiología reconoció como valiosa la calidad de claridad en la explicación

del diagnóstico y tratamiento. Los aspectos referidos a: la capacidad de escucha del médico y a la adecuada privacidad en la consulta fueron destacados con puntajes de 8 por el subgrupo de pacientes de otorrinolaringología y de traumatología. En el caso de aquellas personas que asisten a una consulta neurológica se observó que consideraron loable el trato adecuado del médico (7 puntos).

En lo referido a la atención del personal de apoyo los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 9 en la página siguiente

| PIDIO TURNO ANTICIPADO |        |        |        |
|------------------------|--------|--------|--------|
| ESPECIALIDAD           | SI     | NO     | NS/NC  |
| TRAUMATOLOGIA          | 88,89% | 11,11% | 0,00%  |
| GINECOLOGIA            | 89,13% | 6,52%  | 4,35%  |
| ODONTOLOGIA            | 46,34% | 46,34% | 7,32%  |
| CARDIOLOGIA            | 92,31% | 7,69%  | 0,00%  |
| OFTALMOLOGIA           | 93,55% | 3,23%  | 3,23%  |
| NEUROLOGIA             | 81,25% | 9,38%  | 9,38%  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA   | 79,17% | 0,00%  | 20,83% |

Cuadro 9. Fuente: elaboración propia

| ESPECIALIDAD       | FORMA DE PEDIR TURNO |               | POR QUÉ NO PIDIÓ TURNO POR TELÉFONO |               |                                |               |
|--------------------|----------------------|---------------|-------------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------|
|                    | POR TELÉFONO         | PERSONALMENTE | NO LO CONOCÍA                       | NO ATENDIERON | ATENDIERON Y DEJARON EN ESPERA | OTROS MOTIVOS |
| TRAUMATOLOGIA      | 35,19%               | 64,81%        | 11,43%                              | 5,71%         | 8,57%                          |               |
| GINECOLOGIA        |                      |               |                                     |               |                                | DERIVADO      |
| ODONTOLOGIA        | 26,67%               | 73,33%        | 20,00%                              | 0,00%         | 0,00%                          |               |
| CARDIOLOGIA        | 84,62%               | 15,38%        | 7,69%                               | 0,00%         | 0,00%                          |               |
| OFTALMOLOGIA       | 90,32%               | 9,68%         | 0,00%                               | 3,23%         | 0,00%                          |               |
| NEUROLOGIA         | 85,71%               | 14,29%        | 0,00%                               | 0,00%         | 0,00%                          |               |
| OTORRINOLARINGOLOG | 100,00%              |               |                                     |               |                                |               |

Cuadro 10. Fuente: elaboración propia

Profundizando el análisis de los mecanismos y dinámicas del otorgamiento de los turnos resulta interesante destacar algunas cuestiones:

- Los turnos fueron solicitados en forma anticipada en la mayoría de las especialidades a excepción de odontología en cuyo caso los sujetos encuestados manifiestan en idénticas proporciones pedido turno en forma anticipada y no anticipada.
- En el caso de los servicios de Cardiología, Oftalmología, Neurología, Y Otorrinolarinología la modalidad elegida para la solicitud de los turnos fue por amplia mayoría la telefónica, con porcentajes que rondan el 84% y el 100%.
- Quienes manifestaron haber gestionado su turno personalmente a raíz de factores como el desconocimiento de la existencia del call center y en menor medida por la imposibilidad de lograr la comunicación.

- El servicio de Ginecología presenta la particularidad de asignar los turnos a partir de derivaciones.

| ESPECIALIDAD         | PUNTAJE ASIGNADO (DE 1 A 10 DE CONFORMIDAD) |                            |                               |                               |  |
|----------------------|---|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|                      | FACILIDAD PARA AACEDER AL TURNO             | COMODIDAD HORARIO ATENCIÓN | TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN | GUÍA Y ORIENT. S/ LA ATENCIÓN | SATISFACCION RESP. PERSONAL ENFERMERIA |
| TRAUMATOLOGIA        | 4,16  |                            | 4,41                          | 5,78                          | 6,59                                   |
| GINECOLOGIA          | 4,5   |                            | 6,04                          | 6,68                          | 6,89                                   |
| ODONTOLOGIA          | 5,67  |                            | 6,33                          | 6,33                          | 7,27                                   |
| CARDIOLOGIA          | 7,38  | 6,69                       | 7,08                          | 6,92                          | 6,62                                   |
| OFTALMOLOGIA         | 3,77  | 5,81                       | 5,45                          | 6,39                          | 6,55                                   |
| NEUROLOGIA           | 6   | 7,6                        | 6,07                          | 7,47                          | 6,57                                   |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 6,1   | 7                          | 6,2                           | 6,5                           | 7                                      |

Cuadro 11. Fuente: elaboración propia

Otras dimensiones que consideramos significativas a los efectos de evaluar la calidad son las referidas a las condiciones y el confort de las Instalaciones.

En cuanto a las condiciones ambientales y físicas del hospital en consultorios externos los resultados fueron los siguientes:

| ESPECIALIDAD | DE CONSULTORIOS |       |         |      |                       | DE SALA DE ESPERA |       |         |       |                       | LIMPIEZA DE INSTALACIONES MEDICAS |       |         |       |                      |
|--------------|-----------------|-------|---------|------|-----------------------|-------------------|-------|---------|-------|-----------------------|-----------------------------------|-------|---------|-------|----------------------|
|              | MUY BUENO       | BUENA | REGULAR | MALA | NO SABE / NO CONTESTA | MUY BUEN          | BUENA | REGULAR | MALA  | NO SABE / NO CONTESTA | MUY BUEN                          | BUENA | REGULAR | MALA  | NO SABE/ NO CONTESTA |
| TRAUMAT      | 0,00            | 62,96 | 27,78   | 3,70 | 5,56                  | 0,00              | 40,74 | 40,74   | 14,81 | 3,70                  | 14,29                             | 54,29 | 22,86   | 8,57  | 0,00                 |
| GINECOL      | 3,57            | 53,57 | 35,71   | 3,57 | 3,57                  | 3,57              | 46,43 | 39,29   | 10,71 | 0,00                  | 3,57                              | 67,86 | 17,86   | 10,71 | 0,00                 |

|       | DE CONSULTORIOS |       |       |      |      | DE SALA DE ESPERA |       |       |       |      | LIMPIEZA DE INSTALACIONES MEDICAS |       |       |      |      |
|-------|-----------------|-------|-------|------|------|-------------------|-------|-------|-------|------|-----------------------------------|-------|-------|------|------|
| ODONT | 13,33           | 46,67 | 40,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00              | 33,33 | 66,67 | 0,00  | 0,00 | 6,67                              | 60,00 | 33,33 | 0,00 | 0,00 |
| CARD  | 9,09            | 45,45 | 36,36 | 0,00 | 9,09 | 9,09              | 36,36 | 54,55 | 0,00  | 0,00 | 15,38                             | 84,62 | 0,00  | 0,00 | 0,00 |
| OFTAL | 0,00            | 32,26 | 58,06 | 3,23 | 6,45 | 3,23              | 19,35 | 61,29 | 16,13 | 0,00 | 6,45                              | 61,29 | 29,03 | 3,23 | 0,00 |
| NEUR  | 0,00            | 56,25 | 34,38 | 6,25 | 3,13 | 0,00              | 28,57 | 66,67 | 4,76  | 0,00 | 0,00                              | 80,95 | 19,05 | 0,00 | 0,00 |
| OTORR | 0,00            | 50,00 | 50,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00              | 29,17 | 41,67 | 29,17 | 0,00 | 0,00                              | 50,00 | 50,00 | 0,00 | 0,00 |

Cuadro 12. Fuente: elaboración propia

En relación a cuestiones referidas a la infraestructura se pidió a los sujetos que indicaran si consideraban como adecuadas la cantidad de sillas disponibles en la sala de espera a lo que respondieron negativamente en todas las especialidades analizadas.

Al interrogarlos sobre la señalización disponible las respuestas fueron favorables para 5 de ellas exceptuando las de Ginecología y Odontología con frecuencias de 45,65% y 53,33% respectivamente.

| ESPECIALIDAD         | SILLAS EN SALA DE ESPERA |       |       | BUENA SEÑALIZACION |       |       |
|----------------------|--------------------------|-------|-------|--------------------|-------|-------|
|                      | SI                       | NO    | NS/NC | SI                 | NO    | NS/NC |
| TRAUMATOLOGIA        | 37,14                    | 62,86 | 0,00  | 57,14              | 37,14 | 5,71  |
| GINECOLOGIA          | 28,57                    | 67,86 | 3,57  | 43,48              | 45,65 | 10,87 |
| ODONTOLOGIA          | 40,00                    | 60,00 | 0,00  | 40,00              | 53,33 | 6,67  |
| CARDIOLOGIA          | 36,36                    | 54,55 | 9,09  | 84,62              | 15,38 | 0,00  |
| OFTALMOLOGIA         | 38,71                    | 54,84 | 6,45  | 64,52              | 12,90 | 22,58 |
| NEUROLOGIA           | 47,62                    | 52,38 | 0,00  | 76,19              | 19,05 | 4,76  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 29,17                    | 70,83 | 0,00  | 50,00              | 41,67 | 8,33  |

Cuadro 13. Fuente: elaboración propia

Resulta importante mencionar que al relevar la opinión de los pacientes acerca de la imagen del nosocomio se consideró en dicha apreciación tanto la percepción previa como la posterior a su consulta. En estos términos se puede concluir que para especialidades como Traumatología, Ginecología y Odonto-

logía las frecuencias en la valoración positiva previa y posterior de la representación de los encuestados se mantuvieron sin grandes variaciones porcentuales, igual análisis se aplica para los casos de Oftalmología y neurología en los que la imagen regular de los encuestados se mantuvo. Resulta notoria sin

embargo la situación del servicio de Otorrinolaringología en el que se incrementa notablemente a posteriori la calificación regular por

parte de quienes ya recibieron la consulta médica.

|                   | IMAGEN PREVIA |        |        |        |        | IMAGEN POSTERIOR |        |        |       |       |
|-------------------|---------------|--------|--------|--------|--------|------------------|--------|--------|-------|-------|
|                   | MB            | BUENO  | REG    | MALA   | NS/NC  | MB               | BUENO  | REG    | MALA  | NS/NC |
| <b>TRAUMAT</b>    | 0,00%         | 51,43% | 17,14% | 20,00% | 11,43% | 11,43%           | 62,86% | 20,00% | 5,71% | 0,00% |
| <b>GINECOLOG</b>  | 7,14%         | 53,57% | 28,57% | 7,14%  | 3,57%  | 14,29%           | 42,86% | 39,29% | 3,57% | 0,00% |
| <b>ODONTOL</b>    | 6,67%         | 33,33% | 33,33% | 20,00% | 6,67%  | 12,20%           | 43,90% | 36,59% | 7,32% | 0,00% |
| <b>CARDIOLOG</b>  | 0,00%         | 61,54% | 38,46% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%            | 61,54% | 38,46% | 0,00% | 0,00% |
| <b>OFTALMOLOG</b> | 3,23%         | 32,26% | 48,39% | 12,90% | 3,23%  | 3,92%            | 27,45% | 58,82% | 9,80% | 0,00% |
| <b>NEUROLOG</b>   | 4,76%         | 28,57% | 42,86% | 9,52%  | 14,29% | 6,25%            | 37,50% | 43,75% | 6,25% | 6,25% |
| <b>OTORRINOL</b>  | 0,00%         | 20,83% | 29,17% | 50,00% | 0,00%  | 0,00%            | 50,00% | 50,00% | 0,00% | 0,00% |

Cuadro 14. Fuente: elaboración propia

En el siguiente cuadro referido a la intención de volver a atenderse en el Hospital podemos observar que más del 70% de los usuarios, pese a las diferentes opiniones y percepciones

anteriormente expresadas, manifiestan que en caso de necesidad estarían dispuestos a regresar al nosocomio.

| ESPECIALIDAD         | ¿REGRESARÍA A SER ATENDIDO EN ESTE HOSPITAL ? |       |        |
|----------------------|---|-------|--------|
|                      | SI  | NO    | NS/NC  |
| TRAUMATOLOGIA        | 91,43%  | 5,71% | 2,86%  |
| GINECOLOGIA          | 92,86%  | 3,57% | 3,57%  |
| ODONTOLOGIA          | 86,67%  | 6,67% | 6,67%  |
| CARDIOLOGIA          | 84,62%  | 0,00% | 15,38% |
| OFTALMOLOGIA         | 77,42%  | 6,45% | 16,13% |
| NEUROLOGIA           | 76,19%  | 4,76% | 19,05% |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 100,00%                                       |       |        |

Cuadro 15. Fuente: elaboración propia

Creemos importante poder reflejar en este trabajo la voz y el sentir de los usuarios que transitan diariamente los consultorios del Hospital, es por ello que incluimos a continuación algunas de sus apreciaciones y sugerencias en la pretensión de que las mismas se conviertan en información significativa para futuras decisiones y prácticas que se orienten a alcanzar mejoras en la calidad de la atención o a los pacientes.

En el servicio de Traumatología y en el de Odontología primaron las observaciones y sugerencias referidas a la solicitud de los turnos manifestando cuestiones como: "los turnos se consiguen luego de 20 días (vía telefónica) "necesidad de priorizar en los turnos a la gente del interior"

En Ginecología la sugerencia mayoritaria estuvo dirigida a aspectos que involucran directamente a los prestadores del servicio: puntualidad en el horario de inicio de atención y mejora en la calidad del trato recibido.

Los pacientes de Cardiología expresaron la necesidad de “mejorar el tiempo y el orden de los turnos” como así también “la asistencia puntual de los profesionales del área”.

En la especialidad de Oftalmología las sugerencias fueron varias y diversas abarcando aspectos referidos a los turnos (cantidad, demora en acceder y forma en que se obtienen), a la puntualidad y asistencia del personal médico, la comodidad y calidad de la infraestructura, el mobiliario y del personal del hospital. Algunas de las frases que reflejan lo arriba expresado son:

- “respetar horarios de turnos, que se cumplan, son lentos y perjudican laboralmente”
- “que los médicos atiendan en horario y que avisen a la gente del interior cuando no se atenderá”
- “capacitar a la persona en atención al público”
- “mayor cantidad de personal médico y administrativo”
- “privacidad en los consultorios”

En Neurología, las sugerencias rondaron los mismos aspectos que pusieron en relieve los encuestados del servicio de Oftalmología

sumándose también el pedido de mayores “controles y exigencias a los médicos”.

Finalmente, en el caso de Otorrinolaringología el aspecto más referido a modo de sugerencia fue el del acceso a los turnos (cantidad de turnos, demoras y modalidades en que se acceden a los mismos). Seguido por las “mejoras en la señalización del lugar donde se realizan las atenciones”.

## Conclusión

A manera de cierre podemos destacar que el presente trabajo constituye solo el puntapié inicial en el trayecto hacia la profundización de los resultados y la elaboración de las conclusiones definitivas de la Investigación. No obstante, ello podemos destacar que, en base a los resultados obtenidos en esta instancia preliminar, resulta difícil poder definir en forma acaba y concluyente cual es la percepción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a la Institución en busca de atención médica.

Esto obedece por un lado a las particularidades y a la marcada heterogeneidad que existen entre las diferentes especialidades objeto de estudio de nuestro trabajo como así también a las disimiles características e inquietudes de la población que acude a la Institución inquietudes tan diversas como diversos y numerosos resultan los perfiles de los pacientes observados. Sin embargo, destacamos que las respuestas más contundentes en términos de valoración de la calidad de atención de los usuarios surgieron de preguntas de tipo abierto en las que si se evidenciaron a través de sus opiniones con mayor claridad sus percepciones.

Ya puntualizada esta cuestión resulta importante destacar la gran valía y utilidad de los resultados obtenidos del procesamiento de las encuestas, constituyéndose en información crucial que sirva de guía orientadora de esfuerzos y recursos en los procesos de diseño, formulación e implementación de las políticas sanitarias.

## Bibliografía

- Sánchez Islas, A. (2005). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. México.
- Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Salud Pública de México*, 35(1), 94-97. Recuperado de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5636/6132>
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: un texto introductorio*. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

- Serrano-del Rosal, R. y Loriente-Arín, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México*, 50(2), 162-172.
- Coronado-Zarco, R. y otros (2012). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista mexicana de medicina física y rehabilitación*, 25(1), 26-33.
- Humet, Carlos (director) (2001). Calidad asistencial. *Revista de órgano de la Sociedad Española de calidad asistencial*. 16 (1). Barcelona.
- Castillo Morales, E. (2005). *Escala Multidimensional Servqual*. Chile: Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Recuperado el 7 de junio de 2016 de <http://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio>
- Morales Rivas, M.; Carvajal Garcés, C. (2008). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. [Artículo en línea]. *Revista Médica (Cochabamba)*, 19(29), 24-28. Recuperado el 30 de mayo de 2016 en: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es)

# Sobre la trayectoria de alfabetización de una mujer adulta de origen andino. Análisis narratológico

**Clemencia Esther Postigo Caffé**

FHyCS - UNJU

IES N°7 "Populorum Progressio-INTELA"

cpcaffé@hotmail.com

# **Sobre la trayectoria de alfabetización de una mujer adulta de origen andino. Análisis narratológico**

**Clemencia Esther Postigo Caffè**

FHyCS - UNJU

IES N°7 "Populorum Progressio-INTELA"

cpcaffè@hotmail.com

**Palabras Clave:** análisis narratológico, trayectoria de alfabetización.

## Resumen

El objetivo de este ensayo es dar cuenta del análisis del discurso de una de las señoras alfabetizadas en la Biblioteca Popular de Campo Verde. Sus palabras nos permiten objetivar lo que para ella, proveniente de la clase popular campesina boliviana, significa hablar una lengua nueva, con un acento y forma no convencional, en un contexto social extraño al de su procedencia.

El análisis del relato se realiza considerando, fundamentalmente, las categorías propuestas por Rubinelli (2011) y Ricoeur (2006) como guía para la interpretación del discurso.

Asimismo, las diferentes perspectivas de análisis procuran poner en tensión cómo en trabajos de naturaleza cualitativa la temática de las narrativas personales se inserta tardíamente en el concierto de las estrategias de investigación en las Ciencias Sociales.

## Introducción

Este ensayo da cuenta del análisis realizado al relato<sup>1</sup> de una mujer de origen andino, asistente a un taller de alfabetización de adultos de una barriada popular de San Salvador de Jujuy.

La narración que analizamos remite a la trayectoria de alfabetización de una alumna del Centro de adultos de la Biblioteca Popular de Campo Verde, y es fruto de una entrevista en profundidad realizada en el contexto de una investigación en el año 2005. El relato (que incorporamos completo en la primera parte de este ensayo) revela entre otros aspectos, cómo la señora María resume lo que significa ser mujer campesina, extranjera y no alfabetizada, en un contexto socio-comunitario disímil al de su origen.

Sus palabras nos permiten objetivar lo que para ella, proveniente de la clase popular campesina boliviana, significa hablar una lengua nueva, con un acento y forma no convencional, en un contexto social extraño al de su procedencia.

En su discurso encontramos vestigios de lo manifestado por Bourdieu: "Como todas las manifestaciones del habitus, historia convertida en naturaleza, la pronunciación y, más generalmente, la relación con el lenguaje para la percepción corriente constituyen revelaciones de la persona en su verdad natural". (1985, p. 61, nota al pie 27).

Este mismo autor considera el papel de la censura y la formalización del discurso y nos indica que "La censura no es nunca tan perfecta e invisible como cuando los agentes

no dicen más que aquello que objetivamente están autorizados a decir" (1985, p.110). Asimismo, Bourdieu (op. cit.) explica y destaca la relación dialéctica que se establece entre el interés expresivo del habla y la censura. Pensamos que la narrativa de María, en parte, está atravesada por una censura incorporada que se expresa como estigma, tal como veremos en el análisis del relato.

Por otra parte, apelamos también a Michel Stubbs (1987), quien sostiene que el análisis del discurso es el intento por estudiar la organización del lenguaje tanto oral como escrito, por sobre la oración o la frase. Asimismo este autor menciona la relación que existe entre el análisis del discurso y el contexto, y afirma que "... el análisis del discurso también se relaciona con el uso del lenguaje en contextos sociales y, concretamente, con la interacción o el diálogo entre los hablantes" (p.17). Afirma a la vez, que existen "múltiples capas de significado entre el significado proposicional literal de una emisión y el acto que se lleva a cabo en el discurso" (p.151) y recalca que si no se tiene en cuenta este fenómeno, sería imposible explicar la coherencia del discurso.

## Notas

1- Es necesario aclarar que en este ensayo los términos relato y discurso serán puestos en relación de paridad y trabajados como sinónimos: "Dado la multiplicidad de los enfoques, el discurso se puede definir como una estructura verbal, como un evento comunicativo cultural, una forma de interacción, un sentido, una representación mental, un signo, etc. Tanto el discurso hablado como el discurso escrito (texto) se considera hoy en día como una forma de interacción contextualmente situada".

<http://diccionario.sensagent.com/discurso/es-es/>

## El Relato de María

*Venimos [veníamos] de la caña para aquí, a Campo Verde como en el 1980, porque no había mucho trabajo por ahí... yo ya tenía 8 hijos todos vivos y cuando [había] fallecido mi marido me vine para aquí y anduve hilando y tejiendo... pero ahora, de qué sirve si no se vende.*

*En el campo, yo no estudiaba, nunca intenté estudiar ahí. Cuando era chica, primero había que trabajar. Jamás, nunca, nunca, me mandaron a la escuela. Yo soy la mayor, mis hermanos sí fueron pero en Humahuaca, cuando mi madre era fallecida.*

*Cuando vivíamos en Bolivia había el pueblito de Esnorac, [lugar de nacimiento] y no había escuela entonces, y era que en ese tiempo yo tenía que ir a pastorear [pastorear] los animales. En mi casa de allá, mi padre decía, de qué sirve estudiar, Ud tiene que llevar a pastorear los animales.*

*Ahora me gusta, no sé, por ahí no voy a aprender mucho, porque me da trabajo, no entiendo a veces, pero mi hijo me dijo que le puedo ayudar a mis nietitos. Eso sí, puedo, pero poquito, poquito, ahora puedo ayudar con las letras nomás, a los más chiquitos.*

*No aprendo mucho, mismo me paso con el habla aquí, cuando yo venido sabíamos hablar quechua, porque así hablábamos allá en Bolivia; eso era en la niñez y un poco después, pero nunca, nunca, aprendí a escribir. Me costó mucho el habla [español] cuando llegado aquí [Argentina] y también... un poco de vergüenza, mismo ahora que yo vengo a estudiar Le digo... ahora desde que vengo [al Centro de Alfabetización] cunverso [converso] con otras señoras y veo los libros, y hago lo que me dice el maestro y, de a poco nomás voy aprendiendo y nos pasamos recetas aquí en el comedor. Se da cuenta Ud.*

*quiero leer y escribir bien, para aprovechar de ayudar a los nietitos. (María)*

## Perspectivas escogidas para el análisis narratológico

Para el análisis y la comprensión del relato acudimos a examinar el discurso siguiendo las pautas referidas a la búsqueda del contexto a partir del texto (Stubbs, 1987), y para el de los recursos retóricos la perspectiva utilizada por Rubinelli (2011, pp.129-149). Al mismo tiempo, instrumentamos el enfoque de Paul Ricoeur (2006) e intentamos trabajar el relato desde la *fenomenología del hombre capaz* de este autor (pp. 121-172).

En todos los niveles del discurso de esta narradora observamos huellas del contexto que evidencian cómo las características sociales e históricas juegan un papel fundamental. Para este particular relato, el origen de procedencia, las situaciones y circunstancias de vida marcaron su posición en el contexto social y trasuntan un modo particular de percibirse y percibir el mundo en tanto espacio social. El *Espacio social* corresponde al entorno social, cultural, religioso, moral o económico en el que se desarrollan los acontecimientos. De este modo, los personajes en la narración pertenecen a un *sector social*, poseen un nivel intelectual y cultural que determina sus formas de ser y hacer en el mundo.

## Las pautas referidas a la búsqueda del contexto a partir del texto y el análisis de los recursos retóricos

Rubinelli, referenciándose en Stubbs (1987), caracteriza la relación que existe

entre el análisis del discurso y el contexto. Así, al estudiar las fórmulas de inicio sostiene que:

(...) la mayor parte de las historias contienen al principio... el tiempo, el lugar, los personajes siendo el pretérito imperfecto un indicador sintáctico de dichas oraciones de orientación... y generalmente toman la forma de proposiciones, existenciales, y son fácilmente reconocidas como fórmulas de inicio. (Stubbs, citado en Rubinelli, 2011, p.129)

En la introducción del relato de María, la fórmula de inicio es: *‘Venimos de la caña para aquí a Campo Verde como en el 1980, porque no había mucho trabajo por ahí... yo ya tenía 8 hijos todos vivos y cuando falleció mi marido me vine para aquí y anduve hilando y tejiendo... pero ahora, de qué sirve si no se vende’* [El término *venimos* remite al pretérito imperfecto del indicativo: *veníamos*]. Al mencionar que vienen de la caña (zona de cultivo de la caña de azúcar) la narradora hace referencia a la zona geográfica de los valles de la provincia de Jujuy, al igual que cuando utiliza los deícticos *ahí y aquí*.

Con ese inicio y el uso de deícticos, María caracteriza las circunstancias que le interesa destacar como narradora de la historia que cuenta. Al inicio del relato, observamos la presencia de deícticos<sup>2</sup> espaciales y temporales.

La dimensión espacial está evidenciada en la mención tangencial que hace la narradora del contexto: utiliza adverbios de lugar como *ahí*

en la expresión: *venimos de la caña y no había mucho trabajo por ahí*. *‘Venimos de la caña... para aquí’* (deíctico de lugar) y se explicita cuando refiere a *Campo Verde*... lugar geográfico, preciso (el barrio en que vive en San Salvador de Jujuy).

Los deícticos de tiempo se presentan cuando menciona el año *1980* en que se produce el desplazamiento de la familia desde la zona de los valles a San Salvador de Jujuy y al barrio Campo Verde.

En el relato, María no sólo utiliza deícticos de espacialidad y temporalidad, sino también de persona, este último evidenciado en la expresión (*en el campo yo no estudiaba...*). Aquí el *yo* es utilizado como pronombre personal para indicar una acción del pasado que marcó a la protagonista negativamente y que completa cuando dice *‘Jamás, nunca, nunca, me mandaron a la escuela’*. El *“Yo”* refiere al acto de un discurso individual que es pronunciado y cuyo locutor designa. La realidad a la que remite es la realidad del discurso; aquí el *“yo”* designa al locutor donde éste se enuncia como *“sujeto”*.

En síntesis, podemos afirmar que la *“fórmula de inicio”* de la narradora no trasunta un comienzo del relato desde una perspectiva

## Notas

2- El término *“deiktikós”* es de origen griego y significa que indica o señala, su significado depende del contexto del que se habla y deja de tener sentido si se separa del mismo. No se pueden entender los deícticos, si uno mismo no se encuentra en el lugar y momento en que se han dicho. Necesitan que se muestre a que refieren y en el relato oral indican o miran aquello de lo que se habla.

tradicional y/o convencional. Desde una lectura hermenéutica este comienzo está atravesado por una caracterización de circunstancias que han marcado significativamente su vida y que dejaron huellas en su subjetividad.

En cuanto a la fórmula de cierre, el relato concluye con la expresión: *‘Quiero leer y escribir bien para aprovechar de ayudar a los nietitos’*, esta expresión revela cómo la señora María utiliza el verbo **quiero** en tiempo presente, señalando aspectos subjetivos y volitivos de su personalidad.

Rubinelli (2011, p.131) citando la obra de Lozano, Peña Martín y Abril (1997), plantea que el cierre expresa y refiere en general a la culminación de un hecho de singular importancia para quien narra.

Igualmente, en la conclusión del relato aparece como recurso retórico el uso del diminutivo *nietitos* como un modo de mayor acercamiento entre el narrador y quien lo escucha, el auditorio. A la vez, indica una relación de trato familiar que carga de contenido afectivo/emocional la relación entre los personajes de la narración.

Rubinelli considera que los recursos que refieren el texto a su contexto de producción y recepción crean un efecto de realidad a través de las comparaciones, descripciones y enunciados referidos. Particularmente en este caso, evidencian inclusiones de miembros de la comunidad y pertenencia entre los actantes.

## Otros recursos retóricos utilizados en el relato

En este relato la *comparación* es un recurso que se utiliza para cotejar el aprendizaje de la cultura escrita con lo que le aconteció en su trayectoria de vida, con el acto del habla; lo que se evidencia al recordar su llegada desde Bolivia, su lugar de origen, a la Argentina. María da cuenta a través del relato del sufrimiento y extrañamiento que le provocaba asumir una lengua distinta a la materna (quechua). Del mismo modo, el recurso de la comparación se hace presente cuando contrasta su niñez con otros momentos y periodos de su vida.

Este recurso comparativo se manifiesta en el relato al decir: *‘No aprendo mucho, mismo me paso con el habla aquí, cuando yo venido sabíamos hablar quechua, porque así hablábamos allá en Bolivia; eso era en la niñez y un poco después, pero nunca, nunca aprendí a escribir. Me costó mucho el habla [español] cuando llegado aquí [Argentina] y también... un poco de vergüenza, mismo ahora que yo vengo a estudiar’*.

En estas comparaciones y particularmente en lo referido a su actitud como hablante destacamos el valor descriptivo, puesto que "...contribuye a realzar algún aspecto importante en la situación planteada en la narración" (Rubinelli, 2011, p. 134). De esta forma, colabora con quien escucha a conectar asociativamente la situación vivida con el contexto en el cual se originaron ciertas actitudes vergonzantes. Enlaza así una situación actual con una pasada de la misma intensidad subjetiva. [Como muchas personas oriundas de Bolivia que hablan quechua,

María pronuncia vocalizando algunas palabras de una manera distinta a la que lo hacen los pobladores de nuestro país]. En su discurso, señala que sus actos de habla le generaban una actitud vergonzante, condición que de acuerdo a Bourdieu (1985) encierra en sí misma la censura incorporada por quien habla.

Por otra parte, significar el espacio social relacionalmente como lo hace la narradora nos permite reflexionar sobre el hecho de que los individuos están unidos por relaciones que dan sentido a sus acciones, constituye algo así como 'espacios de pertenencia' que, si bien producen efectos sobre ellos, pueden también contribuir por sus acciones a modificar su situación.

En el relato, la protagonista manifiesta apocamiento en situaciones de interacción social en las que piensa que no ha cumplido con lo que se esperaba de ella (por ejemplo: hablar como se hace en Argentina). La vergüenza es también una conducta que reitera cuando se enfrenta con la tarea de alfabetizarse (*mismo ahora que yo vengo a estudiar*).

La comparación, la descripción y la inclusión de miembros de la comunidad familiar, también se hacen presente en otras instancias del relato como cuando expresa:

*‘Cuando vivíamos en Bolivia había el pueblito de Esnorac, y no había escuela entonces, y era que en ese tiempo yo tenía que ir a pastorear los animalitos. En mi casa de allá, mi padre decía, de qué sirve estudiar, Ud. tiene que llevar los animales’.* Aquí aparece la descripción, la

comparación intrínseca y la inclusión de “otros” significativos, apelando a justificar su situación personal en relación al aprendizaje de la cultura escrita, en su trayectoria infantil y adolescente: *‘Yo soy la mayor, mis hermanos sí fueron pero en Humahuaca, cuando mi madre era fallecida’.*

### **El relato desde el análisis de Paul Ricoeur y la fenomenología del hombre capaz**

Siguiendo lineamientos de Ricoeur (2006), podemos examinar este discurso teniendo en cuenta algunas consideraciones que hace el autor en la obra “Caminos del Reconocimiento Tres Estudios”. Entre ellas, consideramos valioso destacar los argumentos que utiliza acerca de que “la identidad personal está marcada por una temporalidad constitutiva”. Ricoeur entiende que la persona es su historia y propone un estudio fenomenológico y hermenéutico de las capacidades del hombre a través de un esquema en el que considera sucesivamente la capacidad de decir, de actuar y de contar, agregando a éstas la imputabilidad, la memoria y la promesa.

En este orden de ideas, Ricoeur propone una hermenéutica que no se limita a la comprensión de textos, sino que va más allá, una hermenéutica de la comprensión del yo “[...] una hermenéutica del yo soy” (2003, p. 205), pero no un yo ensimismado sino un yo “otro”.

Analizando desde ese esquema el relato producido por María, observamos que al enunciar su historia produce un discurso espontáneo y sensato.

Cuando comienza su relato: *'Venimos de la caña para aquí, a Campo Verde como en el 1980, porque no había mucho trabajo por ahí... yo ya tenía 8 hijos todos vivos y cuando fallecido mi marido me vine para aquí y anduve hilando y tejiendo... pero ahora, de qué sirve si no se vende'*, está diciendo algo que estima tiene sentido para quien la escucha. A su vez, este poder decir o hablar la evidencia como un sujeto de decisión y deseo, siendo esta la causa y el principio del que depende lo que hace.

Nos señala Ricoeur (2006) que: "Al inaugurar la idea de capacidad para poder decir, conferimos, de un solo golpe, a la noción de obrar humano la extensión que justifica la caracterización como hombre capaz del sí que se reconoce en sus capacidades" (pp.37-38). Desde esta perspectiva, podemos analizar en el siguiente tramo del corpus de su discurso:

*'Ahora me gusta, no sé, por ahí no voy a aprender mucho, porque me da trabajo, no entiendo a veces, pero mi hijo me dijo que le puedo ayudar a mis nietitos. Eso sí, puedo, pero poquito, poquito, ahora puedo ayudar con las letras nomás a los más chiquitos'*, su capacidad para poder decir y actuar aun reconociendo y teniendo presente limitaciones en su hacer.

A lo largo del relato la idea de su capacidad de decir evidencia en María como narradora, sus posibilidades de obrar y de reconocerse a sí misma en su acción y en sus decisiones (trabajar, hilar, tejer, ayudar a los más chiquitos). Asimismo, analizado desde el plano antropológico podemos observar que el concepto de obrar se sitúa en la línea de esa acepción propia de la polisemia más primitiva, la noción de ser.

En la expresión: *'En el campo, yo no estudiaba, nunca intenté estudiar ahí. Cuando era chica, primero había que trabajar. Jamás, nunca, nunca, me mandaron a la escuela. En el campo, yo no estudiaba, nunca intenté estudiar ahí...'*, primero había que trabajar. Yo soy la mayor', se auto-designa a través de la expresión autorreferencial Yo, usando para ello el pronombre personal en primera persona del singular.

El uso del pronombre personal "Yo"; de los adverbios de tiempo "*jamás, nunca, nunca*" y de lugar "*ahí*", junto a las formas verbales y las descripciones definidas "*en el campo yo no estudiaba*", según Ricoeur (2006), constituyen los medios ordinarios de designación de los que depende la auto-designación del hablante.

Para Ricoeur otro rasgo distintivo de la auto-designación del sujeto hablante se produce en situaciones de interlocución en la que la reflexividad contemporiza con la alteridad. En el relato de la señora María la palabra pronunciada por ella está dirigida a un otro que, para este caso, es el entrevistador. De este modo su discurso implica y pone en juego a un locutor y a un interlocutor. En este sentido, la teoría de los actos del discurso se estima incompleta si no se pone en relación el "carácter ilocutorio" de estos actos con sus caracteres de interlocución.

### **María y el yo que puede hacer**

Acordando con Ricoeur (ob. cit.) podemos encontrar un "segundo uso importante de la forma nodal yo puedo" (p. 129) y es la que concierne a la acción misma en el

sentido limitativo del término que designa la capacidad de hacer que ocurran acontecimientos en el entorno físico y social del sujeto actuante. Desde este "hacer que ocurran" el sujeto puede reconocer la causa en una declaración "yo fui quien lo hizo". No obstante, contra esta alineación se puede oponer el análisis de carácter semántico de las frases de acción a través de dos significaciones vinculadas a la respuesta "porque" frente a la pregunta "¿por qué?".

En este sentido, observamos que cuando en el relato expresa: *'Cuando vivíamos en Bolivia había el pueblito de Esnorac, y no había escuela entonces, y era que en ese tiempo yo tenía que ir a pastorear (pastorear) los animalitos. En mi casa de allá, mi padre decía, de que sirve estudiar, Ud. tiene que llevar los animales'*, la relatora pone en juego tácitamente tanto el *por qué* como el *porque*, expresiones relacionadas por una parte con la subjetividad del hablante y por otra con el motivo o razón de su accionar. A su vez esta expresión está ligada a un contexto posible más amplio de circunstancias, de reglas y de normas propias de la cultura campesina a la que pertenecía.

Igualmente, pensamos que en esta parte, como en otras del relato, la narradora expresa la capacidad que como agente posee en designarse como aquel que hace o ha hecho, reuniendo así el qué y el cómo con el quién.

## La capacidad de María de poder contar y poder contarse

Señala Paul Ricoeur (2006, p. 132) que en la fenomenología del hombre capaz la problemática de la identidad personal vinculada al acto de narrar, evidenciada en la forma reflexiva del "contarse", la identidad personal se proyecta como identidad narrativa. Destaca que en la construcción de la trama, se atribuye una configuración inteligible a un conjunto heterogéneo compuesto de intenciones, de causas y casualidades.

En la expresión: *'Le digo... ahora desde que vengo [al Centro de Alfabetización] convierso con otras señoras y veo los libros, y hago lo que me dice el maestro y, de a poco nomás voy aprendiendo y nos pasamos recetas aquí en el comedor'*, apela a su historia de vida y alfabetización. Así advertimos que ella es el agente, es quien hace o ha hecho la acción. La historia narrada dice el quién de la acción, por lo tanto, la propia identidad del quién, no es más que una identidad narrativa. (Tornero, 2008).

La idea de identidad narrativa según Ricoeur da acceso a un nuevo enfoque del concepto de ipseidad, el cual, sin la referencia a la identidad narrativa, es incapaz de desplegar su dialéctica específica, la de la relación entre dos tipos de identidad, la identidad inmutable del ídem, del mismo, y la identidad cambiante del ipse, del sí, considerada en su condición histórica (2006, p.134).

La identidad narrativa relaciona, en el relato, dos tipos de identidades: la mismidad (identi-

dad inmutable de cada uno, identidad biológica) y la ipseidad: una identidad que no permanece fija, estable. En el caso del relato, la ipseidad se la reconoce en los cambios y/o modificaciones a partir de las transformaciones que van surgiendo cuando la protagonista del relato evoca momentos del pasado (niñez-juventud y adultez).

En esta historia se visualiza una historicidad personal y social que forma parte de un proceso complejo que es la identidad, que resulta de una relación dialéctica entre identidad de sí y la identidad del otro (padre, hermanos, hijo, nietos).

Cuando dice: *'Se da cuenta Ud. Quiero leer y escribir bien para aprovechar de ayudar a los nietitos'*, María, como en otros tramos del relato es quien habla, quien actúa y quien se narra y es aquella que protagoniza el relato. Observamos así la presencia de la noción de sujeto capaz en tanto "la noción de sujeto capaz alcanza su más alta significación". En la expresión *quiero* se puede leer la autodesignación que "incluye y de algún modo recapitula las formas precedentes de auto-referencia" (Ricoeur, ob. cit, p. 139).

Asimismo la relatora se siente responsable, en el plano moral, de aprender la cultura escrita para (...) *'ayudar a los nietitos'*, en el que hay un otro más vulnerable aún que ella misma, que la hace sentir responsable de su hacer.

### La memoria y la promesa

En el relato, el reconocimiento de sí de la protagonista-personaje de su historia se evidencia tanto el recuerdo 'mirar hacia el

pasado para tenerlo presente, como el futuro representado en su promesa como persona`.

En esta relatora el qué de la historia se evidencia en que el rodeo por el exterior vuelve y retorna sobre su sí mismo y coloca al recuerdo como "vertiente objetal de la memoria" (Ricoeur, ob.cit., p. 147). Las huellas de su infancia emergen en el presente de su vida y aparece en su historia como causa de su impedimento en la alfabetización.

La presencia del pasado existido se expresa en el presente, por ejemplo, cuando la narradora habla de su actitud vergonzante por hablar en otra lengua, 'quechua', y por aprender a leer y escribir en el presente siendo ya mujer adulta: *No aprendo mucho, mismo me paso con el habla aquí, cuando yo venido sabíamos hablar quechua, porque así hablábamos allá en Bolivia; eso era en la niñez y un poco después, pero nunca, nunca aprendí a escribir.* Aquí la memoria se vuelve reflexiva y comprende tanto la mismidad como la ipseidad. Para Paul Ricoeur (2006) la memoria se inclina del lado de la identidad mismidad, mientras que la promesa lo hace hacia la ipseidad. De esta manera la fenomenología de la promesa enlaza con la identidad narrativa a través de esta relación dialéctica.

En la expresión: *'leer y escribir bien para ayudar a los nietitos'*, está implícito el poder de la promesa que presupone en la narradora poder decir, poder actuar, poder contar; formando una unidad narrativa de su vida en cuanto puede imputarse a sí misma el origen de sus actos. Asimismo, en esa promesa se evidencia el compromiso de la relatora consigo misma y con el otro.

## A manera de cierre

El objetivo de este ensayo fue abordar el análisis del discurso de una de las señoras alfabetizadas en la Biblioteca Popular de Campo Verde. Las diferentes perspectivas de ese análisis tratan de poner en tensión cómo en trabajos de naturaleza cualitativa, incluidas las ciencias sociales, la temática de las narrativas personales se insertan tardíamente en la denominada investigación narrativa.<sup>3</sup>

Tal como lo expusieramos en la introducción, la perspectiva de análisis del relato se centró, fundamentalmente, en dos autores:

Rubinelli (2011) y Ricoeur (2006) quienes nos proveyeron de una singular herramienta para la consecución del mismo.

A partir de estas perspectivas, descubrimos que en el relato analizado el inicio y el cierre no tienen un carácter convencional, que el mismo presenta muchos recursos retóricos que posibilitan interpretar el discurso desde aspectos gramaticales, sociolingüísticos y culturales entre otros. Asimismo, se encontró en este ejemplo la presencia del contexto tanto situacional como social y a través de ellos descubrimos una red de significados.

Esta narrativa revela tanto el mundo de la cotidianeidad, como el de las ideas, y el de los sentimientos. Asimismo, descubrimos las disposiciones para actuar de quien relata y del grupo sociocultural al que pertenece.

En el discurso de esta mujer se transparenta el reconocimiento de sí a partir de que quien narra juega a contar y contarse.

La dimensión temporal se exhibe tanto en la trama del relato como en la dialéctica de la mismidad e ipseidad de quien narra. Del mismo modo se visibiliza el papel de la memoria, en aquello que la protagonista evoca y recuerda de su propia historia, y el de la promesa en tanto compromiso con un otro significativo reconociéndose desde sí a quien habla como sujeto capaz que obra en favor de otros.

## Notas

3- En el artículo "Autobiografía o Autoetnografía", Mercedes Blanco nos invita a reflexionar acerca de la perspectiva cualitativa de las investigaciones narrativas, señalando que estas surgen en este último milenio y, en consecuencia, toman auge a partir del inicio del siglo XXI. Revista Desacatos N°38 (2012) Méjico.

## Bibliografía

- Bourdieu, P. (1985). *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*. Madrid. Akal Universitaria.
- Ricoeur, P: (2006). *Camino de reconocimiento. Tres Estudios*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Robles Hmilowicz, A. (2009). Introducción a los métodos de análisis de discurso. Recuperado de: [www.analisisdeldiscursoenlauba.wordpress/2011/](http://www.analisisdeldiscursoenlauba.wordpress/2011/)
- Rojas Cordero, W. (2013). Paul Ricœur: la subjetividad como acción y hermenéutica. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 34 (109), 71-88.
- Rubinelli, M. L. (2011). *Los relatos populares andinos: expresión de conflictos*. Río Cuarto: Ediciones del icala –ei.
- Stubbs M. (1987). *Análisis del Discurso. Análisis sociolingüístico del lenguaje natural*. Versión Española de Celina Gonzáles. Madrid: Alianza Editorial. Recuperado de: [http://es.scribd.com/doc/203312743/Stubbs-Michael-Analisis-Del-Discurso-Analisis-Sociolinguistico-Del-Lenguaje-Natural#force\\_seo](http://es.scribd.com/doc/203312743/Stubbs-Michael-Analisis-Del-Discurso-Analisis-Sociolinguistico-Del-Lenguaje-Natural#force_seo)
- Tornero, A. (2008). El tiempo, la trama y la identidad del personaje a partir de la teoría de Paul Ricoeur. *Revista de Humanidades: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores en Monterrey*, 24, pp. 51-79.

# Calidad de la atención de la salud.

## El cuestionario como técnica de recolección de datos

**Gabriela Daher**

**Cecilia Nasr**

FCE - UNJu

**Silvina Cucchiaro**

IES N°7 "Populorum Progressio-INTELA"

[gabrieladaherfiad@gmail.com](mailto:gabrieladaherfiad@gmail.com)

# **Calidad de la atención de la salud.**

## **El cuestionario como técnica de recolección de datos**

**Gabriela Daher**

**Cecilia Nasr**

FCE - UNJu

**Silvina Cucchiaro**

IES N°7 "Populorum Progressio-INTELA"

[gabrieladaherfiad@gmail.com](mailto:gabrieladaherfiad@gmail.com)

**Palabras Clave:** calidad, salud, técnica de recolección, cuestionario.

## Resumen

El presente trabajo se sostiene en el marco del proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la Secter y denominado "Calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria. Percepción de los usuarios". El mismo tiene como propósito medir la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria, atendiendo a la relevante importancia del mismo dentro del sistema de salud de la provincia.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Para ello se estimó necesario abordar metodológicamente la problemática desde un doble enfoque cuantitativo y cualitativo. Este enfoque posibilitará por una parte, medir la calidad de atención y por otro, conocer la percepción de los usuarios del servicio.

Entre las técnicas o instrumentos para la recolección y posterior análisis de los datos apelamos a un cuestionario como instrumento básico y principal y, a entrevistas semi-estructuradas y entrevistas abiertas, estas últimas con el propósito de una mayor profundización de la información.

En este trabajo presentamos el cuestionario utilizado como técnica de investigación, con la intención de socializar esta herramienta la cual nos permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz y aprovechar las ventajas que ofrece tales como la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez.

## Introducción

Este ensayo se sostiene en el marco del proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la SECTER y denominado "Calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria. Percepción de los usuarios". El mismo tiene como propósito medir la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria, atendiendo a la relevante importancia del mismo dentro del sistema de salud de la provincia.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Para ello se estimó necesario abordar metodológicamente la problemática desde un doble enfoque cuantitativo y cualitativo. Este enfoque posibilitará por una parte, medir la calidad de atención y por otro, conocer la percepción de los usuarios del servicio.

Entre las técnicas o instrumentos para la recolección y posterior análisis de los datos, apelamos a un cuestionario como instrumento básico y principal y, a entrevistas semi-estructuradas y entrevistas abiertas, estas últimas con el propósito de una mayor profundización de la información.

En este trabajo presentamos el cuestionario utilizado como técnica de investigación, con la intención de socializar esta herramienta la cual nos permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz y aprovechar las ventajas que ofrece tales como la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez.

### El cuestionario

Si bien en las investigaciones disponemos de diversos tipos de instrumentos para medir las variables de interés, tal vez el más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Hernández Sampieri afirma "un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis" (2010, p. 217).

Este instrumento es ampliamente utilizado en investigaciones sanitarias ya que permite obtener datos de modo rápido y eficaz, en temas tales como salud general, consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, consumo de fármacos, hábitos higiénicos, hábitos alimentarios, satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios y satisfacción del personal sanitario entre muchos otros.

Esto ofrece una idea de la importancia de esta herramienta de investigación que posee varias ventajas.

Entre las ventajas que ofrece el cuestionario encontramos:

- Fácil de realizar.
- Fácil de valorar.
- Permite comparar directamente con grupos e individuos.
- La retroalimentación sobre actitudes, adecuación de recursos y datos cuantificables.

Además, podemos agregar que para la recolección de los datos no se necesita personas preparadas, muchas veces incluso es enviado por e-mail, lo que hace aún más fácil la distribución y recolección de la información. También ofrece cierta uniformidad de medición debido al uso de opciones estandarizadas y registros de respuestas.

En lo que respecta a las preguntas básicamente se pueden considerar dos tipos: preguntas cerradas y preguntas abiertas. Las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Son más fáciles de codificar y analizar y pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. Las abiertas, en cambio, no delimitan las alternativas de respuesta y son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas. En este último caso el número de categorías de respuestas es muy elevado y puede variar de población en población. La elección del tipo de pregunta dependerá del grado en que se puedan anticipar las posibles respuestas y si se quiere una respuesta más precisa o profundizar en algún aspecto.

### *El cuestionario en la investigación que nos ocupa*

Para abordar los objetivos propuestos en la investigación elaboramos el cuestionario a ser cumplimentado por los pacientes de los consultorios externos del Hospital Pablo Soria. El mismo consta de dos grandes apartados: el *Apartado I* referido a "datos personales" y el *Apartado II* referido a "atención al usuario".

Habiendo optado por un diseño de investigación mixto en el que se combinen técnicas cuantitativas y cualitativas tanto de recogida como de tratamiento y valoración de los datos obtenidos, empleamos un cuestionario mixto como instrumento de recogida de información. Cuestionario formado por preguntas tanto cerradas, del tipo dicotómicas y/o de elección múltiple, como cuestiones abiertas con una doble finalidad: justificar respuestas a cuestiones anteriores y poder obtener mayor cantidad y calidad de información.

A partir del marco teórico en que se sustenta nuestro estudio, trabajamos con las dimensiones específicas del modelo de Avedis Donabedian: Estructura, Proceso y Resultados, incorporando en cada una de ellas los cinco factores clave propuestos por:

Parasuraman Ananthanarayanan, Zeithmal Valerie y Berry Leonard en la metodología Servqual: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A continuación, se presenta un cuadro que contiene las dimensiones específicas, las variables de interés, su descripción conceptual, la escala de medición y las preguntas del cuestionario.

| Variable                        | Descripción conceptual  | Definición operacional  | Escala de medición  | Preguntas identificadas en el cuestionario                         |
|---------------------------------|---|---|---|--|
| <b>DATOS PERSONALES</b>         |   |   |   |  |
| ESPECIALIDAD                    | Reúne en una misma familia al conjunto de todas las afecciones que relacionadas a un órgano en particular.<br>También puede corresponder con una función determinada del cuerpo humano, o estar orientada con parámetros técnicos.                          | Especialidades médicas ofrecidas por el hospital para consultas externas.   | Cualitativa Categórica Nominal:<br>- Cardiología<br>- Ginecología<br>- Neurología<br>- Odontología<br>- Oftalmología<br>- Otorrinolaringología<br>- Traumatología |  |
| EDAD                            | Intervalo de tiempo entre la fecha de nacimiento de una persona y la fecha de consideración de la existencia de una persona.  | Edad del paciente en años.  | Cuantitativa Continua:<br>- Entre 0 y 11 años<br>- Desde 12 a 20 años<br>- Desde 21 y 40 años<br>- Desde 41 a 60 años<br>- Más de 61 años                         | I- 1. Edad   |
| SEXO                            | Características naturales corporales biológicas y fisiológicas o de conducta, que distinguen a los individuos, y definen a hombres y mujeres.   | Género del paciente.  | Cualitativa Dicotómica:<br>- Femenino<br>- Masculino  | I- 2. Sexo   |
| ZONA DE PROCEDENCIA             | Tipo de territorio identificado por la cantidad de habitantes y la actividad económica principal.   | Zona de residencia del paciente, distinguiendo a la zona rural con población escasa y economía principalmente agropecuaria, y a la zona urbana con mayor número de habitantes y economía industrial y de servicios. | Cualitativa Categórica Nominal:<br>- Urbana<br>- Rural<br><br>Cualitativa   | I- 3. Procedencia<br><br>I- 4. Lugar de Residencia                 |
| OBRA SOCIAL                     | Organización que brinda cobertura de atención sanitaria a los empleados de una empresa o institución y sus familias.  | Identificación de la obra social a la cual se encuentra adherido el paciente, en caso de poseerla.  | Cualitativa Dicotómica:<br>- Sí<br>- No<br><br>Cualitativa  | I- 6. ¿Cuenta con obra social?<br><br>Denominación de Obra Social: |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN FINALIZADO | Grado académico más elevado que se ha alcanzado en la educación formal.   | Mayor Nivel completo de educación alcanzado por el paciente.  | Cualitativa Categórica Ordinal:<br>- Sin instrucción<br>- Primaria<br>- Secundaria<br>- Terciaria<br>- Universitario<br>- No contesta                             | I- 5. Nivel de Instrucción Finalizado                              |
| OCUPACIÓN                       | Hace referencia a aquello a lo que la persona se dedica; a su trabajo o empleo asalariado al servicio de un empleador; a su actividad o profesión como la acción desempeñada para ganar el sustento, y por el cual recibe una asignación económica mensual. | Es el Trabajo desempeñado por el paciente.  | Cualitativa Categórica Nominal:<br>- Trabajador Activo<br>* Sector Público<br>* Sector Privado<br>* Independiente<br>- Desocupado<br>- Jubilado                   | I- 7. Datos Ocupacionales  |

| DIMENSIÓN PROCESO                 |   |  |  |  |
|-----------------------------------|---|--|--|--|
| CONSULTA                          | Tipo de consulta realizada por el paciente en la especialidad indicada, que especifica si se trata del inicio del tratamiento o de la continuidad del mismo.  | Es el número de consulta efectuada, indicando si es la primera asistencia o el regreso para continuar el tratamiento.  | Cualitativa Dicotómica:<br>- 1° Consulta<br>- Continuidad  | II- 1. a)<br>¿Es su 1° consulta en esta especialidad o es continuidad de tratamiento?  |
| TIEMPO DE ESPERA PARA LA CONSULTA | Tiempo en minutos que representa el período desde la llegada del paciente para su atención hasta el ingreso a la consulta.<br><br>La percepción del tiempo de espera es la valoración que hace el paciente sobre el lapso de tiempo que esperó hasta ser atendido.  | El tiempo de espera es la cantidad de minutos que esperó el paciente para ser atendido.<br><br>Su percepción es la opinión que tiene sobre la duración del mismo.  | Cuantitativa Continua:<br>- En Hora<br>- Hasta 30 Minutos<br>- 30-60 Minutos<br>- Más de 60 Minutos<br><br>Cualitativa Categórica Ordinal:<br>- Muy Lento<br>- Lento<br>- Normal<br>- Rápido<br>- Muy Rápido | II- 1. b)<br>¿Qué tiempo de espera se generó hasta ser atendido por el médico para la consulta?<br><br>II- 1. c)<br>Considera que el tiempo de espera fue:<br>Muy Lento<br>Lento<br>Normal<br>Rápido<br>Muy Rápido   |
| TIEMPO DE LA CONSULTA             | Tiempo en minutos que representa la duración de la consulta, desde el ingreso del paciente al consultorio hasta su egreso.  | Cantidad de minutos que duró la consulta del paciente.   | Cuantitativa Continua:<br>- 5 Minutos<br>- 15 Minutos<br>- 30 Minutos<br>- Más 30 Minutos  | II- 1. d)<br>¿Cuánto tiempo duró su consulta?  |
| CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA     | La calidad alude a todas las funciones, características, e identificadores de un bien o servicio prestado con ausencia de deficiencias, para satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios.<br><br>En salud es el conjunto continuo y sistemático de acciones realizadas por los médicos con el objeto de prevenir o resolver problemas de salud de los pacientes de forma oportuna.<br><br>Refleja la correspondencia de las características de los servicios ofrecidos a la población con el sistema de normas valorativas explícitas e implícitas que existen en un contextodeterminado, para una sociedad concreta, en un momento histórico definido y para una institución en particular | Es el nivel de satisfacción obtenido de la atención médica recibida en los consultorios externos del hospital.<br><br>Expresa la percepción que tiene el paciente sobre la calidad de la atención recibida por el médico en la consulta. | Cualitativa Categórica Ordinal:<br>- 1<br>- 2<br>- 3<br>- 4<br>- 5<br>- 6<br>- 7<br>- 8<br>- 9<br>- 10   | II- 1. e) Indique el puntaje que Ud. le asigna a cada una de las siguientes afirmaciones, utilizando una escala del 1 al 10, donde 1 significa que Ud. está totalmente en desacuerdo, y 10 totalmente de acuerdo:<br><br>e.1) El tiempo que le dedicó su médico fue el adecuado<br>e.2) Su médico lo dejó hablar y escuchó todo lo que usted quería decirle.<br>e.3) La explicación del médico fue clara sobre su diagnóstico y tratamiento.<br>e.4) Tuvo privacidad durante la consulta.<br>e.5) El trato del médico fue adecuado.<br>e.6) El médico inspira confianza. |
| INDICACIONES MÉDICAS              | Son las instrucciones e indicaciones provistas por el médico que guían al paciente sobre las acciones a seguir, los medicamentos a consumir y los estudios, prácticas o procedimientos que debe realizarse para tratar su problema de salud.  | Se refiere a los medicamentos y las prácticas clínicas indicadas por el médico al paciente como consecuencia de la consulta médica para comenzar o continuar un tratamiento médico que solucione, mejore o alivie su problema de salud.  | Cualitativa Dicotómica:<br>- Sí<br>- No  | II- 2. a) ¿Le recetaron ingerir medicamentos?<br>II- 2. b) Si le recetaron ingerir medicamentos ¿Concurrió a retirarlos en el Sector Farmacia del Hospital?<br>II- 2. c) ¿El Sector Farmacia tenía el medicamento recetado por el médico?<br>II- 2. d) ¿Le indicó realizarse prácticas clínicas?<br>II- 2. e) Si el médico le indicó realizarse prácticas clínicas. ¿Se las pudo realizar?<br>II- 2. f) ¿El personal lo guió sobre cómo llevar a cabo las mismas?  |

| DIMENSIÓN ESTRUCTURA       |   |  |  |  |
|----------------------------|---|--|--|--|
| COMODIDAD DE INSTALACIONES | Las comodidades están asociadas al <b>confort, y para brindarlo deben cumplirse ciertos requisitos de infraestructura</b> , tanto físicos como estéticos, de mantenimiento o conservación, higiene y seguridad; que permitan al usuario la circulación y utilización adecuada de las instalaciones disponibles con facilidad, que le permitan adquirir un bienestar. En caso de no cumplirse alguno de estos aspectos el usuario se sentirá incómodo, independientemente del resultado obtenido con el servicio recibido. | Opinión sobre las condiciones de infraestructura, las comodidades, el mantenimiento y la señalización con que cuenta el hospital.  | Cualitativa Categórica Ordinal:<br>- Muy Buena<br>- Buena<br>- Regular<br>- Mala<br>- No Sabe/ No contesta<br><br>Cualitativa Categórica:<br>- Sí<br>- No<br>- No Sabe/ No contesta                    | III- a) ¿Cómo calificaría la comodidad de las instalaciones?<br>a1) Del Edificio en general<br>a2) De los Consultorios<br>a3) De la Sala de Espera<br><br>III- b) ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones médicas?<br><br>III- c) ¿Considera suficiente la cantidad de sillas en la Sala de Espera?<br><br>III- d) ¿Cree Usted que el área de consultas se encuentra bien señalizada para su ubicación? |
| DIMENSIÓN RESULTADO        |   |  |  |  |
| IMAGEN O REPUTACIÓN        | La reputación es la opinión, consideración o estima que se tiene a alguien o algo. El concepto está asociado al prestigio. En una institución la reputación se gestiona persiguiendo el logro de una opinión positiva o un prestigio lo más alto posible. La imagen de una empresa es influenciada por las referencias, que son información proporcionada por un tercero, que aporta <b>indicios sobre la calidad de una persona, objeto, servicio o institución</b>  | Percepción que el paciente tiene del servicio en los consultorios externos previa a su atención a través de referencias; y posterior según su experiencia luego de ser atendido. | Cualitativa Categórica Ordinal:<br>- Muy Buena<br>- Buena<br>- Regular<br>- Mala<br>- No Sabe/ No contesta<br><br>Cualitativa Categórica:<br>- Sí<br>- No<br>- No Sabe/ No contesta<br><br>Cualitativa | IV- a) ¿Qué referencia tenía de este hospital antes de ser atendido?<br><br>IV- b) ¿Qué opinión se ha formado luego de ser atendido por el hospital?<br><br>IV- c) ¿De ser necesario, regresaría para ser atendido nuevamente en este hospital?<br><br>IV- d) ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar la calidad de la atención en el hospital?   |

## Conclusión

En función de la opción metodológica de nuestra investigación y sosteniendo tanto la importancia que el cuestionario tiene como herramienta en los estudios de satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios, como sus ventajas, hemos optado por esta herramienta por las siguientes razones principales:

- Se trata de una herramienta tradicional que se ha venido utilizando en las investigaciones sanitarias.
- Es un instrumento de indagación muy aceptado en las investigaciones de carácter descriptivo.

El cuestionario presentado en esta oportunidad nos permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, como así también sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez.

## Bibliografía

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5º ed. México: McGraw Hill.

Castillo Morales, E. (2005). *Escala Multidimensional Servqual*. Chile: Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Recuperado el 7 de junio de 2016 en:  
<http://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio>

Morales Rivas, M.; Carvajal Garcés, C. (2008). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. [Artículo en línea]. *Revista Médica Cochabamba*, 19, (29), 24-28. Recuperado el 30 de mayo de 2016 en:  
[http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es)

# Administración económica de recursos en una organización. Sobre conceptos y aplicaciones

**Juan René Meriles**

**Aldo Omar Ferrari**

IES N° 7 "Populorum Progressio – In.Te.La."

jrm2308@hotmail.com

cr.prof.aferrari@gmail.com

# **Administración económica de recursos en una organización. Sobre conceptos y aplicaciones**

**Juan René Meriles;  
Aldo Omar Ferrari**

IES N° 7 "Populorum Progressio – In.Te.La."  
jrm2308@hotmail.com  
cr.prof.aferrari@gmail.com

**Palabras Clave:** aplicación real, gestión eficiente y eficaz, déficit de aprovechamiento, complejidad y desmotivación, realimentación.



## Resumen

Nuestro propósito principal es mostrar, de la forma más sencilla y breve posible, de qué se trata y cómo llegar a una administración económica de recursos en un plano de validez general. Lo presentamos en el ámbito de una organización, pero referida ésta en un sentido abarcativo de actividades con y sin fin de lucro, y con posibilidades de amplia aplicabilidad.

Realizamos un breve recorrido por algunos conocimientos conceptuales para ver la performance de estos en sus aplicaciones en la realidad, asimismo comentamos brevemente sobre algunos impactos y aspectos que resultan expuestos a simple vista.

Hemos priorizando algunos conceptos relevantes para la gestión, con un tratamiento amigable, bajando desde la rigurosidad de definiciones, muchas veces complejas, a la simplicidad para su mejor aplicación real, incluida las cotidianas.

El abordaje desde lo conceptual y técnico expresa a los conocimientos con un potencial que tendría que derivar en una gestión eficiente y eficaz. Diferente de lo que muchas veces se interpreta en la aplicación real, que abarca a gran parte de la sociedad. Así, corrientemente lo económico se relaciona con precios bajos, como recursos se visualiza más que nada bienes materiales, administrar se orienta a acciones conocidas y repetitivas, el propio título puede sugerir solo el trato de organizaciones con fines de lucro, y que decir si tenemos que describir la dinámica básica de cualquier organización.

En la parte final se expone a modo de conclusiones ampliadas aspectos como el déficit de aprovechamiento de los conocimientos respecto del potencial que pueden aportar, y lo importante que sería contar con una controlada reorientación disciplinar que actualice la validación de conocimientos para que sirvan a sus destinatarios de la mejor forma. Muy importante porque del no funcionamiento de este feed back puede derivar en el estudio de una "teoría" con aplicaciones alejadas de la realidad, o fuera de ella, que en términos de educación propicia solo complejidad y desmotivación en los alumnos.

## Introducción

Administrar económicamente recursos resulta siempre un aspecto básico en cualquier acción o emprendimiento. Aparece tanto en las empresas, como en las organizaciones sin fines de lucro, y hasta en las actividades más cotidianas. Por eso es nuestra intención realizar un tratamiento con ese enfoque amplio, que requiere de un dominio macrosistémico de lo conceptual, tanto disciplinar como en aplicaciones. Esto obliga a una apertura estructural y formal de variados conocimientos, porque debemos tener en cuenta que todo saber termina de validarse con los beneficios que produce en el ámbito de su aplicación.

Si bien en ese ámbito la mayor parte de conocimientos parecen hechos a medida de las organizaciones con fines de lucro, solo en empresas importantes pueden apreciarse los mejores beneficios. En el otro extremo, por ejemplo en la vida cotidiana, cuando nos interesa algo, seguramente hablamos de hacer las cosas bien. Cuando se trata de proyecciones a futuro podemos ser tan pesimistas de no tratarlas con seriedad o simplemente no tratarlas, o tener el optimismo más encumbrado si creemos tener las ideas de cómo realizarlo.

En cuanto a recursos, resulta bastante problemático determinar con precisión todos los recursos que hacen falta (cuali y cuantitativamente), y siempre la pregunta del millón es como conseguirlos. Respecto de los resultados es eterna la dicotomía entre los disconformes, y los conformistas, en grado simple o exacerbado. Esto abre grandes interrogantes con respecto a la performance

de las estructuras conceptuales involucradas, especialmente para el plano educativo como las teorías organizacional, de Administración, Patrimonial/Recursos, Economía, aspectos de productividad, toma de decisiones, información, entre otras.

Para comenzar, lo único seguro es que cuando no hay información concreta y efectiva, la opinología gana por goleada con inimaginables datos y tiempos de discusión totalmente improductivos, que muchas veces se terminan justificando con el "Hacemos lo que podemos".

Ciencias y disciplinas deberían jugar de manera muy fuerte, debido a que los conocimientos que proponen se caracterizan por el alto grado de certeza, pues previo a lanzar un conocimiento ya lo han analizado, comprobado y realizado las verificaciones necesarias para que así sea. Así, estos conocimientos constituyen fuentes de información de alta valoración en cualquier toma de decisión. Debiera ser el mejor remedio para la opinología.

Ahora bien, normalmente la estructuración y precisión de un conocimiento desarrollado con el rigor disciplinar muchas veces los convierten en algo complejo, pudiendo llegar a ser accesibles solo para una minoría que cuente con variados conocimientos previos, que no siempre presentan un camino claro. A ello hay que agregar que el lugar de acceso a esos conocimientos, instituciones educativas, obedecen a normativas, estructuras y otros elementos que influyen a veces en forma negativa en el trasbasamiento efectivo (contenidos programáticos, tiempos, cantidad de alumnos,

régimen de cursado y evaluaciones, etc.). Las propias bibliografías mayormente respetan más los aspectos estructurales de las ciencias que las necesidades que plantean el aula y la sociedad para su aplicación real. En este trayecto: conocimiento disciplinar, exigencias institucional/aula, bibliografía, apropiación por parte del alumno; se genera habitualmente una brecha que aleja sensiblemente los beneficios de un conocimiento disciplinar, de su efectividad en aplicaciones en la realidad.

Entonces para cumplir con nuestro objetivo de brindar una idea concreta y clara sobre algunos aspectos básicos de cómo administrar económicamente recursos, recurriremos a un tratamiento más amigable, bajando desde la rigurosidad de definiciones, a su simplicidad para sus aplicaciones reales, intercalando temas de distintas disciplinas cuando resulte necesario. También trataremos de hacerlo de la manera más breve posible para evitar otro elemento perjudicial que es la interminable redacción donde se pierde de vista la beneficiosa integración comprensiva, vital para cualquier buena aplicación.

## **Qué es eso de recursos.**

### **¿Recursos económicos...?**

En la realidad, todas las personas, todas, estamos continuamente realizando alguna tarea o actividad, y prácticamente todas requieren de determinados medios o elementos para realizarlas, para darles curso. Así llegamos a un concepto Simple de Recursos: son todos aquellos elementos o medios que necesitamos en la realización de una actividad.

Hay recursos que existen en forma ilimitada, y no hay problema en que uses todos los que quieras, porque podés tenerlos en abundancia y nadie te lo cobrará. En cambio hay otros recursos que existen en forma limitada, y al ser requerido por varias o muchas personas generará que su dueño requiera el pago del valor que se genera por esta situación. Y ese valor estará relacionado con la mayor o menor demanda del mismo y la relación de estos con los precios: si se ofrecen pocos recursos indudablemente que su precio subirá y viceversa (ley econ. de oferta y demanda).

De esta forma aparecen recursos que tienen un valor en un determinado ámbito, y reciben el nombre de Recursos Económicos. Aclaremos que de aquí en más cuando hablemos de Recursos nos estaremos refiriendo a los Recursos Económicos.

## **El interés de la comunidad por los recursos económicos**

El hecho de la existencia limitada de un recurso –Recurso Económico– no solo determina que tendrá un valor en la comunidad, porque uno de los fundamentos de vivir en sociedad es justamente el mejor aprovechamiento de los recursos en la tarea de satisfacer de una mejor manera las necesidades de esa comunidad. Se origina así la obligación de utilizarlos de la manera más eficiente posible.

## **Por qué existen las organizaciones**

Entonces existe un interés económico de la sociedad sobre los recursos, que es su mejor utilización para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Existen situaciones en las cuales el mejor aprovechamiento de recursos se ve facilitado si se encarán las actividades y acciones en diferentes niveles de producción, con otras tecnologías, capacidades, y otros recursos; que conllevará realizar actividades bajo determinado orden y estructuras.

Por ejemplo, si una sola persona realiza todas las tareas, resultará de mayor costo que si ponemos personas por cada tarea, porque éstas se especializarán solo en lo que hacen y lo harán mejor, no solo en términos de calidad, sino también en tiempos y costos (división del trabajo).

Se necesita agrupar las personas necesarias, para trabajar ordenadamente con una orientación que satisfaga de mejor manera lo que se desea realizar. Podemos adelantar que estos elementos se estructuran y dinamizan bajo el nombre de Organización.

*Qué es y cómo funciona una organización.*

*Recursos: elemento básico*

De lo antedicho se puede inferir que:

-Cuando hablamos de trabajar, estamos aceptando que hay Actividades que realizar.

-Que toda Actividad para su realización necesita de Recursos (incluidas las personas).

-Que las Actividades están orientadas a un fin determinado.

Entonces constituyen elementos básicos de cualquier organización:

**Objetivos:** Lo que se quiere lograr o alcanzar, el fin.

**Actividades:** Tareas, acciones que se realizan para lograr los objetivos. Las actividades más importantes son las que contribuyen en mayor medida en el logro de los fines y objetivos.

**Recursos:** Definidas la actividades, la estructura, y la forma en que se han de realizar, queda totalmente en claro qué Recursos harán falta.

Estos elementos básicos se dinamizan de esta forma: Se piensa en crear una Organización si existen fines u objetivos que cumplir, o sea situaciones que se deseen alcanzar. Para ello se realizan acciones y actividades, siendo necesarios para realizar cualquier acción o actividad contar con los recursos necesarios para esa actividad.

Asimismo el Orden se constituye en un elemento fundamental pues no podría la organización alcanzar su fin sin determinado orden.

Entonces si una institución no actúa ordenadamente se hará muy difícil que logre los objetivos propuestos. El orden en la realización y coordinación de las actividades resulta crucial, y justamente Organización se expresa en el mismo sentido: ordenamiento, u organización de algo. En el establecimiento del orden actúa otra disciplina: Administración.

**Presencia social y clases de organizaciones**

Las bondades que ofrecen las organizaciones han hecho que se multipliquen de tal manera que actualmente se haría imposible pensar en un mundo sin ellas. Han invadido prácticamente todos los espacios, y su subsis-

tencia y crecimiento hablan por sí solos de su importancia. En el mismo sentido abarcan una muy variada gama de clases de organizaciones, para dar una idea solo ofrecemos una de las clasificaciones más utilizadas, aquella que las diferencia según tengan o no Fin de Lucro.

Las organizaciones con fines de lucro se identifican como Empresas, que pueden incluir actividades tan diversas como la comercial, industrial, agrícola, ganadera, minera, de servicios, etc.

Las Organizaciones sin Fines de Lucro constituyen el resto, y sus objetivos principales abarcan las asociaciones e instituciones con fines sociales que benefician de diversas formas a sus asociados y público en general, tales las mutuales, cooperativas, sindicatos, fundaciones, inclusive el estado en sus diversos niveles.

Cabe aclarar un par de aspectos muy importantes para cualquier organización:

-La falta/insuficiencia de recursos necesariamente provoca el fracaso de cualquier proyecto.

-No se debe confundir Fin de Lucro con Incremento Patrimonial (de recursos). Si bien las organizaciones con fines de lucro buscan el incremento patrimonial, éste va a parar al bolsillo de los dueños. En una organización sin fines de lucro también es saludable el incremento patrimonial, pues le permitirá brindar mejores servicios a sus asociados.

## **Recursos: de las organizaciones a las actividades cotidianas**

Cualquier actividad que realice una persona está orientada a algo, algún fin que es el que justifica su existencia. Para mayor validez de la demostración tomemos las actividades más elementales, como serían las propias para la subsistencia de la persona.

Analizamos brevemente para qué y cómo gestiona su economía individual y recursos. Una persona para cubrir sus necesidades vitales, va a requerir de recursos, por lo que obligadamente tendrá que realizar actividades, también para proveerse de esos recursos.

Realiza actividades para generar sus Ingresos (sueldo, jornal, otras formas de obtener dinero u otros bienes), con los que cubre los gastos que le demandan sus necesidades.

Básicamente aparecen estos elementos:  
Objetivos: Sobrevivir, cubrir las necesidades más elementales.

Actividades: Trabaja para proporcionarse el ingreso con que cubrirá la compras de bienes y servicios para satisfacer las necesidades.

Recursos: Los fondos que obtiene, y se transforman en alimentos, vestimenta, etc. Si tiene capacidad de ahorro (más ingresos que egresos) acumulará para comprar casa, auto, etc.

Desde el punto de vista económico tratará de hacer un uso eficiente de sus recursos para tener una mayor o mejor cobertura de sus necesidades, primarias y otras.

## Recursos y recursos en una organización

Del concepto Simple de Recursos (elementos para realizar una actividad) podemos avanzar a lo que consideramos Recursos en una Organización: son todos los elementos y medios que se necesitan para la concreción de los objetivos de la organización. La principal diferencia radica en que el concepto Simple abarca más que nada bienes materiales, en cambio para la Organización también pueden ser recursos los bienes inmateriales, créditos y deudas. Por supuesto, es el concepto simple de recursos el de más uso en lo cotidiano.

## Organización: por qué y cómo administrar económicamente recursos

*El Rol de Administración en la Gestión de Recursos*

Vimos lo importante que es para la organización funcionar ordenadamente para lograr su fin.

Administración brinda conocimientos para ordenar la realización de actividades que permitan llegar a los objetivos fijados. Desde los fundamentos tradicionales de su proceso básico se visualiza este claro propósito, pudiéndose utilizar diversas herramientas más modernas, y otras para situaciones específicas.

Los conocimientos que brinda Administración constituyen básicamente herramientas que permiten incrementar notablemente las posibilidades de lograr metas, objetivos y fines propuestos. Mayormente sus desarrollos apuntan a organizaciones con fines de lucro, pero se puede hacer un mejor aprove-

chamiento de sus conocimientos básicos utilizando una visión más amplia.

Los objetivos aparecen hasta en las actividades cotidianas. Siempre hay un "porqué" para la realización de cualquier actividad. Ese porqué es su finalidad, su razón de ser, que se constituye en la guía principal para su realización.

En una organización, con o sin fines de lucro se realizan una gran cantidad de actividades, y de diferentes grados de importancia (funciones, tareas, etc.) que hacen más complejo poner orden en la realización de las mismas; pero siempre los objetivos son la guía que brindará claridad y orden sobre lo que se hace, para garantizar un mejor resultado y aprovechamiento de los recursos.

Por eso en el proceso tradicional de Administración los objetivos son lo primero que se trabaja. Antes de ejecutar nada se debe proyectar hacia el futuro para saber que queremos lograr, para qué vamos a trabajar, cual es el "Objetivo, meta, finalidad, fin". Cuando existe claridad y precisión en el objetivo se puede trazar con justeza el mejor camino a seguir, que actividades deberemos realizar. A su vez estas actividades deberán efectuarse, ejecutarse, y entonces hace falta determinar de qué forma se van a realizar. Conocer de qué forma se van a realizar y coordinar las actividades va a indicar con exactitud qué recursos se van a necesitar, tanto los recursos materiales, humanos, técnicos y tecnológicos, etc.

Con toda esta información y con la información necesaria para ejecutar las actividades, estaremos en condiciones para comenzar a trabajar, y será la primera actividad la provisión, estructuración y acondicionamiento de los recursos para hacer funcionar la organización.

La posterior dinámica de gestión requiere de decisiones, que se materializan por directivas, órdenes y orientaciones por parte de los responsables de cada actividad en el marco de lo planificado y conforme a las estructuras y recursos previstos.

La única manera de conocer que es lo que se ejecutó es verificando lo realizado. Sin control no tendremos referencia de la nueva realidad, se debe verificar y evaluar lo realizado. Dicha información, principalmente de los errores, es muy útil para realimentar procesos posteriores generando así permanentemente mayor eficiencia. Se corrigen errores detectados y se introducen las mejoras que aparecen con la información del control y evaluación realizados.

Además del proceso básico, Administración cuenta con nuevas herramientas, sus propuestas tienden a valorizar al recurso humano en su rol laboral y como persona. Esto beneficia con mayor rendimiento a la empresa, y de realizaciones de mucho valor a la persona, principalmente a través de esquemas participativos, motivación genuina, utilización de cualidades intelectuales como la creatividad, ambiente de relaciones más colaborativas y hasta de afectos, con Equipos de Trabajo consolida comportamientos importantes como la autodirección y autocontrol. Lo que no

varía es el rol central que cumplen fines y objetivos. Administración va ampliando la apertura hacia otras actividades más allá de las comerciales. Son herramientas muy efectivas como administrar por objetivos, equipos eficientes, liderazgo, etc.

Así, el orden que brinda Administración es esencial en el mejor aprovechamiento de los recursos. Esto va mucho más allá de la compra de un bien al menor precio, porque el bien debe tener el nivel de calidad que se necesita, y utilizarse eficientemente.

### **El Rol de la Economía en la Administración de Recursos**

Más allá de la racionalidad en la utilización de recursos que nos da Administración, Economía tiene también bastante que aportar al respecto.

En el título "El interés de la Comunidad por los Recursos Económicos" quedó claro que necesariamente las definiciones de Economía deben orientar hacia la mejor administración de los recursos. Economía es la ciencia que estudia la mejor administración de los recursos escasos ante necesidades ilimitadas. Son condiciones básicas para que exista un problema económico: que los recursos sean escasos, y que las necesidades que existen sobre ellos sean ilimitadas. Bienes abundantes no pueden producir un problema económico, tampoco bienes sin una necesidad ilimitada, aunque sean escasos.

Asimismo queda como una frase sin sentido que "los economistas priorizan los números a las personas", debido a que por definición

la mejor administración de recursos escasos se orienta a satisfacer necesidades ilimitadas, sin límite a persona, grupo o sector determinado. Esto es muy profundo porque se refiere a conceptualizaciones básicas, y el economista que realice otra interpretación no está en el campo de la Economía.

El hecho de que buena parte de las herramientas se hayan originado con necesidades y enfoque para actividades con fines de lucro explica que muchos desarrollos requieran mediciones solo financieras (en pesos), donde el valor monetario, signo materialista, es casi siempre el eje principal de valoraciones, alejando la utilización e interpretación en otros valores muy relevantes a nivel social y personal. Las mediciones cuantificables y financieras brindan considerables beneficios al facilitar cálculos, demostraciones, comparaciones, etc. y explica la íntima relación/mimetización de Economía con las actividades con fin de lucro.

Hay una larga y agria discusión, más cuando se minimizan fundamentos o la construcción sistémica, como en el tratamiento de recursos y factores productivos. En términos menos complejos, los recursos económicos abarcan más que nada bienes materiales e inmateriales, y mayormente tienen una valoración financiera.

Asimismo hay conocimientos económicos con beneficios potenciales para una buena administración de recursos, que pueden aplicarse a circunstancias muy disímiles de la vida diaria, y que son casi desconocidas en el uso corriente. Por ejemplo:

**El Costo de Oportunidad:** indica que el costo (lo que sacrifico) es en realidad la alternativa u oportunidad que no elijo, si no puedo acceder a ella por elegir otra alternativa. Cuando se pueden cuantificar las alternativas es fácil compararlas, y sino solo tengo que exponer las alternativas y elegir una, sabiendo que su costo es no acceder a la otra alternativa. Por ejemplo ver una película o un partido de futbol que tienen el mismo horario. No se puede valorar en pesos, pero sé que me cuesta lo que dejaré de ver.

**Productividad:** Muchas veces cuando creemos que estamos ahorrando un gasto, no es tan así. Esto ocurre si no consideramos lo que aporta o produce ese gasto. Es justamente lo que tiene en cuenta el concepto de productividad:

**Costo/Beneficio** (cuánto cuesta/que produce). Si una organización elimina gastos sin un análisis previo, puede resultar un ahorro, o lo más probable es que disminuya la calidad del servicio afectado por la quita, seguramente disminuyendo también ingresos. La mejor aplicación de recursos surgirá evaluando ambos datos, su costo y su producción, y no solo el gasto eliminado. Puede aplicarse aun sin valoración financiera, pueden formar parte tanto del costo como del producto el descanso, la tranquilidad, etc.

**Inflación:** Al común de la gente parecería no interesarle, más allá de saber que los bienes que consume cada vez le saldrán más caros. Pero justamente esto genera la necesidad de darle, con más razón, un mejor uso a sus recursos. Si bien la Inflación se define como el aumento sostenido y generalizado del nivel de

precios, que sea generalizado no quiere decir que crezcan todos por igual, ni que se produzcan en un mismo momento. Hay bienes que cubren necesidades primarias, otros que pueden ser reemplazados, o que afectan a diferentes variables, o los diferentes rendimientos de una inversión, etc. Sin conocer toda la teoría, hay conocimientos que serían de mucha utilidad en la administración económica de recursos, y que por razones de espacio no desarrollamos. Por ejemplo el aumento de los combustibles impacta rápidamente (a veces con anticipación) en el precio de la mayoría de los bienes. A una inversión en plazo fijo (intereses) hay que restarle la inflación del período para saber el verdadero rendimiento.

Si nos preguntamos de dónde proviene la inflación nos encontraremos que en mayor o menor medida responde a una mala administración de recursos, total o parcial, como por ej.: cuando el flujo de egresos supera a los ingresos.

### **Toma de decisiones e información de los recursos**

Dentro de la estructura ordenadora de Administración, actividades y objetivos son elementos básicos, porque son las actividades las que permiten alcanzar los objetivos de la organización. La realización de las actividades ya obedece a una dinámica y marco estructural establecido, que surgió de decisiones que se tomaron especialmente en el momento inicial del ente. Indudablemente que estas decisiones se encuentran entre las más importantes. A su vez hay otras tantas decisiones que requiere la dinámica cotidiana de la organización, que abarcan desde aquellas de mucha gravitación

hasta las más operativas; pero en su integridad todas necesarias para que la organización cumpla sus fines de la mejor forma. Entonces se debe tener mucho cuidado como se toman las decisiones y los resultados que obtenemos de ellas, considerando que hablar de actividades es hablar de los recursos que la posibilitan, y que mientras más importante es una actividad, más importante es la asignación de recursos.

En sí "Tomar una Decisión" significa elegir una alternativa u opción entre varias. Está direccionada a un fin determinado, que puede ser la resolución de un problema o mejorar una situación. Normalmente la realización de una Actividad o acción determinada presenta varias alternativas o formas de realizarla. La mejor Decisión tendrá que ver con la alternativa que contribuya en mejor medida al fin que obedece. Si todas las decisiones son correctas la eficaz gestión de la organización estará asegurada.

Entonces para tomar una buena decisión se requiere de buena Información, que permitan por un lado el conocimiento de todas las alternativas u opciones, o al menos la mayor cantidad, o las más importantes. Asimismo es necesario conocer específicamente de que se trata cada alternativa.

La Información son Datos que resultan de Utilidad en determinada situación, en este caso en la Toma de Decisión.

Una correcta decisión requiere de diversas Informaciones. Algunas se recogen directamente, y otras hay que elaborarlas. Un buen

Sistema de Información incrementa notablemente las posibilidades de una buena gestión.

Un último aspecto de relevancia es que todo lo que se hace depende de lo que se decidió, por lógica, si nos equivocamos al Tomar la Decisión, la ejecución sufrirá las consecuencias.

### **Información, recursos y contabilidad**

#### *El porqué de la Información de los Recursos:*

Si consideramos la íntima relación Actividad-Recurso, y que a su vez lo que producen las actividades es una lógica secuencia de la Toma de Decisiones; podemos realizar una correcta valoración del Sistema de Información contable, dado que éste básicamente brinda información de los recursos. Genera información permanente de los componentes analíticos del Patrimonio de un ente, y de los conceptos que generaron la evolución cuantitativa del Patrimonio Neto (Incremento: Ganancia/ Disminución: Pérdida) en valores monetarios. Esta información actualizada permanentemente adquiere mayor valoración en la medida de que se hace voluminosa y compleja la dinámica de las actividades y por ende de recursos.

Esta consideración de la Información contable está referida más que nada a su producción de información para el accionar cotidiano, operativo. La Contabilidad tradicional pone más énfasis en la información de Estados Contables Básicos, que es una infor-

mación periódica de un ejercicio económico (1 año) que mayormente reporta a decisiones más estratégicas.

## Conclusiones

Transitando desde la gestión de organizaciones con fines de lucro hemos considerado aspectos relevantes para visualizar la posibilidad de su utilización, hasta en actividades cotidianas a través de los mismos conceptos y elementos. Al respecto podemos puntualizar:

1- Administrar correctamente recursos se hace imprescindible cuando se trata de Bienes Económicos, o sea aquellos que existen en forma limitada, por lo que tienen un valor, normalmente expresable en valores monetarios. Asimismo es la propia sociedad la que requiere un uso racional y eficiente de ellos porque deben satisfacer de la mejor manera las necesidades de esa sociedad.

2- Queda claro entonces que lo Económico se relaciona más que nada con la utilización eficiente de los recursos. El valor de adquisición es sólo un aspecto a considerar.

3- En términos de mejor utilización de recursos, las organizaciones llenan un espacio muy importante, por ejemplo propiciando la especialización con la división del trabajo, producción a escalas de mayor economía, etc.

4- La gran incidencia de las organizaciones en el uso racional de recursos obliga a conocer aspectos básicos de su dinámica y recursos. De su dinámica básica se desprende que los recursos se constituyen en un elemento Básico, pues existen en la realización de toda actividad, y son las actividades las que permiten concretar los objetivos de la organización, que son su razón de ser.

5- El logro de objetivos solo es viable con un accionar ordenado, que es proporcionado por otra disciplina: Administración, que propone básicamente trabajar ordenadamente a través de una proyección previa hacia el futuro respecto de lo que se quiere realizar, para saber con claridad lo que queremos lograr (fin), cuál es el mejor camino, mediante qué actividades, cómo se realizarán éstas, de manera de poder conocer con precisión los recursos necesarios, tanto cualitativa como cuantitativamente. Es decir que la determinación de recursos puede proporcionar información bastante precisa, por lo tanto muy importante en la toma de decisiones.

6- Dentro del esquema de Administración la Toma de Decisiones tiene un rol fundamental. Ellas deben tomarse en el marco organizacional establecido, y el devenir cotidiano ofrece innumerables situaciones, actividades, que necesitan una resolución. Toda actividad que se ejecuta, lo que se realiza, requiere de un momento previo que es crucial: la Toma de Decisión. Una actividad realizada es el cumplimiento de lo que se decidió. Hay cursos de acción rutinarios, ya establecidos, que corresponden más a niveles operativos, y hay decisiones de

gran importancia para la organización, por ejemplo referente a objetivos, estructuras de actividades, nuevos proyectos, etc.

7- El insumo básico para tomar una Decisión es contar con buena Información, que determinará una buena decisión y ejecución. Por eso el rol de los conocimientos disciplinares debiera ser activo y efectivo, y así brindar importantes beneficios.

8- Normalmente en las decisiones más importantes se mueven más recursos. Por ello las decisiones más importantes requieren más de información actualizada de los recursos. Esto propicia la aparición de otro gran protagonista: La Contabilidad, que es quien genera dicha información, que tiene una íntima relación con los recursos económicos porque genera información analítica e integrada de los recursos de un ente en valores monetarios.

9- Un aspecto importante en este trabajo son los temas de Economía relacionados con gestión eficiente de recursos (recursos económicos, división del trabajo, costo de oportunidad, productividad, etc.). Como todo conocimiento disciplinar la información que aporta es de alta certeza, que es muy valorada en la Toma de Decisiones.

10- El gran problema de siempre de conseguir los recursos que se necesitan, puede atenuarse bastante con las economías de escalas, o pueden ordenarse como etapas de un proyecto de magnitud. Por supuesto que esto se puede realizar con éxito sólo trabajando ordenadamente y con la información necesaria, especialmente la de conceptos disciplinares. Entonces nadie puede dudar de la mejor viabilidad que significa poder contar con conocimientos de comprobada solvencia y validez.

11- El tratamiento más simple y menos estructurado disciplinarmente, orden diferente en tratamiento de temas; simplifica y favorece la comprensión lógica. Se vislumbra así una brecha, a veces importante entre las estructuras conceptuales, incluidas bibliografías; y sus aplicaciones reales. Los conceptos y ordenamiento disciplinar tienen mayor complejidad si se los mira desde lo pedagógico, más que nada por el rigor científico que deben respetar.

Una buena parte de la bibliografía que se utiliza en educación tiene esta matriz. Si a esto le sumamos problemas en este sentido que se origina en las normativas educativas especialmente institucional/áulica, muchas veces la brecha mencionada adquiere dimensiones de consideración. Al respeto solo baste mirar lo que puede causar esta problemática en un factor de tremenda gravitación en la educación como lo es la motivación del alumno para aprender algo más complejo o de poca aplicación a la realidad.

# Fundamentos teóricos para la evaluación de la Calidad de la atención de la Salud Pública según la percepción de los usuarios; para su aplicación en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria

**Cecilia Nasr**

**Agustina Fiad**

FCE - UNJU

**Silvina Cucchiaro**

IES N° 7 "Populorum Progressio – In.Te.La."

cecilianasr@gmail.com

# **Fundamentos teóricos para la evaluación de la Calidad de la atención de la Salud Pública según la percepción de los usuarios; para su aplicación en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria**

**Cecilia Nasr**

**Agustina Fiad**

FCE - UNJU

**Silvina Cucchiaro**

IES N° 7 "Populorum Progressio – In.Te.La."

cecilianasr@gmail.com

Palabras Clave: calidad, salud, usuario, hospital



## Resumen

En este trabajo se fundamentan las teorías y metodologías que enmarcan y dan base al proyecto de investigación "Calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del Hospital Pablo Soria. Percepción de los usuarios",<sup>1</sup> inscripto y evaluado por la Sector.

Su propósito es analizar y resaltar la importancia de la calidad en la atención médica a partir de modelos y herramientas teóricas que hacen posible el abordaje de la problemática expuesta en la investigación antes mencionada.

La perspectiva abordada reconoce la calidad asistencial o calidad en la atención médica como las diversas actividades encaminadas a garantizar la existencia de servicios de salud accesibles, equitativos y que optimicen el uso de los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Cabe destacar que al ser la atención de la salud un servicio, las organizaciones que prestan este servicio -en este caso el hospital- poseen la particularidad de ser intangibles, heterogéneos e inseparables entre producción y consumo; por ello resulta fundamental la inclusión de la perspectiva del usuario y los proveedores de salud en la valoración del servicio de acuerdo a sus necesidades.

La presentación del marco teórico involucra el análisis de dos modelos centrales: uno es el modelo de Avedis Donabedian, que describe los criterios utilizados para valorar el grado de calidad de la asistencia de salud y un conjunto de aspectos a considerar para sistematizar el monitoreo de la misma; y el otro es la metodología Servqual, que permite medir y mejorar el nivel de calidad en las organizaciones que prestan servicios, con base en la satisfacción de las necesidades del cliente, para conseguir una ventaja competitiva

---

## Notas

El proyecto mencionado se nutre del resultado del presente ensayo, y adopta todos los aspectos incluidos en el mismo en la elaboración de los Cuestionarios aplicados en la investigación efectuada en el Hospital Pablo Soria para medir la calidad de atención en los consultorios externos.

## Introducción

El presente trabajo se sostiene en el marco del proyecto de investigación inscripto, evaluado y subsidiado por la Sector y denominado "Calidad de la atención de la salud en los consultorios externos del hospital Pablo Soria. Percepción de los usuarios". Se pretende reflexionar sobre la importancia del fenómeno de la calidad en la atención médica, utilizando como fundamento diversos modelos y herramientas teóricas a partir de los cuales abordar la problemática planteada en el trabajo de investigación.

Para dar inicio a este análisis, acordaremos la definición de calidad en la atención médica o calidad asistencial, referenciando a las diferentes actividades orientadas a garantizar servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales competentes y teniendo en cuenta la optimización de los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Estas organizaciones tienen la particularidad de su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad entre la producción y el consumo, de allí que la perspectiva del usuario y de los proveedores de salud resulte fundamental por ser quienes realizan la valoración del servicio en base a sus necesidades.

En este sentido, presentamos el marco teórico a partir del cual hemos circunscripto el análisis a dos modelos centrales: el primero de base netamente teórica creado por Avedis Donabedian describe y documenta de forma detallada los criterios utilizados para valorar el grado de calidad de la asistencia de salud y

un conjunto de aspectos a considerar para sistematizar el monitoreo de la misma, y el segundo modelo de tipo metodológico Servqual, plantea una metodología que permite medir el nivel de calidad en las organizaciones que prestan servicios, salvando la condición de intangibilidad que las caracteriza, con base en la satisfacción de las necesidades del cliente, y con el propósito de mejorar la calidad de los servicios brindados, para traducirlo en una ventaja competitiva.

### Definición de la atención médica y la calidad en los servicios de salud

La atención médica se define como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado. De esta atención se originan dos aspectos: el primero es la atención técnica, la cual es la aplicación de ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud. El segundo es la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente.

En el año 1991, la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".

Por lo tanto podemos afirmar que se habla de calidad en la atención médica o calidad asistencial cuando se realizan diferentes acti-

vidades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales competentes y teniendo en cuenta la optimización de los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Hay que tener en cuenta que las organizaciones que prestan servicio tienen la particularidad de su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad entre la producción y el consumo, de allí que la perspectiva del usuario y de los proveedores de salud resultará fundamental por ser quienes realizan la valoración del servicio en base a sus necesidades, experiencias pasadas, información externa y comunicación de boca en boca. Su rol será protagónico para generar una retroalimentación al sistema para reformulación de políticas públicas de salud.

### **Selección de Metodologías para evaluar la calidad de atención en la salud**

Frente a la pluralidad y diversidad de material bibliográfico disponible sobre el tema, se ha considerado necesario circunscribir el análisis a dos modelos centrales: el primero de tipo metodológico Servqual, desarrollado por Ananthanarayanan Parasuraman, Valerie Zeithmal y Berry Leonard; el segundo modelo, de base netamente teórica, creado por Avedis Donabedian.

#### *1º Modelo: Metodología Servqual de calidad del servicio*

Los autores Parasuraman Ananthanarayanan, Zeithmal Valerie y Berry Leonard crearon una metodología que permite medir el nivel de calidad en las organizaciones que prestan servicios, salvando la condición de intangi-

bilidad que las caracteriza, con base en la satisfacción de las necesidades del cliente, y con el propósito de mejorar la calidad de los servicios brindados, para traducirlo en una ventaja competitiva.

La naturaleza de los servicios se diferencia de la de los bienes materiales en que los servicios tienen la particularidad de la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad entre la producción y el consumo, y por lo tanto requieren ser evaluados al ser entregados y durante el proceso de su realización. Este aspecto debe tomarse en cuenta al aplicar el método descripto.

El modelo circunscribe dos conceptos clave, que deben ser definidos como su punto de partida: percepción y expectativa de los usuarios.

En la percepción de las necesidades del usuario debe explicarse que el mismo tiene ciertas necesidades concretas, algunas conscientes y otras no, que deben ser percibidas por la organización para la posterior provisión del servicio. La percepción del cliente se refiere a cómo considera el usuario que la organización está cumpliendo con la provisión del servicio, de acuerdo a la valoración que él hace del servicio recibido.

A su vez, las expectativas del cliente están formadas por sus necesidades conscientes, sus experiencias pasadas, información externa y comunicación de boca a boca; y ellas definen lo que el usuario espera recibir del servicio que entrega la empresa. De aquí puede generarse una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente formula un juicio.

Servqual es un método que evalúa los factores claves para medir la calidad de los servicios provistos por las empresas. Se denomina modelo de discrepancias ya que alude a que la diferencia entre las esperanzas que posee el usuario y el resultado de la experiencia real del servicio obtenido por un proveedor en particular puede conformar una medida de la calidad del servicio. Por ello, en este enfoque de evaluación de la calidad, el servicio percibido es concebido como la diferencia existente entre las perspectivas de los clientes y lo que realmente advierten del servicio.

La comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que les presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha entre ambas ser un indicador para que la empresa mejore. Esas expectativas pueden ser condicionadas por un conjunto de factores clave, como la comunicación boca a boca o las recomendaciones que hacen personas conocidas sobre el servicio, las necesidades personales, las experiencias previas con el servicio y las comunicaciones externas sobre las prestaciones efectuadas.

El modelo mide lo que el cliente espera del servicio que va a recibir, encuadrado en cinco dimensiones especificadas, contraponiéndolas con la estimación de lo percibido en el servicio por el cliente en esas cinco mismas dimensiones, las que se relacionan con los criterios de evaluación empleados por los clientes para valorar la calidad en un servicio. Las dimensiones son:

- Elementos tangibles: Son los aspectos físicos percibidos por el cliente en la organización, y se evalúan bajo tres perspectivas diferentes: personas, infraestructura y objetos.
- Confiabilidad: Mide la capacidad de suministrar el servicio, con exactitud y precisión, sin errores, según lo pactado.
- Capacidad de respuesta: Es la capacidad de reacción frente a una demanda del cliente y la velocidad de respuesta, relacionada con la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y ofrecer rapidez en el servicio, para satisfacer sus necesidades.
- Seguridad: Es la habilidad para transmitir confianza credibilidad y seguridad al cliente.
- Empatía: Implica para una organización, conocer los deseos y preferencias de sus clientes, para proporcionarles atención personal e individualizada.

Como resultado de esta evaluación la organización puede enfocarse en satisfacer las necesidades del cliente para ofrecer un servicio de mayor calidad, y en consecuencia requiere que las percepciones superen a las expectativas para lograr un alto grado de satisfacción en la calidad del servicio que ofrece.

La finalidad del cuestionario es identificar los elementos que generan valor para el cliente y utilizarlos para revisar los procesos que permitan incorporar mejoras. Esa identificación requiere el análisis de las expectativas, obtenidas a partir de cuatro fuentes que son: la comunicación diaria, las necesidades personales, las experiencias personales y la comunicación externa.

Como la herramienta además contempla las opiniones de los usuarios sobre la importancia relativa de las cualidades del servicio, la aplicación de SERVQUAL resulta útil para establecer una calificación general de la calidad de la organización como un índice de calidad del servicio, determinar los deseos de los consumidores de esa institución, calificar los resultados encontrados por los consumidores de ese establecimiento, detectar las brechas de insatisfacción existentes, y priorizar las fallas de calidad estableciendo un orden de precedencia entre ellas.

La herramienta Servqual se divide en tres cuestionarios:

- FASE 1: investiga las expectativas del cliente sobre lo que debe ser un servicio concreto, y la prestación que se espera recibir de una compañía de servicio excelente.
- FASE 2: evalúa la importancia de cada una de las dimensiones del servicio, cuantificando la valoración de los clientes respecto a la importancia relativa de las cinco dimensiones, para poder ponderar las puntuaciones asignadas.
- FASE 3: indaga sobre lo que el usuario percibe específicamente del servicio brindado por la compañía en estudio, para que marque en qué grado considera que la empresa posee las características expresadas en cada afirmación, asignando una puntuación de la percepción del servicio, basándose en la escala de Likert.

Las conclusiones obtenidas de este estudio confirman la idea de que el logro de un nivel óptimo de calidad depende de alcanzar o superar las expectativas del cliente, y que determinando el gap o diferencia entre las mediciones de lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo, se puede facilitar la puesta en marcha de acciones correctivas adecuadas que mejoren la calidad.

Los argumentos por los que nos hemos apoyado en ambas metodologías combinadas tienen que ver con que los creemos aptos para evaluar lo anteriormente enumerado ya que ambas formas de aproximación comparten el propósito de comprender mejor el contexto en el que estamos insertos, también tienen como propósito fundamental mejorar el bienestar del ser humano y finalmente al trabajar reconocemos que la complejidad de obrar sobre fenómenos relacionados con la respuesta humana requiere de un amplio espectro de perspectivas y formas de aproximación.

*2º Modelo: Creado por el Dr. Avedis Donabedian (1919-2000)*

Es conocido como referente en estudios sobre la *calidad de la atención en salud* y especialmente por sus diversos conceptos o pilares sobre *la calidad*. En el año 1980 rompe paradigmas anteriores proponiendo una nueva definición de *calidad asistencial*, problematizando y profundizando sobre el tema. Describe y documenta de forma detallada los métodos utilizados para valorar el grado de calidad de la asistencia de salud y un conjunto de aspectos a considerar para sistematizar el monitoreo de la misma.

Reconoció en dicho concepto tres componentes fundamentales:

- **Componente Técnico:** el cual es la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.
- **Componente Interpersonal:** el cual tiene como base el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general, y esas normas son modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y por las expectativas y aspiraciones de cada persona individual.
- **Aspectos de Confort:** que constituyen el tercer componente y abarcan todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

Para el autor el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de un esquema conceptual para evaluar la atención sanitaria, existiendo una relación funcional fundamental entre estos tres elementos. De allí la necesidad de incluir la satisfacción del usuario en las evaluaciones del aseguramiento de la calidad.

La satisfacción del usuario se define como uno de los atributos de la calidad y es percibido

como un indicador de la dimensión de resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (instalaciones físicas, distribución, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta y en los trámites) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida).

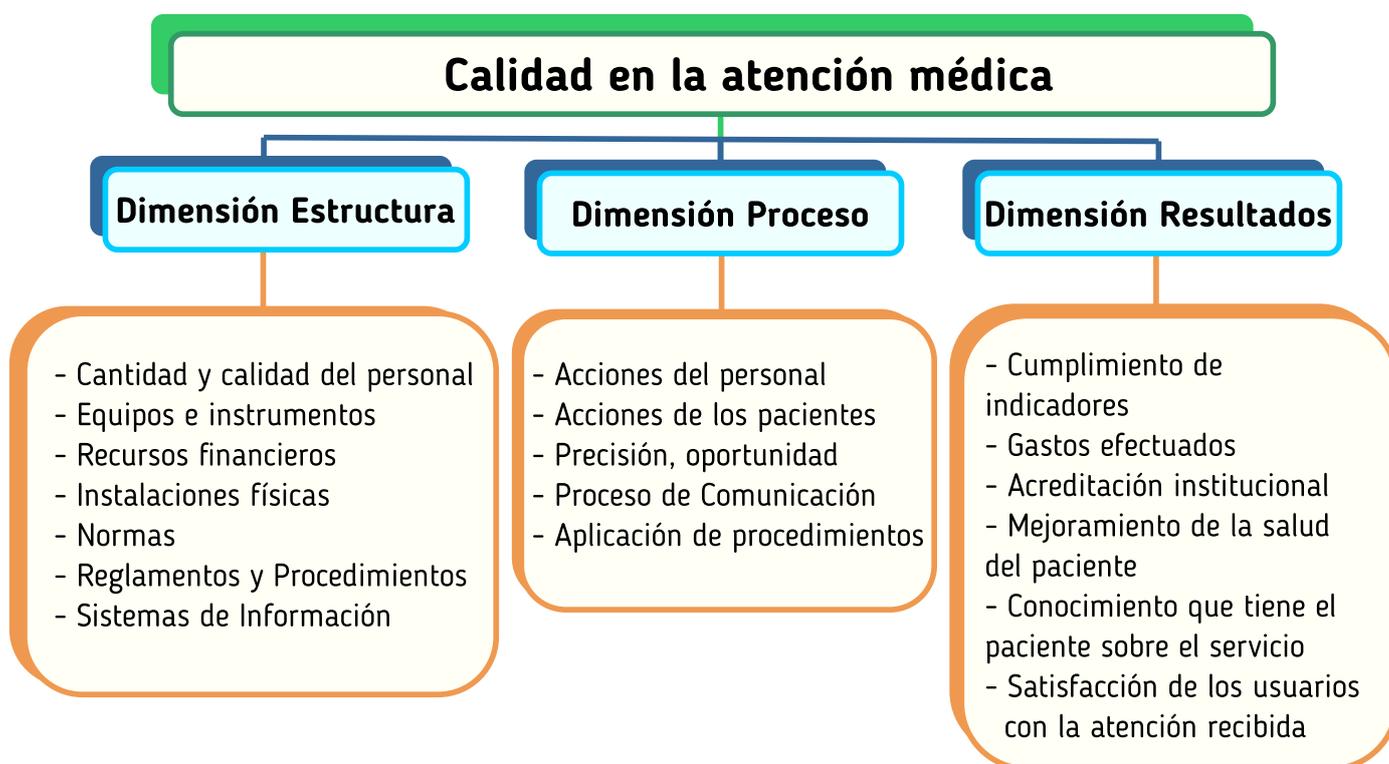
Estos indicadores fueron los cimientos de base para el diseño, elaboración y realización de la encuesta utilizada para cumplir con el objetivo del proyecto.

- **Estructura:** incluye todos los factores que afectan el contexto en el que se entrega el cuidado. Esto incluye la instalación física, el equipo y los recursos humanos, así como las características organizativas, como la formación del personal y los métodos de pago. Estos factores controlan cómo actúan los proveedores y los pacientes en un sistema de salud y son medidas de la calidad media de la atención dentro de una instalación o sistema. La estructura es a menudo fácil de observar y medir y puede ser la causa de aguas arriba de los problemas identificados en proceso.
- **Proceso:** es la suma de todas las acciones que componen la salud. Estos incluyen comúnmente el diagnóstico, el tratamiento, la atención preventiva y la educación del paciente, pero pueden ampliarse para incluir las acciones tomadas por los pacientes o sus familias. Los procesos pueden ser clasificados como procesos técnicos, cómo se da la asistencia, o procesos interpersonales, todos los cuales engloban la manera en que se da la

asistencia. De acuerdo con Donabedian, la medición del proceso es casi equivalente a la medición de la calidad de la atención porque el proceso contiene todos los actos de prestación de asistencia sanitaria. Información sobre el proceso puede obtenerse a partir de los registros médicos, entrevistas con los pacientes y los profesionales, o la observación directa de las visitas de asistencia sanitaria.

- Resultado: contiene todos los efectos de la asistencia sanitaria en los pacientes o

poblaciones, incluyendo cambios en el estado de salud, comportamiento, o el conocimiento, así como la satisfacción del paciente y la calidad relacionada con la salud de la vida. Los resultados se consideran a veces como los indicadores más importantes de la calidad porque la mejora del estado de salud del paciente es el objetivo primario de la asistencia sanitaria. Sin embargo, los resultados de medición de precisión que se pueden atribuir exclusivamente a la asistencia sanitaria son muy difíciles.



Fuente: Torres (2011) a partir de Donabedian (1966)

El esquema de conexiones entre el proceso y los resultados a menudo requiere de grandes poblaciones de la muestra, los ajustes de mezcla de casos, y seguimientos a largo plazo, los resultados pueden tardar un tiempo considerable para convertirse en observables.

Aunque es ampliamente reconocido y aplicado en muchos campos relacionados con la asistencia sanitaria, el modelo de Donabedian fue desarrollado para evaluar la calidad de la atención en la práctica clínica. El modelo no tiene una definición implícita de una atención de calidad para que pueda ser aplicado a los problemas de alcance amplio o estrecho. Donabedian señala que cada uno de los tres dominios tiene ventajas y desventajas que requieren los investigadores a establecer conexiones entre ellos con el fin de crear una cadena de causalidad que es conceptualmente útil para la comprensión de los sistemas, así como el diseño de experimentos e intervenciones.

En su artículo "Evaluación de la calidad de la atención médica" Avedis describe y documenta de forma detallada, los métodos utilizados para valorar el grado de calidad de la asistencia de salud y un conjunto de aspectos a considerar para sistematizar el monitoreo de la misma.

Se concentró fuertemente en la interacción médico paciente en forma casi exclusiva para evaluar los procesos de asistencia de salud, analizando:

- el propósito de la evaluación
- los problemas de definición
- los criterios y patrones
- los sistemas de medida
- la confiabilidad de las evaluaciones cualitativas
- los índices de calidad
- la necesidad de definición del evento de atención del paciente
- la utilización de métodos válidos y fiables para la medida
- evaluación de la asistencia sanitaria, basados en definiciones y criterios objetivos.

## Conclusión

En este trabajo se expusieron las teorías y metodologías que enmarcan y dan base al proyecto de investigación; y su propósito fue analizar y resaltar la importancia de la calidad en la atención médica desde las diversas actividades encaminadas a garantizar la existencia de servicios de salud accesibles, equitativos y que optimicen el uso de los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Luego de realizar un estudio de las diferentes teorías y métodos desarrollados para el análisis de la calidad en los servicios, y considerando su aplicación en el ámbito de la salud, que es el que compete a este escrito, y tras una completa observación del aporte que cada uno de ellos podría brindar al caso de aplicación de interés; se seleccionaron los métodos de Avedis Donabedian y Servqual.

La utilización de ambos modelos implica la elección parcial de los procedimientos de cada uno que se adapten mejor para el análisis de la calidad de la atención evaluada en la investigación de base efectuada en el Hospital Pablo Soria.

La aplicación de Donabedian es directa, ya que el autor investigó la calidad en el ámbito de la salud específicamente, de allí se tomaron los 3 componentes de su clasificación: técnico, interpersonal y confort; cubren la gama de aspectos de interés en la evaluación de la calidad de atención en el centro de salud en cuestión. Ellos se tomaron como estructura para el armado del cuestionario.

De la metodología Servqual, se extrajeron ítems de evaluación, y las 3 fases de los cuestionarios propuestos: detección de expectativas de los pacientes, valoración de las dimensiones del servicio y percepción del servicio recibido en la atención de salud por parte del paciente, con la asignación de un puntaje que valore la percepción del usuario. Todos estos ítems y fases fueron encuadrados dentro de los componentes propuestos por Donabedian, y así se conformó un modelo mixto de aplicación que incluye todos los aspectos relevantes para la evaluación de la calidad de atención en salud buscada.

El propósito de este ensayo es la provisión de un modelo que contemple todos los aspectos de la realidad a analizar, del ámbito de la atención en los servicios de salud; específicamente en los consultorios externos hospitalarios, y en este caso referidos al Hospital Pablo Soria. Los resultados y conclusiones del desarrollo aplicado a la institución mencionada no fueron incluidos en este ensayo por no haber sido concluidos al término del mismo, ya que a selección del modelo obtenido se adopta como punto de partida para la investigación y las encuestas realizadas en ese establecimiento.

## Bibliografía

- Coronado-Zarco R, Cruz-Medina E, Macías HSI, Arellano HA, Nava BTI (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista mexicana de medicina física y rehabilitación*, 25 (1), 26-33. México.
- Humet, Carlos (director) (2001). Calidad asistencial. *Revista de órgano de la Sociedad Española de calidad asistencial*. 16 (1). Barcelona.
- Morales Cartilli, E. (2005). *Escala multidimensional Servqual* [Chile: Facultad de ciencias empresariales, Universidad del Bío-Bío]. Consultada el 07-06-2016 en: <http://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Morales Rivas, M. y Carvajal Garcés, C. (2008). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. *Revista médica*, 19(29), Bogotá.
- Sirebrenik Wigodski, J. (2003). ¿Qué es Servqual?. *Medwave*, 3(10):e2763(1/11/2003). Consultada el 21-07-2016 en: <http://www.medwave.cl/link.cgi/medwave/enfermeria/nov2003/2763>

# La narración: potencias y desafíos de la escritura en los procesos de reflexión sobre las prácticas de enseñanza

**Laura M. F. Bellido**

**Silvana R. Palleres**

**Mónica G. Rivera**

IES N° 7 "Populorum Progressio In.Te.La."

Imfbellido@gmail.com

# **La narración: potencias y desafíos de la escritura en los procesos de reflexión sobre las prácticas de enseñanza**

**Laura M. F. Bellido**

**Silvana R. Palleres**

**Mónica G. Rivera**

IES N° 7 "Populorum Progressio-In.Te.La."

Imfbellido@gmail.com

**Palabras Clave:** narrativas, prácticas de enseñanza, enfoque socioantropológico

## Resumen

Este trabajo se inició en el marco del Plan Nacional de Formación Docente (2012-2015), con motivo del seminario "Prácticas de escritura, enseñanza y formación docente", a cargo de Gustavo Bombini.

Nuestro objetivo en esta presentación es recuperar y exponer las reflexiones surgidas a partir de una experiencia de escritura(s) y lectura(s) compartidas. Para ello, en la primera parte nos referiremos a los textos producidos, a fin de indagar las relaciones productivas entre las prácticas de escritura y las prácticas de enseñanza y de formación, así como las tensiones epistémicas que resultaron de este encuentro.

Luego, desde en un enfoque socio-antropológico, expondremos cómo esa experiencia puso de relieve procesos de objetivación y distanciamiento respecto de nuestros propios discursos, permitiendo así que se produjera una revisión crítica de la práctica, al tiempo que la puesta en valor de la escritura como soporte de dispositivos de formación docente.

### Acerca de la experiencia de escritura(s) y lectura(s) sucesivas

El punto de partida de la experiencia que llevamos adelante las autoras de este trabajo fue la elaboración sucesiva e individual de tres producciones escritas. En primer lugar, una de las integrantes del equipo asumió la planificación de una clase en formato de guión conjetural; a continuación, otra construyó un "autorregistro" de cómo podría haberse dado esa práctica y, sobre la base de esos escritos, el registro de aquella clase guionada estuvo a cargo de la tercera integrante.

#### *1ª instancia: El guión conjetural*

Es en este contexto que consideramos oportuno reseñar brevemente las características del primer texto producido. Recuperamos la definición que da el propio Bombini al "guión conjetural":

Una suerte de relato de anticipación, de género de "didáctica-ficción" que permite predecir prácticas a la vez que libera al sujeto (al tiempo que lo constituye) en sus posibilidades de imaginarse una práctica maleable, dúctil, permeable a las condiciones de su producción, de frente a los sujetos (el docente, los estudiantes) que en ella participan. (2002, p.5).

El desafío que la producción de estos guiones plantea es el de un ejercicio de imaginación y de toma de decisiones (Bombini, 2013), en tanto que, de la mano de estas decisiones y de la articulación dialógica de los componentes didácticos de la planificación, se pone en juego el componente explicativo-argumentativo que conforma el guión: las conjeturas. Cada decisión tomada por el escritor debe ser expuesta de modo que convenza de

su pertenencia a un marco teórico y de su adecuación y pertinencia según el contexto en el que transcurrirá la práctica de enseñanza.

Así, el planteo de conjeturas resulta ser una instancia prioritaria de anticipación del devenir de una clase, visibilizando paradójicamente lo inmediato y lo imprevisible. Es entonces desde esta función conjetural que entendemos se potencian los procesos reflexivos que, al decir de Schön (1983), acontecen durante la acción.

Atendiendo a estas características, el primer texto construido puso de relieve la importancia que tiene la escritura como espacio de anticipación y análisis de las prácticas pedagógicas y su complejidad, en la medida en que su composición demandaba prever no sólo una práctica de enseñanza que aún en su proyección a futuro permitiera a los lectores 'visualizarla', hacerla presencia para lograr una reflexión crítica sobre el objeto; sino también, pre-ver las posibles necesidades de quienes continuarían esa escritura: ¿cuánta información brindar? ¿qué datos serán necesarios para que se entienda el propósito de la clase? ¿cuánto fundamentar? ¿qué describir?. En otras palabras, a la premisa sobre el carácter estratégico de la escritura como proyección de la práctica, se sumó la necesidad de narrar con la mayor claridad, exhaustividad y rigor posibles una propuesta que estaría sujeta a nuevas miradas, la de la escritora devenida lectora de su propia práctica y la de aquellos/as que 'observarían' la hipotética "puesta en acto" de la propuesta.

### 2º instancia: El autorregistro

En estos textos la mirada se vuelve reflexivamente sobre la propia práctica mediante el complejo acto de toma de distancia del hacer de uno.

Darse cuenta de lo que en realidad hacemos cuando estamos frente a un grupo en nuestra labor docente es una tarea que requiere 'auto-observación': *ver lo que hago (casi) en el momento mismo en que lo estoy realizando*. El autorregistro es un instrumento sumamente importante en esta tarea: permite congelar la situación y posteriormente analizarla. De ahí que pueda funcionar como un 'espejo' de la práctica docente. (García Herrera, 1997, p.1).

Aunque la idea de "espejo" y la posibilidad de captar los hechos tal y como sucedieron en la realidad puede someterse a las mismas críticas que recayeron sobre la idea de la "objetividad" positivista, el autorregistro no pierde potencialidad, máxime cuando la posibilidad de análisis requiere necesariamente instancias de distanciamiento y objetivación que este tipo de texto facilitan.

En la elaboración del autorregistro se involucraron nuevas cuestiones: la interpretación, la creatividad y la intervención de una subjetividad—otra en el plano de aquella primera práctica guionada (puesto que la intertextualidad implica, necesariamente, una intersubjetividad, explícita en este caso) enfatizó el carácter diferido de la escritura. Entonces, el problema a considerar consistía en la "correcta"

interpretación de la propuesta para lograr primero su escenificación y luego la narración, desde un punto de vista desplazado, pues la narradora debió asumir una voz ajena que 'actuara el guión' de acuerdo a lo que había sido interpretado. Podríamos decir que en este punto del trabajo comienza una superposición, no sólo de voces, sino también de miradas sobre la práctica.

### *3º instancia: el registro de observación*

Así como el autorregistro posibilita recuperar descriptiva y narrativamente la propia práctica, el "registro de observación" lo hace con la práctica de un Otro. Sañudo señala que "el registro es la mediación más pertinente a la práctica docente. La confrontación de lo registrado con sus concepciones produce una contradicción que prepara la transformación". (citada en García Herrera, 1997)

Esta instancia de escritura también demandó un gran esfuerzo imaginativo, pues debía construirse atendiendo a dos narraciones previas, aunque queremos destacar aquí que la dinámica de construir interrogantes en base a las prácticas realizadas –pues se refieren tanto al guión, como a la puesta en acto y su correspondiente autorregistro-, en vez de una "devolución", ha constituido un gran acierto en la medida en que generó un primer *extrañamiento* de la mirada sobre el objeto analizado.

### *El punto de encuentro: diálogo escriturario*

La composición de un texto integrado que diera cuenta de las sucesivas etapas de producción nos situó ante el desafío propio de esta práctica: resolver cuestiones de orden retórico, lingüístico e, inclusive, estilístico. El

desafío se tornaba más complejo aún en la medida en que la escritura se desarrolló, no en la realización de una puesta en acto individual, sino en la pretensión de una escritura continua y colaborativa. Así, cada uno de los procesos de escritura llevados a cabo en la composición de este trabajo significó para nosotras un desafío particular. En tanto potencia, compartimos las posiciones que ponderan a la escritura como herramienta intelectual y su incidencia en un proceso transformador del pensamiento (cfr. p.e. Alvarado, M., 2003). Asimismo, dadas las características de esta forma de comunicación (materialización del discurso, su permanencia en el tiempo, su espacialidad, la posibilidad de revisión y reescritura, entre otras), debemos destacar cómo esta práctica puso de relieve procesos de objetivación y distanciamiento respecto de nuestros propios discursos, permitiendo así que se produjera una revisión crítica de las prácticas y la posibilidad de una transformación que aspiraba a una renovada relación entre teoría y práctica en el ámbito educativo. En el proceso evidenciamos relaciones entre práctica y reflexión teórica para construir conocimientos propios, partiendo de los problemas prácticos, cotidianos, de la práctica de enseñanza.

La puesta en contacto de aquellos textos, de los diferentes puntos de vista y voces aunados en torno a una misma práctica, también puso de manifiesto la riqueza del procedimiento: la posibilidad de confrontar los relatos para reconstruir una práctica y convertirla en objeto y fuente de conocimiento y reflexión. En este sentido, consideramos que los recursos narra-

tivos implicados nos facilitaron los medios para la tarea, pues, como lo describe Ana María Bovo, gran conocedora del oficio narrativo, "la narración tiene el don de ser reveladora en dos sentidos: reconfirmar lo que ya sabías y el descubrir lo insospechado".

### **La reflexión en y desde las prácticas de enseñanza**

Como venimos sosteniendo a lo largo de este proceso de construcción colectiva, la escritura se nos presentó en todo su potencial, evidenciándose como una herramienta de mediación para revisar, reflexionar y proyectar las propias prácticas de enseñanza.

Ahora bien, abordar esta intencionalidad reflexiva en el quehacer profesional no puede encararse desde la mera intuición anclada en el sentido común, ya que la necesidad de otorgar rigurosidad a esta práctica supone la apelación a fundamentos teóricos y metodológicos. De esta manera el aporte de la etnografía no sólo viene aparejado de aquello que caracteriza la forma de presentar textos escritos desde un formato descriptivo o narrativo, sino sobre todo desde el posicionamiento que enfatiza "el peso otorgado a los significados, al punto de vista de los "otros" y a la intersubjetividad como fundamento de la realidad social" (Bertely Busquets, 1994, p.36).

De esta manera, la observación de prácticas de enseñanza desde el enfoque etnográfico supone ante todo el emplear una estrategia para acceder a los significados específicos atribuidos por parte de quien enseña, sin desconocer los múltiples atravesamientos

de índole social, institucional, político y culturales más amplios. Sin embargo, durante esta práctica, el observador tiene el desafío de reconocer el peso de sus prenociones personales y teóricas lo que generalmente conduce a la emisión de juicios de corte evaluativo que plantean cómo debería haber sido la práctica de enseñanza observada. Por este motivo y coincidiendo con Busquets (op. cit.), la contribución más importante de la etnografía no reside tanto en el uso de las herramientas metodológicas propias del enfoque, esto es, la observación participante y la entrevista profunda, sino en el posicionamiento del sujeto durante el proceso de construcción del objeto, estableciendo como uno de los principales mandatos el considerar su propio punto de vista, una especie de vigilancia sobre la propia subjetividad en el trabajo interpretativo.

Este esfuerzo por comprender el accionar del otro, sin dejar de advertir "los propios significados" en el proceso, nos hizo pensar que la observación implica la necesidad de recurrir a la entrevista para indagar otros elementos no fácilmente documentables, tales como las múltiples intencionalidades en las prácticas de enseñanza, los supuestos en que se sustenta el accionar pedagógico, las contradicciones entre aquello que se anticipa y lo que finalmente acontece, etc.

Si el observar las prácticas de otro nos interpela de la manera como lo venimos haciendo cuánto más al momento de pensar en encarar un trabajo analítico en torno a nuestras prácticas de enseñanza. Si bien, como plantea Beatriz Calvo, "la etnografía analítica también se distingue en tanto la localidad de estudio no es

totalmente desconocida al etnógrafo" (2012, p.13), la idea de auto-observarnos constituye un gran desafío para hacer que lo familiar se vuelva extraño. El principio de la etnografía de exotizar aquello que nos resulta cercano, propio, aparece en este caso y a simple vista como una estrategia difícilmente viable.

Sin embargo, y en el marco de este planteo es que recuperamos el aporte de Adriana García Herrera mediante la posibilidad de construir "autorregistros" capaces de reflejar las propias prácticas de enseñanza. Al auto observarnos y auto registrar nuestras acciones en una práctica de enseñanza la distancia entre el objeto de la observación y el sujeto se anula, materialmente hablando. Es entonces que nos planteamos el dilema consistente en si es factible distanciarnos de nuestra propia práctica para encarar luego un proceso de tipo analítico. Nuevamente consideramos la necesidad de realizar cruces entre los autorregistros y aquellos registros de observación contruidos por otro, valorando como una estrategia imprescindible para mediatizar este intercambio a la pregunta, en tanto que permite promover el avance reflexivo crítico y propositivo al poner al descubierto los supuestos personales y teóricos.

De este modo, ejercitarse en la tarea de auto interrogación a partir de lo registrado pone en plena vigencia el principio de Pierre Bourdieu, "la reflexividad", condición para la formación de hábitos reflexivos que posibiliten la construcción de saberes pedagógicos sostenidos desde nuestras prácticas.

Como veníamos planteando, la escritura nos posicionó en un lugar diferente en las prácticas de la enseñanza, ya que la experiencia nos llevó a construir las distintas evidencias, signadas por sentidos y significaciones personales, construidas a partir de las trayectorias formativas. De ahí la riqueza de las interpretaciones a que nos invita la escritura, la intencionalidad de quien escribe, los posicionamientos frente a la enseñanza enfrentándonos con dilemas, contradicciones, las interrelaciones y decisiones sobre la práctica que se quería comprender.

Lo textual nos anclaba en las particularidades sentidas, actuadas y sostenidas, que por mucho tiempo han permanecido en silencio, y que encuentra en los relatos una voz propia, animadas en contar nuestras implicaciones, superando de alguna manera las limitaciones personales. Ahora bien, la escritura sobre las prácticas, nos involucró desde las disposiciones y capacidades sobre la base de compromisos recíprocos que se construyeron en los mismos procesos interpretativos frente a la práctica de la enseñanza.

Dice Gloria Edelstein que "el sentido de la narrativa siempre es construido sobre la base de una fuente rica de datos que enfoquen particularidades concretas y permitan relatos potentes" (2011, p.120). Por lo tanto, la escritura en tanto herramienta metodológica, se constituye en invitación a participar, a involucrar a otros en la lectura, a la vivencia de los involucramientos que ponen en valor la escritura.

Desde esta perspectiva, nos interesa rescatar el sentido dialógico e interactivo que tuvo nuestra escritura, como reconstrucciones donde la subjetividad se constituye en una construcción social conformada en el discurso, en los contextos transaccionales y relacionales de las prácticas, donde fue posible distinguir el relato personal de los relatos triangulados que complementaban los individuales.

La creación continua de significados frente a las prácticas se torna inacabado, en tanto las historias recreadas por las experiencias pedagógicas a lo largo del tiempo, que implicadas en un proceso reflexivo producen formas distintas de ver esas propias historias, y esto nos inserta en la complejidad que este tipo de práctica socialmente determinada involucra. Es por ello que el análisis de las prácticas en cuanto, nos permitió suspender la evidencia de nuestras categorías y de nuestros modos habituales de pensar, y describir las prácticas pedagógicas abriendo la posibilidad de intentar de pensarlas de otro modo, a otra escala, con otras conexiones.

Desde esta visión, Larrosa se plantea “el análisis de las prácticas pedagógicas en las que se produce o transforma la experiencia que la gente tiene de sí misma, intentando ofrecer, en el sentido antes planteado, la posibilidad de pensar de otro modo” (citado en Edelstein, G. 2011, p. 126)

Es en este proceso de análisis donde la reflexión, como dijimos, fue ponderada para poner en tensión la propia perspectiva, las

limitaciones, pero al mismo tiempo para abrir posibilidades y nuevas miradas respecto de las prácticas de la enseñanza, apelando sin lugar a dudas a nuestras libertades y necesidades, que se ponen en juego en el marco de nuestras disposiciones, pero al mismo tiempo que nos permite tomar distancia de ellas.

## Reflexiones finales

Sin lugar a dudas haber transitado por esta experiencia pudo sostenerse desde la clara intencionalidad de sostener un proceso reflexivo, no exceptuado de intencionalidad, pero que abrió la posibilidad de un camino hacia la superación de posiciones tanto objetivas como subjetivas, procurando iniciar un recorrido signado por nuevas alternativas en relación a las prácticas de la enseñanza.

Volver la mirada sobre la propia práctica para tratar de entender la forma en que ésta se relaciona a su vez con la producción teórica, con el contexto de realización, con los sujetos-actores involucrados; y hacerlo a partir de la escritura, propia y externa, de las sucesivas reescrituras y lecturas cruzadas, abrió para nosotras un abanico de posibilidades -didácticas, metodológicas, cognitivas y meta-cognitivas- que nos condujo a reflexionar acerca de las potencialidades así como los desafíos que ofrece la escritura como dispositivo de investigación educativa.

## Bibliografía

- Alvarado, M. (2003) La resolución de problemas. *Propuesta Educativa*, 26. Argentina, FLACSO: Ediciones Novedades Educativas.
- Bombini, G. (2002) Prácticas docentes y escritura: hipótesis y experiencias en torno a una relación productiva. [Ponencia]. *Actas de las Primeras Jornadas Nacionales Prácticas y Residencias en la Formación de Docentes*. Universidad Nacional de Córdoba.
- Bombini, G. y P. Labeur (2013) Escritura en la formación docente: los géneros de la práctica. En *Enunciación* Vol. 18, No. 1, enero-junio de 2013, Bogotá, Colombia. pp. 19-29.
- Berterly Busquets, M. (1994). Retos metodológicos en etnografía de la educación. *Revista Colección Pedagógica Universitaria*, 25, p. 31-46. Instituto de Investigaciones en Educación de la Universidad Veracruzana. Recuperado el 20/03/2015 de <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/5830>
- Calvo, B. (1992) Etnografía de la educación. *Nueva Antropología*, XII (42), México.
- Edelstein, G. (2011) *Formar y Formarse en la enseñanza*. Bs. As.: Paidós.
- García Herrera, A. (1997) El autorregistro como 'espejo' de la práctica docente. *Educar* No. 3, México.

Larrosa, J. y otros (2009) *Déjame que te cuente*. Bs. As.: Laertes.

Sañudo, L. (1996) Hacia un modelo metodológico para la transformación de la práctica docente. *Mandala*, órgano informativo de la ENEG y la delegación D - 11.34, nueva época, núm. 5-7, pp. 35 – 46, Guadalajara.

Schön, D. (1983). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós Ibérica.

# Materia en movimiento ¿modelización y contexto?

**Rosa María Palou**

IES N° 7 "Populorum Progressio-In.Te.La."

rosamariapalou@gmail.com

# Materia en movimiento ¿modelización y contexto?

**Rosa María Palou**

IES N° 7 "Populorum Progressio-In.Te.La."

rosamariapalou@gmail.com

**Palabras Clave:** teoría cinético molecular, problemática ambiental, modelos científicos, energía asociada, TIC.

## Resumen

La temática que se aborda en el presente trabajo se propone en razón de que en el Profesorado de Educación Especial, en la unidad didáctica "Didáctica específica IV: Ciencias Naturales", en el 3er año, turno noche del IES de referencia sede Capital, se observó en los estudiantes dificultades para construir la representación de la naturaleza particulada de la materia. Es decir, la materia es discontinua y está constituida por partículas en movimiento, con energías asociadas y espacios entre ellas. Por considerarse esta temática un contenido disciplinar estructurante, en el que otros saberes se explican y contextualizan, es que se proyectó una propuesta didáctica secuenciada. Ésta se desarrolló durante tres años consecutivos, registrándose buenos niveles de apropiación de los saberes y desarrollo de capacidades de transferencias e inferencias.

La secuencia didáctica constaba de tres etapas: iniciación, desarrollo y cierre. En su diseño y planificación se tomaron en cuenta plantear una problemática ambiental local, Laguna de Pozuelos, y otra regional, Lago Poopó. Se utilizaron diferentes herramientas digitales para llevar a cabo búsquedas de información, diseñar creativamente textos comunicativos de las producciones parciales y finales, utilizar simuladores de fenómenos y estados de la materia. Fueron relevantes los tres momentos previstos de socialización de las producciones (dos parciales y uno final) en función de que se generaron instancias colaborativas que retroalimentaron los procesos de aprendizaje.

Las relaciones entre diferentes variables de los sistemas ambientales propuestos, se lograron razonar e interpretar con mayor nivel de logro al finalizar la secuencia didáctica y, fundamentalmente luego de haber utilizado los simuladores en las actividades de cierre. Cabe destacar que se pudo registrar que el desarrollo de esta propuesta didáctica involucra en los estudiantes un gran compromiso emocional, ya sea por poseer un bajo desarrollo en la capacidad informática, por necesitar realizar síntesis sucesivas y relaciones teóricas, como por tener que diseñar textos en diversos formatos.

### **Afianzar la concepción particulada de la materia: una necesidad pedagógica**

La temática planteada para la secuencia se propone en razón de que en el Profesorado de Educación Especial, en la unidad didáctica "Didáctica específica IV: Ciencias Naturales, correspondiente al 3er año, se observó en los estudiantes dificultades para construir la representación particulada de la materia, es decir la discontinuidad de la materia como partículas en movimiento y con espacios vacíos entre ellas. La capacidad de transferencia y aplicabilidad de este saber base, y por ende su sustentabilidad temporal se encuentra íntimamente relacionada con la jerarquía representacional y el marco teórico en la cual fue descrita y posee sentido (Pozo, 2006). Este concepto es un nodo sustento de las Ciencias Naturales en sus diferentes vertientes disciplinares, razón por la cual se diseñó una secuencia didáctica con el propósito de mitigar esta dificultad.

La temática se inició con una presentación realizándose relaciones teórico prácticas, comparando la energía asociada a una pareja de bailarines y cómo a un mayor despliegue coreográfico requieren mayor energía asociada y mayores espacios de desplazamiento, para luego transpolar con los estados de agregación de la materia sólido, líquido y gaseoso. A continuación se presentó a los estudiantes la secuencia didáctica constituida en tres etapas: de iniciación, desarrollo y cierre; disponible en el Anexo I.

### **¿Teoría cinético molecular en cuencas endorreicas? Una propuesta para relacionar**

En el diseño y planificación de la secuencia didáctica se propuso una problemática ambiental local y otra regional. La de impacto local estuvo situada en el estudio de la "Laguna de Pozuelos" corresponde a un paraje conocido en la provincia de Jujuy tanto por su ubicación geográfica por ser un Monumento Natural y Reserva de la Biósfera desde el año 1981, y también en razón de que en los meses de agosto y septiembre forma parte del circuito migratorio de los flamencos rosados y otras aves zancudas, considerándose un humedal con importancia internacional. La problemática regional del lago Poopó, localidad de Oruro, república de Bolivia, forma un sistema que se encuentra en una evolución paulatina hacia la formación de un salar si es que no se incorporan aguas de otras cuencas o cambios climáticos que lo sustenten. Los principales factores de incidencia son: ubicación en una zona árida de puna con elevados niveles de evaporación, recibe insuficiente caudal de su cuenca y a su vez varios de sus ríos tributarios poseen alta salinidad. La interpretación del proceso posibilita la comprensión de los sufridos por los salares jujeños, como ser de Olaroz, Cauchari y Salinas Grandes. Concordando con lo que señalan Valdéz y Guevara (2004, p. 244), que "los sistemas reales de interés son de por sí usualmente muy complejos para estudiarlos directamente, se les reemplaza por un modelo que es más sencillo de manejar y cuyo comportamiento se aproxima al referente bajo varias condiciones bien definidas"; no se incorporó como variable la presión atmosférica de los sistemas, por considerarse que su sustento teórico requiere conceptos que los

estudiantes no se encuentran en condiciones de asumir y relacionar. En la implementación se pudo determinar que fue una buena decisión la no inclusión de presión asociada, pudiéndose la considerar constante en el proceso.

La evaluación llevada a cabo con los alumnos, da cuenta que a los estudiantes ausentes en la breve introducción teórica y práctica por analogías, les resultó más compleja la interpretación a partir de las actividades previstas. Se subsanó siendo sus compañeros monitores de ellos con nuevas intervenciones de la docente.

Los procesos cognitivos que se proponen en la etapa de "Apertura" conllevan la identificación de multicausalidad en evoluciones de sistemas. Se solicitan como mínimo dos factores o variables que determinan las problemáticas planteadas ya que si solamente hacen referencia a que ambas problemáticas corresponden a zonas áridas, no se justifican existencias de otros espejos de agua en zonas de climas semejante, como ser el lago Titicaca. Razón que daría cuenta de la prevalencia de un pensamiento lineal, en detrimento de un proceso de complejización creciente como son los sistemas naturales.

El diseño inicial consistía en la utilización de la web para publicar producciones parciales y finales pero con los problemas de conectividad presentes en la institución se proyectaron con cañón en el aula las producciones recolectadas vía correo electrónico, para que pudieran analizarlas y realizar aportes a sus pares. Cabe destacar que en las proyecciones de las primeras diapositivas de producciones grupales, los estudiantes hacen alusión a la poca crea-

tividad que tuvieron para armarlas, observándose en toda la "Apertura" en general muy buena participación en las tareas. Estos procesos evaluativos en las socializaciones tuvieron impacto de retro-alimentación, ya que como indica Anijovich (2016, p.132) estos procesos impactan y promueven la autoregulación, "fortaleciendo las capacidades del sujeto para administrar por sí mismo sus proyectos, sus progresos, sus estrategias frente a las tareas y a los obstáculos"

Las relaciones entre diferentes variables de los sistemas ambientales propuestos se lograron razonar e interpretar con mayor nivel de logro al finalizar la secuencia didáctica, y fundamentalmente luego de haber utilizado los simuladores en las actividades de cierre.

## **Las TIC al auxilio: simulamos y nos comunicamos**

### *Modelizamos y simulamos*

Raviolo (2010) y Lombardi (2011) hacen referencia a cómo los modelos promueven que los estudiantes conecten más efectivamente entre sí las representaciones macroscópicas, simbólicas y microscópicas de los fenómenos químicos/ físico-químicos, donde será relevante reflexionar sobre la relación de *similitud* entre lo real y el modelo. La función de un modelo radica en que puede explicar, predecir, describir un sistema a partir de una red conceptual organizada (donde se contiene) y con lenguaje simbólico específico.

Al diseñarse la secuencia se observó que promoviera la comprensión de la Teoría

cinético molecular y las implicancias interpretativas en relación a estados físicos y cambios de estados físicos y las primeras aproximaciones a los conceptos de solubilidad. Al implementarla, se tuvo que cargar los simuladores en algunas de las net de los alumnos. Su interacción con el primer simulador "Estados de la materia" permitió afianzar la representación del concepto particulado de la materia, en movimiento ya que apropiarse del concepto de su discontinuidad les permite una mejor percepción de la distribución espacial a nivel microscópico (Chamizo, J. A. y Márquez, J. R.; 2006, p. 1248) y algunas de las variables intensivas del sistema.

La mayoría de los grupos indicaba que el simulador establecía que el estado gaseoso del agua se producía a los 4300 K, cuando se observaba que explotaba el sistema. Este tipo de respuesta pone de relieve las dificultades que presentan los estudiantes para establecer relaciones concordantes y transferencias entre conocimientos previos y nuevas experiencias. Los simuladores, como modelizadores y mediadores entre teoría y realidad, poseen justamente esa capacidad, de hacer referencia a un modelo incorporando también variables cuantitativas del sistema. Realizaron registros digitales de acuerdo a lo solicitado, como ser capturas de pantallas, que posteriormente utilizaron como insumo para el informe final.

La contextualización histórica solicitada se tuvo que acotar, ya que en el trabajo final del

primer grupo donde se implementó, la mayoría dedicó extensas diapositivas para este propósito, perdiéndose entonces el objetivo real de contextualización. Posteriormente ya se les indicó que para la contextualización histórica se debía utilizar una diapositiva. Es interesante observar los distintos hechos históricos seleccionados, y ante preguntas del origen de su selección las diferentes motivaciones. En este sentido, Zuluaga (2012, p.95) se refieren a la impronta que le concede a un conocimiento poder ubicarlo témporo-espacialmente activando nuevos mecanismos relacionales.

La utilización de los simuladores "Sales y solubilidad" y "Soluciones de azúcar y sal" les ha facilitado la comprensión de la diferencia entre proceso de evaporación de solvente, concentración de la solución resultante y la formación de soluciones. Proporcionó nuevas etapas reflexivas acerca de la concepción particulada de la materia afianzando la redescrición representacional de la teoría (Pozo, 2006) tratando de superar lo que se registra normalmente en el aula y que Chamizo y Márquez (2006) indican:

en el caso de los vapores se ha observado en muchos lugares que los estudiantes no emplean de manera consistente el modelo corpuscular para explicar la evaporación (Kind, 2004), ..., el estudio de Mulford y Robinson (2002) aplicado en la evaporación del agua: allí 35% de los estudiantes (de nuevo ingreso en una populosa universidad estadouni-

dense) piensa que la evaporación implica el rompimiento de los enlaces de las moléculas de agua para producir átomos o moléculas de hidrógeno y oxígeno (p.1248)

Como uno de los posibles focos de error normalmente se refieren a la idea de vacío (qué espacios hay entre partículas), al explicar la solubilidad del dióxido de carbono en las bebidas gaseosa por ejemplo, pudieron explicarlo sin inconvenientes, pero cuando tuvieron que hacer referencia a la justificación de los aireadores en las peceras, no podían terminar de incorporar conceptualmente la capacidad del oxígeno para solubilizarse en el agua de la pecera, el cual será el oxígeno disponible para los peces. Nuevamente se tuvo que realizar relaciones conceptuales: composición aproximada del aire, los textos de estudio propuestos en la secuencia, retomar nuevamente la modelización de los simuladores propuestos en el tercer momento cuando se visualizan las diferencias al abrir la canilla inferior (retiro de solución) y cuando se trabaja con el dial de evaporación donde queda la sal en el recipiente, para observar que recién se comenzaba a fortalecer un nuevo nexo conceptual. Se corroboró lo que indican Quintanilla y otros (2010, p. 134) que "el trabajo de construcción de modelos descriptivos y explicativos en el colectivo genera una visión amplia acerca del fenómeno de la solubilidad de gases en líquidos, dado que posibilita abordarlo desde los tres niveles de representación de la materia,..."

### *Diseñamos y nos comunicamos*

En la etapa de apertura les ha costado mucho poder plasmar en dos diapositivas lo

requerido, una por problemática o caso planteado. La mayoría de los grupos lo realizaron utilizando más y se les solicitó que respetaran las consignas y elaboraran nuevas síntesis y las socializaran creativamente. Se tuvo que suspender la socialización del resumen solicitado en la web, ya que no se contó con conectividad por la ubicación del aula en el instituto, no contar con aula digital, e incluso varios estudiantes no la poseían en sus domicilios por lo que lo presentaron en soporte papel y digital por correo electrónico.

Se propuso que la producción final fuera un video ya que muchos no habían utilizado este tipo de formato comunicativo con anterioridad. Otros grupos diseñaron un power point para comunicar su informe final. Algunos grupos pusieron en práctica esquemas metacognitivos más flexibles y estructurados tomando decisiones acerca de la pertinencia, selección textual, forma y modo de transmitir el mensaje (en relación a los diferentes canales simbólicos, gráficos, auditivos). Se recomendó la realización tentativa de un guión en primera instancia, que los ayude a organizar las ideas y materiales, y organizarse. A su vez llevar a cabo controles sobre posibles errores de interpretación, de relación o fundamentación. Es así como la mayoría de los grupos tuvo instancias de proyección con correcciones parciales antes de plasmar el diseño final. Cabe destacar los errores ortográficos en los que han incurrido todos los grupos de los distintos años, tema que amerita reflexión con los estudiantes al momento de desglosar de los criterios de evaluación, los correspondientes indicadores.

Esta actividad como reflejo de un proceso, presenta una riqueza incuestionable. La exposición al grupo clase ha reforzado la posibilidad de comprensión y aprendizaje a partir del error, ya sea por observar las producciones de sus compañeros, como por los aportes que le realicen a su tarea sus compañeros y/o el docente. Esto genera impacto de retroalimentación donde se contemplaría la tarea como eje central, en como el estudiante la resuelve, y cómo autorregula su aprendizaje lo que consiste esto último, "en fortalecer las capacidades del sujeto para administrar por sí mismo sus proyectos, sus progresos, sus estrategias frente a las tareas y a los obstáculos".

(Anijovich, 2016, p. 130)

La solicitud de un informe final síntesis tendrá que poseer la cantidad máxima de diapositivas o minutos de exposición pre-acordados. Algunos alumnos han utilizado a las diapositivas como "el machete de exposición", es decir las leyeron, lo cual resulta extenso, monótono y falta de creatividad y síntesis. Esto implica un proceso reflexivo docente en relación al estilo/nivel de tareas que se les está requiriendo a los estudiantes.

Ha favorecido también, como instancias de análisis reflexivo, el hecho que los estudiantes llevaran al aula, posibles modelizaciones de diferentes aspectos de la Teoría Cinético Molecular con material concreto que pudieran ser presentados a chicos con discapacidad en concordancia con la orientación del profesorado. La modelización llevada a cabo con los simuladores, refuerza lo que

explicitan Chamizo y Márquez (2006, p.14) cuando explicitan que los esquemas de representación de los fenómenos son válidos "siempre y cuando se discuta con el alumno el significado, el sentido, la implicación y el alcance de las representaciones. Las imágenes y los modelos en general, no hablan por sí solos, es necesario argumentar sobre ellos." Lombardi (2011) señala que los modelos son similares a los sistemas reales con sus limitaciones a lo cual Raviolo. (2010, p. 2) indica que "difiere en ciertos aspectos del objeto, dependiendo de los intereses de una investigación específica, algunos aspectos del objeto son deliberadamente resaltados y otros son excluidos del modelo. Estos rasgos se explicitaron en las producciones finales, realizándose nuevas reflexiones sobre las propuestas, alcances y limitaciones de sus modelos, ya que como expresan Guevara y Valdéz (2004, p. 9) la enseñanza integral en Química implica también reflexionar con los estudiantes y futuros docentes acerca de "qué clase de modelos está usando y cómo manejarlo, teniendo en claro cuáles son las limitaciones del mismo y cuáles sus posibles extensiones y generalizaciones".

## Conclusiones: Evaluando la propuesta pedagógica

Por ser una secuencia que se desarrolla en la primera etapa del ciclo lectivo y estando de acuerdo a lo que recomienda Cadenato y otros (2014) cuando en las conclusiones de su trabajo aconsejan “planificar actividades para integrar la competencia de forma progresiva, pudiendo trabajar diferentes niveles competenciales en función del componente de que se trate”, se ha tratado que los estudiantes puedan interpretar una situación ambiental, a partir de un marco teórico disciplinar, realizar fundamentaciones y luego transferencias a nuevos diseños de modelizaciones, a nuevas situaciones ambientales que se fundamentan a partir del mismo marco teórico. En diferentes momentos se fueron implementando estrategias variadas, de abordaje de la Teoría Cinético Molecular en el espacio curricular debido a las características estructurantes de los conceptos asociados a ella, detectándose que en la implementación de la secuencia didáctica, los estudiantes han logrado su apropiación con mayor claridad conceptual y por ende representacional.

Es importante tener en cuenta que se ha “invertido” mayor cantidad de tiempo en toda su implementación que la que normalmente se le dedicaba a la temática, pero se han observado beneficios cuando, temáticas que integran la discontinuidad de la materia y energías asociadas pueden ser comprendidas con mayor claridad y precisión y en menor tiempo. A su vez los tiempos de las distintas actividades en algunos casos se exceden de los planificados, sobre todo por la necesidad de proyectar las producciones en clase por falta de conectividad y reflexionar sobre interpretaciones y representaciones que se van construyendo. Atendiendo a lo que Perrenoud (2008, p.289) expresa cuando afirma que la reflexión podrá regular una acción como un auténtico incentivo de formación en la medida en que ese conocimiento reflexivo sea valorizado, modelizado e instrumentado.

Cuando los estudiantes realizaron y socializaron sus experiencias con el grupo clase, se detectó que es relevante continuar haciendo referencia a la solubilidad de los gases y disponibilidad de oxígeno biológico en cuerpos de agua y transpolado también a otros líquidos.

Dentro de la propuesta de evaluación formativa se solicitó por grupo, llenar una rúbrica llevando a cabo una evaluación de la secuencia, disponible en el Anexo II, desde la participación docente, de los estudiantes, producciones y capacidades desarrolladas o promovidas en vista a su formación docente. Así mismo se les solicitó que pudieran explicitar la fase emotiva de la actividad en sus diferentes etapas. Creaciones de este tipo involucran una alta carga emocional como ser:

frustración, sorpresa, alivio, entre otras. Poder hacer consciente los estados por los que se ha pasado al realizar la tarea, conlleva a poder analizar el origen de ellos y cómo asumirlos. A su vez permite la flexibilización personal y empatía con "el otro".

Haberse desarrollado creativamente con sustento teórico una producción en un formato y soporte que no les es común a los estudiantes, permite que puedan encontrarse en condiciones de llevar a cabo propuestas áulicas diferenciadas concordando con Perrenoud, citado por Alliaud (2009, p. 72), cuando expresa que "hay un continuo entre la experiencia que se adquiere durante el ejercicio docente y la que se vivió previamente como alumno. Esta funciona a modo de esquemas, junto con el pensamiento racional..."

La experiencia se puede considerar exitosa y que puede ser llevada a las aulas no sólo en un nivel terciario sino también puede ser una propuesta para un nivel secundario con adecuaciones al nuevo contexto.

## Bibliografía

- Alliaud, A. (2009). Los residentes vuelven a la escuela. Aportes desde la biografía escolar. En C. Davini (comp.), *De aprendices a maestros. Enseñar y aprender a enseñar*. Buenos Aires: Papers Editores.
- Anijovich, R. (2016). La retroalimentación en la Evaluación. En R. Anijovich (comp) *La evaluación significativa*. (pp.129-146). Buenos Aires: Ed. Paidós.
- Cadenato, A. y otros. (2014) *Rúbricas para evaluar la competencia específica: aplicar el método científico en laboratorios*. Barcelona: Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad Politécnica de Barcelona.
- Chamizo, J. y Márquez, J. (2006). Modelación molecular: Estrategia didáctica sobre la constitución de los gases, la función de los catalizadores y el lenguaje de la química. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 11 (31), 1241-1257.
- Guevara, M. y Valdez, G. (2004). Los modelos en la enseñanza de la química: algunas de las dificultades asociadas a su enseñanza y a su aprendizaje. *Revista Educación Química*, 15 (3), Julio-Septiembre, 243-247.

- Lombardi, O. (2011). Los modelos como mediadores entre teoría y realidad. En L. Galagovsky (comp.) *Didáctica de las Ciencias Naturales: El caso de los modelos científicos*. (pp. 83-93). Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Perrenoud, P. (2008). El trabajo sobre el *habitus* en la formación de maestros. Análisis de las prácticas y toma de conciencia. En Paquay L. y otros. *La formación profesional del maestro. Estrategias y competencias*. (265-308) México: FCE.
- Pozo, J.I.; Scheuer, N. y Pérez Echeverría, M. (2006). Las Teorías implícitas sobre el aprendizaje y la enseñanza. En J. I. Pozo y otros, *Nuevas formas de pensar la enseñanza y el aprendizaje*. (95-127). Barcelona: Ed. GRAO.
- Quintanilla Gatica, M.; Merino Rubilar, C. y Daza Rosales, S. (2010). *Unidades Didácticas en Química. Promoción de competencias de pensamiento científico*. 3. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Raviolo, A. (2010). *Simulaciones en la enseñanza de la química*. Conferencia VI Jornadas Internacionales y IX Jornadas Nacionales de Enseñanza Universitaria de la Química. Santa Fe.
- Zuluaga Trujillo, C. (2012). Historia y epistemología de la Química en la selección y secuenciación de contenidos: la construcción del concepto de átomo. *Revista EDUCyT*, 5, 95-116.

## Anexos

### ANEXO I

#### Secuencia Didáctica- Instrumento

#### TP N°1: Teoría cinético molecular- Modelo cinético molecular

#### **Primera Parte** -En wikipedia se puede leer:

El lago Poopó, es un lago salobre en proceso de convertirse en salar ubicado a 3686 m.

“...(hoy) la Laguna de los Pozuelos, tiene 25km de largo y 9 km de ancho. (...) Desde 1990 hasta 1995 la Laguna sufrió una continua retracción, llegando a tener 100 ha en el período más seco.”

Hipoteticen acerca de los principales procesos ocurridos que justifiquen las proposiciones.

A partir de una búsqueda en Internet, grupalmente responder:

- a. ¿Geológicamente cuáles son los principales procesos que se suceden para que pueda formarse un salar? Identifiquen variables involucradas.
- b. ¿Cuáles podrían ser las explicaciones que justifiquen los dos artículos? Contrasten con las hipótesis que elaboraron y argumenten acerca de las diferencias y/o similitudes encontradas con el marco teórico.

Realicen grupalmente dos diapositivas o placas, una para cada texto, que expliquen sintéticamente la problemática y la justificación del fenómeno.

### Segunda Parte

- 1- Sobre la superficie terrestre la materia se nos presenta constituyendo tres estados físicos. Interactúen con el simulador "Estados de la materia", disponible en <http://phet.colorado.edu/es/simulation/states-of-matter> (la opción de descarga en español se encuentra al final de la página):

Nota: 9 K indicado en el termómetro implica una temperatura en escala Kelvin. Para convertirla en grados Celsius  $^{\circ}\text{C}$  le tienen que restar -273:

9 K son  $-264^{\circ}\text{C}$  (neón al estado sólido)

En la pestaña: sólido, líquido y gas, seleccionen molécula agua, observen: la temperatura del sistema, el comportamiento molecular, lo que sucede cuando cambia a estado líquido y luego a gaseoso.

¿Qué sucede si calientan el sistema? ¿Y si lo enfrían?

Realicen registros digitales (imágenes, videos, audios) que utilizarán posteriormente para el informe final de la secuencia didáctica.

- 2- Expliquen la relación que se registra/visualiza entre movimiento molecular, energía del sistema (calor como forma de energía) y espacios entre partículas.
- 3- Busquen información acerca de los postulados que propone la Teoría Cinético Molecular en libros o web (ver algunos sitios propuestos) e identifiquen 4 hechos históricos (dos europeos, uno argentino y uno regional) que se encuadren en la época en la que se formuló la Teoría Cinético Molecular. La

cronología de estos eventos en relación a la teoría la utilizarán en el informe final como parte del contexto en el que se la postuló. También pueden registrar otros aspectos históricos si consideran necesario. Los hechos históricos NO pueden utilizar más de UNA diapositiva en el informe.

- 4- ¿La explicación serviría también para justificar la presencia de dióxido de carbono en las gaseosas? ¿Cómo se explicaría la necesidad de un aireador en una pecera?
- 5- Realicen una búsqueda en Internet con el objeto de encontrar animaciones que verifiquen disoluciones y compárelas con la modelización que habían planteado. Socializar con el grupo clase las similitudes y diferencias de ambas propuestas.

<http://hdl.handle.net/10481/30167>

[http://recursostic.educacion.es/newton/web/materiales\\_didacticos/EDAD\\_3eso\\_estados\\_de\\_la\\_materia/3quincena3/3q3\\_index.htm](http://recursostic.educacion.es/newton/web/materiales_didacticos/EDAD_3eso_estados_de_la_materia/3quincena3/3q3_index.htm)

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Medio+Ambiente/Agua/Documentacion/Parametros/OxigenoDisuelto.htm](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Medio+Ambiente/Agua/Documentacion/Parametros/OxigenoDisuelto.htm)

<http://academic.uprm.edu/gonzalezc/HTMLobj-861/maguaoxigenodisuelto.pdf>

### Tercera parte:

1. Utilizando los simuladores "Sales y solubilidad" disponible en: <https://phet.colorado.edu/es/simulation/soluble-salts> y/o "Soluciones de azúcar y sal" disponible en <https://phet.colorado.edu/es/simulation/sugar-and-salt-solutions> observen y relacionenlos con distintos momentos de las evoluciones de cuencas endorreicas. Estas reflexiones serán igualmente insumos para el informe final.

### Notas:

- En "Sales y solubilidad" utilicen la pestaña sal de mesa (cloruro de sodio), incorporen poca y mucha cantidad, observen el sistema. Trabajen también con ambas canillas.
  - En "Soluciones de azúcar y sal" trabajen preferentemente con la pestaña "micro" y el soluto "cloruro de sodio", observen también las barras que indican concentraciones y trabajen con ambas canillas.
2. Expliquen brevemente (máximo de 150 palabras) la razón por la cual se considera a la Teoría Cinética Molecular una teoría superadora para la época.

3. Elaboren un informe final utilizando también las producciones parciales y teniendo en cuenta los aportes realizados por los distintos grupos. El mismo puede ser una presentación en power point, prezi, video utilizando movie maker, photo story o foto narrada; otro. (Deberán indicar al docente el programa que utilicen para prever la factibilidad de proyección).
4. Presentación de los informes de las diferentes comisiones y realización de nuevos aportes superadores en vistas a un proceso de transposición didáctica.
5. Diseño y presentación de una actividad experimental con el soporte teórico de la Teoría cinético molecular por grupo.
6. Reflexión acerca de las limitaciones del modelo: ¿Este modelo de la teoría cinética molecular, puede explicar la formación de un sistema heterogéneo al mezclar agua y aceite?

## ANEXO II

**Rúbrica- Evaluación (Instrumento y resultados)**

Docente:

Grupo N°. ( 11 grupos).....

1.- Identificar las capacidades que se desarrollaron (o promovieron el desarrollo) y su nivel de logro, en el Trabajo Práctico N° 1 "TCM: secuencia didáctica"

| <b>Capacidades</b>  | <b>Sí desarrolló o promovió su desarrollo</b> | <b>Desarrolló o promovió poco su desarrollo</b> | <b>No promovió su desarrollo</b> |
|---|---|---|----------------------------------|
| <b>I. Dominio de los saberes a enseñar. (del docente de cátedra)</b>  |   |   |                                  |
| Domina los conocimientos a enseñar.   | <b>91%</b>                                    | <b>9%</b>                                       | ----                             |
| Adecua, produce y evalúa contenidos curriculares.   | <b>73 %</b>                                   | <b>27%</b>                                      | ----                             |
| <b>II. Conocimiento de los sujetos de aprendizaje, contextualizado en función de sus condiciones sociales, culturales, evolutivas y educativas.</b>                           |   |   |                                  |
| Identificar las <u>principales</u> características y necesidades de aprendizaje de los alumnos.   | <b>45 %</b>                                   | <b>55 %</b>                                     | ----                             |
| Identificar <u>algunos</u> factores que faciliten u obstaculicen el avance en el aprendizaje de los alumnos.  | <b>82 %</b>                                   | <b>18 %</b>                                     | ----                             |
| Involucrar a los alumnos en sus aprendizajes <u>poniendo en juego estrategias que involucren procesos metacognitivos.</u>   | <b>91%</b>                                    | <b>9%</b>                                       | ----                             |
| Conocer estrategias y dispositivos pedagógicos que permitan atender a la diversidad.  | <b>82 %</b>                                   | <b>9%</b>                                       | <b>9%</b>                        |
| <b>III. a. Construcción de capacidades para desarrollar intervenciones educativas, centradas en la enseñanza a desarrollar en aulas, patios, laboratorios, talleres, etc.</b> |   |   |                                  |
| Tomar decisiones sobre la administración de los tiempos y el ambiente del aula.   | <b>55 %</b>                                   | <b>45 %</b>                                     | ----                             |
| Reconocer y utilizar los recursos <u>domésticos y</u> disponibles en la escuela para su aprovechamiento en la enseñanza.  | <b>64 %</b>                                   | <b>36 %</b>                                     | ----                             |
| Seleccionar y utilizar tecnologías actualizadas, <u>explicitando y reflexionando sobre el criterio empleado.</u>  | <b>82 %</b>                                   | <b>18 %</b>                                     | ----                             |
| Promover el desarrollo de las capacidades de los alumnos para estudiar y aprender.  | <b>64 %</b>                                   | <b>36 %</b>                                     | ----                             |
| Organizar y dirigir situaciones de aprendizaje.   | <b>73 %</b>                                   | <b>27%</b>                                      | ----                             |
| Planificar unidades de trabajo de distinta duración.  | <b>55 %</b>                                   | <b>27 %</b>                                     | <b>18 %</b>                      |
| Conducir los procesos grupales y facilitar el aprendizaje individual. ( 1 no hizo 9%)   | <b>64 %</b>                                   | <b>27 %</b>                                     | ----                             |
| Evaluar los procesos de aprendizaje y los logros de los estudiantes.  | <b>73 %</b>                                   | <b>27%</b>                                      | ----                             |

| Capacidades   | Sí desarrolló o promovió su desarrollo | Desarrolló o promovió poco su desarrollo | No promovió su desarrollo |
|---|--|--|---------------------------|
| <b>III. b. Construcción de capacidades para desarrollar intervenciones educativas, centradas en el desempeño en el escenario institucional y comunitario.</b> |  |  |                           |
| Reconocer <u>algunas</u> características y necesidades del contexto de la escuela, las familias y la comunidad.   | 64 %                                   | 27 %                                     | 9 %                       |
| Trabajar en equipo con otros.   | 82 %                                   | 9 %                                      | 9 %                       |
| <b>IV. Compromiso del estudiante con el propio proceso formativo.</b>   |  |  |                           |
| Producir registros sobre las propias prácticas formativas y discutirlos con otros.  | 82 %                                   | 18 %                                     | ----                      |
| Valorar las experiencias formativas identificando fortalezas y debilidades.   | 100 %                                  | ----                                     | ----                      |

**Emociones sobresalientes vividas durante su realización:**

- Asombro, Sorpresa, Euforia, Intriga, Alivio al final de cada etapa, Felicidad al terminar
- Teníamos obstrucción con la tecnología, Impotencia, Frustración, Duda, Preocupación, Confusión, Desesperación, Angustia por limitación tecnológica, Culpa, Enojo, Decepción, , Ansiedad, Desorientación, Miedo

**Observación /otras capacidades****Otras capacidad es:**

- Aprendimos otras formas de utilizar tecnologías con programas.
- Facilidad de poder hacer un video con nuevos programas y capturas de pantalla

**Observaciones:**

- Problemas con la administración de tiempo personal
- No leer a conciencia el material

**Otras:**

- Nos costó comprender las consignas
- Buena interacción con el otro y en grupo
- Comparación y diferencia de ideas.
- Búsqueda de información de diferentes medios
- Trabajando en grupo, supimos valorar y escuchar los puntos de vista de todos.
- Fue importante el poder organizarnos como grupo y acoplar destrezas de cada integrante.



ies7.juj.infed.edu.ar

Inicio