

# Revista Killakana Sociales

Volumen 3, Número 1, enero-abril 2019

ISSN impreso: 2528-8008

ISSN electrónico: 2588-087X



**UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA**  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Cuenca, abril de 2019

## Revista Killkana Sociales

ISSN IMPRESO: 2528-8008

ISSN ELECTRÓNICO: 2528-087X

Vicerrectorado de Investigación  
de la Universidad Católica de Cuenca  
✉ Av. de Las Américas y Humbolt  
Código Postal 010101, Cuenca - Ecuador  
✉ killkana.investigacion@ucacue.edu.ec  
📞 Central telefónica:  
+593 (07) 2-830-751  
+593 (07) 2-824-365  
+593 (07) 2-826-563  
🌐 <http://www.ucacue.edu.ec>

Volumen 3, Número 1  
Publicación Triannual

Diseño, diagramación y maquetación en L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X  
Ing. Rodolfo Barbeito Rodríguez

English texts' reviewer  
Tania Cecilia Bustamante Saavedra

Diseño de portada  
DG. Alexander Javier Campoverde Jaramillo

Impresión: Editorial Universitaria Católica (EDÚNICA)

El sistema tipográfico empleado para componer la revista es L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X, software libre utilizado para la comunicación y publicación de documentos científicos de alta calidad. Killkana Sociales emplea la clase killkanaS.cls, desarrollada especialmente para la revista y disponible para los autores en la página web <http://killkana.ucacue.edu.ec>



#### COMITÉ CIENTÍFICO INTERNO

- Lic. Marilyn Balmaseda Mederos, MSc. / Universidad Católica de Cuenca.
- Dr. Orlando Álvarez Llamoza, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
  - Dr. Jaime Tinto Arandes, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
  - Dr. Juan Carlos González, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
  - Dr. Lorgio Aguilar Aguilar, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
  - Dr. Santos Castillo Gaona, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
- Dr. Julio Conchado Martínez, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
  - Dr. Mario Donoso Correa, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
  - Dr. Ismael Minchala Ávila, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
- Dra. Milagro Rodríguez Andino, Phd. / Universidad Católica de Cuenca.
- Od. Esp. Lorena González Campoverde. / Universidad Católica de Cuenca.
  - Dr. Edgar Curay Vanegas, Mgs. / Universidad Católica de Cuenca.

#### COMITÉ CIENTÍFICO EXTERNO

- Dr. Antonio Sacoto Salamea, Phd. / Universidad de la ciudad de Nueva York, Estados Unidos.
- Dr. Carlos Parma, Phd. / Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.
- Dr. Eber Orozco Guillén, Phd. / Universidad Politécnica de Sinaloa, México.
  - Dr. Adolf Sotoca, Phd. / Universidad Politécnica de Cataluña, España.
  - Dr. Gonzalo Salerno, Phd. / Universidad de Catamarca, Argentina.
  - Dr. Kai Tucci, Phd. / Universidad de Los Andes, Venezuela.
  - Dr. Carlos Echeverría, Phd. / Universidad de Los Andes, Venezuela.
  - Dr. Néstor Galán, Phd. / Universidad Politécnica de Sinaloa, México.
  - Dr. Julian Mora Aliseda, Phd. / Universidad de Extremadura, España.

#### DIRECTOR DE LA REVISTA

- Ing. Humberto Salamea Carpio, Mgs. / Vicerrector de Posgrado, Investigación, Vinculación con la Sociedad y Publicaciones



# Índice general

<b>Competencias profesionales del docente universitario desde una perspectiva integral . . . . .</b>	<b>1</b>
<i>Marllelis Gutiérrez Hiestroza*, Marianela Silva Sánchez, Sadi Iturralde Kure y María Caridad Mederos Machado</i>	
<b>Mejora en la satisfacción del cliente bajo el enfoque de la lógica borrosa . . . . .</b>	<b>15</b>
<i>José Néstor Ochoa Rodríguez*, Kléber Antonio Luna Altamirano, Juan Carlos Erazo Álvarez y William Henry Sarmiento Espinoza</i>	
<b>Satisfacción Laboral en las Microempresas Productoras de Derivados Lácteos del Cantón Cañar . . . . .</b>	<b>25</b>
<i>Johanna Rosalí Reyes Reinoso*, Deysi Carolina Castillo Castillo y Edgar Santiago Vasquez Hugo</i>	
<b>El bono de desarrollo humano y la pobreza multidimensional en Nabón . . . . .</b>	<b>33</b>
<i>Carmen Raquel Barreto Arias</i>	
<b>Creencias religiosas y su incidencia en la diversidad sexual: enfoque del trabajo social . . . . .</b>	<b>41</b>
<i>Benito Danilo Guaman Guaman*, Anneris Eliseth Mecías Mirabá y Rosa Cecilia Gamboa Zamora</i>	
<b>Evolución histórica del papel de la mujer funcionaria en Cuba . . . . .</b>	<b>51</b>
<i>Isabel García Díaz* y Alejandro Antuan Díaz Díaz</i>	
<b>Directrices para autores de la revista Killkana Sociales . . . . .</b>	<b>59</b>
<b>Sistema y proceso de arbitraje de la revista Killkana Sociales . . . . .</b>	<b>65</b>



# Competencias profesionales del docente universitario desde una perspectiva integral

## Professional Skills of University Teachers from an Integral Perspective

Marllelis Gutiérrez Hinestroza<sup>1\*</sup>, Marianela Silva Sánchez<sup>1</sup>, Sadi Iturralde Kure<sup>1</sup> y María Caridad Mederos Machado<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Estatal Península de Santa Elena

\*[mgutierrez@upse.edu.ec](mailto:mgutierrez@upse.edu.ec)

DOI: [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.443](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.443)

### Resumen

El estudio tuvo como objetivo generar perspectivas teóricas para fundamentar el perfil integral de competencias profesionales de los docentes de los Institutos Universitarios de Tecnología y elaborar un perfil de competencias profesionales para dichos docentes, según sus propias consideraciones. La investigación se enmarcó en un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) comenzando con una descripción de los hechos, conceptualización con su correspondiente análisis interpretativo (hermenéutica). La población estuvo conformada por 144 sujetos aplicando la fórmula de Sierra y Bravo quedó una muestra de 75 sujetos. Se utilizaron dos instrumentos: un cuestionario y una entrevista. Para la validez se utilizó el juicio de expertos y discriminante mediante el método de Cronbach. Se utilizó el programa de análisis estadístico SPSS versión 10, la técnica ANOVA y la prueba Rangos de Tukey. Para la entrevista se realizó un análisis interpretativo aplicado a los directivos. Entre las conclusiones más relevantes se puede indicar los profesores le dan preeminencia al aspecto docente, se requiere la implementación de un proceso pedagógico integral que proyecte el desarrollo de las distintas dimensiones humanas y le brinde significación a la práctica pedagógica.

**Palabras clave:** Competencias profesionales, Docente universitario, Investigación, Extensión.

### Abstract

*The objective of the study was to generate theoretical perspectives as a basis for the integral profile of the professional competences of Technology university and institutes teachers; and to elaborate a professional competences profile for these teachers, according to their own considerations. The research was framed in a mixed approach (quantitative-qualitative) beginning with a description of the facts and the conceptualization with its corresponding interpretative analysis (hermeneutic). The population consisted of 144 individuals, after applying the Sierra and Bravo formula, the sample was reduced to 75 participants. Two instruments were used: a questionnaire and an interview. For validity, expert judgement and discrimination using the Cronbach method were used. Additionally, the statistical analysis program SPSS version 10, the technique ANOVA and Tukey's Ranges test were used. For the interview, an interpretative analysis applied to the directors was carried out. One of the most relevant conclusions is that the professors give more importance to the teaching aspect. The implementation of an integral pedagogical process is required in order to project the development of the different human dimensions, and provide meaning to the pedagogical practice.*

**Keywords:** Professional skills, University teacher, Investigation, Extension.

## 1 Introducción

La formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social constituye hoy en día una misión esencial de la Educación Superior. Cada día la sociedad demanda con más fuerza la formación de profesionales capaces no solo de resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional, sino también y fundamentalmente de lograr un desempeño profesional ético responsable.

La responsabilidad ciudadana y el compromiso social como valores asociados al desempeño profesional, y por tanto vinculados a la competencia profesional, constituyen el centro de atención en el proceso de formación que tiene lugar en las instituciones universitarias en la actualidad, la cual se expresa en la necesidad de transitar de una formación tecnocrática a una formación humanista.

Sin duda que la sociedad del conocimiento, en la que estamos insertos, está planteando diversas demandas

en todos los ámbitos del quehacer humano. La Educación Superior, y en especial quienes desarrollan funciones docentes, no son ajenos a esto.

La problemática se plantea al descubrir que muchas Instituciones de Educación Superior están adoptando nuevos modelos o enfoques de formación, para lo cual rediseñan el currículo, mejoran su estructura organizacional, incorporan tecnologías a sus procesos formativos. Sin embargo, sus docentes son los mismos y sobre ellos no se hace mucho, en especial en los aspectos de formación.

Por esta razón, asalta la duda de si se está pensando sería y responsablemente en cuáles deben ser las competencias que el docente universitario debe tener para lograr un desenvolvimiento efectivo de su quehacer.

El éxito profesional depende de su actividad individual y el desempeño en las funciones que ejerce, las razones por las que un profesional triunfa tienen que ver con sus conocimientos y con su actitud, entusiasmo y niveles de motivación. De estas afirmaciones se deriva que los resultados de la vida personal y profesional de cada individuo son la consecuencia lógica de las conductas que asume frente a las diversas situaciones y del trabajo que emprenda diariamente.

Bajo esta premisa, se fundamentó el origen de esta investigación, que tiene por objetivo esencial elaborar un perfil de competencias profesionales del docente universitario de los Institutos Universitarios de Tecnología según las consideraciones de sus propios docentes.

## 2 Marco teórico

Con el propósito de fundamentar las perspectivas teóricas, así como plantear elementos conceptuales que faciliten visualizar mejor la realidad de los objetivos, sus elementos, alcances, categorías, se consideraron criterios de diversos autores relacionados con las competencias profesionales.

Los profesores universitarios tienen como peculiaridad que laboran en un alto centro de estudios, en el cual no se formaron como tal, es decir, que no se prepararon previamente como docentes, ya que no existe en el mundo ningún centro especializado en educar profesores para ser docentes en la universidad. En la mayoría de los casos, el claustro de profesores está integrado por profesionales egresados en la propia universidad o en otra similar y como resultado de sus ejecutorias como alumnos, se han quedado a ejercer la docencia o sus intereses personales y labores profesionales en la producción y/o los servicios los han acercado a los recintos universitarios.

Hay quienes se preguntan qué significa ser profesor universitario. Gewer, A. y Montero, L. (1996), cuya respuesta está relacionada con las características que lo identifican profesionalmente, lo cual está a su vez determinado por las condiciones históricas y los contextos institucionales en que desarrollan su labor. Es decir, que caracterizar al profesor universitario presupone tener en cuenta los momentos históricos actuales de inicios del siglo

XXI y las peculiaridades de las instituciones universitarias donde laboran, debido a que entre ellas existen diferencias estructurales y funcionales, en dependencia no solo de su nivel de desarrollo, historia y tradiciones, sino también de las áreas geográficas donde se encuentran insertadas, así como las condiciones sociales, políticas y culturales de los países a los cuales pertenecen. Y definen al profesor como todo aquel que enseña de una manera organizada, en virtud de la preparación académica adquirida, que acredita a través de algún título, en alguno de los niveles del sistema escolar o estudio reglado. Y proponen como características definitorias de la profesionalidad en la docencia las siguientes:

- 1) Delimitación de un ámbito específico de actuación.
- 2) Preparación técnica y científica para resolver los problemas propios de su ámbito de actuación.
- 3) Compromiso de actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades que le son propios.
- 4) Unos ciertos derechos sociales como individuo y como colectivo profesional.
- 5) Autonomía de actuación.
- 6) Compromiso deontológico con la práctica docente.

El profesor universitario debe ser un educador, lo que significa trascender las funciones de ser un simple instructor, expositor o dictador de lecciones asequibles en los textos, por lo que necesita de conocimientos psicopedagógicos y conocer a sus alumnos. Rodríguez (1999).

El docente universitario debe ser competente desde una concepción humanista de la educación, lo que significa no solo ser un conocedor de la ciencia que explica sino también de los contenidos teóricos y metodológicos de la Psicología y la Pedagogía contemporáneas, que lo capacite para diseñar en sus disciplinas un proceso de enseñanza-aprendizaje potenciador del desarrollo de la personalidad del estudiante. González (2002).

Es decir que el profesor de la universidad debe ser un sujeto que orienta su actuación con independencia y creatividad sobre la base de una sólida motivación profesional, así como valores profesionales firmemente arraigados, es decir, con un profesionalismo ético. Cortina (2001).

Las competencias profesionales pueden ser definidas como aquellas cualidades de la personalidad que permiten la autorregulación de la conducta del sujeto a partir de la integración de los conocimientos científicos, las habilidades y las capacidades vinculadas con el ejercicio de su profesión, así como de los motivos, sentimientos, necesidades y valores asociados a ella, que permiten, faciliten y promueven un desempeño profesional eficaz y eficiente dentro de un contexto social determinado. Expresan un enfoque holístico de la personalidad en la unidad de lo cognitivo, afectivo y conductual. Ortiz (2002).

El término competencia constituye también un concepto integrador porque unifica en un solo término, los elementos ejecutivos e inductivos de la autorregulación de la personalidad dentro del proceso docente-educativo.



Barrón (2000) divide las competencias de los profesores universitarios en docentes e investigativas. Sobre las primeras plantea varias dimensiones:

- Preparación para la docencia: la preparación curricular, actitudinal y una formación pedagógica esencial.

Una propuesta más integradora debe considerar a las competencias profesionales del docente universitario como expresión de las diferentes aristas y esferas de su actuación en el ámbito universitario y conformadas por subcompetencias o competencias específicas, como son:

- Competencia Didáctica: caracteriza la facilidad de trasladar de manera asequible (y no facilista) a los estudiantes los contenidos de las ciencias que imparte por difíciles que parezcan, sin distorsionarlos ni vulgarizarlos. No basta con el dominio de dichos contenidos, es esencial que el profesor sea capaz de “pedagogizarlos”, pues la lógica de la ciencia no coincide siempre con la lógica de su impartición.
- Competencia Académica: expresa el dominio de las ciencias que aportan a su labor docente en las diferentes asignaturas y disciplinas que imparte, así como de la Psicología y la Pedagogía, como ciencias que explican y fundamentan su actuar cotidiano en la enseñanza y en la investigación acerca de su práctica educativa.
- Competencia Investigativa: el saber hacer investigativo despierta una actitud más crítica y reflexiva sobre su labor pedagógica, obliga a hacer coincidir la teoría con su práctica, incrementa sus sensibilidades para detectar aquellos problemas que requieren de investigaciones científicas para su solución, exige de una mejor planificación y organización de su trabajo y a un mejor uso de él, un incremento sustancial de su espíritu creativo y autocrítico, es más objetivo en sus juicios y más flexible para aceptar los cambios provocados por los procesos renovadores e innovadores, un mayor tiempo dedicado al estudio individual y a la lectura sobre temas de interés profesional y una reafirmación de sus motivaciones profesionales como docente y como investigador.
- Competencia Ética: refleja su autonomía moral como modelo a imitar por sus alumnos y colegas en cuanto a los valores profesionales que lo caracterizan como persona, como profesor universitario y a la vez como especialista en una rama del saber científico.
- Competencia Comunicativa: posee tres componentes: el uso eficiente de su lengua materna, tanto oral como por escrito; el dominio de una lengua extranjera, preferentemente el idioma inglés, al menos para extraer información de la literatura científica actualizada y el desarrollo de habilidades para ser un comunicador profesional por su oratoria, por la brillantez y exactitud de su discurso, así como por la calidad de sus escritos debido a la esencia educativa de su labor.
- Competencia Cultural: debe poseer una cultura general e integral en especial de carácter humanística, que le permita estar actualizado sobre los acontecimientos

científicos, políticos, económicos, históricos, sociales, ideológicos, artísticos más acuciantes de su tiempo, tanto en el ámbito universal como regional y nacional.

- Competencia Tecnológica: el gran desarrollo de la ciencia y la tecnología contemporáneas, cuya manifestación más evidente y acelerada es el creciente proceso de informatización de la sociedad, debe reflejarse en el docente universitario en su explotación pertinente a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en función de su labor docente e investigativa como herramientas insustituibles.

Las competencias docentes no solo son las actividades que los profesores realizan cuando están en clase con sus alumnos. Estas suponen un conjunto de actividades que han de realizar para asegurar el aprendizaje de sus alumnos. Las características o rasgos de la enseñanza universitaria son:

- Presupone el dominio de un conjunto de conocimientos, métodos y técnicas científicas.
- Exige considerar la integración del proceso enseñanza-aprendizaje con la actividad de investigación.
- La evaluación debe ser integral permitiendo la participación del alumno.
- La referencia al alumnado es indispensable.

En efecto, el profesor universitario aprende su función docente mediante un proceso de socialización que es en parte: intuitivo, autodidacta y sigue la rutina específica. En referencia a la competencia profesional del docente, se puede decir que no se trata de los conocimientos, destrezas y actitudes que deben poseer los docentes para implementar su acción didáctica y lograr alcanzar un nivel competente como docente. Entre los distintos componentes esenciales para que un docente sea competente se requiere, según Tobón (2005):

### 2.1 Conocimientos

- Dominio del más alto nivel de su asignatura.
- Actualización de estos conocimientos y dominio de la metodología de la investigación
- Dominio de la pedagogía universitaria.

### 2.2 Destrezas y Habilidades

- Habilidades para la comunicación educativa
- Facilidad para la relación interpersonal.
- Destrezas docentes específicas: selección y secuenciación de contenidos a impartir, organización y estructura de los conocimientos, planificación a largo y corto plazo de las actividades docentes y de aprendizaje, selección de métodos didácticos.

### 2.3 En cuanto a la formación pedagógica

Por formación pedagógica se entiende no la simple capacidad para expresar los contenidos disciplinarios propios de una profesión, ni el simple manejo instrumental de métodos de enseñanza. Se entiende por formación pedagógica el

desarrollo de competencias para la conceptualización, aplicación y experimentación de los conocimientos, métodos y estrategias para la enseñanza de los saberes específicos en contextos institucionales.

Esta formación corresponde al campo pedagógico, que se distingue del campo educativo como lo ha resaltado Zuluaga (1998); mientras lo educativo se enmarca en la producción y reproducción de la cultura y la ciencia en el ámbito de lo social, la pedagogía se refiere al saber pedagógico que da identidad al docente alrededor de las preguntas por los fines, los métodos, las estrategias didácticas, la selección de contenidos, las formas de evaluación, las metas, la relación con los alumnos con el saber, las instituciones y las prácticas.

Atendiendo a estas consideraciones, el papel del docente debe ser de ejecutor. Es necesario que intervenga directamente en prácticas investigativas, ya que se lo exigen los continuos cambios en la producción de conocimiento mediante procesos reflexivos para que su actividad profesional no quede reducida a un simple proceso de instrucción y transmisión de información con la finalidad de lograr las metas establecidas.

Esta dinámica ejecutoria debe orientarse a fomentar la investigación como práctica cotidiana en sus estudiantes, para facilitar un aprendizaje autónomo y crítico entre sus alumnos. Así esta experiencia ayudará a superar las dificultades y favorecerá encontrar respuestas que orienten el diálogo pedagógico, la socialización del conocimiento, pero sobre todo intente dar prioridad a la utilización de la investigación como agentes generadores de cambio en el entorno donde ejerce su acción docente.

### 3 Metodología

La presente investigación utiliza los enfoques cuantitativo y cualitativo por considerar que la utilización de un único método o enfoque de investigación puede dar lugar a sesgos metodológicos, en los datos y en los investigadores.

Se realizó un análisis interpretativo del término competencia según la concepción de los directivos del IUTC, donde se aplicó una entrevista.

Se usó la técnica de la encuesta y el análisis interpretativo (hermenéutica). En este caso, la dirección metodológica fue simultánea porque se analizaron los dos instrumentos a la vez, para ver cuáles habían sido los resultados después del análisis estadístico e interpretativo y de esta manera combinar los datos y generar la teoría que iba a fundamentar el perfil de competencias de los docentes de los Institutos de Tecnología de Cabimas.

El cuestionario tipo Likert en su versión preliminar conformado con 85 ítems distribuidos en cuatro (4) dimensiones: 1) competencias personales, 2) competencias docentes, 3) competencias en investigación y 4) competencias de extensión. Esta versión fue sometida a juicio de expertos los cuales evaluaron el instrumento en términos de claridad, tendenciosidad de las respuestas y pertinencia con el indicador.

Luego de realizadas las correcciones sugeridas por los expertos, las cuales fueron en relación a problemas de redacción sin eliminar ningún ítem, el mismo fue sometido a una prueba piloto a un conjunto de 30 sujetos con características similares a la población de estudio. Esto con el propósito de estimar la confiabilidad la cual fue calculada por el método Alpha de Cronbach, dando como resultado 0.9403, considerado alto.

Con los datos de la prueba piloto, se efectuó la validez del constructo empleando el análisis factorial, el cual como producto del análisis de la matriz rotada permitió obtener la versión definitiva del instrumento, y una nueva tabla de construcción reflejo de una definición acoplada a las condiciones de estudio y definitoria de la manera como se expresa el constructo Competencias Profesionales del Docente Universitario (CPDU) en las condiciones reales. De esta manera se obtuvo la versión definitiva del instrumento, el cual se aplicó a la muestra seleccionada.

#### 3.1 Análisis estadístico

El análisis estadístico para el cuestionario se realizó con el SPSS Versión 10. Para obtener los resultados y su posterior análisis, se aplicó la técnica ANOVA, la cual compara las medias de los datos obtenidos de la población encuestada, también se utilizó la prueba de los Múltiples Rangos de Tukey, para ubicar las diferencias significativas de las medias obtenidas, gráficos de medias y la prueba T para muestras independientes.

La muestra del presente estudio está constituida por 144 docentes ordinarios del IUTC.

#### 3.2 Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados de la investigación obtenidos por medio del instrumento CPDU fue aplicado con el propósito de elaborar un perfil de competencias profesionales del docente universitario de los Institutos Universitarios de Tecnología. Estos resultados emergieron de las respuestas expresadas por el personal de docentes del IUTC, las cuales revelan el comportamiento de las Competencias Profesionales en el contexto seleccionado.

Con el propósito de comparar las medias alcanzadas por los indicadores, dimensiones y variables, se aplicaron las técnicas estadísticas Anova y Prueba T, para muestras comparadas según la estructura de las dimensiones. Los resultados obtenidos se muestran en gráficos, mientras que los insumos estadísticos de las pruebas aplicadas se incluyen en el Anexo A.

En el gráfico No. 1, se muestran los resultados para la dimensión competencias personales, las cuales revelan diferencias altamente significativas. Asimismo, al aplicar la prueba de múltiples rangos de Tukey se ubicaron dos subconjuntos, correspondiendo el primero de ellos al indicador comunicación, mientras que en el segundo subconjunto se ubicaron los indicadores: sentido del humor, apertura, ética y liderazgo.

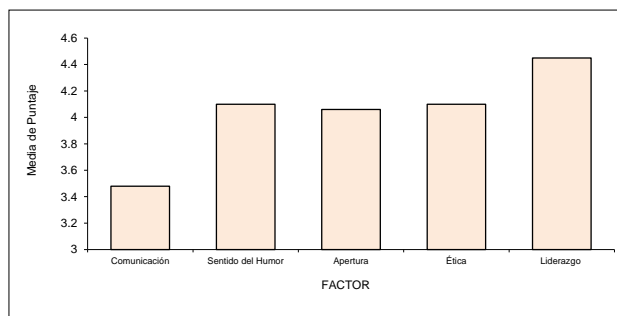


Figura 1: Medias para la dimensión Competencias Personales

Fuente: Gutierrez (2016)

Tal como puede observarse en el gráfico No. 1, el puntaje más alto lo obtuvo el indicador liderazgo (4.4533), seguido de ética (4.1067), apertura (4.0600), sentido del humor (4.1033) y comunicación (3.4844).

En cuanto al liderazgo, los resultados evidencian alta capacidad en los sujetos encuestados para liderar los procesos emprendidos desde la organización. Lo cual confirma el criterio expuesto por Segura (2003), cuando plantea que la competencia del liderazgo se encuentra dirigida a la dirección y orientación del proceso en el aula y fuera de ella, es decir, que incluye dos elementos: uno denominado liderazgo interno y el otro es el liderazgo externo.

El interno se refiere a los valores como docentes, al compromiso con la labor desempeñada y el proceso de planificación académica inherente al desarrollo de los cursos que estén bajo la responsabilidad del mismo; el trabajo desempeñado debe traducirse en acciones concretas, estipulando en forma clara los criterios establecidos para el desempeño y los resultados que se espera de los alumnos.

El liderazgo externo se enfoca en la responsabilidad pública que deben tener los docentes para participar en el desarrollo de proyectos externos y contribuir a mejorar la relación que debe existir en el proceso de interacción entre las actividades del aula y el entorno.

Bajo esta óptica Rugarcia (2001), toma como punto de inflexión la misión del docente, la cual debe promover en el participante la captación de conceptos sobre la profesión y la cultura, a la par del desarrollo de habilidades y el reforzamiento de determinadas actitudes que lo impulsen a ejercer su vocación profesional y humana de cierta manera. Por ello quien ejecute la labor docente debe tener como centro el crecimiento del estudiante, no solo en el tema que se imparte, sino en su desarrollo como individuo.

De igual manera se destaca que la comunicación obtuvo el puntaje más bajo (3.4844) en cuanto al resto de los indicadores; sin embargo, se ubica como suficiente de acuerdo al rango establecido. El resultado revela que en la institución estudiada existen debilidades asociadas al manejo de los intercambios de mensaje y la información entre el personal laboral, lo cual permite afirmar que hace falta implementar mecanismos de comunicación interna para fortalecer los procesos de entendimiento entre los miembros

de la organización, traduciéndose como una competencia necesaria en la gestión efectiva del conocimiento dentro de las organizaciones.

Estos resultados no se corresponden con el planteamiento de Cáceres (2003), cuando expresa que el discurso del profesor debe ser presentado con claridad y rigor, la preparación que existe por implicar al alumno en la captación del discurso, la consideración que se presta a las características de la enseñanza realizada en grupo se deben poner en práctica iniciativas especiales para que el discurso captado adquiera raíces en los alumnos.

En el gráfico No. 2, se muestran los resultados para la dimensión competencias docentes, los cuales revelan diferencias altamente significativas. Asimismo, al aplicar la prueba de múltiples rangos de Tukey se ubicaron dos subconjuntos, correspondiendo el primero de ellos al indicador tecnología, mientras que en el segundo subconjunto se ubicaron los indicadores: dominio de la disciplina, formación pedagógica y capacidad de realización.

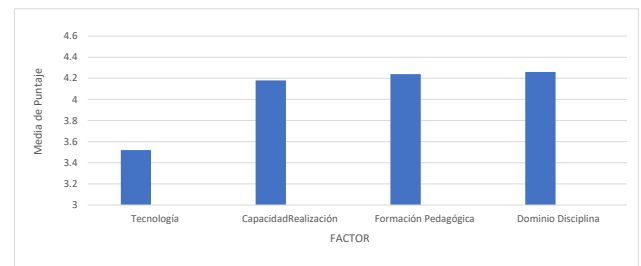


Figura 2: Medias para la dimensión Competencias Personales

Fuente: Gutierrez (2016)

En este sentido, el gráfico No. 2 muestra que el puntaje más alto lo concentró el indicador dominio de la disciplina (4.2667) seguido de formación pedagógica (4.2400), capacidad de realización (4.1867) y tecnología (3.5200).

Sobre la base de estos resultados se destaca que la muestra consultada posee fortalecido el dominio de la disciplina en la que ejerce su acción docente, de lo cual se infiere que los docentes investigados son competentes desde el punto de vista del conocimiento esencial con sus principios y elementos estructurantes, situación que beneficia el desarrollo de procesos educativos y el aprendizaje esperado.

Estos resultados guardan relación con la postura de Tobón (2005), al referir que el dominio de la disciplina como competencia docente caracteriza la facilidad de trasladar de manera asequible y no facilista a los estudiantes los contenidos de las asignaturas que dictan mediante estrategias orientadas en procesos de indagación sistemática, análisis crítico, clasificación, elaboración, reconstrucción y aplicación de la información.

Es un hecho comprobado cuando se tiene dominio de la disciplina, la puesta en acción de un conjunto de herramientas necesarias para procesar la información de manera significativa, acorde con las expectativas individuales de

los alumnos y a los requerimientos de una situación en particular.

También es preciso resaltar el comportamiento del indicador tecnología, el cual fue designado por los sujetos consultados con el más bajo puntaje (3.5200) en cuanto al resto de los indicadores; sin embargo, se ubica como suficiente de acuerdo al rango establecido. El resultado manifiesta que en la institución estudiada el uso de la tecnología por parte del personal docente no constituye una actividad fundamental; es decir, se evidencia poca valoración hacia el uso y aplicación de la tecnología, más aún al desarrollo tecnológico, lo cual se considera una debilidad extrema por tratarse de una organización cuya misión y visión están orientadas, precisamente, a la tecnología.

En este contexto, el comportamiento demostrado por la tecnología se aleja del planteamiento de Carnoy, Castells, Cohen y Cardoso (1997) cuando sostienen que el gran desarrollo de la ciencia y la tecnología contemporáneas, cuya manifestación más evidente y acelerada es el creciente proceso de informatización de la sociedad, debe reflejarse en el docente universitario en su explotación pertinente a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en función de su labor docente como herramienta insustituible.

Continuando con los resultados se presenta en el gráfico No. 3, los alcanzados por la dimensión competencias en investigación, los cuales no muestran diferencias significativas. Al aplicar la prueba de múltiples rangos de Tukey se ubicaron en un solo subconjunto, donde se aprecia que el puntaje más alto lo obtuvo el indicador producción (3.7467), seguido de desarrollo de investigaciones (3.4667) y aplicación (3.3867).

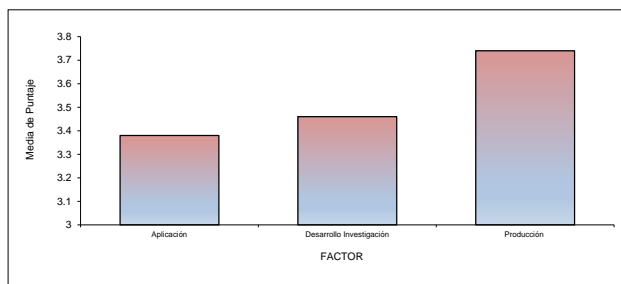


Figura 3: Medias para la dimensión Competencias en Investigación

Fuente: Gutiérrez (2016)

En lo concerniente al comportamiento mostrado por la producción, los resultados permiten asumirla como una competencia fortalecida en los docentes estudiados, revelando que existe dedicación por parte de ellos a generar productos teóricos y conocimientos nuevos con pertinencia a la realidad de la organización, validados científicamente por medio del desarrollo de procesos de investigación.

Estos resultados mostrados, confirman lo expuesto por Padrón (2004) al destacar que la producción en el ámbito de los institutos tecnológicos, sí existe en cuanto al número

de trabajos de ascensos y tesis o trabajos de grado para obtener un título, pero la investigación es desarticulada y fragmentada porque los trabajos de investigación no suelen tener nada que ver unos con otros. Si algo debe estar interconectado es precisamente la producción científica. Los trabajos de investigación nacen y mueren dentro de los límites de las circunstancias de un momento y de una persona.

De la misma manera, los resultados muestran para el indicador aplicación el puntaje más bajo (3.3867) en relación al resto de los indicadores; sin embargo, se ubica como suficiente de acuerdo al rango establecido. Estos resultados ubican la aplicación como una competencia en investigación desfavorecida por la muestra consultada, de lo que se infiere la necesidad de promocionar las distintas actividades investigativas que son desarrolladas en la institución y orientar de un modo efectivo su aplicación.

En este orden de ideas, el comportamiento del indicador aplicación no guarda relación con el expresado por Licha (1996) quien considera que la aplicación es una competencia en investigación que requiere de la integración y cohesión en equipos de trabajo. Existe desconexión cuando se aplica alguna investigación, siguiendo un camino divorciado de la docencia y de la extensión. Como se observa se aprecia un esquema individualista para cumplir con algún requisito personal y no institucional.

En el gráfico No. 4 se muestran los resultados para la dimensión competencias de extensión, los cuales fueron calculados por medio de Prueba T para muestras relacionadas, revelando que no existe diferencia significativa.

Tal como puede observarse en el gráfico No. 4, el puntaje más alto lo obtuvo el indicador interacción social (4.0667), seguido de gerenciamiento de proyectos comunitarios (3.5867).

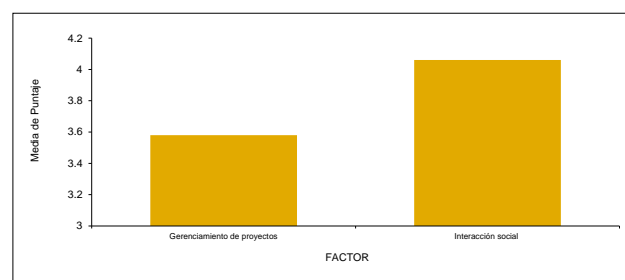


Figura 4: Medias para la dimensión Competencias de Extensión

Fuente: Gutiérrez (2016)

De acuerdo con estos resultados, la institución estudiada logra promover de manera competente una interacción social favorable a la vinculación e integración con organismos presentes en el entorno, lo cual permite afirmar que los docentes investigados poseen fortalezas para orientar las competencias de extensión. Estos resultados reafirman el planteamiento de Haverlock y Huberman (1999) referente al aspecto de difusión de las acciones realizadas por el



docente mediante un proceso de comunicación social con sus compañeros y con su entorno. Por eso, es necesario desarrollar las prácticas investigativas-laborales como manifiesta Lazo (1996), la cual es la forma organizativa de participación activa de los docentes, estudiantes y profesionales al interactuar en la comunidad para ayudar a la solución de problemas que se presenten.

En cuanto al indicador gerenciamiento de proyectos comunitarios, resultó menos favorecido por la muestra encuestada, revelando que hace falta reorientar las actividades gestoras de planes con carácter institucional proyectados hacia la comunidad; es decir, se evidencian debilidades para abordar la realidad comunitaria por medio de proyectos donde la institución pueda gerenciar la integración y vinculación con su entorno.

Estos resultados no se corresponden con el planteamiento de González y González (2001) cuando expresa que la extensión como función universitaria forma parte del proceso educativo, su esencia debe ser la intercomunicación abierta, franca, fresca, horizontal, entre la universidad y todos los sectores de la sociedad. Se trata del despliegue de la acción social de la institución, del ejercicio de su función pública, por medio de una interacción con todos los demás integrantes del cuerpo social para cumplir y asumir su compromiso de participación en el proceso social de creación de cultura y de liberación y transformación radical de la comunidad donde se encuentra inserta.

En el gráfico No. 5 se presentan los resultados para la variable competencias profesionales, los cuales revelan diferencias altamente significativas. Al aplicar la prueba de múltiples rangos de Tukey se ubicaron dos subconjuntos, correspondiendo el primero de ellos a las dimensiones competencias en investigación y competencias de extensión; mientras que en el segundo subconjunto se ubicaron las dimensiones: competencias personales y competencias docentes.

Tal como se muestra en el gráfico No. 5, el puntaje más alto lo obtuvo la dimensión competencias docentes (4.0533) seguido de competencias personales (4.0236), competencias de extensión (3.8267) y competencias de investigación (3.5333).

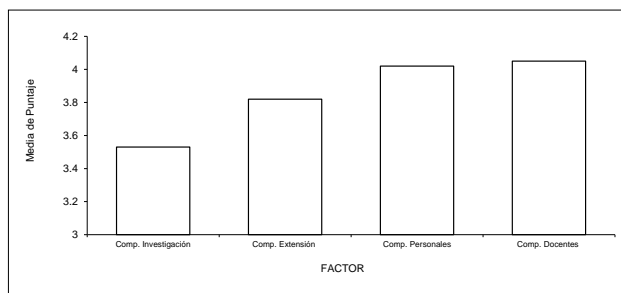


Figura 5: Medias para la Variable Competencias Profesionales

Fuente: Gutierrez (2016)

Estos resultados tienen implicaciones muy importantes para analizar el perfil de competencias profesionales que poseen los docentes de la institución educativa objeto de estudio y en especial, para vislumbrar acciones favorables a la configuración del perfil necesario, de acuerdo a las necesidades más apremiantes de los actores educativos en correspondencia con las demandas sociales presentes en el entorno.

En este sentido, se destaca que las competencias docentes resultaron las más fortalecidas concentrando el puntaje más alto otorgado por la muestra estudiada. Ello revela que los profesores encuestados le dan preeminencia al aspecto docente, se infiere que por ser la gran mayoría profesionales con formación en carreras tecnológicas, hacen mayor hincapié en la necesidad de cumplir a cabalidad con su rol de docente. Para que la institución pueda cumplir sus tareas académicas laborales e investigativas, requiere de profesores preparados, que no solo sepan el contenido específico de su área, sino que sepan enseñar lo que necesita la sociedad, de aquí la necesidad que se enseñe a los profesores a educar, para que los estudiantes aprendan a aprender.

### 3.3 Análisis de las entrevistas a directivos

Tabla 1: Competencias profesionales en la base del diseño curricular

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 1
<p>Los cambios en los modelos educativos tienen que ir en dos direcciones: la primera en tronco común que consiste en preparar un ser humano con valores que lo formen y fortalezcan su identidad; la segunda preparar un profesional con competencias científicas y tecnológicas, con capacidades y experiencias que le permitan involucrarse con el sector productivo a través de su preparación en las Instituciones de Educación Superior.</p>	<p>Las competencias profesionales son entendidas desde dos perspectivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las fundamentan en una teoría científica de las capacidades humanas, para explicar toda la complejidad de la formación profesional. En tal sentido, entiende las competencias como capacidades claves para la realización de una actividad profesional y cumplen un papel de integración de las capacidades profesionales.</li> <li>Esto es muy importante a considerar, sobre todo si se quiere ver a las competencias como la base del currículo.</li> </ul>

Tabla 2: Docentes Integrales

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 2
<p>Un docente universitario tendría que desarrollar las siguientes competencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asumir el trabajo docente como una profesión que requiere de un compromiso personal de tiempo completo y como un trabajo no lucrativo.</li> <li>• Debe ser un interesado investigador, en constante renovación en su área y en el aspecto pedagógico.</li> <li>• Dominio de herramientas de comunicación.</li> <li>• Capacidad de diálogo inter personal.</li> <li>• Conocimiento sobre procesos de planeación, organización y liderazgo.</li> <li>• Tener identidad institucional</li> <li>• Abierto a nuevas ideas</li> <li>• Colaborador</li> </ul>	<p>Esta breve reseña presentada ofrece una visión más o menos amplia de las habilidades, destrezas, actitudes, aptitudes que los docentes de Educación Superior deben tener.</p> <p>Esta es una concepción integral porque considera casi todos los aspectos profesionales desde una posición proactiva acerca de lo que demandan nuestras instituciones desde una perspectiva crítico social. Vargas (2001).</p>

Tabla 3: Instaurar condiciones

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 3
<p>Es necesario una verdadera preparación profesional, lo que implica todos los campos, para que los docentes tengan la formación requerida y puedan realizar su trabajo de la mejor manera posible.</p> <p>Así como en otras profesiones se preparan, el docente requiere adquirir esas condiciones especiales para hacer su trabajo.</p> <p>Complemento de esto, que deje de pensarse en esa labor como un complemento económico salarial, que le resta la importancia de la actividad y presenta profesionales sin competencias para cumplir la función de docencia.</p>	<p>El desarrollo de competencias en los docentes requiere, según Mertens (2000), la aplicación de los atributos personales (conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes) para lograr un desempeño efectivo. De esta forma la competencia se constituye en una capacidad real cuando las condiciones del proceso formativo exigen lograr un resultado destacado en función de las necesidades de la institución.</p>

Tabla 4: Un desafío para todos

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 4
<p>Si se parte de tomar las competencias como el conjunto de conocimientos y habilidades que todos los sujetos necesitan para ejercer alguna actividad, en este caso la docencia, se requiere pensar no solo en las capacidades y habilidades disciplinarias, sino también las referidas al comportamiento social, profesional, a las actitudes, a la capacidad de innovar y a las capacidades éticas.</p>	<p>Se hace necesario imponerse retos tal como lo expresa Vargas (2001), donde plantea que el desarrollo de competencias en los docentes universitarios comprende tres aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La potencialidad para aprender a realizar el trabajo</li> <li>• La capacidad para llevarlo a cabo</li> <li>• La disposición o motivación para realizarlo.</li> </ul> <p>La necesidad de entender la complejidad de la competencia en el orden estructural en el que se incluyen componentes no solo cognitivos, sino también personales y motivacionales, es también destacada por Spencer-Spencer (1996).</p>

Tabla 5: Metodología de la Enseñanza

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 5
Los docentes universitarios están comprometidos con la formación de personas que desarrollan competencias laborales necesarias para competir, es por ello, que los ambientes de aprendizaje deben cambiar de modelos tradicionales a modelos de participación de los alumnos dentro del aula. Las estrategias empleadas deben ser más dinámicas y con total organización de la clase en trabajos cooperativos que propicien el trabajo en equipo.	Se observa una gran preocupación por el aspecto netamente de aula, obviando otros elementos de importancia. La concepción sobre el desarrollo de competencias es muy limitado y Gonzci (1996), expresa que la competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos, valores y habilidades y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones.

Tabla 6: Quehacer Profesional, Ética y Gerencia

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 6
En la actualidad existen muchas expectativas e iniciativas en cuáles deben ser las competencias que identifican al profesor universitario; sin embargo, también hay consenso en cuanto a la importancia de la generación de conocimiento en las instituciones actuales. De igual manera, pienso que será difícil convencer a los profesores profesionales de otras áreas (ingenieros, economistas) que durante años han dictado sus clases sin ninguna preparación pedagógica, siendo estas competencias fundamentales en las actividades de aula ¿Qué se puede hacer con esos profesores? Además, se debe combatir el ingreso de nuevos docentes con criterios distintos a los académicos, es decir, que por ser amigo de las autoridades directivas arreglan su ingreso para beneficiar a la persona y no a la institución.	Estas expresiones nos llevan a la reflexión que ética, quehacer profesional y gerencia, se encuentran íntimamente relacionados. Es muy importante manejarse con una conducta ética mediante el ejercicio de prácticas congruentes con los principios institucionales. Una de las funciones con mayor exigencia, por su alto compromiso con las nuevas generaciones y con los destinos de un país, es la del educador. Bajo esta óptica, Rugarcía (2001), expresa que la misión del docente es la de promover en el alumno la adaptación de conceptos sobre la profesión y la cultura, a la par el desarrollo de habilidades y actitudes que lo impulsen a ejercer su vocación profesional y humana de cierta manera. Según González (1981), el profesor universitario, cualquiera que sea su especialidad, ingeniería, derecho, medicina, es solicitado por la institución no como profesional técnico, sino como educador.

Tabla 7: Quehacer Profesional, Ética y Gerencia

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 7
En la gran mayoría de los sistemas educativos en el mundo no existen instituciones creadas para formar los docentes universitarios en el instituto como son carreras tecnológicas se llega a cumplir ese rol y cuando está en el campo, asume el papel de enseñante transmitiendo aquella información y saber comunicarlo de la mejor forma intuitiva porque la mayoría desconoce las herramientas didácticas, enfoques pedagógicos que son útiles para el ejercicio docente. Este modelo didáctico centrado en la transmisión de la información, muchas veces mal llamado conocimiento, ha sido lo prevaleciente para enseñar en estas instituciones. Aquí surge el nuevo perfil y las llamadas nuevas competencias del docente universitario. Al respecto opino que debería conceptualizar lo que se considerará competencias profesionales del docente universitario. Sin embargo, considero que el modelo debe tomar en cuenta: el saber ser, competencias personales, desde el sabe aprender, competencias académicas desde el saber hacer, docencia competencias pedagógicas, sumando las competencias investigativas y las tecnológicas.	La competencia profesional se manifiesta en la actuación, en tanto es en la actuación profesional que se expresan los conocimientos, hábitos, habilidades, motivos, sentimientos, valores que de forma integrada regulan la actuación del docente en la búsqueda de soluciones a los problemas profesionales. La actuación profesional del docente se manifiesta en dos planos: el interno que se refiere a la reflexión y las vivencias, y el externo es conductual. Según González (2002), la competencia profesional en sus niveles superiores de desarrollo expresa la armonía y la integridad del sentir, el pensar, el hacer del sujeto en su actuación profesional. Se quiere decir que un profesional es competente no solo porque manifiesta conductas que expresen la existencia de conocimientos y habilidades que le permitan resolver de forma adecuada los problemas profesionales, sino también porque siente y reflexiona acerca de la necesidad y el compromiso de actuar en correspondencia con sus conocimientos, habilidades, motivos y valores, con flexibilidad, dedicación y perseverancia en la solución de problemas que de él demanda la práctica profesional.

Tabla 8: Competencias Pedagógicas del Docente Universitario

<b>Concepción: Competencias</b>	<b>Comentario. Directivo 8</b>
<p>Desarrollar, redefinir y fortalecer las competencias pedagógicas del docente universitario es aportar en su cualificación e incidir en la formación integral de los estudiantes. Para optimizar la formación docente se requiere la implementación de un proceso pedagógico integral. El docente es el eje fundamental en el proceso educativo dentro del mejoramiento, la calidad y la excelencia. Es así, como desde el concepto de competencia pedagógica como aquel complejo conjunto de capacidades, conocimientos, habilidades y valores demostrables por el docente entre el saber-hacer, el cómo hacer y el saber ser pedagógico de manera que responda al proceso integral de formación humana entre él y los actores implicados en el proceso educativo</p>	<p>En este comentario se observa que existe una concepción restringida sobre las competencias y conciben al docente como el eje fundamental. El dominio pedagógico es importante pero no es lo único, es necesaria la integralidad. No obstante, al respecto Zurita, citado por Silva (1993), llama la atención acerca de los estilos docentes dominantes en este nivel educativo, en el cual según él prevalecen relaciones de dominación y control y muy escasamente relación de comunicación creadora, por lo que resalta el error que se comete, al no intentar vencer esta tendencia descrita por el autor como pedagogismo castrante, autoritario, regido por los principios de dependencia.</p>

Tabla 9: Predominio de la Tecnología

<b>Concepción: Competencias</b>	<b>Comentario. Directivo 9</b>
<p>La actual sociedad del conocimiento o más globalizada, exige a los formadores nuevas competencias, comenzando por el término de competencias para enseñar, empleo de nuevas tecnologías de información y comunicación, realizar su trabajo con la mejor calidad, donde el predominio, sea lo tecnológico sobre los aspectos humanos, el producir sobre el sentir, el maquinismo sobre la organización. El docente universitario debe formar para el trabajo productivo, empleando tecnologías de última generación, pero sin olvidarse que es formar personas, que tomen y actúen las mejores decisiones, pensando en los demás y no solo en el éxito o el confort material.</p>	<p>No necesariamente el que estemos en el siglo XXI significa que los docentes universitarios seamos unos profesionales con grandes conocimientos en tecnología. Ese siglo exige un nuevo tipo de docente, con nuevos conocimientos y responsabilidades, que investigue, que se actualice constantemente, que fomente en los estudiantes valores no solo tecnológicos sino para la vida en comunidad. Puig (1996) expresa que la realidad económica, social, política y cultural del país donde vive, los conceptos que predominan a nivel productivos, serán los que indiquen la clase de formación y el modelo pedagógico del profesor universitario.</p>

Tabla 10: Responsabilidad Social del Docente

<b>Concepción: Competencias</b>	<b>Comentario. Directivo 10</b>
<p>Se hace pertinente introducir la reflexión en torno de una competencia fundamental para el ejercicio docente y es justamente la de la capacidad reflexiva, crítica y constructiva que debe poseer el mismo. Muchas veces reflexiono sobre qué es lo que en realidad necesitan los estudiantes de sus docentes, porque el conocimiento está al alcance de todos, no lo sabemos todos y si existe un estudiante brillante, que los hay, posiblemente nos pueda enseñar.</p>	<p>Los docentes deben definir el grado de responsabilidad social que este rol implica por lo menos en nuestro contexto. Creo que en definitiva aquí radica la esencia docente del siglo XXI y no se trata de promover ideas de izquierda o de derecha o colores políticos. Galdona (2000) afirma que es necesario generar procesos de reflexión en donde el estudiante se pregunte y se busque sus propias respuestas en torno a una realidad cambiante como la actual.</p>



Tabla 11: Competencias profesionales en la base del diseño curricular

Concepción: Competencias	Comentario. Directivo 11
<p>Personalmente considero que debe haber una redefinición del perfil del docente universitario que implica ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un promotor de enfoques trascendentes</li> <li>• Un productor de alianzas con proyectos políticos organizacionales</li> <li>• Un manejador de articulaciones en los nuevos circuitos de información</li> <li>• Un especialista en contenido y comunicación</li> <li>• Un mediador entre el conocimiento, la información y los estudiantes</li> <li>• Un promotor y facilitador de la creatividad y el pensamiento lógico-crítico</li> </ul>	<p>La gestión del conocimiento, en la actual sociedad, exige la reorganización interna de los procesos que ocurren en las Instituciones de Educación Superior y por tanto la mejora de la docencia y de la investigación para facilitar el desarrollo de una institución competitiva, adaptada a las nuevas demandas de la sociedad. En efecto, se hace necesario el replanteamiento del perfil del docente en un modelo de aprendizaje colaborativo, donde se conceptúe como un líder en gestión de la información, lo cual requerirá del dominio de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarios para abordar el cambio.</p> <p>Pero también es importante como expresa Salinas, las necesidades de un docente universitario básicamente tienen dos facetas: cuestiones relacionadas con el conocimiento y con los procesos de comunicación y didácticos, la investigación y el trabajo comunitario.</p>

### 3.4 Perspectivas teóricas. Fundamentación o base para un enfoque integral de las competencias profesionales del docente universitario

La educación superior se enfrenta a una serie de retos en el mundo que se transforma, por ello debe revisar su misión y redefinir muchas de sus tareas sustantivas, en especial aquellas que se relacionen con las necesidades de la sociedad en materia de aprendizaje y superación continua. Un elemento de gran trascendencia en su misión se encuentra dirigido a destacar las tareas de las Instituciones Universitarias de Tecnología.

La mejora de la calidad del proceso enseñanza aprendizaje pasa necesariamente por la transformación del pensamiento y de los sentimientos de los docentes. Para ello la educación superior necesita de la calidad del personal docente, de los programas, estudiantes y de la infraestructura. Por ende, también es importante y necesario que para que las instituciones puedan cumplir a cabalidad en sus funciones, deberían tomarse medidas adecuadas en materia de investigación, programas de entrenamiento adecuados para la formación de personal que estimulen la innovación permanente y que aseguren condiciones profesionales apropiadas a los docentes a fin de garantizar la excelencia.

La idea de la educación durante toda la vida, de la educación permanente es aplicable al profesional de la

educación superior, pues el profesor universitario en atención a la tarea que desarrolla requiere que disponga de posibilidades para su formación continua.

La posición que asume la investigación en cuanto a cómo debe ser la formación docente, es aquella que se concibe como el proceso permanente de adquisición, estructuración y reestructuración de conocimientos, habilidades y valores para el desempeño de la función docente. De tal manera, que la formación docente debe ser continua y llevarse a cabo toda la práctica docente tomándose dicha práctica como eje formativo estructurante. La investigación fue aplicada en el Instituto Universitario de Cabimas – Venezuela.

La educación permanente puede definirse como el proceso que mejora los conocimientos referentes a la actuación, estrategias y las actitudes de quienes trabajan en las Instituciones de Educación Superior. La finalidad prioritaria de la formación permanente es mantener actualizado al docente en los aspectos relacionados con el que hacer docente. Con base a los resultados obtenidos en la investigación mediante el análisis de los datos, tanto los docentes como los directivos abogan o enmarcan el perfil de competencias en una concepción integral y humanista. De ahí se explicita que el concepto asumido sobre las competencias profesionales del docente universitario, es el siguiente conjunto de cualidades fundamentales en el orden científico, pedagógico valorativo, cualidades enfocadas a las direcciones básicas que debe asumir el docente en su área específica de trabajo. Pero para que estas características esenciales se potencien y desplieguen es necesario que el papel que tradicionalmente han desempeñado, los dos procesos de enseñanza-aprendizaje se transforme en forma efectiva.

El papel del docente y del estudiante deben ser vistos de modo integral ya que, ambos constituyen una unidad, en ese proceso lo tradicional y lo emocional, lo cognitivo y lo afectivo, se deben complementar, la búsqueda de la verdad y la formación de valores deben ser una unidad insuperable. Estos son aspectos inherentes al proceso académico docente que lo hacen aún más complejo.

Una de las implicaciones que se deriva de esta visión integral para quienes desean el desarrollo de la institución y para el propio docente, es comprender que la realidad donde se realiza el profesor no es estática, pero tampoco inestable; no es fragmentada pero tampoco homogénea o indiferenciada, eso sí, es muy compleja.

En una Institución de Educación Superior como el Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas - Venezuela, donde el mayor porcentaje de sus profesores son ingenieros, los cuales no poseen formación pedagógica en su área de pregrado, la mayoría ejerce la función de docentes guiados por el empirismo, por el ejemplo de profesores que tuvieron en su vida como estudiante, eso justifica la necesidad del conocimiento en investigación y capacitación pedagógica. Cuando se plantea la necesidad de crear un modelo de profesor universitario, se busca con ello crear un perfil que sirva de base o guía a las necesidades de formación y ca-

pacitación integrándose la actividad docente, investigativa y extensionista como una de las vías principales para la superación de la calidad del profesor. Lo anterior no se disocia de la formación humanista de los profesionales.

Formar un profesional competente, responsable y comprometido con el desarrollo social, significa que posea los conocimientos y habilidades que le permitan desempeñarse con éxito en la profesión y sustituirlo por una concepción más amplia y humana del profesional, entendido como un sujeto que orienta su actuación con independencia y creatividad sobre la base de una sólida motivación profesional que le permita perseverar en la búsqueda de soluciones a los problemas profesionales auxiliado por sus conocimientos y habilidades en una óptica creativa.

Luego de realizar la fundamentación para un enfoque integral de competencias, se estableció el perfil. Este se realizó tomando en cuenta los resultados de los dos instrumentos y se tomaron en cuenta los siguientes aspectos que definen atributos y rasgos de conducta deseables en el docente universitario.

Perfil profesional referido al:

- Ser, a los valores, la personalidad
- Saber teórico intelectual, del ejercicio de su profesión o área de formación en el pregrado
- Saber hacer con expresión en el comportamiento psicomotriz y destrezas de ejecución

### 3.5 Perfil del docente

El perfil del docente es una definición de los rasgos, atributos, cualidades y capacidades que configuran su profesionalidad; se define en términos de Saber, Saber Hacer y del Ser que serán el resultado del proceso de formación inicial y continua del educador.

Este conjunto de atributos en general, se organiza en áreas:

- a. Personal: que describe atributos y rasgos referidos al educador como persona integral, que dotado de potencialidades y cualidades, es un miembro importante de la familia y la comunidad en que el corresponde vivir.
- b. Académica: en estas áreas se integran el conjunto de saberes referidos a las disciplinas que sustentan el vasto campo de la educación, la pedagogía y los fenómenos naturales y sociales provenientes de la cultura sistematizada.
- c. Pedagógico: en esta área se incluyen los atributos o rasgos que se refieren al ejercicio teórico metodológico del quehacer de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Implica todo lo referido al quehacer docente en el aula, la institución y la comunidad; se refiere al desempeño del trabajo profesional como parte del sistema educativo.

Se trata del establecimiento de un conjunto articulado de competencias académica-profesionales que se complementan para hacer posible una práctica pedagógica de mayor calidad.

La definición de perfiles es una tarea compleja; recientemente se ha incorporado al trabajo pedagógico-curricular el enfoque por competencias. La misma, según uno de sus autores Le Bortef, la define como: Un “saber actuar” basado en la construcción personal que va a depender de los saberes que se poseen, las experiencias, la personalidad y los recursos del entorno de los cuales se pueden echar mano; así, el actuar con competencia va a estar condicionado por los “recursos incorporados” y los “recursos del entorno”, conocimiento combinatorio. Las competencias no se aprenden como totalidad acabada; se aprenden recursos para “actuar con competencias”.

Lo que se refiere a:

- a. Saber conceptual: referido al conocimiento de ideas, datos, hechos, principios, leyes.
- b. Saber procedimental: habilidades y destrezas
- c. Saber actitudinal: referido a hábitos, valores, creencias, actitudes, ideales, entre otros.

Las competencias se reconocen como una secuencia y no como operaciones aisladas y están fuertemente vinculadas a la práctica.

Todo lo anterior tiene implicaciones para las Instituciones de Educación Superior; un perfil basado en competencias no es una declaración verbal de intenciones; se trata por el contrario de un instrumento de trabajo para guiar, orientar, dar unidad y coherencia al trabajo de formación inicial y continua del docente.

Lo anterior será aplicado en las Instituciones de Educación Superior de la siguiente manera:

- a. El docente deberá transformar sus paradigmas formativos de expositor a facilitador donde la clase ya no será una audiencia que escucha sino un laboratorio viviente, un taller donde se movilizan recursos y se producen respuestas.
- b. La formación en competencias implica redimensionar aspectos sustantivos de los planes y programas de estudio.

Los problemas de la formación continua podrían sintetizarse, ya más cerca del campo pedagógico, en el conjunto de los análisis del aprendizaje desde la perspectiva del constructivismo y, en especial, sobre la naturaleza de los contenidos. Se considera que este enfoque es útil para propiciar el aprendizaje de las competencias del perfil propuesto. Tal como se ha indicado este trabajo pretende antes que ofrecer un listado de los rasgos o atributos, ofrecer una serie de ideas y elementos para el análisis sobre los siguientes aspectos:

### 3.6 Propuesta para el perfil de competencias del docente universitario

#### 3.6.1 Área Personal

- 1) Tener vocación docente
- 2) Poseer salud física y mental; y una personalidad equilibrada
- 3) Mostrar actitud permanente hacia el cambio

- 4) Tener espíritu de conciliación
- 5) Demostrar habilidad para la comunicación permanente y eficaz
- 6) Poseer sensibilidad social hacia el mejoramiento de la calidad de vida de su comunidad
- 7) Demostrar habilidad de liderazgo participativo y comunitario
- 8) Evidenciar una actitud hacia el mejoramiento profesional continuo
- 9) Ser promotor de actividades recreativas, culturales, deportivas y de protección al medio ambiente
- 10) Capaz de aprender a ser mediante la tolerancia, la solidaridad y la reflexión
- 11) Mantener un alto nivel de auto estima que le permita demostrar seguridad en sí mismo
- 12) Mantener una actitud de investigación permanente
- 13) Mantener apariencia física y lenguaje adecuado

### 3.6.2 Área Social

- 1) Asumir niveles de compromiso en la solución de problemas comunales, regionales, nacionales e internacionales, que permitan una mejor calidad de vida.
- 2) Ser capaz de ofrecer los valores de la familia como base fundamental para el desarrollo de la sociedad.
- 3) Propiciar acciones conducentes al logro de la paz.
- 4) Practicar los principios democráticos y de respeto a los derechos de los demás.
- 5) Ser modelo de acciones tendientes a propiciar una cultura de paz.
- 6) Poseer sensibilidad social.
- 7) Propiciar el uso racional y sostenible de los recursos y la conservación del medio ambiente.
- 8) Ser capaz de utilizar los conocimientos científicos y tecnológicos en beneficio de su desarrollo personal-social que le permita comprender y aportar a las grandes transformaciones del mundo que le rodea
- 9) Incentivar la conservación de la salud individual y colectiva.
- 10) Propiciar el trabajo cooperativo y la solidaridad humana.

### 3.6.3 Área Profesional

- 1) Estimular la autonomía de los alumnos y apoyarlos según las necesidades específicas de aprendizaje, promoviendo a su vez el trabajo colaborativo.
- 2) Propiciar un ambiente que genere confianza, para el desarrollo de la autoestima y el aprendizaje permanente.
- 3) Desarrollar una labor pedagógica a través de un proceso de investigación científica de la realidad social y educativa, enfatizando en la capacidad de búsqueda personal de información actualizada.
- 4) Obtener conocimientos pedagógicos y didácticos de las teorías educativas actuales y de las nuevas tendencias.
- 5) Poseer una sólida formación en el campo científico, humanístico y tecnológico.

- 6) Desarrollar un espíritu de permanente formación profesional ante los cambios o innovaciones educativas, científicas y tecnológicas.
- 7) Lograr la concienciación de la necesidad de mantenerse en un proceso constante de autoevaluación y heteroevaluación de su desarrollo personal y profesional.
- 8) Promover el trabajo colaborativo y de apoyo docente-docentes en función del intercambio de experiencias, enriquecimiento profesional y mejoramiento de la calidad de la labor educativa.
- 9) Visualizar la responsabilidad del docente ante el desarrollo de sus competencias profesionales para proyectarlas a sus alumnos en su labor educativa.
- 10) Desarrollar la capacidad de actuar como facilitador, seleccionando y utilizando métodos y recursos apropiados para el logro de aprendizaje significativo.
- 11) Retomar una mística de trabajo basada en la vocación docente de compromiso y entrega ante su labor educativa.
- 12) Desarrollar la teoría curricular integrada a una realidad y al contexto social inmediato por medio de adecuaciones.
- 13) Desarrollar la creatividad, autoaprendizaje, transferencia de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en sí mismo y en sus discentes.
- 14) Ser capaz de orientar el proceso de aprender a aprender, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a convivir en la aplicación de la didáctica como elemento fundamental de aprendizaje.
- 15) Aplicar la tecnología de avanzada como herramienta en el desempeño de su labor docente.
- 16) Conocer sus derechos y deberes establecidos en las leyes para el ejercicio de su profesión.

### 3.7 Área Técnico-Pedagógica

- 1) Planificar, organizar, coordinar, evaluar y conducir el proceso educativo del aula y la institución con base a una amplia perspectiva de la realidad local, nacional e internacional.
- 2) Considerar las necesidades y diferencias individuales de los alumnos, así como sus intereses y expectativas al programar y desarrollar actividades y tareas pedagógicas.
- 3) Incorporar en su práctica cotidiana procedimientos metodológicos y evaluativos acordes con los nuevos modelos pedagógicos.
- 4) Organizar y conducir el proceso de enseñanza de manera efectiva mediante el empleo de estrategias didácticas que aseguren la actividad participativa e innovadora de los alumnos.
- 5) Coordinar la introducción de innovaciones pedagógicas en el desarrollo de las actividades y tareas educativas, acorde a los adelantos científicos, humanísticos y tecnológicos.
- 6) Investigar, interpretar y comprender los procesos de enseñanza-aprendizaje de manera tal que seleccione y

utilice las estrategias, técnicas y recursos más adecuados a las necesidades e intereses de aprendizaje de sus estudiantes.

- 7) Desarrollar una variedad de situaciones de aprendizaje y estrategias metodológicas que respondan a las características del alumno y su contexto socio-cultural.
- 8) Razonar, analizar, discernir y resolver las situaciones en el aula, a fin de liderizar y orientar los procesos de conducta de sus alumnos.
- 9) Considerar los intereses y expectativas de la comunidad educativa.
- 10) Poseer una amplia preparación pedagógica que asegure la calidad en su desempeño docente.
- 11) Demostrar un criterio de competencia global articulando nuestra realidad técnico-docente con los avances tecnológicos, innovadores sin dejar de enfocar la problemática social.
- 12) En cuanto a la dimensión técnico-pedagógica, se sugieren cuatro categorías de competencias:
  - a. Habilidades para planificar, administrar de manera creativa.
  - b. Habilidades para aplicar técnicas y estrategias metodológicas apropiadas a los cambios actuales

#### 4 Conclusiones

Las competencias docentes obtuvieron el puntaje más alto, seguido de las competencias personales, las de extensión y, por último, las competencias de investigación. Esto revela lo siguiente:

Los profesores le dan preeminencia al aspecto docente, se concluye que eso es motivado a que la gran mayoría de los docentes son egresados de carreras tecnológicas y hacen mayor hincapié en la necesidad de cumplir cabalmente con el rol docente. En consideración con las competencias personales, la actitud individual personal del docente son determinantes porque el ser humano tiene talentos y virtudes que se desarrollan cuando encuentran un clima propicio, es de allí la importancia del docente para crear ese ambiente favorable que ayudará al estudiante a enriquecer de conocimientos y experiencias y así lograr una transformación eficaz en su aprendizaje. En relación a las competencias de extensión, resultan disminuidas. El docente debe internalizar que a través de la extensión se justifica la pertinencia y compromiso social de la universidad con la comunidad. La acción comunitaria permite la detección de potencialidades existentes que posee la comunidad y que pueden ser aprovechadas por los docentes para la contextualización y desarrollo del proceso pedagógico de forma tal que prepare al estudiante para la vida.

Con relación a las competencias en investigación son las que arrojaron el puntaje más bajo. Esto traduce que el docente debe revisar la práctica universitaria cotidiana

para reflexionar sobre el impacto que genera el dominio de procesos de investigación y sistematizar acciones que se conviertan en puntos de partida para aumentar la producción científica y tecnológica que debe destacar a un docente universitario. La entrevista aplicada a los directivos, abogan por un perfil de competencias integral dentro de una perspectiva humanística, dando énfasis a los criterios pedagógicos.

#### Referencias Bibliográficas

- Barrón, C. (2000). *La formación en competencias y certificación profesional*. México: Editorial Valle.
- Carnoy, M., Castells, M., Cohen, S., y Cardozo, F. (1997). *La información en la nueva economía global. reflexiones en un mundo cambiante*. Pennsylvania: The Pennsylvania State University.
- Cáceres, M. (2003). *La formación de los profesores universitarios: Una propuesta en el proceso de profesionalización del docente*. Cuba.
- Cortina, A. (2001). *El mundo de los valores. Ética mínima y educación*. Santa Fe de Bogotá: Editorial El Buho.
- González, M. (2002). *La orientación profesional en la educación superior. una alternativa teórica-metodológica para la formación de profesionales competentes*. La Habana. Cuba. (Ponencia III Convención Internacional de Educación Superior)
- Ortiz. (2002). *Las competencias profesionales del ingeniero mecánico. una alternativa de diseño curricular*. Universidad de Puerto Rico.
- Padrón-Guillen, J. (2004). Los 7 pecados capitales de la investigación universitaria tercermundista. *Informe de investigaciones educativas, VOL. XVIII*, 69-80.
- Rugarcia. (2001). *Hacia el mejoramiento de la educación*.
- Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias. pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: Eco.

**Recibido:** 25 de noviembre de 2018

**Aceptado:** 15 de marzo de 2019





# Mejora en la satisfacción del cliente bajo el enfoque de la lógica borrosa

## Improvement in customer satisfaction under the approach of blurred logic

José Néstor Ochoa Rodríguez<sup>1\*</sup>, Kléber Antonio Luna Altamirano<sup>1</sup>, Juan Carlos Erazo Álvarez<sup>1</sup> y William Henry Sarmiento Espinoza<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Católica de Cuenca  
\*jochoa5@hotmail.com

DOI: [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.378](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.378)

### Resumen

Lograr la satisfacción del cliente, es un problema latente en las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, muy en especial en las agencias del Banco Pichincha de la ciudad de Cuenca-Ecuador, por ello el objetivo de la presente investigación es detectar las acciones y efectos, con el propósito de tratar de dar solución a este problema a través de variables escondidas que fueron omitidas o no consideradas por los expertos funcionarios de esta entidad bancaria. Dentro de la metodología se detalla el desarrollo de estas herramientas de avanzada que proporciona la lógica borrosa. Se emplea la técnica del expertizaje con el propósito de reducir la incertidumbre, esta sirve como mecanismo base para la elaboración de una matriz cuadrada de efectos olvidados, en donde se emplea el proceso de convolución max-min, para encontrar las variables escondidas u omitidas. De esta aplicación resulta como efecto olvidado el Incremento en la confianza institucional, si los directivos toman en consideración este efecto, lograrán mejorar la satisfacción al cliente.

**Palabras clave:** Efectos olvidados, expertizaje, lógica borrosa, satisfacción del cliente.

### Abstract

*Achieving customer satisfaction is a latent problem in the institutions of the Ecuadorian financial system, especially in the "Banco del Pichincha" bank agencies in Cuenca-Ecuador. Therefore, the objective of this research is to detect actions and effects, with the purpose of attempting to solve this problem by using hidden variables that were either omitted or not considered by the expert officials of this bank. As part of the methodology, the development of advanced fuzzy logic tools is detailed. The expertise technique is implemented with the purpose of reducing uncertainty; this works as a basic mechanism for developing a square matrix of forgotten effects, where the process of max-min convolution is used to find the hidden or omitted variables. The forgotten effect obtained when applying this methodology results in an increase in Institutional trustworthiness. Therefore, if the managers take this effect into consideration, they will improve customer satisfaction.*

**Keywords:** Forgotten effects, expertise, fuzzy logic, customer satisfaction.

### 1 Introducción

La satisfacción del cliente es haber cumplido las expectativas con relación al servicio o producto que recibe el usuario, el no cumplimiento de esta acción se convierte en el problema que tiene el Banco Pichincha de la ciudad de Cuenca-Ecuador, por lo que a través de este estudio se trata de resolver este inconveniente que atraviesa esta institución financiera. Para ello se requiere apoyo de los expertos funcionarios, quienes entregan sus conocimientos relacionados a las acciones y efectos con la finalidad de generar una nueva estrategia de gestión para afrontar este problema y tratar de resolverlo.

La presente investigación da a conocer el desarrollo de herramientas de vanguardia que brinda la lógica difusa conocida también como lógica borrosa. Estas teorías son el expertizaje y efectos olvidados, impulsados y desarrollados por Kaufmann y Gil Aluja (1989), con el propósito de descubrir variables que se encuentran ocultas y que no han sido observadas por parte de los expertos funcionarios de la entidad bancaria. Estas deben considerarse para tratar de mejorar la satisfacción del cliente, con ello la imagen institucional será identificada y distinguida ante el resto de instituciones financieras del país. Dentro de la metodología se explica detenidamente la operatividad de estas

herramientas. El objetivo de este estudio, es encontrar la vía correcta a través del desarrollo y aplicación de estas herramientas de vanguardia con la finalidad de reducir la incertidumbre mediante efectos olvidados, y que deben ser tomados en consideración por la institución financiera para lograr un adecuado servicio de atención al cliente que garantice su satisfacción.

## 2 Estado del arte

Lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, es un reto de toda organización, por ello ciertos autores dan a conocer sus estudios relacionados con este problema: Romero y Romero (2006) realizan un análisis para determinar la satisfacción de los clientes externos con relación a los servicios prestados por las empresas aseguradoras en el municipio de Maracaibo Venezuela. Pérez, Martínez, Noda y de Miguel (2015) efectúan un análisis de la relación que existe entre la calidad ofrecida por el destino turístico de Holguín, y la satisfacción de los turistas, para este análisis emplean la estadística multivariada. Galvis y Ortiz (2011) generan la medición de la satisfacción de clientes en clínicas y hospitales de Bucaramanga y área metropolitana, con el propósito de identificar la gestión que realizan las clínicas y hospitales en cuanto a la medición de la satisfacción de sus clientes. Hernández, Medina y Hernández (2014) proponen un procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de los clientes externos en empresas de base tecnológica de producciones por proyecto único o singular. Castrillón y Díaz (2010) establecen un modelo que permite descomponer el concepto en dimensiones del servicio y estas a su vez en indicadores, para esto emplean la metodología de modelización mediante sistemas de ecuaciones estructurales. Vela (2010) indica que la satisfacción al cliente es uno de los temas más importantes en la actualidad científica del marketing, por lo que para esta investigación se centra en el análisis del modelo de satisfacción propuesto por Oliver (1980) con la ayuda de la escala de Avkiran (1999), con personas de origen latinoamericano o canadiense. Almaguer, Pérez y Pérez (2014) desarrollan un procedimiento para la mejora de la satisfacción de los clientes en el hotel Miraflores de la cadena Islazul basado en los postulados de la lógica difusa.

Algunos autores han entregado su aporte con respecto a la teoría de efectos olvidados, como herramienta de vanguardia de la lógica difusa, llamada también lógica borrosa, entre ellos: Gento, Lazzari y Machado (2001) dan a conocer sus experiencias en la aplicación de la metodología de recuperación de efectos olvidados en diferentes problemas de gestión, presentan algunas reflexiones sobre su utilización, sobre los efectos de orden mayor que dos, acerca de la incidencia del tiempo si se considera un proceso dinámico, a más de ello definen la estabilidad estricta y no estricta de una matriz de incidencia. Rico y Tinto (2010) proponen la utilización de herramientas desarrolladas con base en la teoría de los subconjuntos borrosos, como el expertizaje-

contraexpertizaje, y la teoría de los efectos olvidados en el tratamiento ex post de la información contable tradicional, con el fin de mejorar su capacidad para sustentar la toma de decisiones adecuadas a mediano y largo plazo.

Por su parte, Salazar (2012) desarrolla un modelo no lineal para la predicción del comportamiento del tipo de cambio a futuro basado en la opinión de expertos, estas opiniones son tratadas mediante la teoría de efectos olvidados de la lógica borrosa. Tinto, Luna y Cisneros (2017) explican la teoría de efectos olvidados a través de variables escondidas que no son fáciles de detectar por el artesano y que deben tomarse en cuenta, ya que afectan la comercialización y permiten el rescate de esta actividad. Aguiar (2004) en su investigación expresa que las situaciones de incertidumbre se identificarían, en cambio, por el hecho de que no solo desconocemos el resultado final, sino que no podemos predecirlo tampoco en términos de probabilidades objetivas.

Otros autores han dado un aporte a sus investigaciones a través de la lógica difusa. Kaufmann y Gil (1987) quienes aportaron con su valioso conocimiento de la lógica difusa a través de su obra *Técnicas Operativas de Gestión para el Tratamiento de la Incertidumbre*, definiendo a un número borroso como una secuencia finita o infinita de intervalos de confianza. Reig y González (2002) afirman: “la lógica borrosa se revela como un instrumento muy potente (...) al permitir, por un lado, recoger la incertidumbre generada por el entorno de la empresa, y por otro tratar la subjetividad que implica toda opinión de expertos” (p.436). Kaufmann y Gil Aluja (1986) aseveran que el uso de números borrosos triangulares en el tratamiento de la incertidumbre en la empresa es conocido desde los inicios de la incorporación de la lógica fuzzy en los problemas empresariales. Kosko (1995) explica que la lógica difusa permite utilizar conceptos relativos de la realidad, definiendo grados variables de pertenencia y siguiendo patrones de razonamiento similares a los del pensamiento humano.

Las investigaciones de los autores descritos, han centrado sus estudios en problemas de insatisfacción del cliente en diferentes empresas, por ello la teoría de la lógica borrosa entrega un aporte valioso con el propósito de tratar de dar solución a este tipo de problemas, demostrando la efectividad cuando la complejidad de los procesos es muy alto e impreciso, direccionando a una correcta toma de decisión gerencial.

## 3 Metodología

El primer paso para el desarrollo de estas técnicas, es determinar las acciones y efectos, con la finalidad de tratar de mejorar la satisfacción en el cliente del Banco Pichincha de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Para ello se requiere el aporte de los expertos funcionarios de esta institución bancaria. Esta información se presenta a continuación:

Tabla 1: Acciones y Efectos

ACCIONES	EFECTOS
Manejo eficiente de reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes	Incremento en la confianza institucional
Atención ágil que disminuya el tiempo de espera de clientes	Crecimiento de la rentabilidad de la institución
Asesoramiento en productos y servicios	Expansión a nuevos nichos de mercado
Trato amable en contacto con el cliente	Clientes fidelizados
Agencias amplias y con parques para clientes	Generación de ventajas frente a la competencia
Capacitación al Personal	Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos
Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos	Aumento de venta cruzada
Disminución del tiempo de aprobación de créditos en fábrica	Clima laboral óptimo
Atención al público los siete días de la semana	Mejora la imagen y reputación de la organización
Ampliación de oferta de productos y servicios	Fortalecimiento de marca

Fuente: Autores

Con la información detallada en la tabla 1, se puede observar que se trata de una matriz cuadrada, en donde el número de acciones coincide con el número de efectos. A continuación se desarrollan las herramientas de avanzada como la teoría del expertizaje y efectos olvidados, para encontrar la variable escondida u omitida, con la finalidad de dar solución al problema en mención, reduciendo la incertidumbre en la toma de decisión a nivel de gerencia.

La aplicación de la técnica del expertizaje, permite reducir la incertidumbre en la información obtenida. Para ello Luna, Sarmiento y Cisneros (2017) sostienen: “Se entiende por expertizaje al proceso de consulta a un grupo determinado de expertos en relación con un tema definido, con el propósito de acotar la incertidumbre” (p.5). Kaufmann y Gil-Aluja (1989) afirman: “La introducción de una valuación matizada entre 0 y 1 permite hacer intervenir niveles de verdad en la noción de incidencia. (...) Valores de 0 a 1 (la llamada valuación endecadaria) (p. 26). La escala mencionada se detalla en la tabla 2.

Tabla 2: Escala endecadaria

GRADO DE PRESUNCIÓN $\alpha$	INCIDENCIA
0	No tiene incidencia
0,1	Tiene mínima incidencia
0,2	Tiene poca incidencia
0,3	Tiene algo de incidencia
0,4	Tiene una influyente incidencia
0,5	Tiene incidencia como no tiene incidencia
0,6	Tiene bastante incidencia
0,7	Tiene importante incidencia
0,8	Tiene mucha incidencia
0,9	Tiene muchísima incidencia
1	Máxima incidencia

Fuente: Autores

Al tener como referente a la tabla 2, se realiza la consulta a nueve expertos de la institución financiera, quienes laboran en forma directa con los clientes y a más de ello toman decisiones de orden jerárquico. Estos funcionarios indican la incidencia entre las acciones y los efectos, con esta información en forma de ejemplo se explica el resultado de la incidencia entre el “Manejo eficiente de reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes” sobre el “Incremento en la confianza institucional”, esta información resulta: Primer experto 0,8; Segundo Experto 1,0; Tercer Experto 0,9; Cuarto Experto 0,5; Quinto Experto 0,4; Sexto Experto 1,0; Séptimo Experto 0,8; Octavo Experto 0,9; Noveno Experto 0,7. De estas opiniones, un experto indico 0,4, 0,5 y 0,7, y dos expertos manifiestan 0,8, 0,9 y 1,0.

El paso siguiente se relaciona a la normalización de la frecuencia. Se refiere a la división entre los datos de la frecuencia y la cantidad de expertos consultados. En este caso (9), resultando:  $1 \div 9 = 0,11$ ; y,  $2 \div 9 = 0,22$  y así en cada opinión. Ahora se realiza la acumulación de frecuencia, iniciando por el último valor hasta obtener la unidad, a partir de ello se considera a todos los valores en adelante uno. Por último, se efectúa la suma relacionada a la acumulación de frecuencia, desde 0,1 hasta 1. Este proceso se explica a continuación:

Tabla 3: Normalización y acumulación de frecuencias

Grado de Presunción $\alpha$	Frecuencia	Normalización de la Frecuencia	Acumulación de Frecuencias
0	0	0	1,0
0,1	0	0	1,0
0,2	0	0	1,0
0,3	0	0	1,0
0,4	1/9	0,11	1,0
0,5	1/9	0,11	0,89
0,6	0	0	0,78
0,7	1/9	0,11	0,78
0,8	2/9	0,22	0,69
0,9	2/9	0,22	0,44
1	2/9	0,22	0,22
TOTAL	9	1,00	7,8

Fuente: Autores

El resultado de la acumulación de frecuencias, se divide entre 10, este dato se refiere únicamente a los valores considerados dentro del grado de presunción desde 0,1

hasta 1,0, cuyo resultado refleja:  $7,8 \div 10 = 0,78$ . De la misma manera se aplica para el resto de incidencias entre acciones y efectos, logrando obtener la siguiente matriz:

Tabla 4: Matriz de incidencia

E	EFECTOS	Incremento en la confianza institucional	Crecimiento de la rentabilidad de la institución	Expansión a nuevos nichos de mercado	Clientes fidelizados	Generación de ventajas frente a la competencia	Disminución de quejas, reclamos, y re-procesos	Aumento de venta cruzada	Clima laboral óptimo	Mejora la imagen y reputación de la organización	Fortalecimiento de marca
ACCIONES		K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Manejo eficiente de reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes	1	0,78	0,52	0,47	0,82	0,82	0,78	0,57	0,42	0,87	0,78
Atención ágil que disminuya el tiempo de espera de clientes	2	0,80	0,74	0,76	0,82	0,82	0,78	0,57	0,47	0,83	0,66
Asesoramiento en productos y servicios	3	0,89	0,86	0,82	0,82	0,84	0,74	0,84	0,57	0,72	0,69
Trato amable en contacto con el cliente	4	0,82	0,71	0,81	0,84	0,84	0,81	0,68	0,58	0,56	0,64
Agencias amplias y con parqueos para clientes	5	0,56	0,58	0,52	0,69	0,69	0,38	0,39	0,36	0,68	0,59
Capacitación al Personal	6	0,80	0,79	0,69	0,82	0,82	0,73	0,60	0,72	0,80	0,76
Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos	7	0,77	0,59	0,60	0,54	0,54	0,30	0,56	0,49	0,80	0,78
Disminución del tiempo de aprobación de créditos en fábrica	8	0,79	0,87	0,70	0,79	0,76	0,62	0,70	0,53	0,72	0,83
Atención al público los siete días de la semana	9	0,54	0,59	0,63	0,71	0,67	0,59	0,57	0,41	0,51	0,59
Ampliación de oferta de productos y servicios	10	0,79	0,89	0,88	0,86	0,86	0,59	0,77	0,47	0,77	0,84

**Fuente:** Elaboración propia

Partiendo de la matriz de incidencia, se desarrolla la teoría de efectos olvidados, con el cual se encuentran las variables escondidas, siendo aquellas omitidas por los expertos en la incidencia acción-efecto, en un determinado análisis. Kaufmann y Gil-Aluja (1989) establecen a través de la matriz de efectos olvidados la incidencia o números borrosos con una valoración de [0,1] determinada en una escala semántica o endecadaria, siendo a 1,0 la máxima importancia y 0 sin importancia. La aplicación de esta herramienta de avanzada de la lógica difusa se detalla a continuación:

Como primer paso en la aplicación de esta herramienta, está la convolución max-min. Consiste en hallar el número mayor dentro de una sucesión de números menores, estos son producto de la comparación de filas con columnas de una matriz establecida. Para esta investigación se determina una matriz cuadrada, en donde el número de filas referente a las acciones coincide con el número de columnas relacionadas a los efectos, por ello se debe convolucionarse entre sí misma, realizado este proceso se obtiene la matriz llamada "F". Se explica como modelo la convolución entre la fila 1 con la columna K:



Para 1-K:

$(111 \wedge K11) \wedge (112 \wedge K21) \wedge (113 \wedge K31) \wedge (114 \wedge K41) \wedge (115 \wedge K51) \wedge (116 \wedge K61) \wedge (117 \wedge K71)$   
 $\wedge (118 \wedge K81) \wedge (119 \wedge K91) \wedge (1110 \wedge K101)$

$(0,78 \wedge 0,78) \wedge (0,52 \wedge 0,80) \wedge (0,47 \wedge 0,89) \wedge (0,82 \wedge 0,82) \wedge (0,82 \wedge 0,56) \wedge (0,78 \wedge 0,80) \wedge (0,57 \wedge 0,77)$   
 $\wedge (0,42 \wedge 0,79) \wedge (0,87 \wedge 54) \wedge (0,78 \wedge 0,79)$

Se observa cada par formado, y se opta por el menor valor:

$0,78 \wedge 0,52 \wedge 0,47 \wedge 0,82 \wedge 0,56 \wedge 0,78 \wedge 0,57 \wedge 0,42 \wedge 0,54 \wedge 0,78$

De todos los resultados obtenidos, se escoge el número mayor (0,82), este se coloca en la intersección de 1 con K en la matriz "F". El mismo procedimiento se efectúa para las demás coordenadas; la tabla 5 representa la matriz indicada.

Tabla 5: Matriz convolucionada "F"

F	EFFECTOS	Incremento en la confianza institucional	Crecimiento de la rentabilidad de la institución	Expansión a nuevos nichos de mercado	Clientes fidelizados	Generación de ventajas frente a la competencia	Disminución de quejas, reclamos, y re-procesos	Aumento de venta cruzada	Clima laboral óptimo	Mejora la imagen y reputación de la organización	Fortalecimiento de marca
ACCIONES		K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Manejo eficiente de reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes	1	0,82	0,78	0,81	0,82	0,82	0,81	0,77	0,72	0,78	0,78
Atención ágil que disminuya el tiempo de espera de clientes	2	0,82	0,78	0,81	0,82	0,82	0,81	0,76	0,72	0,80	0,78
Asesoramiento en productos y servicios	3	0,82	0,82	0,82	0,82	0,82	0,81	0,82	0,72	0,87	0,78
Trato amable en contacto con el cliente	4	0,82	0,81	0,81	0,84	0,84	0,81	0,81	0,72	0,82	0,78
Agencias amplias y con parqueos para clientes	5	0,69	0,69	0,69	0,69	0,69	0,69	0,68	0,58	0,68	0,64
Capacitación al Personal	6	0,82	0,76	0,81	0,82	0,82	0,81	0,76	0,72	0,80	0,78
Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos	7	0,78	0,78	0,78	0,78	0,78	0,77	0,77	0,57	0,77	0,78
Disminución del tiempo de aprobación de créditos en fábrica	8	0,80	0,83	0,83	0,83	0,83	0,79	0,77	0,62	0,83	0,83
Atención al público los siete días de la semana	9	0,71	0,71	0,71	0,71	0,71	0,71	0,68	0,59	0,67	0,64
Ampliación de oferta de productos y servicios	10	0,88	0,86	0,84	0,84	0,84	0,81	0,84	0,59	0,83	0,84

Fuente: Elaboración propia

La matriz convolucionada “F”, se le considera aquella que contiene las variables escondidas o efectos olvidados de primera generación, el siguiente paso es proceder a restar de esta matriz los valores de la matriz “E”, respetando el orden

de los cuadrantes, el resultado se expresa en valor absoluto, se explica como ejemplo de la siguiente manera; F (1K) – E (1k); F (1L) – E (1L); F (1M) – E (1M); y así en el mismo orden hasta completar la matriz “F-E”.

Tabla 6: Resta de Matrices

F	EFFECTOS	Incremento en la confianza institucional	Crecimiento de la rentabilidad de la institución	Expansión a nuevos nichos de mercado	Clientes fidelizados	Generación de ventajas frente a la competencia	Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos	Aumento de venta cruzada	Clima laboral óptimo	Mejora la imagen y reputación de la organización	Fortalecimiento de marca
ACCIONES		K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Manejo eficiente de reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes	1	0,82	0,78	0,81	0,82	0,82	0,81	0,77	0,72	0,78	0,78
Atención ágil que disminuya el tiempo de espera de clientes	2	0,82	0,78	0,81	0,82	0,82	0,81	0,76	0,72	0,80	0,78
Asesoramiento en productos y servicios	3	0,82	0,82	0,82	0,82	0,82	0,81	0,82	0,72	0,87	0,78
Trato amable en contacto con el cliente	4	0,82	0,81	0,81	0,84	0,84	0,81	0,81	0,72	0,82	0,78
Agencias amplias y con parqueos para clientes	5	0,69	0,69	0,69	0,69	0,69	0,69	0,68	0,58	0,68	0,64
Capacitación al Personal	6	0,82	0,76	0,81	0,82	0,82	0,81	0,76	0,72	0,80	0,78
Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos	7	0,78	0,78	0,78	0,78	0,78	0,77	0,77	0,57	0,77	0,78
Disminución del tiempo de aprobación de créditos en fábrica	8	0,80	0,83	0,83	0,83	0,83	0,79	0,77	0,62	0,83	0,83
Atención al público los siete días de la semana	9	0,71	0,71	0,71	0,71	0,71	0,71	0,68	0,59	0,67	0,64
Ampliación de oferta de productos y servicios	10	0,88	0,86	0,84	0,84	0,84	0,81	0,84	0,59	0,83	0,84

(-)

E	EFFECTOS	Incremento en la confianza institucional	Crecimiento de la rentabilidad de la institución	Expansión a nuevos nichos de mercado	Clientes fidelizados	Generación de ventajas frente a la competencia	Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos	Aumento de venta cruzada	Clima laboral óptimo	Mejora la imagen y reputación de la organización	Fortalecimiento de marca
ACCIONES		K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Manejo eficiente de reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes	1	0,78	0,52	0,47	0,82	0,82	0,78	0,57	0,42	0,87	0,78
Atención ágil que disminuya el tiempo de espera de clientes	2	0,80	0,74	0,76	0,82	0,82	0,78	0,57	0,47	0,83	0,66

Tabla 6: Resta de Matrices...(continuación)

E	EFFECTOS	Incremento en la confianza institucional	Crecimiento de la rentabilidad de la institución	Expansión a nuevos nichos de mercado	Clientes fidelizados	Generación de ventajas frente a la competencia	Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos	Aumento de venta cruzada	Clima laboral óptimo	Mejora la imagen y reputación de la organización	Fortalecimiento de marca
ACCIONES		K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Asesoramiento en productos y servicios	3	0,89	0,86	0,82	0,82	0,84	0,74	0,84	0,57	0,72	0,69
Trato amable en contacto con el cliente	4	0,82	0,71	0,81	0,84	0,84	0,81	0,68	0,58	0,56	0,64
Agencias amplias y con parqueos para clientes	5	0,56	0,58	0,52	0,69	0,69	0,38	0,39	0,36	0,68	0,59
Capacitación al Personal	6	0,80	0,79	0,69	0,82	0,82	0,73	0,60	0,72	0,80	0,76
Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos	7	0,77	0,59	0,60	0,54	0,54	0,30	0,56	0,49	0,80	0,78
Disminución del tiempo de aprobación de créditos en fábrica	8	0,79	0,87	0,70	0,79	0,76	0,62	0,70	0,53	0,72	0,83
Atención al público los siete días de la semana	9	0,54	0,59	0,63	0,71	0,67	0,59	0,57	0,41	0,51	0,59
Ampliación de oferta de productos y servicios	10	0,79	0,89	0,88	0,86	0,86	0,59	0,77	0,47	0,77	0,84

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Matriz de soluciones "F - E"

F-E	EFFECTOS	Incremento en la confianza institucional	Crecimiento de la rentabilidad de la institución	Expansión a nuevos nichos de mercado	Clientes fidelizados	Generación de ventajas frente a la competencia	Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos	Aumento de venta cruzada	Clima laboral óptimo	Mejora la imagen y reputación de la organización	Fortalecimiento de marca
ACCIONES		K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Manejo eficiente de reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes	1	0,04	0,26	0,34	0,00	0,00	0,03	0,20	0,30	0,09	0,00
Atención ágil que disminuya el tiempo de espera de clientes	2	0,02	0,03	0,06	0,00	0,00	0,03	0,19	0,26	0,03	0,12
Asesoramiento en productos y servicios	3	0,07	0,03	0,00	0,00	0,02	0,07	0,02	0,16	0,14	0,09
Trato amable en contacto con el cliente	4	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,14	0,27	0,13
Agencias amplias y con parqueos para clientes	5	0,13	0,11	0,17	0,00	0,00	0,31	0,29	0,22	0,00	0,06
Capacitación al Personal	6	0,02	0,03	0,12	0,00	0,00	0,08	0,16	0,00	0,00	0,02

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Matriz de soluciones “F – E”....(continuación)

F-E	EFFECTOS	Incremento en la confianza institucional	Crecimiento de la rentabilidad de la institución	Expansión a nuevos nichos de mercado	Clientes fidelizados	Generación de ventajas frente a la competencia	Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos	Aumento de venta cruzada	Clima laboral óptimo	Mejora la imagen y reputación de la organización	Fortalecimiento de marca
ACCIONES		K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos	7	0,01	0,19	0,18	0,23	0,23	0,47	0,21	0,08	0,03	0,00
Disminución del tiempo de aprobación de créditos en fábrica	8	0,01	0,03	0,13	0,04	0,08	0,17	0,07	0,09	0,11	0,00
Atención al público los siete días de la semana	9	0,17	0,12	0,08	0,00	0,04	0,12	0,11	0,18	0,16	0,06
Ampliación de oferta de productos y servicios	10	0,09	0,03	0,03	0,01	0,01	0,22	0,08	0,12	0,07	0,00

Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos en la matriz “F – E”, se realiza el análisis de estos valores, se eligen los más lejanos a cero o los que se aproximen a la unidad, estos se consideran con mayor alcance en relación de efectos olvidados. En la presente investigación, se estima el valor “ $\alpha$ ” 0,47 y 0,34, localizados entre las intersecciones 7-O y 1-M, los valores indicados son los más cercanos a la unidad, con ello se puede decir que se tienen dos efectos olvidados o variables omitidas, entre la incidencia de la Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos sobre Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos; y, Manejo eficiente de

reclamos, requerimientos y solicitudes de clientes sobre la Expansión a nuevos nichos de mercado. Se analiza cómo la acción incide sobre el efecto, hallando la variable que tiene incidencia de causalidad entre las mencionadas.

Se opta por el valor encontrado de “ $\alpha$ ” igual a 0,47, en la intersección (7, O) de la matriz “F - E”, y se traslada hacia la matriz original “E”. Para encontrar el efecto olvidado, se procede a realizar nuevamente la convolución max-min, comparando fila con columna de la coordenada “7, O” en la tabla 4 (matriz de incidencia), este procedimiento se presenta a continuación:

Para 7, O:

$$(771 \wedge O16) \vee (772 \wedge O26) \vee (773 \wedge O36) \vee (774 \wedge O46) \vee (775 \wedge O56) \vee (776 \wedge O66) \vee (777 \wedge O76) \\ \vee (778 \wedge O86) \vee (779 \wedge O96) \vee (7710 \wedge O106)$$

$$(0,77 \wedge 0,78) \vee (0,59 \wedge 0,78) \vee (0,60 \wedge 0,74) \vee (0,54 \wedge 0,81) \vee (0,54 \wedge 0,38) \vee (0,30 \wedge 0,73) \vee (0,56 \wedge 0,30) \\ \vee (0,49 \wedge 0,62) \vee (0,80 \wedge 0,59) \vee (0,78 \wedge 0,59)$$

Se observa cada par formado, se opta por menor el valor:

$$0,77 \vee 0,59 \vee 0,60 \vee 0,54 \vee 0,38 \vee 0,73 \vee 0,30 \vee 0,49 \vee 0,59 \vee 0,59$$

De todos los valores observados, se elige el que más se acerque a la unidad; 0,77 es el seleccionado, este representa la máxima incidencia entre la acción y el efecto de la

coordenada “7, O”, sobre el efecto “K”. La representación gráfica explica lo enunciado:

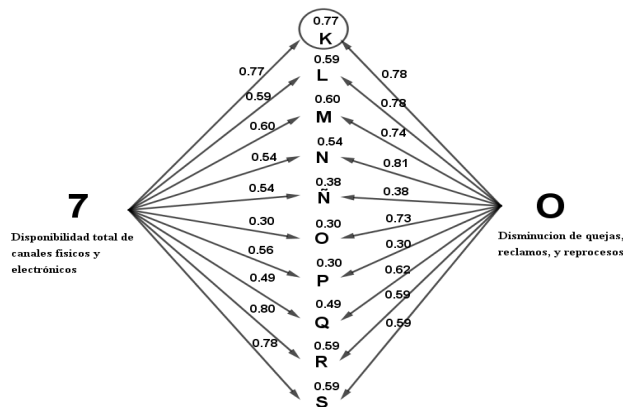


Figura 1: Incidencia de la causalidad

Fuente: Autores

#### 4 Resultados

Del desarrollo de estas dos teorías, tanto del expertizaje como de los efectos olvidados, el resultado obtenido es que la Disponibilidad total de canales físicos y electrónicos incide sobre la Disminución de quejas, reclamos, y reprocesos a través de la variable escondida Incremento en la confianza institucional. A partir de esta solución, los directivos deben tomar en consideración este efecto olvidado, ya que para mejorar esta variable se debe tomar en cuenta la acción a emprender, con la finalidad que el cliente sea el reflejo positivo de su satisfacción a la ciudadanía.

#### 5 Conclusiones y Recomendaciones

La satisfacción del cliente, se convierte en un reto cada día de alcanzar por las diferentes organizaciones, en particular las agencias del Banco Pichincha de la ciudad de Cuenca-Ecuador, por tal razón se hace necesario que los directivos emprendan las acciones necesarias con el propósito de incrementar la confianza en la institución de acuerdo a los resultados obtenidos una vez aplicada esta herramienta. La teoría de efectos olvidados, trata de actuar sobre variables que implica relación de causalidad indirecta, con el propósito de dar un aporte importante en la toma de decisión a nivel gerencial.

En el presente estudio, se desarrolla la teoría del expertizaje con la información suministrada por los expertos funcionarios de la entidad financiera, esta técnica trata de reducir la incertidumbre o dispersión de las variables, con la finalidad de que los datos sean más ciertos y exactos, la aplicación de esta herramienta de vanguardia permite el desarrollo de la teoría de efectos olvidados, con el cual se encuentra las variables escondidas u omitidas entre las variables acciones y efectos.

Con la aplicación de estas teorías, se entrega a la gerencia de esta institución bancaria, la posibilidad de dar solución al problema de insatisfacción del cliente en el servicio que recibe, para ello se tiene que tomar en consideración los efectos olvidados de primera generación, los

cuales son el camino para lograr solucionar este inconveniente, permitiendo tomar una correcta decisión, conllevando a mejorar la imagen institucional. Se recomienda a los directivos de esta entidad bancaria, considerar el desarrollo de estas herramientas que ofrece la lógica borrosa, como un aporte en la mejora de la satisfacción al cliente, abriendo la posibilidad de realizar otras investigaciones con el apoyo de esta teoría en beneficio del sector financiero.

#### Referencias Bibliográficas

- Aguar, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *Revista De Metodología De Ciencias Sociales* N° 8, 139–160.
- Castrillón Barbosa, M. F., y Díaz Monroy, L. G. (2010). Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. *Revista Apuntes del CENES*, vol. XXIX, núm. 49, 31–46.
- Galvis, E., y Nestor, O. (2011). edición de la satisfacción de clientes en clínicas y hospitales de Bucaramanga y área metropolitana. *Scientia et Technica Año XVI, No 49*, 92–97.
- Gento, A., Lazzari, L., y Emilio, M. (2001). Reflexiones a cerca de las matrices de incidencia y la recuperación de efectos olvidados. *Cuadernos del CIMBAGE*, 11–27.
- Hernández Oro, R. M., Medina León, A. A., y Hernández Pérez, G. (2014). Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. *Ingeniería Industrial*(1), 25–33.
- Kaufmann, A., y Gil Aluja, J. (1986). *Introducción de la teoría de los subconjuntos borrosos a la gestión de las empresas*. Barcelona España: Editorial Millandiro.
- Kaufmann, A., y Gil Aluja, J. (1989). *Modelos para la investigación de efectos olvidados*. Barcelona España: Editorial Millandiro.
- Kaufmann, A., Gil Aluja, J., y Barre, R. (1987). *Técnicas operativas de gestión para el tratamiento de la incertidumbre*. Barcelona-España.
- Kosko, B. (1995). *Pensamiento Borroso: la nueva ciencia de la lógica borrosa*. Barcelona España: Editorial Crítica.
- Luna Altamirano, K., Sarmiento Espinoza, W., y Cisneros Quintanilla, D. (2017). Equilibrio de mercado bajo incertidumbre para la fabricación de una bota de dama. Caso Cantón Gualaceo Provincia del Azuay. *Compendium*, 20(39).
- Pérez Campdesuñer, R., Martínez Vivar, R., y Noda Hernández, M. (2015). La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. Análisis del destino Holguín. *Ciencias Holguín*, XXI (3), 1–17.
- Reig Mullor, J., y González Carbonell, J. F. (2002). Modelo Borroso de Control de Gestión de Materiales. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 431–459.
- Rico, M., y Tinto, J. (2010). Herramientas con base en subconjuntos borrosos. Propuesta procedimental pa-

- ra aplicar expertizaje y recuperar efectos. *Actualidad Contable Faces*, 127–146.
- Romero, G., y Romero, J. (2006). Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XII (3), 563–580.
- Salazar Garza, R. (2012). El peso mexicano: la gestión de cobertura del riesgo cambiario mediante la teoría de los efectos olvidados. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 53–73.
- Tinto Arandes, J., Luna Altamirano, K. A., y Cisneros Quintanilla, D. P. (2017). Teoría de los efectos olvidados en el rescate de la imagen comercial de los artesanos del. *Visión Gerencial*, núm. 1, 24–42.
- Vela Ortiz, D. A. (2010). La satisfacción del cliente bancario en Canadá: Diferencias entre canadienses e inmigrantes de la América Latina. *Universidad &*

*Empresa*, 12 (18), 50–71.

**Recibido:** 14 de diciembre de 2018

**Aceptado:** 10 de marzo de 2019



# Satisfacción Laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar

## Labor satisfaction in microenterprises producing dairy derivatives of Cañar canton

Deysi Carolina Castillo Castillo<sup>1\*</sup>, Johanna Rosalí Reyes Reinoso<sup>1</sup> y Edgar Santiago Vasquez Hugo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Católica de Cuenca

\*dccastilloc@ucacue.edu.ec

DOI: [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.283](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.283)

### Resumen

El artículo resalta la importancia que tiene la satisfacción laboral de los empleados para el rendimiento empresarial; y, cuales son las variables relacionadas con la satisfacción. Se ha considerado el criterio de varios autores que aportan con sus conocimientos y definiciones que permiten fundamentar la investigación y comprender el panorama. El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados que trabajan en las microempresas productoras de derivados lácteos, determinar cómo se sienten dentro de su puesto de trabajo, los factores internos y externos que conllevan a la satisfacción o insatisfacción y cómo esto influye en la productividad de las microempresas. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que no existe correlación entre estas dos variables y cada una es independiente de la otra. La satisfacción laboral depende de otras variables como: la relación que existe con los jefes directivos, la supervisión recibida, las condiciones de trabajo, el sistema de recompensas, la motivación, las políticas de la empresa, las oportunidades de desarrollo profesional, la oportunidad de innovar y tomar riesgos, entre otras. Por otro lado la productividad está medida como la cantidad de productos obtenidos a partir de la utilización de los recursos; es decir que la combinación óptima de los insumos, una buena definición de procesos productivos y el ajuste de tiempos pueden mejorar los resultados esperados e incrementar la productividad.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, productividad, desempeño, motivación y comunicación.

### Abstract

*The article highlights the importance of employee job satisfaction for business performance, as well as the variables related to satisfaction. The criteria of several authors who contribute with their knowledge and definitions, and who also support the research and understand the situation, have been considered. The objective was to ascertain the level of job satisfaction of the employees in dairy micro-enterprises, in order to determine how they feel within their job, the internal and external factors that lead to satisfaction or dissatisfaction, and the way in which it influences productivity in micro-enterprises. According to the results obtained, it can be concluded that there is no correlation between these two variables and that each one is independent of the other. Job satisfaction depends on other variables such as the relationship that exists with the managers, supervision, working conditions, the reward system, motivation, company policies, professional development opportunities, the opportunity to innovate and take risks, among others. On the other hand, productivity is measured as the number of products obtained from the use of resources; that is to say, the optimal combination of inputs, good production process, and time adjustment can improve the expected results and increase productivity*

**Key words:** Job satisfaction, productivity, performance, motivation, and communication.

### 1 Introducción

La mayoría de empresas locales, regionales y nacionales buscan ser competitivas y alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado, aspectos que les permitirá crecer e incrementar la rentabilidad de su inversión. Es necesario contar con los recursos y la tecnología necesarios y uno de ellos es el recurso humano, factor clave para el éxito de las empresas.

El talento humano se considera el activo más valioso que tienen las empresas, a través del cual logran los objetivos propuestos. Sin embargo, para realizar las actividades necesitan de sistemas, equipos y canales que lo hagan productivo. “Es el capital estructural lo que convierte al capital humano en un activo valioso y productivo” (Mínguez-Vela, 2006, p. 6). De ahí la importancia de contar con empleados y trabajadores comprometidos, responsables y capaces de



brindar lo mejor de sí; que estén conformes con el trabajo y las actividades que realizan; y, estén dispuestos a aplicar sus conocimientos y habilidades.

Es importante que las empresas conozcan a su personal, el nivel de satisfacción que tienen frente a su puesto de trabajo y los factores que pueden afectar dicha satisfacción; con el objetivo de brindar un ambiente saludable, donde los empleados se sientan identificados con la empresa y trabajen con el compromiso de mejorar constantemente, innovando y siendo parte de nuevos logros.

Robbins y Coulter, en su libro de Administración manifiestan que: Gallup Organization, realizó encuestas a millones de empleados y miles de decenas de gerentes, obteniendo como resultado que la variable más importante relacionada con la productividad y la lealtad de los empleados no son el salario, las prestaciones sociales o el ambiente de trabajo; sino la relación entre los empleados y sus jefes directivos. Por lo tanto es evidente que una relación equilibrada entre el jefe y los empleados genera mayor impacto en la productividad que los beneficios económicos que estos puedan obtener. Nada es comparado con el trato cordial, amable, respetuoso y de afectividad que pueda recibir el trabajador de su jefe, factores que sirven como estimulante para que las actividades las realice con entusiasmo y compromiso. (S. P. Robbins y Coulter, 2014).

Estudios demuestran que el trato a las personas puede influir en el rendimiento financiero de las empresas, puesto que una persona satisfecha con lo que recibe de su trabajo y de su jefe, se apodera de los objetivos planteados, se responsabiliza de las actitudes, optimiza recursos y contribuye atinadamente a conseguir resultados exitosos. Es así que un gerente debe tener además del conocimiento técnico para realizar las actividades y de las habilidades para percibir los problemas y tomar decisiones, las habilidades humanas, es decir la capacidad de trabajar bien con otras personas. “Los gerentes con buenas habilidades humanas obtienen lo mejor de su gente. Ellos saben cómo comunicarse, motivar, dirigir e inspirar entusiasmo y confianza”. (S. P. Robbins, Coulter, Fernández-Enríquez, Alba-Ramírez, y Franklin-Fincowsky, 2010, p. 11)

La satisfacción laboral es un tema que en ocasiones las empresas no consideran al momento de evaluar su rendimiento empresarial, situación que tiene que ver con la actitud que tienen las personas frente a su puesto de trabajo. Dicha actitud es influenciada por los valores, principios, costumbres, formas de hacer las cosas que los empleados desarrollan de su propio trabajo; aspectos estos que conforman la cultura organizacional.

“Todas las organizaciones tienen culturas, pero no todas las culturas influyen en el comportamiento y acciones de los empleados” (S. P. Robbins y cols., 2010, p. 46). Una cultura fuerte con principios y normas bien definidas es capaz de influenciar en sus empleados y recibir lo mejor de ellos. No se debe confundir el “ordenar” con la habilidad de llegar a las personas y lograr que estas hagan lo que se les está pidiendo.

El área cubierta por la investigación son las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar, provincia del Cañar, República del Ecuador, donde se obtiene información de los empleados sobre las actividades que realizan dentro de las empresas, las condiciones de trabajo, relación con el jefe y sus compañeros y otros aspectos que permiten describir como es el ambiente laboral en el que se desenvuelven cada día.

## 2 Marco Teórico

Para brindar mayor información sobre el tema, se requiere de un grupo de conceptos teóricos sobre los cuales se fundamenta la investigación y que se describen a continuación:

Un primer término es microempresa, considerado como un negocio familiar o individual que se dedica a la producción, comercialización y/o venta de bienes o servicios, para lo cual utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, tecnológicos, materiales y económicos. Debiendo indicar también que una microempresa puede estar constituida por dos o más personas que unen sus capitales y que participan de sus utilidades.

Se dice que una microempresa es una entidad pequeña que tiene entre 1 y 10 empleados como máximo, por lo tanto su capital es reducido y su capacidad productiva es limitada. Sin embargo son negocios que aportan para el mejoramiento de la calidad de la vida de la población y dinamizan la economía, a través de la generación de fuentes de empleo, satisfacción de necesidades, entre otros.

De acuerdo a los resultados del estudio de línea base 2004, realizado por la USAID (United States Agency International Development) en Ecuador sobre el tema *Microempresa y Microfinanzas en Ecuador*, se tiene que las microempresas proveen trabajo a un gran porcentaje de los trabajadores de ingresos medios y bajos en Ecuador. Más de un tercio (33.5 %) de hogares en áreas urbanas de ingresos medios y bajos tuvo uno o más miembros adultos de la familia con una microempresa. Estos microempresarios operan un total de 684,850 empresas distintas. Las microempresas ecuatorianas proporcionaron trabajo para un estimado de 1.018,135 personas o cerca del 25 por ciento de la mano de obra urbana. Además, las ventas de estas microempresas representan aproximadamente el 25.7 por ciento del Producto Interno Bruto y sobre 10 por ciento de los ingresos netos totales obtenidos en el país. Las microempresas, por lo tanto, representan un componente importante de la economía urbana.

Ricardo Zambrano, subsecretario de Mipymes y Artesanías del Ministerio de Industrias y Productividad (MI-PRO) del Ecuador en el año 2012, precisó que ha existido un importante crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas al pasar del 38 por ciento registrado en el 2011 al 41 por ciento en el año 2012.

Estas acciones de emprendimiento están presentes todos los días en los diferentes rincones del país, brindando



oportunidades de empleo y mejorando la calidad de vida de la población.

En el cantón Cañar, se puede apreciar un sinnúmero de negocios que dinamizan la economía local. Entre estos se encuentran las microempresas productoras de derivados lácteos, mismas que en la actualidad se han incrementado debido a que la mayor parte de la población rural ha reemplazado la producción agrícola por la cría de ganado vacuno para la producción de leche; materia prima que se utiliza para la producción de una variedad de productos (leche en funda, queso, mantequilla, yogurt, manjar, etc.) que forman parte de la canasta básica familiar.

### 2.1 La importancia del factor humano en las empresas

La clave del éxito para las empresas, es la capacidad de adaptarse a los cambios, la rapidez y la innovación constante. Para lograr es fundamental la confianza entre las personas que forman parte de la empresa, a las cuales se les debe tratar como fines en sí mismas, no como medios de producción; debido a que son quienes aportan con su esfuerzo físico, ideas e innovación para los logros de la empresa.

En la actualidad el proceso de toma de decisiones dentro de las empresas ha cambiado, es así que se habla de estructuras planas donde los empleados participan en la toma de decisiones y aportan con sus ideas, opiniones e iniciativas. Es por ello que se considera importante la inclusión de los empleados en los problemas de la empresa, porque son quienes conocen la realidad y los problemas que se presentan, por el hecho de estar día a día en contacto directo con los clientes, proveedores y los procesos productivos.

*Según Silva, L y Ferrer J. (2010), en este nuevo siglo, donde las nuevas aperturas económicas y las nuevas alianzas se manifiestan en pro del logro de la conquista de nuevos mercados y en donde el sector empresarial debe desempeñar un rol determinante a fin de satisfacer la demanda de las necesidades que los consumidores exigen, el factor humano ha ocupado un papel primordial en las organizaciones. Por supuesto, es necesario contar con los conocimientos que las condiciones actuales demandan para ser competitivos, pero también es determinante saber manejar el factor humano de la empresa, ya que es muy importante y necesario contar con un equipo productivo, eficaz, capaz de saber aprovechar las oportunidades que hoy se dan a raíz de los cambios bruscos que se ven de forma cotidiana en la actualidad. Por lo tanto es importante trabajar para lograr una cohesión del grupo de trabajo.*

En consecuencia el factor humano en los tiempos actuales se considera el recurso más importante que posee la organización, pues es el factor que le aporta valor al proceso productivo y por lo tanto, no se puede minimizar su importancia.

### 2.2 Satisfacción Laboral

“La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo”. (S. P. Robbins y cols.,

2010). Dicha actitud tiene que ver con diferentes factores internos que trasciende desde su contexto social y familiar y los factores extrínsecos que se presentan a partir del contexto laboral.

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Blum, Naylor, y Contin, 1990).

“La satisfacción laboral es la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida”. (Porret-Gelabert, 2007)

“Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo” (Chiang-Vega, Martín, y Núñez-Partido, 2010)

La satisfacción laboral es el agrado que el empleado experimenta cuando cumple una actividad dentro de una empresa y son varios los factores que influyen, entre ellos: la actividad que realiza, el ambiente laboral que le rodea, su autoestima, el nivel emocional de la persona, las condiciones del trabajo, el aspecto familiar y social, entre otros. Una elevada satisfacción de los empleados se verá reflejada en los resultados de la empresa. A todo empleador le interesa que su personal esté conforme dentro de su puesto de trabajo, porque ayuda en la productividad y el desarrollo empresarial.

“Tanto la productividad, como el ausentismo y la rotación son comportamientos evidentes del personal de una empresa pero, en particular, la satisfacción laboral pone de manifiesto cómo perciben los trabajadores a su organización, influyendo en muchas ocasiones sobre la evolución de las otras tres variables” (Navarro, 2012).

Es importante que los empleadores conozcan su personal, los aspectos que influyen en la satisfacción laboral e implementen acciones encaminadas a incrementar dicho nivel; inversión que será recuperada con los resultados positivos que experimente la empresa.

Encuestas realizadas a grupos de empleadores y gerentes de diferentes empresas indican que la satisfacción laboral no tiene que ver con la remuneración y las prestaciones sociales que percibe el empleado, sino en cuán buena es la relación entre el jefe y los empleados. Una relación cordial y amena con los empleados tiene mayores efectos que los incentivos económicos; vale más una palmada en la espalda que una moneda sacrificada.

Las personas dentro de las organizaciones no solo buscan obtener un reconocimiento económico, sino se debe comprender que tienen una vida interior, es decir, tienen una mente y un espíritu, buscan el sentido y el propósito en su trabajo y desean relacionarse con otros seres humanos y ser parte de una comunidad. (S. P. Robbins y cols., 2010, p. 55)

En este sentido, la satisfacción está entendida como la sensación que el individuo siente al lograr el equilibrio entre sus necesidades o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

### 2.3 Productividad

Entre los principales objetivos de una organización está lograr una elevada productividad, aspecto que debe ser estudiado por el comportamiento organizacional, teniendo en cuenta la incidencia del factor humano en la misma.

Productividad puede definirse como la relación existente entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Se dice que un sistema es productivo cuando con una cantidad de recursos utilizados en un período de tiempo dado, obtiene un máximo de productos. Por lo tanto la productividad tiene una estrecha relación con la eficiencia y la eficacia, y como resultado de las mismas surge la efectividad.

Son diferentes los factores relacionados con la productividad del trabajo, aunque algunos autores para su estudio los agrupan en: factores técnico-materiales y factores económicos sociales. Los primeros están vinculados al desarrollo de los medios de trabajo y su utilización más adecuada, mientras que los segundos son los que tienen que ver con la motivación, la calificación y la utilización del talento humano.

Siempre que se conjuguen hombres, materiales e instalaciones para lograr un objetivo, la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pagos de salarios. (Gan-Bustos y Berbel-Giménez, 2007).

En conclusión, la productividad viene dada por la combinación óptima de los recursos, métodos y técnicas, estudio de tiempos y un pago de salarios justos a los empleados. Todos estos aspectos deben ser considerados primordiales por la empresa, puesto que a través de una combinación apropiada se puede lograr incrementar la productividad, un posicionamiento en el mercado y crecimiento constante.

### 2.4 Satisfacción Laboral y productividad

Es bastante conocido el tema de que los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. La insatisfacción laboral se presenta a través de diferentes actitudes como: una baja eficiencia y eficacia, dejadez, desatención de sus responsabilidades y otras que pueden llegar al abandono de su puesto de trabajo y de la empresa.

Los resultados que tienen las empresas son producto del grado de empeño que los empleados ponen en sus labores diarias. Una empresa con un alto nivel de rotación es sinónimo de insatisfacción, y por lo tanto de baja productividad. Cuando un empleado abandona su puesto de trabajo, el nuevo empleado que lo reemplace requiere tiempo hasta adaptarse, lo que hace que la productividad de la empresa disminuya.

Stephen Robbins y Mary Coulter, (S. Robbins y Coulter, 2005) manifiestan que durante una buena parte del siglo XX, los gerentes creyeron que los trabajadores eran trabajadores productivos. Como resultado de los estudios, los gerentes asumieron que si sus empleados estaban satisfechos con sus trabajos, esa satisfacción se traduciría en trabajar con empeño. Esa creencia por lo general es falsa. A nivel individual, la investigación sugiere que lo contrario es más exacto, es decir que la productividad conduce a la satisfacción en el trabajo. Si se analiza a nivel organizacional, la relación entre satisfacción y productividad recibe más apoyo. Cuando se reúne información sobre satisfacción y productividad para la organización como un todo, más que a nivel individual, se puede decir que las organizaciones con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos. Así que, aunque no se puede decir que un trabajador feliz es más productivo, podría ser cierto que las organizaciones felices son más productivas.

¿Y cómo se hacen las organizaciones felices?

Las organizaciones felices están compuestas por personas, materiales, máquinas, métodos, técnicas, políticas, normas. La combinación apropiada de estos recursos, la motivación, comunicación inteligente, incentivos y remuneraciones justas a los empleados podrá llevar a una organización feliz; donde el empleador está contento con el resultado positivo obtenido por el esfuerzo conjunto y el empleado está alegre con el trato que recibe, con las actividades que realiza, por las oportunidades que le brinda la empresa, y con las necesidades que le han sido satisfechas.

Todo empleado busca tener un sueldo que le sirva para vivir cómodamente y satisfacer las necesidades suyas y las de su familia, recibir un trato cordial y respetuoso, que se le brinden las oportunidades para aplicar sus conocimientos, habilidades y experiencias, que se les permita tomar riesgos y decisiones, que les incentive a través de oportunidades de superación profesional y personal. Son todas esas pequeñas actitudes las que motivan a trabajar con empuje hacia días mejores para la empresa y la sociedad, conscientes de que para lograr mejores resultados solo depende de voluntad y buenas prácticas.

### 2.5 Motivación

“Motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (S. P. Robbins y cols., 2010).

Los individuos por lo general tienen algunas necesidades que deben ser satisfechas, por lo tanto Robbins manifiesta que “una necesidad insatisfecha crea tensión, que un individuo reduce realizando esfuerzo”, por lo tanto las empresas deben enfocarse en reducir esas tensiones; y, además deben tener objetivos organizacionales que sean compatibles con las necesidades del individuo.

Por lo manifestado se entiende que las tensiones que se crean en el individuo al no poder satisfacer las necesidades, disminuye el esfuerzo y la capacidad para realizar las actividades, disminuyendo el rendimiento y los resultados organizacionales, por lo tanto es importante que las empresas siempre planteen en sus planes operativos estrategias o acciones que apunten a la motivación de sus integrantes.

Otro elemento indispensable en una empresa es la comunicación, aspecto que permite organizar las relaciones de trabajo, promoviendo la cohesión interna y el rendimiento. Una de las habilidades de mayor importancia que debe tener un gerente es la comunicación, saber comunicar a sus empleados cuales son las metas de la empresa, hacia donde se dirige, que es lo que se desea lograr, cómo se va hacer y con qué recursos cuenta para su desarrollo; son aspectos que los empleados deben conocer para poder desarrollar sus actividades. Es así que Henry Mintzberg en su estudio hace referencia a los roles informativos de los gerentes que implican reunir, recibir y transmitir información. La buena marcha de la empresa se debe al grado de comunicación que existe entre el gerente y sus subordinados, es decir cómo la información fluye desde arriba hacia abajo y desde abajo hacia arriba.

Los objetivos se alcanzan cuando estos se comunican. La comunicación es un aspecto que fortalece a la organización y al equipo de trabajo, porque a través de ella se transmiten ideas, inquietudes, soluciones a problemas, entre otros. Comunica oportunamente y tendrás resultados oportunos.

### 3 Metodología

El objeto de estudio estuvo conformado por 28 trabajadores de cuatro microempresas del sector lechero localizadas en el cantón Cañar, siendo hombres y mujeres cuyas edades oscila entre 20 y 60 años.

zadas en el cantón Cañar, siendo hombres y mujeres cuyas edades oscila entre 20 y 60 años.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó una escala denominada Likert que contribuyó a determinar el nivel de satisfacción que poseen los trabajadores de estas empresas lácteas. La escala tipo Likert es utilizada en cuestionarios para la aplicación de encuestas de investigación considerando que es una escala de tipo psicométrica, en la cual el encuestado de acuerdo al grado de satisfacción respondió si se encuentra en acuerdo o desacuerdo con cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario. Dicha escala se encuentra definida de esta manera por Likert. (*NTP 15: Construcción de una escala de actitudes tipo Likert, 1932*).

El cuestionario de satisfacción laboral constó de 20 preguntas cuya escala tenía como alternativas de respuesta las siguientes: escasamente, a veces, generalmente y casi siempre. Fue validado por varios profesionales en el tema, la misma que fue aplicada en las diferentes empresas en las jornadas de trabajo de cada una de ellas.

En cambio para medir la productividad se empleó un cuestionario con 25 preguntas dirigidas a los jefes departamentales, cuyo objetivo fue el evaluar a los trabajadores que tienen a su responsabilidad, y tenía como alternativas de respuesta escasamente, a veces, generalmente y casi siempre.

### 4 Resultados

En el siguiente cuadro se presentan los resultados obtenidos de la investigación, con lo cual se procede a la correlación e interpretación de la información.

Para realizar la comprobación de esta investigación se procedió con un tratamiento estadístico de la información

**Tabla 1** Metodología estadística estudio de investigación satisfacción laboral y su influencia en la productividad

No.	SATISFACCIÓN	PRODUCTIVIDAD	X	y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	Xy
1	57	67	-2	-5	5,06	25,00	11,25
2	71	74	12	2	138,06	4,00	23,5
3	61	74	2	2	3,06	4,00	3,5
4	47	74	-12	2	150,06	4,00	-24,5
5	58	79	-1	7	1,56	49,00	-8,75
6	69	80	10	8	95,06	64,00	78
7	71	68	12	-4	138,06	16,00	-47
8	58	75	-1	3	1,56	9,00	-3,75
9	54	68	-5	-4	27,56	16,00	21
10	66	66	7	-6	45,56	36,00	-40,5
11	71	66	12	-6	138,06	36,00	-70,5
12	41	68	-18	-4	333,06	16,00	73
13	57	74	-2	2	5,06	4,00	-4,5
14	60	80	1	8	0,56	64,00	6
15	39	67	-20	-5	410,06	25,00	101,25
16	67	75	8	3	60,06	9,00	23,25
17	63	74	4	2	14,06	4,00	7,5
18	63	66	4	-6	14,06	36,00	-22,5

**Tabla 1** Metodología estadística estudio de investigación satisfacción laboral y su influencia en la productividad...(continuación)

No.	SATISFACCIÓN	PRODUCTIVIDAD	X	y	X2	Y2	Xy
19	67	74	8	2	60,06	4,00	15,5
20	60	68	1	-4	0,56	16,00	-3
21	58	79	-1	7	1,56	49,00	-8,75
22	44	66	-15	-6	232,56	36,00	91,5
23	57	67	-2	-5	5,06	25,00	11,25
24	70	66	11	-6	115,56	36,00	-64,5
25	60	80	1	8	0,56	64,00	6
26	58	79	-1	7	1,56	49,00	-8,75
27	59	68	0	-4	0,06	16,00	1
28	53	74	-6	2	39,06	4,00	-12,5
<b>Total</b>	1659	2016	1600	1944	2037,25	720,00	154

en donde se utilizó la significación y fiabilidad de correlación, para lo cual se emplearon las siguientes fórmulas:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} = \frac{1659}{28} = 59,25 \tag{1}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} = \frac{2016}{28} = 72 \tag{2}$$

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{154}{\sqrt{2037,25 * 720}} = \frac{154}{\sqrt{1466820}} = \frac{154}{1211,12} \tag{3}$$

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{154}{\sqrt{2037,25 * 720}} = \frac{154}{\sqrt{1466820}} = \frac{154}{1211,12} \tag{4}$$

$$r_{xy} = 0,127$$

**Significación**

- 1) Hallar el nivel de confianza en donde el 95 % equivale a z = 1.96
- 2) Hallar el error típico de la correlación.

$$rr = \frac{1 - r^2}{\sqrt{28}} = \frac{1 - 0,127}{5,29} = \frac{0,875}{5,29} = 0,165 \tag{5}$$

- 3) Hallar la razón crítica

$$Rc = \frac{r}{rr} = \frac{0,125}{0,165} = 0,76 \tag{6}$$

- 4) Comparar la razón crítica con el nivel de confianza.  
Rc <= Nc

$$0,76 \leq 1,96$$

**Fiabilidad**

- 1) Hallar el nivel de confianza en donde el 95 % equivale a z = 1.96
- 2) Hallar el error típico de la correlación.

$$rr = \frac{1 - r^2}{\sqrt{28}} = \frac{1 - 0,127}{5,29} = \frac{0,875}{5,29} = 0,165 \tag{7}$$

- 3) Hallar el error muestral máximo

$$E = rr \times Nc \tag{8}$$

$$E = 0,165 \times 1,96 = 0,3234$$

- 4) Comparar la razón crítica con el nivel de confianza.  
Rc <= Nc

$$li = r - E = 0,125 - 0,3234 = -0,1984 \tag{9}$$

$$ls = r + E = 0,16 + 0,3234 = 0,4834 = \text{Fiable} \tag{10}$$

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que no existe correlación entre satisfacción laboral y productividad, ya que cada variable es independiente. La satisfacción laboral de los empleados es alta y está relacionada con otras

TEST	N1	N2	X1	X2	r	$\sum DXR$	Rc	Rc >= Nc	Significativa	E	I.C.	Fiable
Escala de Likert	28	28	59.25	72	0.125	0.165	0.76	0,76 ≤ 1,96	No	0.3234	li=0.198 ls=0.4834	si



variables como: el trato que reciben de sus jefes y compañeros de trabajo, la remuneración que reciben, los horarios de trabajo y las condiciones del mismo, las facilidades y oportunidades para el desarrollo personal y profesional, la autoestima, la motivación recibida, las recompensas, la supervisión, políticas de la empresa, el involucramiento en los logros y fracasos de la empresa, entre otras.

La productividad por su lado depende de la combinación apropiada de los recursos que la empresa pone a disposición de los empleados, y de los procesos que se ejecuten desde la recepción y transformación de la materia prima hasta la entrega del producto al consumidor final.

La satisfacción no siempre será la misma en todos los casos, habrá empleados menos satisfechos o más satisfechos que otros, ya que las percepciones son individuales; sin embargo el nivel de satisfacción grupal obtenido es alto. Hay pocas personas que ponen de manifiesto su descontento en cuanto al salario y recompensas que reciben, lo cual disminuye la satisfacción a nivel individual, más no grupal.

A todas las empresas les interesa tener empleados satisfechos, ya que ello ayuda a lograr mejores resultados empresariales, por lo tanto están conscientes de brindar un ambiente saludable que les facilite el buen rendimiento de sus funciones.

## 5 Conclusiones

El talento humano es el activo más valioso de la empresa, ya que a través de ellos se logra los objetivos; por lo que conviene desarrollar acciones encaminadas a lograr satisfacción de los empleados dentro de su puesto de trabajo y con ello se obtenga un mayor rendimiento, ya que la productividad también depende del rendimiento de las personas.

Los factores que influyen para la satisfacción laboral de los trabajadores son: el salario que perciben, la actividad que realizan, la relación con su jefe y sus compañeros de trabajo, la comunicación en el área de trabajo y el clima laboral de la organización.

La mayor parte de los empleados tienen un nivel de satisfacción alto (64 puntos de 100). Eso se puede confirmar con los resultados obtenidos de la pregunta 16 sobre si se siente satisfecho con la actividad que realizan, el 64 % consideran que están satisfechos, el 29 % muy satisfechos, y el 7 % insatisfecho.

Los empleados manifiestan que se encuentran satisfechos con su puesto de trabajo y con las actividades que realizan, sin embargo es necesario que las empresas revisen el aspecto de remuneraciones y beneficios sociales, debido a que algunos de ellos indican que se debe mejorar dicho aspecto.

## 6 Recomendaciones

Realizar evaluaciones de la satisfacción laboral periódicamente, para mantener información actualizada que

permita detectar situaciones y necesidades que tiene los empleados y que afecta su desempeño.

Establecer acciones encaminadas a resolver las necesidades del equipo, a reconocer el desempeño de sus funciones y recompensarlas a través de: charlas de motivación, capacitaciones, revisión de políticas y procedimientos, entre otros.

Realizar un análisis del clima laboral de las empresas para que determinen las debilidades y en base a ello encontrar técnicas y soluciones para el mejoramiento.

Establecer estrategias para lograr el compromiso de los trabajadores con el puesto de trabajo y con empresa misma, generando confianza y una buena relación entre jefe y compañeros de trabajo.

## Referencias Bibliográficas

- Blum, M. L., Naylor, J. C., y Contin, A. (1990). *Psicología industrial : sus fundamentos teóricos y sociales*. Trillas.
- Chiang-Vega, M., Martín, M. J., y Núñez-Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Gan-Bustos, F., y Berbel-Giménez, G. (2007). *Manual de recursos humanos : 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC.
- Mínguez-Vela, A. (2006). *Dirección práctica de recursos humanos* (2.ª ed.). ESIC.
- Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (Doctoral). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- NTP 15: *Construcción de una escala de actitudes tipo Likert*. (1932).
- Porret-Gelabert, M. (2007). *Recursos humanos : dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. ESIC.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8.ª ed.).
- Robbins, S. P., Coulter, M., Fernández-Enríquez, L., Alba-Ramírez, V. d. C., y Franklin-Fincowsky, E. B. (2010). *Administración*. Pearson educación.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. K. (2014). *Administración*. Pearson.
- Torres-Silva, L. J., y Díaz-Ferrer, J. T. (2010). Organizaciones basadas en inteligencia: aproximación a una realidad empresarial del Siglo XXI. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 3(5), 117-127.

**Recibido:** 20 de junio de 2018

**Aceptado:** 15 de febrero de 2019



# El bono de desarrollo humano y la pobreza multidimensional en Nabón

## The human development bond and multidimensional poverty in Nabón

Carmen Raquel Barreto Arias<sup>1\*</sup>

\*cbarretoarias@yahoo.com

DOI: [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.365](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.365)

### Resumen

El Bono de Desarrollo Humano en Ecuador, es parte de las transferencias monetarias condicionadas implementadas en América Latina desde el año 2000. Se caracteriza por transferir dinero a familias en extrema pobreza, establecer condicionalidades y articularlas a otros servicios estatales. Inicia en el año 1998 en un contexto de crisis económica y política de ajuste, tiene reformas de cara a la política social vigente. La investigación mide la pobreza multidimensional de los hogares antes y después del Bono, e identifica las privaciones que a ella contribuyen. Las dimensiones se construyeron de manera participativa, designándose pesos diferenciados en función del sentir y percepción de sus participantes. Se aplicaron 255 encuestas por muestreo estratificado, en un universo de 1012 hogares; con  $\pm 5\%$  de margen de error y 95% de nivel de confianza. La metodología aplicada toma como base el método de Alkire y Foster; observa sin embargo los objetivos particulares del territorio, del programa y la vigencia de las políticas sociales. Se identifican y afinan indicadores, se agrupan y ponderan en función de umbrales de privación, propios para el contexto local en seis dimensiones: vivienda, servicios básicos, educación, trabajo/empleo, salud y organización. Los resultados demuestran mejoras en sus condiciones de vida. El puntaje máximo de privaciones previo al bono es de 35,75 y el mínimo de 10,75; mientras que ahora es de 23,5 y 5 respectivamente. Los cuartiles establecidos clasifican a los hogares en: poco privado, privado, muy privado y extremadamente privado. La mayor cantidad de privaciones derivan a educación, servicios básicos y vivienda. La deserción escolar por embarazo adolescente, el analfabetismo aún persiste; de ahí la necesidad de revisar y direccionar la política social.

**Palabras clave:** bono de desarrollo humano, condiciones de vida, pobreza multidimensional, política social, transferencia monetaria condicionada.

### Abstract

*The Human Development Bonus in Ecuador is part of the conditional monetary transfers implemented in Latin America since the year 2000. It is characterized by the transferring of money to families in extreme poverty circumstances, as well as the establishment of conditions and their connection to other state services. It began in 1998 in a context of economic crisis and political adjustments, and it presents reforms to the current social policy. The research measures the households multidimensional poverty before and after the Bonus, and identifies the privations that contribute to it. The dimensions were established in a participatory manner by designating differentiated weights, according to the participants' feelings and perceptions; 255 surveys were applied using stratified sampling, in a universe of 1012 households; with 5% of error margin and 95% of confidence level. The methodology applied is based on the Alkire and Foster's method; however, it observes the particular objectives of the territory, the program and the validity of the social policies. The indicators are identified and defined, they are grouped and weighted according to deprivation thresholds which are appropriate for the local context in six dimensions: housing, basic services, education, work / employment, health and organization. The results show improvements in their living conditions. The maximum deprivation score prior to the bonus is of 35.75 and the minimum is 10.75; whereas today it is 23.5 and 5 respectively. The established quartiles classify households as: not very private, private, very private and extremely private. Most deprivation correspond to education, basic services and housing. School desertion due to adolescent pregnancy and illiteracy still persist; It is therefore necessary to review and to give social policy a direction.*

**Keywords:** Human development bonus, living conditions, multidimensional poverty, social policy, conditional cash transfer.

## 1 Introducción

En el año 1998 se implementa en Ecuador el Bono Solidario, en compensación a la eliminación de los subsidios en gas y electricidad, en un contexto de crisis económica y ajuste estructural su objeto sería disminuir la protesta social (Ponce, Enríquez, y Molyneux, 2013).

Durante la crisis de los años 1999 y 2000, el programa tuvo algunas disminuciones, hasta que en el 2003 es renombrado como Bono de Desarrollo Humano (BDH). Funcionaba combinado con el programa de beca escolar, existiendo ya un breve e importante relacionamiento con el tema educativo, lejos todavía de la rigurosidad en el seguimiento (Ponce y cols., 2013); y más lejos aún de buscar la movilidad e inclusión social.

Algunas modificaciones realizadas entre el 2010 y 2016, denotarían la intención de pasar de la asistencia a la inclusión social. El BDH, se vuelve el ancla con el cual el Estado por medio de sus diferentes Ministerios articula acciones para la inclusión social, pone énfasis en el seguimiento y cumplimiento de las condicionalidades, implementa programas concretos de acompañamiento familiar, facilita créditos de desarrollo humano tanto individuales como asociativos, articula la capacitación técnica, se revisan y ajustan los mecanismos de corresponsabilidad<sup>1</sup>.

En la actualidad, se fortalecen los elementos antes citados y se prioriza a los hogares en extrema pobreza para que accedan al Bono Variable. Se trata de un adicional al monto fijo (50 USD), en función de: ingreso menor de 47 USD, número de hijos, tanto menores a 5, como entre 5 y 18 años; niños/as con desnutrición, calificación del Registro Social por debajo de 18 puntos de pobreza (MIES, 2018).

Esta trayectoria abona sin duda a su alta complejidad política y técnica, generando cada vez más inquietudes respecto a su incidencia en las condiciones de vida de sus usuarios. De ahí que la presente investigación da cuenta de la incidencia que ha tenido el BDH en las condiciones de vida de sus usuarios/as en el Cantón Nabón a través de la medición de la pobreza multidimensional, con una propuesta metodológica adaptada a lo local y que toma como base el método de Alkire y Foster 2007-2011.

Los hogares usuarios del BDH son pobres no solo por ingresos, sino por una multiplicidad de factores, que privan el ejercicio de sus derechos, por ello la necesidad de analizar la pobreza multidimensional para tener una lectura más integral de sus carencias, para conocer cómo se han modificado sus condiciones de vida, en qué dimensiones existen más privaciones, y proponer mejoras en la política pública a nivel local y nacional; pues Nabón es uno de los cantones más pobres del Azuay, con el 88 % de pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (INEC, 2012).

El trabajo es además un ejercicio metodológico que podría interesar a otros investigadores para ampliar su

<sup>1</sup>La corresponsabilidad, es el compromiso que adquieren las usuarias del BDH con el Estado. A cambio de la transferencia monetaria condicionada, las madres deben llevar a sus hijos menores de tres años a centros de desarrollo infantil o CNH, enviar a sus hijos/as a los centros educativos, llevarlos a chequeos médicos, entre otros.

mirada de la pobreza, haciendo ejercicios similares en otros territorios; cuyos resultados permita a las autoridades competentes tomar decisiones en la política pública.

## 2 Marco Teórico

### 2.1 Los Programas de Transferencia Monetaria Condicionada (PTMC)

**PTMC.**- desarrollados en América Latina en las dos últimas décadas, están dirigidos a la población en condiciones de pobreza y extrema pobreza; sobre todo a mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad. Son parte de las políticas sociales, y su “objetivo es fortalecer la formación del capital humano, especialmente la juventud y la niñez, y, además mejorar los ingresos de la población pobre para así lograr satisfacer sus necesidades básicas” (Ponce y cols., 2013). Su emergencia ocurre en un contexto de cambios sociopolíticos y socioeconómicos en América Latina, lo que Madonesi llama “hegemonía progresista” (Mallardi y Fernández, 2017).

Los PTMC, en medio de sus particularidades, tienen elementos comunes como: transferencias de dinero a hogares en condición de pobreza y extrema pobreza; focalización de la población mediante establecimiento de criterios técnicos, propios a cada país; establecimiento de condicionalidades, basadas la mayoría de ellos en salud, educación, nutrición. La unidad de intervención es el hogar, con rol protagónico de la mujer; surgen en el marco de las políticas de ajuste estructural, su objetivo inicial palear las consecuencias de dichos ajustes. Cada país, los ajusta a sus marcos legales vigentes y a su política social. Han transitado desde la asistencia, sin mayor seguimiento y evaluación, hacia la subsistencia, y en algunos casos, hacia la inclusión social (Checheni y Madariaga, 2011).

En Ecuador, las transferencias monetarias condicionadas, están destinadas a las madres con hijos menores de 18 años en condición de pobreza y extrema pobreza; existiendo el BDH y el BDH variable. El primero consiste en: “una transferencia monetaria condicionada mensual de USD 50,00 conceptualizada para cubrir vulnerabilidades relacionadas a la situación económica del núcleo familiar. ...se encuentra condicionada al cumplimiento de corresponsabilidades por parte de las familias en salud, educación, vivienda, erradicación del trabajo infantil y acompañamiento familiar”, y el segundo indica, “con el objeto de mejorar los niveles de vida de los núcleos familiares con hijos menores de edad y romper con la transmisión intergeneracional de la pobreza, se estableció un componente variable en función del número de hijos menores de edad, de aquellos núcleos familiares que reciben el Bono de Desarrollo Humano que se encuentren en condiciones de extrema pobreza conforme el índice del Registro Social 2013 [hasta 18 puntos]” (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018).



Tabla 1: Cobertura del BDH y BDH variable en Ecuador, Azuay y Nabón

Ámbito	BDH	BDH Variable	Total
Nacional	263.827	109.314	37.3141
Provincia Azuay	8.737	3.454	12.191
Cantón Nabón	774	402	1.176
Parroquia Nabón	492	244	736
Parroquia Cochapata	142	87	229
Parroquia Progreso	100	52	152
Parroquia Las Nieves	40	19	59

**Elaboración:** La autora

**Fuente:** <https://www.inclusion.gob.ec/bono-de-desarrollo-humano1>

## 2.2 Pobreza Multidimensional

No está en duda que la pobreza tiene carácter multidimensional, y va más allá que solo ingresos, lo dijo también Amrtya Sen. Lo que implica que un hogar tiene múltiples carencias en las diferentes dimensiones y ámbitos de la vida; “*es sufrir de varias privaciones al mismo tiempo*” (Alkire y Jahan, 2018).

Su medición complementa a las medidas tradicionales de la pobreza basada en ingresos, para centrar la atención en aquellas dimensiones en las que simultáneamente existen privaciones; así la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, establece que “*erradicar la pobreza en todas sus formas y dimensiones... es el mayor desafío mundial y un requisito indispensable para el desarrollo sostenible*” (Alkire y Jahan, 2018).

El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) global fue desarrollado por primera vez en el año 2010, de manera conjunta por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Iniciativa sobre Pobreza y Desarrollo Humano de Oxford (OPHI). Consideraron tres ámbitos: salud, educación y estándar de vida en el cual se utilizó el método de Alkire-Foster<sup>2</sup>.

En Ecuador, utilizando el mismo método, el INEC, contempla cuatro dimensiones (educación, trabajo y seguridad social; salud, agua y alimentación; hábitat, vivienda y ambiente sano) que son sustentadas y ponderadas en función del marco legal vigente en el país. La información para medir el IPM la tomada de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo – ENEMDU. Así el INEC, define a la pobreza multidimensional “*como la privación al ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución*” (Castillo y Jácome, 2015).

<sup>2</sup>“El método Alkire-Foster (AF) es una metodología para medir la pobreza multidimensional desarrollada por Sabina Alkire y James Foster de OPHI. Se basa en contar las diversas privaciones ponderadas que las personas experimentan al mismo tiempo, como la falta de educación, mal estado de salud, la falta de empleo o un nivel de vida inadecuado. Los perfiles de privación de las personas se usan para identificar quién es pobre, y para construir un Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) valioso en información” (Foster, 2018).

Un estudio sobre la pobreza multidimensional en Ecuador, 2015, sostiene que el “*enfoque multidimensional de pobreza permite una adecuada identificación de grupos poblacionales en estado de privación o no ejercicio pleno de derechos, con una mejor caracterización poblacional para la aplicación de política pública y destino de recursos*” (Burgos, 2014).

El IPM, identifica a las personas como pobres multidimensionalmente si la suma ponderada de sus privaciones es mayor o igual que un umbral de pobreza, fijado previamente. Es flexible, en tanto se adapta a una variedad de situaciones, seleccionando diferentes dimensiones, como sea posible y en tanto exista la información, en cuyo caso se fijan los umbrales de pobreza. La medida principal es el Índice de Pobreza Multidimensional IPM; con el cual se refleja también Incidencia (porcentaje de población que es pobre multidimensionalmente), e Intensidad (porcentaje de privaciones que sufren los pobres en promedio) (Alkire y Jahan, 2018).

Muchos países a nivel mundial utilizan el método de Alkire y Foster. En Latinoamérica, lo hace Colombia: su capital, Cali; México, dentro de él, la ciudad Juárez; Chile, Uruguay, y Ecuador.

Cada uno identifica y pondera sus dimensiones e indicadores en función de su contexto, que a la par le lleva a definir umbrales de pobreza ajustados a su realidad.

El IPM es una herramienta valiosa para las políticas públicas, puede desagregarse por regiones, grupos de edad, género, etnias, y otros grupos relevantes. Se desglosaría también por indicadores y se analizaría cuál de ellos contribuyen más a la pobreza del país, región o grupo; cuyos resultados, serán clave en la revisión, ajuste o creación de políticas públicas (Alkire y Jahan, 2018).

El Método en mención tiene algunos usos:

- Es utilizado para crear medidas nacionales, regionales e internacionales de pobreza o bienestar, incorporando dimensiones e indicadores que se ajustan a realidades específicas
- Vale también para la focalización de personas desfavorecidas o que se encuentran en situación de pobreza, así se conoce quienes son los más pobres, y con ello y la información generada, posibilitaría la revisión de estrategias en los programas, para su inclusión
- La efectividad de los programas a lo largo del tiempo, pueden ser monitoreados y evaluados con este método, asegurándose de contar con la información respectiva
- La facilidad que provee el método para identificar e incrementar dimensiones e indicadores y con él determinar en qué dimensión existen más privaciones, facilita la toma de decisiones sobre el gasto público.
- Así como en la actualidad, con el IPM se monitorea el ODS 1. 2 “reducir a la mitad la pobreza en todas sus formas y dimensiones”; sería posible utilizar para monitorear el avance de la reducción de la pobreza en cada país, provincia, cantón.

- El IPM brinda lecturas comunes y objetivos comunes para una intervención integrada y articulada en las diferentes áreas y con los diferentes ministerios posibilitando la coordinación de políticas multisectoriales (Foster, 2018).



Figura 1: Participación Usuaris BDH, Cochapata - Nabón, julio del 2018

Fuente: La Autora



Figura 2: Antes del BDH y Ahora, Shiña - Nabón, julio del 2018

Fuente: La Autora

### 3 Metodología

#### 3.1 La investigación en campo, desde las voces de los involucrados

El trabajo en grupos focales con las usuarias del BDH en un primer momento permite determinar las dimensiones en las cuales analizar la pobreza. En función de su realidad local, de sus sentires, percepciones y aspiraciones se designan pesos a cada dimensión. Ello permitió definir una ficha de encuesta que recabe información en dos momentos: cuando son usuarias del BDH y antes del mismo. Se aplicaron 255 encuestas, con un margen de error del 5%. La muestra se estratificó en función del número de usuarias del BDH en cada parroquia; la unidad de análisis fue el hogar usuario del BDH.

#### 3.2 Fijación de líneas de privación

La fijación de líneas de privación, obedecen al contexto particular de Nabón. Su ponderación es diferenciada, no considera la calificación de 0 y 1 para privado o no privado, como proponen Alkire y Foster, sino, que existen múltiples condiciones tomando en cuenta el contexto local; solo para poner un ejemplo, tomaremos la dimensión educación y sus variables.

En este caso particular de investigación, los hogares usuarios del BDH, cumplen ciertas condicionalidades y una de ellas es que sus hijos menores de 3 años accedan a los Centros de Desarrollo Infantil o CNH; que sus hijos sobre esta edad, accedan a educación básica, a bachillerato. Por ello la variable inasistencia a centro educativo, es desagregada en: inasistencia a CNH<sup>3</sup>; inasistencia a educación básica, inasistencia a bachillerato, y su ponderación es diferenciada por variable; pues no es lo mismo que un infante no asista al CNH, que un niño/a sobre los 5 años no asista a educación básica. Pero además no es lo mismo que en un hogar, un miembro no acceda, a que más de uno no acceda. En ese sentido la ponderación es diferenciada.

De igual manera no es lo mismo que la razón por la cual no asista sea porque no quiere, no tiene voluntad de asistir, que porque la niña/adolescente haya dejado de asistir por embarazo adolescente, en donde se ponen en juego otros elementos. Niña convertida en madre, deja de estudiar, además de ser castigada por sus padres, es juzgada por la comunidad, su salud se pone en riesgo, y probabilidad de desnutrición del niño/a, entre otros elementos que indican que la ponderación es diferente.

No es lo mismo que en un hogar exista un analfabeto, que existan dos analfabetos o más de dos analfabetos. En ese sentido la ponderación es también diferenciada en función del número de miembros privados de dichos derechos.

En base a estas reflexiones se construye la matriz de ponderación, con la cual se procede con el trabajo posterior

#### 3.3 Contando privaciones, paso a paso

- Las variables contenidas en las bases de datos (Miembros Antes y Miembros Ahora, Hogar Antes y Hogar Ahora), son ponderadas en función de la matriz respectiva; observándose estrictamente la población que aplica.
- Las ponderaciones de las variables que competen a Miembros (tanto Antes como Ahora), son trasladadas a la base de datos, Hogar Antes u Hogar Ahora según corresponda, para ello se trabajan tablas dinámicas con filtros respectivos.
- La ponderación es multicriterio; en ese sentido entonces no cabe contar cuantos hogares privados y no

<sup>3</sup>Creciendo con Nuestros Hijos (CNH): es un programa de atención a niños entre 1 y 3 años de edad, implementado sobre todo en el área rural, en donde las profesionales visitan las casas en donde están los niños/as, les dan estimulación, capacitan a la madre, le dejan tarea, y hacen seguimiento, semana a semana. Pero además tienen un espacio común en la comunidad, a donde asisten un día a la semana para la integración respectiva.

- privados existen; sino corresponde sumar el puntaje que denota privaciones en el hogar. De acuerdo a la matriz de ponderaciones, se esperaría que fuera de 0 (no tiene ninguna privación) a 100 (tiene privaciones en todas las dimensiones e indicadores). En este acápite se obtiene la suma total de privaciones, conforme lo recomienda Alkire Foster “sin embargo, se pueden aplicar ponderaciones diferentes, en cuyo caso, se calcula la suma ponderada” (OPHI OXFORD, s.f.)
- d. Se establecen máximos y mínimos para el conjunto de datos (255 hogares), y se procede a obtener la amplitud del intervalo, con el cual se desagrega la información en cuartiles.
  - e. Así mismo se establecen máximos y mínimos para cada cuartil, ubicando la amplitud respectiva, para pasar a contar los hogares que según su puntaje, estaría en cualquiera de los cuartiles; que para el caso de esta investigación se han denominado:
    - *Poco privado*, hogar ubicado en el cuartil 1, su puntaje de privaciones es menor.
    - *Privado*, hogar que ubica en el cuartil 2, su puntaje de privación es mayor que el grupo anterior
    - *Muy privado*, hogar ubicado en el cuartil 3 y tienen muchas más privaciones, por ello su puntaje es mucho más alto.
    - *Extremadamente privado*, Hogar ubicado en el cuartil 4, alcanzan el puntaje más alto en privaciones.
  - f. No basta con conocer el número de hogares que se ubican en cada cuartil, es preciso avanzar hacia el análisis de cada dimensión; es decir, qué puntaje de privación alcanza cada hogar en cada una de las dimensiones, dado que como diría Alkire y Foster, con ese método es preciso medir las dimensiones en las cuales se presentan más privaciones, para direccionar la política pública. Para ello, se consideraron dos elementos: la ponderación que recibió cada dimensión; y la media establecida entre el máximo y mínimo (rea) en cada dimensión; dado que sus ponderaciones son diferenciadas.
  - g. Una vez determinada la amplitud y la media en cada dimensión, se normalizan los valores: si la suma de privaciones es menor a la media, califique con 0 (cero), de lo contrario, si la suma de privaciones es igual o mayor a la media califique 1 (uno), con ello se tiene 0 para hogares no privados, 1 para hogares privados.
  - h. Con el criterio anterior, la medición para cada dimensión se vuelve dicotómica; con ello se calcula el número de hogares que tiene privaciones en cada una de las dimensiones.
  - i. Se establece comparaciones entre el Hogar Antes y el Hogar Ahora, además de identificar con claridad qué dimensión tiene más privaciones en el tiempo; elemento que permite dirigir la política pública.

### 3.4 Midiendo la pobreza multidimensional

#### Tasa de Recuento H o Incidencia de la pobreza.-

Para esta investigación, se toman los cuartiles 3 y 4 dado que son los más pobres entre los pobres. Obtenida la población de los cuartiles, se obtiene este indicador, que es la división entre la población de los cuartiles 3 y 4 con la población total.

$$\text{Tasa de Recuento } H = \frac{\text{Hogares pobres}}{\text{Hogares totales}}$$

**Intensidad de la pobreza A.-** Se suma el número de privaciones de los cuartiles 3 y 4 y se saca su promedio dividiendo para el número total de hogares pobres de estos cuartiles, cuyo resultado da cuenta que en promedio, los pobres sufren privaciones en tantas dimensiones relacionadas al total de las mismas.

$$\text{Intensidad de pobreza } A = \frac{\text{promedio de privaciones}}{\text{No. de dimensiones}}$$

**Índice de la Pobreza multidimensional.-** Calculadas la Incidencia de la pobreza H y la Intensidad de Pobreza A, el IPM es igual al producto de los anteriores.

$$\text{Índice de pobreza multidimensional} = H \times A$$

Con el objeto de poder comparar los resultados, se puede obtener la medición de la pobreza multidimensional considerando pobres a los hogares pertenecientes a los cuartiles 2, 3 y 4, para lo cual se sigue el mismo procedimiento indicado.

**Medición de la pobreza multidimensional Alkire y Foster.-** La autora realiza el análisis de la pobreza multidimensional en base a una metodología adaptada a la realidad. Sin embargo, calcula también la pobreza multidimensional con el método propuesto por Alkire-Foster para comparación de resultados. Para ello, en función del total de hogares y de las privaciones que sufren en cada dimensión, es factible medir los indicadores H, A e IPM.

Se fija un umbral K (es el mínimo número de privaciones para que un hogar sea considerado pobre), y se determinan cuántos hogares en promedio tienen menos de este umbral K, con lo que obtiene la Intensidad de Pobreza A.

Se determina el número de hogares pobres, y se calcula la Tasa de recuento H.

El Índice de Pobreza Multidimensional es el producto de los dos anteriores (Alkire y Jahan, 2018).

Se suma a la metodología el análisis estadístico de las medidas de Similitud y Asociación, indicando que en las Dimensiones consideradas, no existen problemas de Similitud y Asociación, por lo que las dimensiones y la ponderación inicial se mantiene (Alkire, Ballon, y Vaz, 2013).



## 4 Resultados

### 4.1 Máximos y mínimos que alcanzan las privaciones

Para cada hogar existen 32 indicadores, ponderados, acorde a las variables que responden a la realidad del contexto. De su suma se obtienen los máximos y mínimos de privaciones en los dos momentos.

Tabla 2: Ponderación de privaciones

	Hogar antes	Hogar ahora	% Disminución
Mínimo	10.75	6.00	44.19
Máximo	35.75	24.50	31.47
Amplitud general	25.00	18.50	26.00
Amplitud cuartil	6.25	4.63	26.00

Fuente: Encuesta hogares 2018

Elaboración: La Autora

El análisis de la tabla indica que el mínimo de las privaciones tuvo una rebaja porcentual del 44,19 %, mientras que el máximo lo hizo en 31,47 %. La disminución de la amplitud fue de 26 %. Ello indica que Hogar Ahora tiene menor privación que Hogar Antes.

### 4.2 Cuartiles y sus características

Cada cuartil corresponde al 25 % de la muestra; se ha establecido a partir de la amplitud general. La siguiente tabla determina las características de los cuartiles y el número de hogares en cada uno de ellos, en función de la ponderación alcanzada en las múltiples privaciones.

Tabla 3: Características de los cuartiles

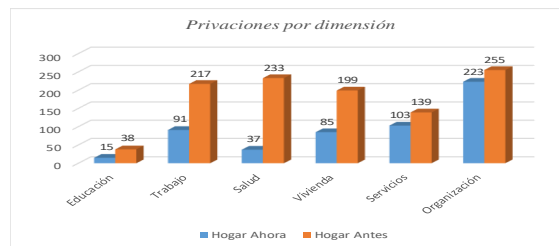
Características de los cuartiles					
		Mínimo	Máximo	# de hogares	
HOGAR ANTES	Cuartil 1	Poco privado	10.75	17.00	75
	Cuartil 2	Privado	17.00	23.25	100
	Cuartil 3	Muy privado	23.25	29.50	67
	Cuartil 4	Extremadamente privado	29.50	35.75	13
	Total				255
HOGAR AHORA	Cuartil 1	Poco privado	6.00	10.63	43
	Cuartil 2	Privado	10.63	15.25	139
	Cuartil 3	Muy privado	15.25	19.88	59
	Cuartil 4	Extremadamente privado	19.88	24.50	14
	Total				255

Fuente: Encuesta hogares 2018  
Elaboración: La Autora

### 4.3 Privaciones por Dimensión

Considerando que las dimensiones estudiadas fueron Educación, Trabajo, Salud, Vivienda, Servicios y Organización social, el máximo de privaciones será 6/6 para cada hogar estudiado. En el presente caso se tienen 255 hogares, por lo que se puede conocer cuántos hogares sufren de privaciones en alguna de las dimensiones.

Figura 3: Privaciones por dimensión



Fuente: Encuesta hogares 2018  
Elaboración: La Autora

Los resultados demuestran el número de hogares que están privados en cada dimensión (igual o mayor a la media), y los que no están privados (por debajo de la media). En Educación por ejemplo, antes del BDH, existían 38 hogares con privaciones y en la actualidad existen 15 hogares con privaciones; lo que implica, una disminución de 23 privaciones. Se aprecia además que en la dimensión organización la totalidad de hogares tuvieron privaciones antes del BDH; no así ahora, que tienen privaciones 223 hogares.

Tabla 4: Número de privaciones por dimensión; antes y con el BDH

Número de privaciones por dimensión; antes y con el BDH							
		Educación	Trabajo	Salud	Vivienda	Servicios	Organización
HOGAR AHORA	No privaciones	240	164	218	170	152	32
	Privaciones	15	91	37	85	103	223
	Total	255	255	255	255	255	255
HOGAR ANTES	No privaciones	217	38	22	56	116	0
	Privaciones	38	217	233	199	139	255
	Total	255	255	255	255	255	255
<b>Disminución de privaciones</b>		<b>23</b>	<b>126</b>	<b>196</b>	<b>114</b>	<b>36</b>	<b>32</b>

Fuente: Encuesta hogares 2018  
Elaboración: La Autora

### 4.4 Incidencia de la pobreza en cuartiles 3 y 4

Al fijar el segundo umbral como pobres a aquellos hogares de los cuartiles 3 y 4, suman 73 (59 + 14 Hogar Ahora) y 80 (67 + 13 Hogar Antes), se tiene:

Tabla 5: Número de privaciones en cuartiles 3 y 4

Número de privaciones en cuartiles 3 y 4			
	HOGAR AHORA	HOGAR ANTES	% Disminución
Educación	12	31	61,29
Trabajo	43	70	38,57
Salud	15	76	80,26
Vivienda	46	73	36,99
Servicios	55	75	26,67
Organización	70	80	12,50

Fuente: Encuesta hogares 2018  
Elaboración: La Autora

En educación, de 73 hogares; 12 tienen privación ahora, y antes del BDH tenían 31. La disminución de privaciones en esta dimensión es del 61,29 %. La disminución de privaciones en estos dos momentos es más alta en salud, con el 80,26 %; léase igual el resto de dimensiones.

El análisis de las privaciones da un promedio de 3,3/6 privaciones en Hogar Ahora y 5,06/6 privaciones en Hogar Antes; con ello, se procede al cálculo de la pobreza multi-dimensional en los cuartiles 3 y 4

Tabla 6: Pobreza Multidimensional cuartiles 3 y 4

Pobreza Multidimensional cuartiles 3 y 4		HOGAR AHORA	HOGAR ANTES
Población muestral	Pm	255	255
Población cuartil (3+ 4)	Pb	73	80
Pob. cuartil 3		59	67
Pob. cuartil 4		14	13
Número de dimensiones	D	6	6
Incidencia de la pobreza H =Pb/Pm	H	0,29	0,31
Privaciones	Pr	3,30	5,06
Intensidad A =Pr/D	A	0,55	0,84
Índice de Pobreza Multidimensional H*A	IPM	0,16	0,26

Fuente: Encuesta hogares 2018  
Elaboración: La Autora

#### 4.5 Comparación de resultados

Igual que lo anterior, se procede a medir la pobreza en los cuartiles 2, 3 y 4; para luego conjuntamente con el método de Alkire y Foster establecer análisis.

Tabla 7: Comparación de resultados cuartiles 3 y 4 Vs Cuartiles 2, 3 y 4 Vs Alkire y Foster

	Método	cuartiles 3 y 4		cuartiles 2, 3 y 4		Alkire y Foster	
		Hogar Ahora	Hogar Antes	Hogar Ahora	Hogar Antes	Hogar Ahora	Hogar Antes
Población Total	Pm	255	255	255	255	255	247
Población Pobre	Pb	73	80	212	180	89	247
Número de Dimensiones	D	6	6	6	6	6	6
Criterio de pobreza		Pertenece al cuartil		Pertenece al cuartil		K≥3	
Privaciones	Pr	3,30	5,06	2,42	4,64	3,43	4,31
Incidencia de la pobreza H =Pb/Pm	H	0,29	0,31	0,83	0,71	0,35	0,97
Intensidad A =Pr/D	A	0,55	0,84	0,40	0,77	0,57	0,72
Índice de Pobreza Multidimensional H*A	IPM	0,16	0,26	0,34	0,55	0,20	0,70

Fuente: Encuesta hogares 2018  
Elaboración: La Autora

Hogar Ahora.- La cantidad de hogares en los cuartiles 2, 3 y 4, representa aproximadamente el triple de los hogares de los cuartiles 3 y 4, lo cual incide de modo directo en H. Nótese que los hogares pobres de los cuartiles 3 y 4 son muy similar a la obtenida por el método de Alkire y Foster. La diferencia de criterios entre cuartiles 3 y 4 y Alkire y Foster es evidente, pues en este último, se fija un umbral K a juicio del investigador. En el método de los cuartiles es el mismo ensayo el que proporciona la población pobre, pues es usual en proyectos sociales utilizar los dos últimos cuartiles más desfavorecidos.

## 5 Conclusiones y recomendaciones

El Bono de Desarrollo Humano (DBH) como programa social, sí contribuye a mejorar las condiciones de vida de sus usuarios, en tanto se articula y fortalece con toda una política social implementada en territorio.

El número de años que un hogar lleva siendo usuario del programa, no determina su mejoramiento en las condiciones de vida, sino la generación de oportunidades que el mismo programa u otros puedan generar.

Hasta el momento, estos programas han sido implementados en función de establecer una línea de pobreza por ingresos, es necesario repensarlos en función de una mirada multidimensional de la pobreza involucrando las voces de los grupos de atención.

El ejercicio de medición de la pobreza multidimensional en Nabón con los hogares usuarios del BDH, ha conllevado un aporte metodológico, en tanto la identificación de

dimensiones y el peso a ellos asignados han sido producto de la discusión, debate y sentir de sus actores. La fijación de umbrales y la determinación de un hogar como privado o no privado, ha sido producto de ponderaciones diferenciadas en función de la realidad local.

La metodología así aplicada permite ver con claridad las dimensiones, en las cuales los hogares presentan mayores privaciones, y a la vez, el indicador que más afecta a las privaciones de dicha dimensión. Además permitió determinar los hogares que se encuentran en mayor situación de pobreza multidimensional, los hogares que se encuentran más afectados en las dimensiones estudiadas, el número de privaciones para cada dimensión y por hogar.

Es importante mencionar que tal como está planteada la metodología, los umbrales de pobreza y de dimensiones los proporciona el mismo método, toda vez que al inicio se establece en cuartiles la población, y las dimensiones se transforman en dicotómicas en función de la media de las privaciones observadas. El método permite diferenciar a los hogares pobres en cuartiles o quintiles, según criterio del investigador.

La generación de información base en este tipo de programas es de vital importancia para la medición de la pobreza multidimensional, por lo que se recomienda a quienes operan los mismos, puedan levantar líneas bases en función no solo de focalizar el servicio, sino y sobre todo en función de establecer seguimientos y mediciones en el tiempo.

Respecto a la corresponsabilidad y su seguimiento, se recomienda la generación de estrategias que permitan conocer los motivos de su incumplimiento, para evitar que las sanciones impuestas complejicen más la situación de pobreza de los hogares, caso concreto con deserción escolar por embarazo adolescente.

La mirada de la pobreza desde un enfoque multidimensional debe conducir a las autoridades locales y ministeriales en lo local, a generar estrategias de articulación en aquellas dimensiones en donde los hogares tienen multiplicidad de privaciones.

Se recomienda aprovechar el trabajo del médico del barrio para el tema de capacitación en saneamiento, con la misma urgencia articular esfuerzos para resolver el problema de hacinamiento que en algunos casos no pasa por la construcción de infraestructura, sino por un tema capacitación, reflexión y toma de consciencia.

## Referencias Bibliográficas

- Alkire, S., Ballon, P., y Vaz, A. (2013). *Asociación y similitud*. Managua: OPHI-OXFORD.
- Alkire, S., y Jahan, S. (2018). *Evaluar la pobreza multidimensional, un índice a nivel global* (Inf. Téc.). Washington.
- Burgos, S. (2014). *Pobreza por ingresos y eliminación de Transeferencia Monetrais Condicionadas* (Inf. Téc.). Quito - Ecuador.

- Castillo, R., y Jácome, F. (2015). Medición de la pobreza multidimensional en el Ecuador. *INEC-ECUADOR ENTRE CIFRAS*, 1-28.
- Checheni, S., y Madariaga, A. (2011). *Programas de transferencias condicionadas: Balance en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Foster, J. (2018). Método Alkire-Foster: El método de OPHI para la medición multidimensional. *DIMENSIONES - Red de Pobreza Multidimensional (MPPN)* | [www.mppn.org](http://www.mppn.org), 15-20.
- INEC. (2012). [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec).
- Mallardi, M., y Fernández, E. (2017). Programas de transferencias monetarias condicionadas en América del Sur, lógicas e implicancias del bono de desarrollo humano en Ecuador. *Fronteras*, 27-39.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). <https://www.inclusion.gob.ec/bono-de-desarrollo-humano1>. Descargado de <http://inclusion.gob.ec>
- OPHI OXFORD. (s.f.). <https://www.mppn.org/es/pobreza-multidimensional/como-aplicar-el-metodo-de-alkirefoster>. Descargado de <https://www.mppn.org/es/pobreza-multidimensional/como-aplicar-el-metodo-de-alkirefoster>
- Ponce, J., Enríquez, F., y Molyneux, M. (2013). *Hacia una reforma del bono de desarrollo humano, algunas reflexiones*. Quito: Abya Yala.

**Recibido:** 24 de noviembre de 2018

**Aceptado:** 19 de febrero de 2019





## Creencias religiosas y su incidencia en la diversidad sexual: enfoque del trabajo social

### Religious beliefs and their impact on sexual diversity: social work approach

Benito Danilo Guaman Guaman<sup>1\*</sup>, Anneris Eliseth Mecías Mirabá<sup>1</sup> y Rosa Cecilia Gamboa Zamora<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

\*daniloguaman1993@gmail.com

DOI: [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.312](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.312)

#### Resumen

En este artículo de investigación se identifican las percepciones del grupo LGBTI frente a las creencias religiosas. El presente estudio fue aplicado en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con el propósito de dar a conocer si las prácticas religiosas rechazan la homosexualidad, debido que las diferentes religiones como la Católica, Evangélica, Testigo de Jehová, entre otras, de una u otra forma han excluido por muchos años a este colectivo, así mismo se exponen las convicciones religiosas que habla acerca de la homosexualidad, lesbianismo, travestismo, entre otros. Es conocido que estas prácticas sexuales en épocas pasadas eran poco visibles ante la sociedad, pero a medida que ha pasado el tiempo y con la aprobación de la ley de los Derechos Humanos sobre los grupos LGBTI, han provocado la reacción de grupos religiosos extremistas, generando distintas percepciones, lo que ha ocasionado la generación de violencia en la sociedad. Ante ello, el objetivo principal es identificar cuáles son los fundamentos que sustentan las creencias religiosas y su incidencia en la diversidad sexual en los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social y para lograr la obtención de datos se optó por la aplicación de la encuesta. La información proporcionada con mayor realce fue que la gran parte de los encuestados expresaron que las prácticas religiosas no influyen directamente en la diversidad sexual, hasta expresaron estar de acuerdo con el matrimonio del mismo sexo, demostrando así que los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social, no sienten que las creencias religiosas afectan la diversidad sexual.

**Palabras clave:** Diversidad sexual, creencias religiosas, prejuicios sobre las personas LGBTI, Trabajo Social con grupos LGBTI.

#### Abstract

*In this research article, the LGBTI group perceptions, facing religious beliefs are been discussed. The present study was applied at the Social Work Faculty of Eloy Alfaro Laic-University in Manabí with the purpose of finding out if the religious practices reject homosexuality; since different religions such as the Catholic, Evangelical, Jehovah's Witness, among others, in one way or another, have excluded this group for many years. Likewise, the religious convictions regarding homosexuality, lesbianism, transvestite, among others, are exposed. It is known that these sexual practices were not very visible to society in the past, but the passage of time and the Human Rights law on LGBTI groups' approval have provoked the reaction of extremist religious groups which has generated different perceptions and triggered violence in the society. In view of this, the main objective is to identify the sustaining foundations of religious beliefs and their incidence in the sexual diversity of the Social Work Faculty students. In order to obtain data on this matter, the application of a survey has been chosen. The most relevant information provided reveals that the majority of respondents expressed that religious practices do not have direct influence on sexual diversity; they even expressed agreement with same-sex marriage: Thus, demonstrating that the Social Work Faculty students, do not feel that religious beliefs affect sexual diversity.*

**Keywords:** Sexual diversity, religious beliefs, prejudice about LGBTI people, Social work with LGBTI groups.

#### 1 Introducción

El tema “Creencias religiosas y su incidencia en la diversidad sexual: enfoque del Trabajo Social”, tiene como objetivo identificar los aspectos religiosos y su influencia en

la diversidad sexual, pero desde una perspectiva del Trabajo Social.

La investigación fue realizada a los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, sobre las percepciones del grupo LGBTI

frente a las creencias religiosas. Antes iniciar es importante mencionar que este grupo cuenta con un marco legal que los respalda en cuanto a sus derechos, los mismos que están establecidos en la Constitución del Ecuador, en el art. 11 numeral 2 hasta el 66, e incluso también cuentan con el apoyo de la ONU. Desde décadas pasadas hasta la actualidad el movimiento LGBTI ha dado un gran paso en el ámbito constitucional y esto se ve reflejado en varios países del mundo y en Latinoamérica, donde se ha podido observar como homosexuales, lesbianas, gay, bisexuales, transexuales, intersexuales, cuentan o están en las altas sociedades con trabajos dignos donde son reconocidos como tales. Se pueden dar algunos tipos de abordaje, la primera, la religión de cierta manera se constituye un obstáculo en la diversidad sexual, por lo tanto, influye en las entidades legislativa y política, cabe mencionar que existen ciertas religiones como por ejemplo la católica, que posee cierto poder en la política. Por otro lado, hay investigaciones que enfocan la parte psicosocial de las actitudes que tiene la religión frente a la diversidad sexual, donde manifiesta que las convicciones religiosas señalan las orientaciones sexuales como un tema diferente dentro de los preceptos bíblicos.

Se da el caso que desde las instituciones educativas y religiosas tratan de controlar la conducta sexual a través de la vigilancia extrema, el castigo, privándolos de ser como ellos quieran ser, debido a que la religión influye de una u otra manera en la formación en la sociedad. Años atrás en Ecuador existían leyes que impidieran que los individuos homosexuales gozaran de derechos al igual que cualquier otro individuo. En la actualidad, se escucha sobre marchas, protestas, debates etc., donde el principal punto a discutir es la diversidad sexual, su impacto en la sociedad y las diferentes consecuencias que ocasiona los distintos tabúes y prejuicios que aún se encuentran presentes en la sociedad. A través de esta investigación se identifica en qué se fundamentan las creencias religiosas, y sus distintas prácticas para considerar a la diversidad sexual como un aspecto negativo para la sociedad. Este artículo está encaminado a responder las diferentes interrogantes planteadas, acerca de las distintas creencias religiosas, y así poder conocer de qué forma afectan a este grupo, además entender la influencia que tiene la familia con respecto a la orientación sexual de un individuo, ya que aún existen estereotipos, donde el hombre tiene que hacer cosas de hombre o viceversa. Este grupo por muchos años ha sido excluido, y sufrido distintos tipos de discriminación, que incluso ha conllevado a la negación del derecho a la educación de calidad, y a un buen vivir. Hay que tener en cuenta que las leyes garantizan el cumplimiento de los derechos sin ningún tipo de distinción, los mismos que son obtenidos desde el momento en que nacemos y no marcan diferencias, por cuestiones religiosas, de sexo, de cultura. De igual manera se plantea interrogantes dirigidas a que si las creencias religiosas afectan de modo negativo a la diversidad sexual. Como es de conocimiento este tema es muy complejo

por el hecho de hablar de religión y de diversidad sexual, pero de acuerdo a lo investigado estas personas con cierta orientación sexual diferente a lo que la sociedad piensa que tiene que ser, lo que genera es malestar al no ser apreciados como las demás personas; por lo cual aún se persisten prejuicios y estereotipos que denigran a estas personas y muchas veces detrás de estas exclusiones está la práctica religiosa. Otro fundamento importante que hay que tener en cuenta, es la intervención del trabajador social ante la vulneración de los derechos de estos grupos y sobre todo identificar qué modelo de intervención se utiliza para solucionar esta problemática. En los objetivos planteados en este artículo se resalta la importancia de identificar en qué se basa o en qué se fundamentan aquellas personas que practican creencias religiosas frente a la diversidad sexual, obteniendo resultados mediante la aplicación de encuestas para identificar las diferentes percepciones de las creencias religiosas frente al grupo LGBTI.

## 2 Marco teórico

### 2.1 Sexualidad y religión en América Latina

Vaggione (2009), en su investigación sobre Sexualidad y Religión en América Latina, aborda las interacciones entre sexualidad, religión y política a través de dos objetivos que, aunque interconectados, conforman partes diferentes del trabajo. En primer lugar, se presenta una sistematización de algunos de los análisis existentes en Latinoamérica sobre las relaciones entre religión y sexualidad. Al hablar de un marco teórico sobre la temática puede ser apresurado ya que la religión está por un lado y la sexualidad por el otro, pero los dos han crecido como áreas de investigación y sus interacciones son aún un espacio de indagación en formación. Sin embargo, a través de esta sistematización pueden advertirse algunas de las múltiples y complejas formas en que lo sexual y lo religioso se conectan e imbrican en América Latina. Por motivos expositivos, se identifican dos tipos de abordajes que relacionan la religión y sexualidad.

El primer tipo de abordaje pone el acento sobre las múltiples formas en que la religión puede constituirse en un obstáculo principal para las definiciones plurales y diversas sobre la sexualidad, debido a que la religión de una u otra manera genera controversia escudándose tras la espiritualidad religiosa. Tanto a nivel de las identidades como de las legislaciones y políticas públicas, las instituciones religiosas son analizadas como las principales sostenedoras del patriarcado, ya que por generaciones el machismo ha constituido un estereotipo de fuerza sobre la orientación sexual. El otro tipo de abordaje, rompe con la asociación de lo religioso en aspecto represivo en cuestiones de sexualidad, donde se puede redireccionar con el paso del tiempo y con las distintas dinámicas en las cuales lo religioso y la sexualidad puedan ser parte de un proyecto integrado.

## 2.2 Religión, significados y actitudes hacia la sexualidad desde un enfoque psicossocial

Rubia (2010), en su investigación expone que “el objetivo del estudio fue determinar la relación de la confesión religiosa, la convicción en las creencias religiosas y la frecuencia de la asistencia a los servicios religiosos con los significados asociados a la palabra “sexualidad” y las actitudes frente a la sexualidad y la homosexualidad” p46-47. Donde enmarca que la religión es un factor determinante en el aspecto de las preferencias sexuales en la sociedad, debido a que la religión tiene su punto de vista desde una perspectiva divina “la Biblia”, por ello, la homosexualidad es un tema que se debe tratar con mucha cautela desde el enfoque religioso.

## 2.3 Familia, sexualidad y religión

Desde el enfoque de la sexualidad y religión y la familia, así como las instituciones educativas y religiosas controlan la conducta sexual a través de la vigilancia, el castigo y la estigmatización, la religión tiene un valor preponderante en la sociedad, aún más en la conducta sexual del individuo. Teniendo en cuenta que la sexualidad y la religión tiene una cohesión en la formación de la sociedad (Rubia, 2010), hace referencia que los altos índices de la conducta sexual antes del matrimonio y la liberación de la actitud como ser humano a lo largo del siglo XX están referidas a la religión. De igual forma enfatiza a la familia como un núcleo que ha perdido las esperanzas de continuar, pero desde una visión referida a la sexualidad. Sin embargo, el aspecto religioso continúa influyendo en las conductas personales y aspectos sexuales del individuo en su formación social.

Según (Pacheco, 2012), menciona desde la teoría teológica que el amor familiar no puede estar desligado de la capacidad procreadora, debido a que la parte sexual no es lo malo, sino la forma en que las personas lo conciben. De acuerdo al texto desde la parte filosófica y religiosa expresa que la homosexualidad no es pecado, sino el acto que ejercen, es por ello que la homosexualidad es un tema delicado a tratar ya que se deben romper muchos esquemas abriendo puertas y mentes, y la solución no es aislarlo sino más bien aceptarlos como parte de la sociedad.

## 2.4 La educación en los grupos LGBTI de Ecuador

Un aspecto fundamental que se debe tomar en cuenta es el derecho a acceder a una educación libre de discriminación, conforme menciona a Guerrero (2014), en Ecuador, un reporte de Fundación Ecuatoriana Equidad, la OPS y el Ministerio de Salud del año 2012, indicó que el 40 % de personas LGTBI han sido víctimas de discriminación en su centro educativo, igualmente un 24,6 % han sido excluidos de actividades escolares por su orientación sexual, y un 25,8 % han sido víctimas de violencia física mientras estudiaban.

## 2.5 Creencia Religiosa

Según la antropología de la religión, las creencias religiosas son “la expresión de la creencia humana de lo sagrado y tienen la función ontológica esencial de dotar de realidad y de forma el mundo donde se vive, el cosmos, frente al carácter amorfo de lo profano”, en síntesis, la gran cantidad de seres humanos tienen creencias religiosas y de cómo es la vida en el mundo y las percepciones de las mismas. Las creencias religiosas desde épocas inmemorables han existido y como prueba de ellos existen las grandes pruebas históricas, como el conocimiento del bien y del mal o lo sagrado que las generaciones han dejado enraizada en nuestra sociedad. (Piera y Cabrillana, 2003)

## 2.6 Identidad Religiosa

(David Lyon, 2004), menciona que la identidad religiosa es la identificación del ser humano con una determinada religión o espiritualidad.

## 2.7 Diversidad Sexual

A nivel mundial se están dando grandes pasos en lo relacionado a la diversidad sexual, sobre todo al reconocimiento de las diferentes orientaciones sexuales que pueden presentar las personas, pero poco a poco se ha avanzado en cuanto al reconocimiento jurídico de las personas con otra orientación sexual diferente a la orientación tradicional o heterosexual de acuerdo con su identidad de género.

Por cuanto en el Ecuador del siglo XXI, las personas con diferentes orientaciones sexuales, como a los homosexuales o transexuales a quienes no se les reconocía jurídicamente el derecho a la identidad y su correspondiente libre desarrollo de la personalidad, son personas que sufren en lo principal de disforia de género o transexualidad. Las personas con otra diversidad sexual a la convencional, son seres humanos que desde hace años atrás se encuentran exigiendo como derecho fundamental, su reconocimiento legal, ya sea como mujeres o como hombres según sea su identidad de género (Azocar González, 2016).

De la diversidad sexual parten dos conceptos fundamentales como son: orientación sexual e identidad de género.

## 2.8 Orientación Sexual

Hace referencia a una perdurable atracción sexual, emocional, romántica o afectiva hacia otra persona (Vanegas, 2012).

## 2.9 Clasificación de la orientación sexual

**Heterosexual:** Es aquella cuya atracción sexual, emocional, romántica o afectiva que está dirigida hacia las personas de sexo distinto al propio (Movilh, 2010).

**Homosexual:** Es aquella cuya atracción sexual, emocional, afectiva que está dirigida hacia las personas de igual sexo (Movilh, 2010).

**Gay:** Dicho de una persona, especialmente de un hombre: homosexual. Sus mejores amigos son gays. U. t. c. s. Mantuvo una reunión con un colectivo de gays y lesbianas. (Real Academia Española). Aunque existen varios términos utilizados para este término.

Según (Barrios, 2013), una de ellas es para referirse a las relaciones sexuales entre dos personas del mismo sexo, es decir hombre y mujer. También la palabra gay es empleada para dirigirse a los hombres homosexuales

**Lesbiana:** Mujeres que se sienten atraídas sentimentalmente y/o sexualmente por el mismo sexo femenino. (Safron y cols., 2017).

**Bisexual:** Atracción sexual y/o sentimental por ambos sexos ya sea hombre o mujer, pero estos sentimientos no pueden ser sentidos al mismo tiempo, aunque puede existir ocasiones que si puede suceder (Safron y cols., 2017).

**Travestismo:** Persona que se viste y se transforma en el sexo opuesto (Hombre como mujer o viceversa)(Soley-Beltran, 2014).

**Intersexual:** Persona que nace con el dos características sexuales de hombre y mujer (Barrios, 2013)

**Transgénero:** Persona que siente que su género es diferente al asignado biológicamente. (Soley-Beltran, 2014).

**Transexualidad:** Consiste en la adquisición de características o rasgos del género opuesto mediante hormonas o procesos quirúrgicos. (Soley-Beltran, 2014)

### 2.10 Identidad de género

Hace alusión a las ideas que cada persona tiene de sí misma como mujer u hombre, es decir, el sentimiento que tiene una persona como hombre o mujer sin tener sus características biológicas de nacimiento (Espejo Yaksic y Lathrop Gómez, 2015)

### 2.11 Historia sobre la homosexualidad en Ecuador

La acción de inconstitucionalidad contra la norma que penalizaba la homosexualidad en el Ecuador. Conforme se estipulaba en los principios de la Constitución del Ecuador referida a la sexualidad mencionaba que; la acción de inconstitucionalidad contra la norma que penalizaba la homosexualidad en el Ecuador hasta 1997 el Art. 516 inciso primero del Código Penal del Ecuador tipificaba como delito la homosexualidad en los siguientes términos: “En los casos de homosexualismo, que no constituyan violación, los dos correos serán reprimidos con reclusión mayor de cuatro a ocho años.” En la ciudad de Cuenca en el año 1997 se suscitaron muchos inconvenientes contra los individuos homosexuales, una de ellas es el encarcelamiento o privación de la libertad para este grupo, por prejuicios discriminatorios, generando así la inconstitucionalidad conforme lo menciona el Art. 516 del Código Penal. En el mes de septiembre del mismo año diferentes grupos de LGBTI y representantes de los Derechos Humanos, presentaron ante el Tribunal Constitucional (en adelante TC) una acción de inconstitucionalidad contra el mencionado artículo. En

noviembre del año 1997 el Tribunal Constitucional manifiesta aceptar de forma temporal la demanda establecida y luego declarar la inconstitucionalidad del inciso primero del artículo 516 del Código Penal, y suspender en su totalidad sus efectos. Por otra parte, el Tribunal Constitucional no determinó inconstitucionalidad en los literales segundo y tercero de dicho artículo que demanera textual dicen: “Cuando el homosexualismo se cometiere por el padre u otro ascendiente, la pena será de reclusión mayor de ocho a doce años y privación de los derechos y prerrogativas que el Código Civil concede sobre la persona y bienes del hijo. Si ha sido cometido por ministros del culto, maestros de escuela, profesores de colegio, o institutores, en las personas confiadas a su dirección o cuidado, la pena será de reclusión mayor de ocho a doce años” (Salgado Álvarez, 2008).

La penalización de la homosexualidad contraía derechos constitucionales conforme estaba estipulada en la demanda que sostenía que el Art. 516 del Código Penal diferentes a los puntos 6 y 7 del Art. 22 de la Constitución de la República del Ecuador; (9) cuyo texto se reproduce a continuación: “Sin perjuicio de otros derechos necesarios para el pleno desenvolvimiento moral y material que se deriva de la naturaleza de la persona, el Estado le garantiza: 6. La igualdad ante la Ley. Se prohíbe toda discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, idioma, religión, filiación política o de cualquier otra índole, origen social o posición económica o nacimiento. 7. La libertad de conciencia y de religión, en forma individual o colectiva, en público o privado”, (León, 2004).

La Declaración Universal de los Derechos humanos (La Declaración Universal de Derechos Humanos, 2015), en su artículo 18, afirma el derecho a la “libertad de pensamiento, de conciencia y de religión”. En este artículo se expresa que la libertad religiosa, tanto personal como comunitaria es de libre elección para sociedad, además de la libertad de pensar diferente en cuestiones de religión.

El Consejo Europeo de Niza el 7 de diciembre de 2000, fue la primera carta internacional de derechos humanos que establece de forma directa la prohibición de la discriminación por motivos de identidad u orientación sexual, el 1 de diciembre del 2009, esta Carta pasó a ser jurídicamente vinculante (Amnistía Internacional, 2006).

### 2.12 Amparo constitucional de los grupos LGBTI en Ecuador

En la Constitución del Ecuador establecida en el 2008 en el Título Segundo derivado a los principio y derechos menciona en el Art. 5.- Libertad de conciencia y religión. - En el marco de la dignidad de la persona humana, el Estado respeta los diversos credos religiosos de acuerdo con la Constitución y los instrumentos internacionales suscritos y ratificados por el Ecuador. En consecuencia, reconoce, protege y garantiza la libertad de conciencia y sus prácticas religiosas privadas y públicas. El Estado promoverá su real



goce y ejercicio sin perjuicio del respeto al principio de laicidad.

De igual manera en la Constitución del Ecuador en el artículo 11, número 2 de la Constitución ecuatoriana consagra de modo expreso la no discriminación por “identidad de género”. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. De igual manera en el Art. 83, número 14, se establece como obligación de las y los ecuatorianos, “Respetar y reconocer las diferencias (...) y la orientación e identidad sexual”. También en el Art. 66, número 28 La Constitución consagra el derecho a la identidad en las siguientes dimensiones; “derecho a la identidad personal y colectiva”.

### 2.13 Intervención social desde el Trabajo Social

(Vanegas, 2012) enmarca que el trabajador social dentro su intervención con grupos homosexuales tiende a experimentar homofobia (miedo irracional a la homosexualidad), debido a que este tema es considerado como una enfermedad. De igual manera expresa que dicho miedo se puede afrontar y resolver, y para ello el trabajador social deberá transmitir todos aquellos valores éticos a los usuarios homosexuales, en el caso de que el trabajador social de una mala referencia debido a la condición sexual del usuario estará cometiendo un grave error, debido a que el valor fundamental del trabajador social es el derecho de la libertad del cliente y es por ello que es reconocido. Otra mención realizada es que, los trabajadores sociales deben estar inmiscuidos con los homosexuales, es decir estar familiarizado con el estilo de vida que llevan, con la finalidad de brindar una mejor atención, asesoramiento y sobre todo elegir el mejor método de intervención en el caso de vulnerabilidad de los grupos homosexuales.

Debido a que no contamos con recursos económicos para adquirir este libro, hacemos énfasis a la reseña de (Jennifer García, 2015), quien toma como referencia el libro, y en el expone que la homosexualidad y el Trabajo Social, desde un enfoque de trabajo constante que los trabajadores sociales deben llevar a cabo en estos temas, por ello plantea la práctica actual del Trabajo Social debe considerar que “[...] estudia las situaciones problemáticas (en lo que atañe a la homosexualidad: discriminación, estigmatización, negación, exclusión, maltrato físico y/o psicológico y la violencia homófoba que sufren los homosexuales) y las necesidades generadas por la carencia de recursos personales, materiales, económicos, debe promover en los

sujetos una actitud proactiva en la que ellos mismos se conviertan en artífices del cambio” p 198-205. En este texto se fundamenta la importancia del trabajador en el ámbito de estudio e intervención en casos de grupos homosexuales, debido a que dentro de su profesión está trabajar con estos grupos y sobre todo buscar alternativas de intervención con la finalidad de mejorar las condiciones sociales que afectan directamente en estos grupos, entre las varias problemáticas que deben afrontar los homosexuales son la discriminación social, maltrato físico entre otros. En estos contextos es donde el trabajador debe intervenir de una manera adecuada con la finalidad de mejorar y promover un ambiente acogedor para este grupo.

### 2.14 Trabajo Social y metodología de intervención

Como base de aplicación de este caso, se ha tomado en cuenta como referencia el “Modelo humanista/existencialista” del autor (JUAN JESUS VISCARRET, 2014) como un método del cual el trabajador social centra su atención y comprende en primera instancia la libertad, la dignidad y el potencial de elección que poseen los individuos, teniendo en cuenta que las personas crean su propia personalidad a través de las decisiones e instancia que se desarrollan en su vida, las cuales vienen determinadas por la libertad y la conciencia humana.

Es muy trascendental mencionar que el trabajador social es un eje de cambio que promueve el bienestar social desde una perspectiva humanista, aún más, para la intervención adecuada es necesario la introspección del individuo referente a su calidad de vida y experiencias vividas con la finalidad de buscar una de vida solución a la problemática existente.

## 3 Método

### 3.1 Tipo de investigación

El método que se utilizó para la obtención de datos es el método cualitativo debido a que permite la obtención de datos de manera subjetiva de los sucesos, y además anexa tales experiencias, pensamientos, actitudes, creencias etc. que los participantes experimentan o manifiestan; por ende, es que se dice que la investigación cualitativa hace referencia a las cualidades.

La Investigación aplicada en ciencias sociales.

### 3.2 Participantes

Se trabajó con 140 estudiantes, que equivale al 10 % del total de los estudiantes matriculados y que corresponden al primero, quinto y octavo, Niveles “A y B” de la Facultad de Trabajo Social, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Muestra – Ecuador. 116 fueron mujeres que equivalen al 82,9 % y 24 hombres que equivale al 17,1 %.

### 3.3 Instrumento

La técnica empleada para la obtención de datos fue la encuesta ya que es un método de investigación y recopilación de datos más utilizadas para la obtención de información de personas y sobre diversos temas. En ella se planteó 11 preguntas relacionadas con la diversidad sexual y aspectos religiosos.

### 3.4 Procedimiento y análisis estadístico

Se realizó un estudio descriptivo, donde los participantes realizaron la encuesta de forma voluntaria, misma que fue ejecutada dentro de los respectivos salones de clases de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. La fracción de muestreo equivale al 10

La encuesta está contemplada con nueve preguntas cerradas y una pregunta abierta. Al concluir la encuesta se procedió al contabilizar los datos y por ende analizar la muestra sin expandir o manipular la información obtenida a conveniencia.

## 4 Resultados

### 4.1 Descripción de la muestra

Una de las preguntas establecidas fue la siguiente: ¿Cómo define su orientación sexual? Donde el 92.8 % del total de muestra se define como heterosexuales, lesbiana que se enmarcan con el 2.9 %, y lesbiana con el bisexual con el 2.9 %, seguido intersexual con 0.7 %, finalmente el pansexual con 0.7 %, de esta manera se plantea que la orientación sexual de la mayoría de los encuestados es heterosexual, seguidos por las demás orientaciones sexuales.

La segunda pregunta va direccionada a identificar si los encuestados han recibido algún tipo de discriminación por su orientación sexual dentro de la Facultad de Trabajo Social, dando como resultado que 95.6 % de los encuestados no sufrieron ningún tipo de discriminación, mientras que el 4.4 %, manifiestan haber sufrido algún tipo de discriminación por su orientación sexual tales como; insultos, maltrato, bullying e indiferencia.

La tercera pregunta es: ¿Considera que debido a su orientación sexual ha sido excluido dentro de la Facultad de Trabajo Social? La gran parte de los encuestados manifiestan no haber sufrido ningún tipo de discriminación dentro de la Facultad de Trabajo Social equivale al 97.9 %, seguido del 2.1 %, quien manifiesta haber sufrido discriminación dentro de la Unidad Académica.

La cuarta pregunta está referida a los autores que generan discriminación dentro de la Facultad de Trabajo Social Referente a esta pregunta, gran parte la muestra expresó que no han sufrido discriminación por ningún miembro de la Institución, valor que resalta con el 97.9 %, mientras que el 0.7 % expresa haber sufrido discriminación por parte de estudiantes, autoridades, empleados.

La quinta pregunta establecida es: Defina su identidad religiosa. De acuerdo a la globalidad de los encuestados el valor que más predomina en esta pregunta es la religión

católica con un 76,4 %, por consiguiente, el 10 % de los encuestados son evangélicos, el 7,1 % ateo, el 2,9 % Testigos de Jehová, el 0,7 % Iglesia Adventista del Séptimo Día y por último 2,9 % de los encuestados no se identifica con ninguna identidad religiosa.

La sexta pregunta es: Del 1 al 10 evalúe la importancia de la religión en su vida.

La mayor parte de los encuestados optaron por la opción 10 con un 26,4 %, posteriormente la opción 9 con el 17,1 %, sucesivamente la opción 8 con el 16,4 %, la opción 7 con el 7,1 %, la opción 6 con el 4,3 %, por consiguiente, la opción 5 con el 10 %, consecutivamente la opción 4 con el 2,9 %, la opción 3 con el 3,6 %, la opción 2 con el 2,9 % y por último el 1 con el 9,3 %. De tal manera que la mayor parte de los encuestados coincidieron que la religión es parte fundamental de su vida.

La séptima pregunta hace mención: ¿Qué opina sobre la posibilidad de tener una orientación sexual diferente de la heterosexual? El 81,4 % del total de ellos encuestados expresan que es algo natural, mientras que el 9,3 % manifiesta que es algo anormal, el 5,7 % menciona que va en contra de las creencias religiosas y finalmente el 3,6 % expresa que es algo cultural. En su mayoría opinaron que tener una orientación sexual diferente a la heterosexual es algo natural.

La octava pregunta es: ¿Qué opina sobre el matrimonio entre el mismo sexo? El 77,9 % de los encuestados manifiestan que el matrimonio entre el mismo sexo debería ser un derecho garantizado por el estado, mientras que el 16,4 % opina que va en contra las creencias religiosas y finalmente el 5,7 % menciona que el matrimonio entre el mismo sexo atenta en contra de la formación de la familia.

La novena pregunta es: ¿Podría tener un amigo de la comunidad LGBTI?. En base a esta pregunta el 95 % está de acuerdo con mantener una relación de amistad con personas del grupo LGBTI y que lo aceptan sin condiciones, posterior a ello el 3,6 % menciona que no desea tener ningún lazo de amistad con este grupo porque se sienten incomodos y por último el 0,7 % expresa que no mantendrían relaciones de amistad con este grupo porque va en contra de los valores, mientras que el 0,7 % manifiesta que si mantendrían una relación de amistad pero exigiendo discreción.

La décima pregunta establecida es: ¿Qué piensa acerca de la adopción entre personas del mismo sexo? Del total de la muestra establecida el 80 % estar de acuerdo con la adopción en personas del mismo sexo, sobre todo manifiestan que el estado debería garantizarlos, por otro lado, está el 9,3 % resaltan que la adopción en personas del mismo sexo amenaza el futuro de los hijos, posteriormente el 5 % enfatiza que debe ser prohibido, y por último el 5,7 % expone que la adopción de niños en parejas del mismo sexo atenta en contra de la familia.

Finalmente, la última es: ¿Cree que es bien mostrar públicamente la orientación? Donde el 62,8 % de los encuestados mencionan que sí es prudente mostrar públicamente su



orientación sexual, mientras que el 22,9 % manifiesta que la orientación sexual debe ser algo discreto y finalmente el 14,3 % le da poca importancia si se expresa libremente la orientación sexual o no.

## 5 Conclusiones

De acuerdo a la información obtenida, sobre la identidad religiosa los estudiantes de la Facultad de Trabajo, la gran mayoría son de religión católica seguido de la religión evangélica, y en menor cantidad existen Ateos, Testigos de Jehová, Iglesia Adventista del Séptimo Día, y pocos encuestados, no se identifican con ninguna identidad religiosa.

El mayor porcentaje de encuestados dentro de la Facultad, pertenecen al sexo femenino y pocos masculinos, mismo que la mayoría se identifican como heterosexuales, y en un menor porcentaje como bisexual y lesbiana, mientras que uno se identifica como intersexual y pan sexual.

Para dar respuesta al objetivo tres y cuatro sobre las percepciones religiosas se plantea la pregunta número cinco, que hace énfasis a la posibilidad de tener una orientación sexual diferente a la heterosexual, de los 107, 78 católicos encuestados manifiestan que es algo normal tener una orientación sexual diferente a la heterosexual, a diferencia de siete personas quien mencionan que es algo anormal, y consecutivo una persona dice que va contra de las creencias religiosas y finalmente enfatiza dos encuestados que es algo cultural. Dentro del mismo grupo religioso exponen dentro de la pregunta ocho, la cual menciona sobre el matrimonio entre el mismo sexo, 86 de los encuestados expresan que debe ser garantizado por el estado y 11 aluden que van contra de las creencias religiosas a diferencia de dos encuestados refieren que atentan contra la familia. Y en la pregunta si es que podrían tener un amigo de la comunidad LGBTI, manifiestan 76 encuestados expresan aceptarlos sin condiciones, a diferencia de las 21 personas citan si lo aceptan de la misma manera que un amigo heterosexual, de igual forma dos encuestados citan que si los aceptan, pero exigen discreción y uno nombra que no, porque se siente incómodo. Pero en la pregunta 10 que describe que piensan acerca de la adopción entre personas del mismo sexo, los 87 encuestados expresan que deben ser garantizados por el estado, a diferencia de cuatro que expresan que debe ser prohibidos y cuatro, citan que amenazan el futuro de los hijos, y finalmente cuatro anuncian que atentan contra la familia. Finalmente, en la pregunta 11 en la cual hace referencia a si se debe mostrar públicamente, discretamente la orientación sexual, 17 de los encuestados mencionan que deben expresar su orientación públicamente, pero 20 de personas enmarcan que deben ser discretos, y la minoría que equivalen a 9 personas le dan importancia en tema planteado.

De los 140 encuestados, cuatro se identificaron con la religión testigos de Jehová, los cuales tres opinan que es algo natural tener una orientación sexual diferente a la heterosexual, y solamente uno expresa que va contra las

creencias religiosas. En la pregunta que establece sobre el matrimonio en el mismo sexo, una persona sustenta que debería ser garantizados por el estado y dos encuestados expresan que van contra creencias religiosa y uno, que atenta contra la familia, y en referencia de la pregunta que si podrían tener un amigo de la comunidad LGBTI, un encuestado expreso que, si lo aceptaría sin condiciones, y de igual manera uno expresa que si lo aceptaría como un amigo heterosexual, dos sustenta que se sienten incómodos, del mismo grupo de los encuestados referente a la adopción entre las personas del mismo sexo, dos expresan que el estado debe garantizarlo, y dos que amenazan el futuro de los hijos, de igual forma en la pregunta que se enfatiza si se debe mostrar la orientación sexual de una manera oculta y discreta, dos enfocan que debe ser discretamente y dos le dan poca importancia al tema expuesto.

Dentro del total de los encuestados, 14 personas se identificaron con la religión Evangélica, y en el cual, dentro de la pregunta sobre la posibilidad de tener una orientación distinta a la heterosexual, 8 personas mencionan que es algo natural y cinco establecen que van contra las creencias religiosas, y una persona, que es algo natural. Y en referencia al matrimonio entre el mismo sexo, 6 personas citan que debe ser garantizado por el estado a diferencia de las 6 encuestados que señalan que van contra las creencias religiosas y dos encuestados manifiestan que atenta contra la familia. Y pregunta que menciona que, si podrían tener un amigo de la comunidad LGBTI, 133 encuestados lo aceptan sin condiciones y una persona expresa que sí lo acepta al igual que un amigo heterosexual, a diferencia de una persona que dicen que, si lo aceptan, pero exigiendo discreción. En la pregunta acerca de la adopción entre el mismo sexo, seis personas aceptan que debía ser garantizado por el estado, a diferencia de cinco personas que no están de acuerdo y manifiestan que debería ser prohibido solo una persona expresa que amenaza el futuro de los hijos y solamente dos manifiestan que atentan contra la familia. Y en la pregunta que se expresa si se debe mostrar públicamente la orientación sexual o debe ser oculto, o discreto, cinco personas expresan que se debe mostrar públicamente la orientación sexual, a diferencia de seis personas que dicen que debe ser discretamente, pero a tres personas les da poca importancia el tema.

De los 140 encuestados, 11 personas se identificaron con la religión Evangélica, referente a la de tener una orientación sexual diferente a la heterosexual, siete manifiesta que es algo natural y cuatro que es algo normal. En la pregunta sobre qué opina del matrimonio entre el mismo sexo, siete personas opinan que debe ser un derecho garantizado por el estado, tres expresan que va contra las creencias religiosas y 1 que atenta contra la familia. En la pregunta nueve acerca de que, sí se podría tener un amigo de la comunidad LGBTI, nueve mencionan que sí lo aceptarían sin condiciones, uno dice que no por el hecho de que sienten incómodo y 1 no porque va en contra de sus propios valores. La pregunta 10 menciona que se piensa

acerca de la adopción entre el mismo sexo, nueve expresan que el estado debería garantizarlo y dos, opinan que esto atenta en contra de la familia. Y la pregunta 11 que dice que, si se cree bien que se debe mostrar públicamente la orientación sexual, seis manifiestan que, si lo deben hacer públicamente, tres mencionan que lo tienen que hacer discretamente y cinco le toman poca importancia.

De los 140 encuestados, solo una persona se identifica con la religión Adventista del Séptimo día, por lo cual aquella persona expresa que la posibilidad de tener una orientación sexual diferente a la heterosexual es algo cultural, también opina que el matrimonio entre el mismo sexo va contra las creencias religiosas, la pregunta 9 menciona que, si se podría tener un amigo de la comunidad LGBTI ella responde que sí lo aceptaría de la misma manera de un amigo heterosexual, acerca de la adopción entre el mismo sexo expresa que debe ser prohibido y que piensa ella acerca de mostrar públicamente la orientación sexual menciona que se lo debe hacer discretamente.

De los 140 encuestados, ocho personas no se identifican con ninguna religión, referente a la pregunta siete que habla acerca sobre la posibilidad de tener una orientación sexual diferente a la heterosexual, seis mencionan que es algo natural, uno, que es algo anormal y uno, que va contra las creencias religiosas. En la pregunta ocho habla sobre que se piensa del matrimonio entre el mismo sexo, los ocho opinan que debería ser un derecho garantizado por el estado. En la pregunta nueve menciona que, si se podría tener un amigo de la comunidad LGBTI, 6 expresan que, si lo aceptarían sin condiciones y dos, que sí de la misma manera de un amigo heterosexual. En la pregunta diez dice que se piensa acerca de la adopción entre el mismo sexo, 7 creen que debe ser un derecho garantizado por el estado y solo uno, expresa que amenaza el futuro de los hijos. En la pregunta 11 que hace referencia que, si se debe mostrar públicamente la orientación sexual, de lo cual cuatro, manifiesta que se lo debe hacer públicamente y de igual forma cuatro, le da poca importancia.

Con estos resultados se cumple con el objetivo tres y cuatro, de igual forma da respuesta a la hipótesis planteada en la investigación, en la cual se busca identificar si las creencias religiosas afectan negativamente a la diversidad sexual, pero en base de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, la gran cantidad de encuestados expresaron que la religión no afecta en la diversidad sexual. En el objetivo cuatro se basó en los mismos resultados referido a las diferentes religiones y de cómo estas perciben de diferentes puntos de vista la diversidad sexual, se puede afirmar que las diferentes religiones, entre ellas la más destacada la católica, mantiene desde un punto de vista ciertas limitaciones a esta comunidad LGBTI, a diferencia de las otras religiones que han sido más estereotipadas en cuanto a la sexualidad del ser humano, pues estas no dan tantas limitaciones a la diversidad sexual como la católica.

Recomendaciones

- Aumentar el número de la población, para tener un mayor alcance a cerca de la diversidad sexual de los estudiantes de la facultad de Trabajo Social.
- Profundizar el tema de las diferentes percepciones del grupo LGBTI, frente a las creencias religiosas.
- Delimitar a la comunidad LGBTI mediante encuestas, con el fin de saber con exactitud sus percepciones religiosas.

### Referencias Bibliográficas

- Amnistía Internacional. (2006). Cumbre Unión Europea – América Latina y el Caribe. *Traducción de Editorial Amnistía Internacional (EDAI), España*, 15.
- Azocar González, R. (2016, mar). Diversidad sexual e Intervención Social: reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Perspectivas: Notas sobre intervención y acción social*(26), 81. doi: 10.29344/07171714.26.430
- Barrios, L. C. (2013). La población de lesbianas, gays, travestis, bisexuales e intersexuales (LGBTI) en el departamento del Atlántico. *La Manzana de la Discordia*, 8(1), 23–35. doi: 10.25100/lamanzanadeladiscordia.v8i1.1549
- David Lyon. (2004). Jesús en Disneylandia. La religión en la postmodernidad. Cátedra, Madrid, 2002 | Foro Interno. , Vol. 4. doi: <https://doi.org/>
- Espejo Yaksic, N., y Lathrop Gómez, F. (2015). Identidad de género, relaciones familiares y derechos de niños, niñas y adolescentes: comentarios al Proyecto de Ley que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 22(2), 393–418. doi: 10.4067/S0718-97532015000200013
- Jennifer García. (2015). *Homosexualidad masculina y trabajo social en el mundo-de-vida popular venezolano*.
- JUAN JESUS VISCARRET. (2014, apr). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social EBOOK*.
- La Declaración Universal de Derechos Humanos*. (2015, oct).
- León, E. (2004). Pensar más allá de la diversidad y la diferencia desde los derechos. , 12.
- Movilh. (2010). ). *Educando en la diversidad. Orientación sexual e identidad de género en las aulas*. Chile: Movimiento de Integración y Liberación Homosexual ( Movilh ).
- Pacheco, D. (2012, jul). Cuerpo y sexualidad desde una teología crítica y emancipadora. *Revista Espiga*, 10(23), 245. doi: 10.22458/re.v10i23.1007
- Piera, E. A., y Cabrillana, G. M. (2003). *Antropología de la religión: una aproximación interdisciplinaria a las religiones antiguas y contemporáneas*. Editorial UOC.
- Rubia, J. M. d. I. (2010, jan). Religión, significados y actitudes hacia la sexualidad: un enfoque psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 19(1), 45–59.

- Safron, A., Sylva, D., Klimaj, V., Rosenthal, A. M., Li, M., Walter, M., y Bailey, J. M. (2017, feb). Neural Correlates of Sexual Orientation in Heterosexual, Bisexual, and Homosexual Men. *Scientific Reports*, 7. doi: 10.1038/srep41314
- Salgado Álvarez, J. (2008). *La reapropiación del cuerpo: derechos sexuales en el Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; Corporación Editora Nacional; Ediciones Abya Yala.
- Soley-Beltran, P. (2014). Transexualidad y Transgénero: una perspectiva bioética Transsexuality and Transgender: a bioethical perspective. , *Num. 30*, 19.
- Vaggione, J. M. (2009). Sexualidad, Religión y Política en América Latina. , 64.
- Vanegas, I. V. (2012, jan). Homosexualidad y Trabajo Social. Herramientas para la reflexión e intervención

profesional. *Trabajo Social*, 0(14), 209–212.

**Recibido:** 16 de agosto de 2018

**Aceptado:** 20 de febrero de 2019





# Evolución histórica del papel de la mujer funcionaria en Cuba

## Historical evolution of the role of women in Cuba

Isabel García Díaz<sup>1\*</sup> y Alejandro Antuan Díaz Díaz<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Empresa Servicios Integral Automotriz. (EISA)

<sup>2</sup> Universidad de Ciencias Médicas de La Habana

\*igarcia@eisa.co.cu

DOI: [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.436](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.436)

### Resumen

El desarrollo del desempeño de las mujeres que realizan labores de dirección en el sistema empresarial en los diferentes sectores de Cuba, tienen su base en la evolución histórica de su presencia en distintos roles a partir del sostenido proceso de superación o capacitación a la que ha tenido acceso. Comparar los diferentes períodos de la participación de la mujer como directiva o funcionaria en el sistema empresarial cubano, constituye la principal meta que se persigue con este artículo que revela los antecedentes de las investigaciones acerca de su capacitación y desempeño profesional donde la mujer cubana está presente.

**Palabras clave:** desempeño profesional; mujeres funcionarias.

### Abstract

*The development of women who perform management tasks in different sectors of the business system of Cuba is based on the historical evolution of their involvement within different roles, based on the continuous improvement process or the training they have had access to. The main objective of this article is to compare the different periods in which women have participated as managers or civil servants in the Cuban business system, which reveals the background of different research on their professional performance and training.*

**Keywords:** professional performance; women civil servants.

## 1 Introducción

Las nuevas dimensiones que está tomando la realidad internacional se vuelca hacia un desbalance en los órdenes político, económico y social, y cada vez más se evidencia el apoderamiento de los activos por los propietarios del poder. Entorno en el cual el partido y la máxima dirección de la revolución hacen un llamado al uso de nuevas técnicas en los procesos de conducir en las esferas económica y social. En el ámbito internacional destaca el análisis realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que evidencia que a pesar de los avances realizados en la solución de la desproporción del desbalance existente entre las mujeres y hombres que se desempeñan en el ámbito gerencial, aun las mujeres siguen siendo no elegibles, por el hecho de ser el mal llamado “sexo débil”.

Entre las investigaciones realizadas en el ámbito nacional destaca de la Lic. Portal Boza que en el año 2014 expresa, “la situación de la mujer hoy, se vincula de forma activa a la educación, la mejor preparación y por consiguiente en el desempeño...” “Sin embargo, la mayoría de las mujeres continúan padeciendo una segregación ocupacional en el trabajo y en especial en las empresas

y rara vez consiguen superar las denominadas “barreras invisibles” que las separan de los puestos profesionales de alta dirección en las empresas y organizaciones.” (Portal Boza, M. 2014: 4)

El análisis documental realizado por la autora, permitió generalizar como barreras invisibles, aquellos obstáculos artificiales e implícitos que derivados de prejuicios psicológicos y organizativos, impiden que las mujeres ocupen puestos de alta dirección. En correspondencia con lo planteado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “El acceso de las mujeres a los puestos de dirección, trata de una definición adecuada para un problema actual. A pesar de los últimos avances, estas barreras permanecen relativamente intactas.” (Portal, 2014, p. 2)

El desempeño actual de las mujeres en función del ámbito directivo, se mide en la actualidad por las dimensiones de los diversos objetos sociales y características propias de los empleadores y de los sectores a los que se vincula, el funcionamiento de la entidad contratante tanto en los ámbitos nacionales como internacionales, así como la trascendencia de los mismos en las transformaciones de las sociedades a corto, mediano y largo plazo. Lo que

implica un mayor desempeño con una mejor adaptabilidad al medio. Capacidad ella que se viene desarrollando por las mujeres, que en el Ministerio de Industrias (MINDUS), hoy ocupan cargos de dirección.

En el Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC), se analizaba la incorporación de la mujer a las tareas de la construcción del sistema económico y social de la sociedad cubana, como en el desarrollo de la atención a las nuevas generaciones, rol en el que la mujer de hoy se desempeña tanto dentro de la casa como del trabajo. Lo que hace necesario la paulatina y continua mejora del nivel de calificación y rendimiento en el trabajo de las mujeres, aun cuando el ritmo del cambio es demasiado lento.

En el sector de la industria se toma en consideración la capacitación de los directivos en la creación de GESTA, devino como alternativa para la capacitación continua de los directivos y sus reservas para el perfeccionamiento del sistema de conocimientos, habilidades y valores de estos profesionales con funciones directivas, garantía del alcance de un desempeño adecuado y consecuente al cargo que se ejerce. Sectores a los que se dirige esta capacitación lo constituyen los jóvenes menores de 30 años y las mujeres directivas.

En el desarrollo de la investigación y apoyada en la experiencia vivencial de la autora, al frente de la gestión de los recursos humanos en el radio de acción del Ministerio de Industrias (MINDUS), le ha facilitado la identificación de antecedentes de la actividad que se forma en la vinculación preparación desempeño como pares dialécticos. La existencia de actividades de superación y preparación en función del desempeño, se efectúan con obligatoriedad para los funcionarios y directivos a nivel nacional.

La gran mayoría de los cargos de dirección del sistema empresarial estatal en la actualidad están cubiertos por mujeres, todas han sido capacitadas a través del diplomado destinado a la preparación específica de los directivos. (Gesta. 2016)

Esta es una estrategia concebida para la preparación paulatina de los recursos humanos que vinculan de forma activa a funciones de dirección, en particular a las mujeres y jóvenes, lográndose una transformación de los entornos laborales.

El proceso de gestión de los recursos humanos en el mundo contemporáneo pasa por una etapa de transformación y ajuste a las condiciones de los sistemas empresariales en proceso de cambio que se le ha dado el nombre de perfeccionamiento empresarial (Cuesta, 2004), es por ello que lograr que el capital básico de la sociedad responda a las exigencias del mercado laboral y a los requisitos de satisfacción de la población acerca de los servicios y productos que se ofrecen, es un tema de elevada pertinencia social, económica y científica.

La evolución que ha ocurrido en la dirección de los procesos de gestión de los recursos humanos, permite reconocer los modelos directivos que van desde la dirección por objetivos, la dirección estratégica, la dirección por valores,

hasta la dirección por proyectos, esta última más extendida en el contexto cubano a partir del proceso de perfeccionamiento empresarial, ajustado al modelo económico actual aprobado en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC), contenido en los lineamientos y objetivos a tenor de las exigencias actuales del país, se identifica como una forma de dirigir, organizar, planificar, ejecutar y controlar, los procesos relacionados con la capacitación y evaluación del desempeño profesional y/o laboral de los recursos humanos (RRHH).

La creación de GESTA, se ha convertido en una alternativa para la capacitación continua de los directivos y sus reservas en el sistema empresarial del MINDUS, ofreciendo diversas formas para el perfeccionamiento del sistema de conocimientos, habilidades y valores de estos profesionales con funciones directivas. Dentro de las ofertas se destacan por sus particularidades las relacionadas con los jóvenes menores de 30 años y las que se les brindan a las funcionarias directivas.

Los autores desde sus funciones como docentes, directivos e investigadores, les ha permitido identificar un conjunto de **antecedentes** en este estudio, tales como:

- Se ofrecen formas de capacitación como el Diplomado en Gestión Empresarial (GESTA) de carácter obligatorio para los funcionarios y directivos a nivel nacional.
- El 90 % del sistema empresarial (MINDUS) en la actualidad que están en funciones de dirección son mujeres.
- El 100 % de las funcionarias directivas del sistema empresarial que han cursado el diplomado en los últimos 3 años, está compuesto por 150 profesionales del MINDUS.
- Poseen una estrategia de capacitación para jóvenes funcionarios, reservas de cuadros y profesionales de diferentes perfiles.

Estas dificultades confirman la contradicción que dialécticamente se manifiesta en el desempeño profesional de estas mujeres funcionarias jóvenes a partir de la preparación que reciben para entrar en el cargo (GESTA) y la formación permanente y continuada mediante la capacitación en el desempeño, sin dejar de tener en consideración la formación básica. El objetivo de este artículo radica en valorar la evolución histórica de la presencia de la mujer como directiva o funcionaria en el sistema empresarial cubano, antecedentes de las investigaciones acerca de su capacitación y desempeño profesional.

## 2 Materiales y métodos

Bajo el enfoque dialéctico materialista se utilizan los métodos siguientes:

- Histórico - Lógico: permitió identificar la evolución del papel de la mujer en Cuba antes y posterior del Triunfo de la Revolución, para reconocer los rasgos que caracterizan la etapa actual asociado con la capacitación de las mujeres funcionarias del sistema empresarial.



- Sistematización: posibilitó la construcción de las definiciones operativas de desempeño profesional, a partir de las coincidencias de las definiciones de otros autores en la evolución histórica de las mujeres directivas.
- Analítico – Sintético: permitió la descomposición y agrupación de los contenidos de la capacitación, el desempeño profesional y la evaluación en su valoración y evolución durante el marco teórico, el diagnóstico y el diseño del modelo de evaluación del desempeño profesional de las mujeres funcionarias del sistema empresarial del MINDUS.

### 3 Resultados

Para estudiar la evolución histórica del papel de la mujer funcionaria en Cuba se comienza por debatir el papel de la mujer en la sociedad en general para con posterioridad conocer su lugar en el contexto laboral.

Marx y Engels, en primer lugar dejaron sentado que la situación de la mujer y la lucha por su emancipación eran parte inseparable del fenómeno general de la sociedad, dividida en clases y de la lucha entre estas. Demostraron que la relegación y la redoblada explotación que sufrió la mujer en el seno de la familia y de la sociedad burguesa tenían un carácter histórico, es decir, no respondían a un fenómeno eterno y fatal resultado de la propia “naturaleza” femenina, sino que son el producto de procesos aparecidos en el curso de la historia de la humanidad, y que se explican, en última instancia, por cambios operados en el modo de producción de los bienes materiales dentro de un primitivo estadio social.

Engels señala: “El derrocamiento del poder materno fue la gran derrota histórica del sexo femenino en todo el mundo. El hombre empuñó también las riendas de la casa. La mujer se vio degradada, convertida en la servidora, en la esclava de la lujuria del hombre, en un simple instrumento de reproducción.” (Marx y Engel, 1980, p. 323).

La mujer ha sufrido durante varios milenios una gran situación de desigualdad y discriminación social y jurídica, desde que la familia se basó en condiciones económicas y no en condiciones naturales. Asimismo la situación social y jurídica de la mujer en el pasado cubano estuvo caracterizada por la profunda desigualdad respecto al hombre, por la posición secundaria y sometida a él que establecía la legislación y la sociedad vigente.

El estudio histórico lógico realizado a la mujer cubana utiliza como períodos o etapas, las cinco que se reconocen como cambios en el contexto cubano antes y posterior a la Revolución de enero de 1959. Además se reconocen como criterios de análisis para cada etapa los siguientes: La situación de desigualdad jurídica y social de la mujer, papel de la mujer en el contexto empresarial y rasgos de la igualdad de derechos entre el hombre y la mujer. A continuación se muestran los rasgos por períodos:

#### 3.1 Primer Período (1868-1898)

Un papel fundamental en la situación socioeconómica de la Isla en los años previos al estallido revolucionario lo

desempeñó el sistema de explotación colonial generalizado por España.

En este período se produce también una consolidación de los mecanismos de capitalización de los grandes propietarios. Los medianos y pequeños productores azucareros y el campesinado se sumían en un sistemático proceso de descapitalización que lo hacía más dependiente en lo económico y lo político dentro de los tradicionales mecanismos establecidos por el pacto entre el poder colonial y los grupos dominantes de la Isla. En esta etapa la mujer se dedicaba a las labores como domésticas o en sus propias casas.

La combinación de una identidad revolucionaria definida a través de los lazos de un pariente masculino y al mismo tiempo una firme determinación de ser parte de la rebelión es lo que caracteriza el papel de la mujer cubana en las guerras de independencia. La postura oficial revolucionaria, sin embargo, solía resaltar no tanto el papel activo de la mujer como su espíritu de sacrificio. La definía como un ser cuya principal misión era recordar al hombre sus obligaciones. Abnegación, sacrificio, fortaleza en el martirio, se contaban entre las virtudes que tenían las mambisas según la retórica oficial revolucionaria.

Las mambisas eran hijas obedientes, novias devotas, esposas ejemplares, madres admirables. De esta forma habían sido educadas durante todo el siglo XIX, solamente se les enseñaba en las escuelas primarias, los rudimentos de la aritmética, leer y Doctrina Cristiana y solo algunas escuelas incluían la enseñanza de algún idioma extranjero, el resto de las asignaturas eran: bordar, marcar, dibujar, etc. Cuando la necesidad lo hacía imperante ponían a la Patria incluso antes que a sus hijos.

En el año 1869 la primera Asamblea Constitucional se reunió en Guáimaro, con el objetivo de establecer la República en Armas. Ana Betancourt estaba presente y solicitó hablar a favor de la mujer cubana. Su discurso es una de las primeras declaraciones feministas registradas en la historia latinoamericana.

Uno de los problemas que enfrentaron las cubanas que apoyaban la causa revolucionaria fue el de mantener el difícil equilibrio entre su papel activo y su femineidad, definida en el siglo XIX como una condición esencialmente pasiva y subordinada.

En el Código Civil de 1889 se regulaba la institución de la patria potestad, que la transplanta desde España, sobre la base del poder preferencial del padre en su ejercicio. Al respecto el artículo 168 del Código Civil establecía en el artículo 168 (Derogado por la Ley 18 de julio de 1917) que “La madre que pase a segundas nupcias, pierde la patria potestad sobre sus hijos, a no ser que el marido difunto hubiera previsto expresamente que su viuda contrajera matrimonio y ordenado que en tal caso conservase y ejerciera la patria potestad sobre sus hijos.” (República de Cuba, Gaceta oficial, s.f., p.1).

Martí era altamente crítico en lo que respecta al resultado que el movimiento de igualdad para la mujer

estaba teniendo en los Estados Unidos. Martí preveía la desintegración de la felicidad doméstica y la fibra moral de la sociedad una vez que la mujer se incorporara al mundo del trabajo. Martí veía a las mujeres como un símbolo de belleza, santidad, maternidad y sensibilidad. Las mujeres eran sentimiento más que razón, aunque él estaba a favor de la educación de las mujeres con el fin de que el conocimiento realizara su refinamiento y cualidades. También apoyaba su derecho al voto.

Martí aludía a la superioridad moral de las mujeres para defender su derecho a participar en el proceso electoral. Al respecto expresó: “La mujer de Cuba puesto que sabe más de la virtud que el hombre debe tener el mismo derecho a votar que el hombre tiene. La Patria es de todos y es justo y necesario que no se niegue a ella asiento a ninguna virtud” (Mesa, 1992, p.201).

En un lapso breve de tiempo (1869-1882) se le van revelando otras preocupaciones más profundas sobre la mujer y que ya no quedan en el plano de las consideraciones éticas iniciales, de perspectivas ontológicas, sino que se profundizan hasta lograr un análisis de la esencia femenina y de su papel en vínculo con la realidad concreta y el período histórico de la sociedad en que vive.

En este proceso de madurez que opera su pensamiento juega un papel importante su experiencia vital y su contacto con la sociedad norteamericana. En realidad hace que afloren dos cuestiones importantes: la integración necesaria de la mujer en la vida social y el pleno desarrollo de sus capacidades intelectuales, libertad de la mujer e igualdad de derechos con el hombre son sus ideas esenciales.

En la última década del siglo XIX, solo cinco mujeres aparecen matriculadas y graduadas en la Universidad de La Habana y si escasas eran las estudiantes en la etapa colonial, aún más lo eran como trabajadoras. En revisión efectuada a las Memorias Anuarios de la Universidad de La Habana, la única mujer que aparece antes de 1895 es Luciana de la Lama y Bustamante, Conserje de la Cátedra de Obstetricia.

La primera trabajadora parece haber sido María Luisa Laborde Perera, que en 1897 aparece empleada en la Secretaría de la Universidad de La Habana y que al parecer trabajó allí también en los primeros años de la República.

Tendría que esperar la mujer la instauración de la República Neocolonial para poder llegar a ser profesora universitaria. La primera fue Luisa Pardo Suárez, que graduada de Doctora en Medicina en 1904, al año siguiente era ayudante en el Laboratorio de Histología Patológica. En 1906 ingresa al claustro de la Facultad de Farmacia, también como ayudante María González Llerena, Doctora en Farmacia, graduada en el curso anterior.

Sin embargo, la participación de la mujer en la lucha anticolonial generó serias contradicciones en el seno de la sociedad cubana. Las mujeres en su apoyo a las luchas revolucionarias se alejaron del molde tradicional femenino y recibieron un tratamiento ambiguo, si no abiertamente hostil. Pocas de estas cubanas recibieron compensación por su labor a favor de Cuba libre. Pero bien desafiaron las

normas sociales o no, las mujeres que participaron vieron sus vidas transformadas por el conflicto. La lucha contra el poder colonial aportó también a la mujer cubana una nueva conciencia de su poder como agente histórico. Gracias a esta nueva conciencia las mujeres empezaron a desatarse las alas.

### 3.2 Segundo Período (1899-1936)

El fin de la guerra de 1898 provocó reacciones y ajustes, abrió nuevas posibilidades y, con ellas, Cuba se estrenaría ante las nuevas fronteras imperiales como la Nación que debía seguir la modernidad. La población de la Isla acometió la preparación de la construcción de su ciudadanía basándose en los principios de libertad y democracia, estamento fundamental en la cimentación de la naciente República.

En el orden político se sucedieron muchos gobiernos, los cuales tuvieron como característica común la corrupción, el robo de los fondos públicos y otros males que se fueron acentuando con el decursar de los años.

También se produjo un amplio movimiento revolucionario encabezado por los estudiantes y los obreros.

En el período de la intervención norteamericana (1898-1902), el gobierno de los Estados Unidos incentivó la idea de divulgar el feminismo como parte de la modernización de la sociedad. Como resultado de esta acción se propuso el envío a la Universidad de Harvard de más de 600 maestras, quienes serían las encargadas de la nueva educación republicana con una influencia ideológica al estilo de los norteamericanos que, en el caso de las mujeres, daría resultados años después, con la formación de las primeras organizaciones sufragistas y feministas, quienes se asociaban a través de los *women's club* y *partys* a la usanza nortea, pero con las particularidades a los problemas cubanos. Una de las acciones más significativas desde el punto de vista político, en el período de 1898-1902, serían los debates de la Convención Constituyente, que tuvo su sesión inaugural el lunes 5 de noviembre de 1900. La controversia sobre el llamado “sufragio universal” traería nuevamente encolerizados encuentros entre los convencionalistas que no se pondrían de acuerdo en tan puntual asunto. En la sesión nocturna del 29 de enero de 1901 en la que se discutieron las enmiendas relativas al sufragio, el delegado por La Habana, Miguel Gener, sorprendería con el reclamo del sufragio para las mujeres: “verdad es que en la enmienda se pide el sufragio universal, pero es el sufragio universal falso, no es el verdadero sufragio universal. Hasta ahora tenemos por sufragio universal el sufragio de los hombres, pero no se cuenta para nada con las mujeres.” (Revista Mujeres, 2002. 23)

El 20 de mayo de 1902 se constituiría oficialmente la República de Cuba, en momentos en los que el país se encontraba en una situación precaria en lo económico y social, lo que se reflejaba de un modo muy agudo en los sectores desprotegidos como los de las mujeres, los niños y los ancianos. Su primer mandatario, Tomás Estrada Palma

había tenido vínculos muy directos con miles de miradas que habían pertenecido a los clubes afiliados al disuelto Partido Revolucionario Cubano, del que fue delegado tras la muerte de su fundador, José Martí.

Las mujeres, haciendo valer estos lazos estrechos con el nuevo presidente, le hicieron pedidos en cientos de cartas en las que sugirieron diversas inquietudes. Un ejemplo fue el de Clemencia Castillo de Mola, quien le dijo: “suplico a Ud. se sirva si tengo derecho a representar mis intereses pues tengo bienes y no los puedo administrar, y sobre todo adquirir poderes para mi defensa.”(Ramos-López, 2005, p.2008)

En Cuba, esta nueva corriente del feminismo no sería recibida con mucho beneplácito. El sufragismo fue víctima de una fuerte estigmatización que no ayudaría a difundir su ideología reivindicadora en la primera década de este siglo en Cuba, donde estas ideas comenzaron a partir de 1911. En el año 1912 se creó el Partido Popular Feminista (PPF). Poco después se crearían el Sufragistas Cubanas, y el Partido Nacional Feminista (PNF), que fue el más importante. Esta agrupación fue la protagonista del sufragismo cubano en estos primeros años, no solo por pedir el anhelado voto, sino por incluir también reivindicaciones para las trabajadoras.

Al finalizar la Primera Guerra Mundial y estimulado en grado muy apreciable por los logros sociales radicales alcanzados en la Revolución de Octubre, el movimiento quedó firmemente arraigado en Cuba. Brotaron infinidad de grupos feministas. El objetivo principal era el voto, pero la acción se extendió para abarcar la igualdad social correspondiente, aunque todavía existía una marcada separación entre los derechos de la mujer y la lucha social en general.

En 1925, Mella y Valiño fundaron el PCC. Tal cosa estaba llamada a producir un efecto decisivo en la lucha feminista, en especial por razón de las mujeres procedentes de las filas de los trabajadores y los estudiantes que se incorporaron al partido.

Los conceptos puramente feministas se radicalizaron en virtud de un análisis de clase que por primera vez se hizo en Cuba. Las organizaciones encargadas de llevar a la mujer a la lucha se propagaron bajo la consigna de Igual salario por igual trabajo.

En 1923 se celebra en La Habana el Primer Congreso Nacional de Mujeres, que significó una toma de conciencia para el sector femenino cubano, y una inquietud que se convertía en necesidad de participar más activas dentro de la vida social cubana del primer cuarto de siglo.

El Congreso acordó entre una de sus conclusiones iniciar una intensa campaña por la obtención del voto femenino y por la reforma de la enseñanza, de las leyes civiles y penales, a los efectos de equiparar en derechos y responsabilidades a la mujer y al hombre. Las asociaciones feministas llegaron a contar en aquella temprana época de la República con más de 8000 miembros.

Fue también en este período en el cual se promulgó la primera Ley de Maternidad para las mujeres trabajadoras,

que garantizó ciertos beneficios para las obreras en estado de gestación.

### 3.3 Tercer Período (1936-1958)

Este período se caracteriza por la crisis permanente de la economía cubana. En él se acentuó la dependencia de Cuba al mercado norteamericano, lo cual fue muy perjudicial para la economía cubana; se observó un ascenso de las inversiones de capital en distintas ramas de la economía como en los servicios públicos, en la explotación minera, en la industria petrolera y en el comercio. Las clases sociales fundamentales de la sociedad neocolonial cubana en el período eran: la burguesía monopolista extranjera, la oligarquía dominante criolla, la burguesía industrial no azucarera, el proletariado, los campesinos pobres y la pequeña burguesía urbana. Existía además una gran masa de desempleados, que daba lugar a la miseria, el hambre y las enfermedades. El porcentaje de analfabetismo era muy elevado y era aún mayor en las zonas rurales.

El nivel de participación femenina en el trabajo remunerado en Cuba se mantuvo, cuando más, del 11 % al 14 % de las mujeres en edad laboral desde principios del siglo, incluyendo el servicio doméstico. Era un nivel muy bajo y estático que contrastaba con los países capitalistas industrializados, donde pasaba del 30 al 40 % después de la Segunda Guerra Mundial, con tendencia al alza. Esto era más notable aún en los países socialistas, donde llegaba a un 50 % e incluso a un 60 % de la población femenina en edad laboral.

La marginación económica de la mujer, y su exclusión masiva del trabajo social formaba parte de una condición general de la fuerza laboral. Frente al capital la situación de la mujer tenía un punto espacial de coincidencia con la del campesino, en cuanto trabajador de subsistencia. Este trabajo era una fuente de marginalización.

En 1953 la mujer integraba solo el 9,8 % en la fuerza laboral total y entre ellas figuraban 60000 sirvientas que recibían sueldos de hambre entre 8 y 25 pesos. La aguda pobreza obligaba a muchas mujeres jóvenes a refugiarse en la capital donde sus únicas posibilidades de sobrevivir era como criadas o prostitutas, las cuales alcanzaron una cifra sin precedente.

La Constitución de 1940 dispuso la igualdad de todos los cubanos ante la ley, la igualdad de derechos de los cónyuges, reconoció el derecho de la mujer al trabajo, a disponer de sus bienes propios y a disfrutar de una pensión en caso de divorcio. Todas estas declaraciones constitucionales requerían de una legislación complementaria posterior que hiciera posible su aplicación y cumplimiento dentro de la estructura familiar. Sin embargo, esa legislación no fue adoptada, sino de manera parcial y también formal -diez años después- en que mediante la Ley 9 del 20 de diciembre de 1950, se introdujeron modificaciones al Código Civil, a fin de conceder a la mujer plena capacidad civil, y en espera de ampliar y fortalecer su situación política dentro del matrimonio y la familia.



La imposibilidad de recibir educación superior excluía a la mayoría de las mujeres de las profesiones. Las mujeres, pertenecientes a cualquier clase social solo servían para satisfacer los apetitos sexuales y ser distracción de una población masculina que hacía gran alarde de su machismo.

Inmediatamente después de la Segunda Guerra Mundial nació la Federación Democrática de Mujeres Cubanas. Era esta miembro de la Federación Internacional de Mujeres radicada en la URSS. La Federación Cubana comenzó a luchar abiertamente por la aplicación de los derechos constitucionales, pasando prontamente a ocupar una posición central en el esfuerzo por la liberación de las mujeres.

### 3.4 Cuarto Período (1959-actualidad)

La lucha por la igualdad de la mujer en Cuba ha estado indisolublemente conectada con la construcción de la nueva sociedad, es decir, con todo un proceso de cambios socio-económicos que abarcan las esferas económicas, política, jurídica, cultural, etc., y en la que la participación de la mujer ha sido un factor determinante para la realización de dichos cambios.

Con la incorporación al trabajo gran número de mujeres alcanzó su independencia económica y su autonomía y libertad psicológicas. Las políticas y medidas adoptadas en relación con la mujer encaminada a lograr y garantizar la igualdad de derechos con el hombre han repercutido en la esfera económica, política y social y en la vida familiar.

Los cambios objetivos que han tenido lugar en la posición económica y social de la mujer han repercutido en su vida familiar. Ellos han permitido que la mujer cubana sea hoy más libre en la selección de su pareja y que ella pueda decidir también cuántos hijos desea tener y cuándo.

Las investigaciones acerca del acceso de la mujer a cargos de dirección muestran cómo los factores objetivos de índole socioeconómica, relacionados con la sobrecarga de la mujer en las tareas del hogar y en la responsabilidad con sus hijos y otros familiares, fue la limitante para ser promovida a cargos de dirección más señalada por la población.

Uno de los principios fundamentales de la familia y el matrimonio en el Socialismo es el principio de la igualdad de derechos y deberes de la mujer y el hombre en las relaciones familiares, principio de igualdad que se extiende a todos los integrantes de la familia. La igualdad en el Derecho de Familia Socialista, es el pilar fundamental en que la misma se sustenta, que halla su contrapartida en las condiciones sociales propicias para su cumplimiento real.

Los nuevos códigos en esta etapa revolucionaria, no solo sienta las bases para eliminar los vestigios de una posible posición machista, sino que valoriza adecuadamente y con sentido económico, por primera vez en la legislación cubana, el trabajo doméstico, como reparador de la fuerza de trabajo de la familia.

En el año 1961 se inicia en Cuba un proceso de cambio en la política educacional que conlleva a un aumento de la incorporación de la mujer al estudio. La década de los años

60 se caracteriza por una expansión del trabajo femenino. La siguiente década por el incremento y estabilización de la actividad económica de la mujer y la de los años 80 se encuentra bajo el fortalecimiento de la tendencia al incremento de la fuerza laboral femenina.

El Código de Familia establece la igualdad jurídica absoluta de la mujer y el hombre en el matrimonio, define iguales deberes y derechos de los cónyuges ante los hijos y en el desenvolvimiento del hogar.

Las investigaciones acerca del acceso de la mujer a cargos de dirección muestran cómo los factores objetivos de índole socioeconómica la limitan para ser promovida. La representatividad femenina en los Órganos del Poder Popular demostró la influencia de factores relacionados con las características del proceso electoral.

En 1960 se fundó la Federación de Mujeres Cubanas. Una de sus primeras tareas fue incorporar a la mujer a las múltiples labores de erradicación del analfabetismo en toda la Isla en solo un año.

En la Resolución Final de la Comisión II (La formación integral del hombre) del Congreso Cultural de La Habana, celebrado en 1968, se tomó el siguiente acuerdo: “La liberación de la mujer solo puede efectuarse con la destrucción clasista. Por consiguiente, es imposible concebirla independientemente de la liberación de la humanidad en conjunto. Y esta liberación total no puede ocurrir sin la liberación de la mujer de la esclavitud representada por el hogar tradicional en una sociedad clasista. La liberación de la mujer comienza con la construcción de la nueva sociedad, pone en sus manos los instrumentos materiales y culturales necesarios para hacer incorporar a las diferentes actividades creadoras de la sociedad, además de ofrecerle los medios prácticos para que pueda realmente ejercerlas, liberándolas de las tareas rutinarias que limitan sus posibilidades de desarrollo.” (Torres, 2010, p.3).

La Constitución Socialista, declara en su artículo 44 en el capítulo VI, artículo 44. “La mujer y el hombre gozan de iguales derechos en lo económico, político, cultural, social y familiar.” (Díaz, 2009, p.17) El Estado garantiza que se ofrezcan a la mujer las mismas oportunidades y posibilidades que al hombre, a fin de lograr su plena participación en el desarrollo del país.

Al velar por su salud y por una sana descendencia el Estado concede a la mujer trabajadora licencia de maternidad retribuida por maternidad, antes y después del parto, opciones laborales compatibles con su función materna. El Estado se esfuerza por crear todas las condiciones que propicien la realización del principio de la igualdad. (Constitución República de Cuba, 1999).

El Código de Familia en Cuba, al regular la patria potestad plasma el interés del Estado Socialista cubano de que ambos padres (cualquiera que sea el estado conyugal de los mismos) cumplan sus deberes para con sus hijos menores y los eduquen en los valores y normas de convivencia de la moral socialista. Desde esta realidad de papel de la mujer y la mujer funcionaria del sistema empresarial en

Cuba, principal sujeto de la investigación, ha sido agenda necesaria de las políticas y estrategias de capacitación en el sistema empresarial desde la concepción permanente y continuada de la formación de los Recursos Humanos (RRHH).

#### 4 Conclusiones

El estudio histórico lógico realizado a la mujer cubana en cinco períodos reconoce los cambios ocurridos antes y posterior a la Revolución de enero de 1959 en los criterios de situación de desigualdad jurídica y social de la mujer, papel de la mujer en el contexto empresarial y rasgos de la igualdad de derechos entre el hombre y la mujer, posibilita valorar la presencia de la mujer como directiva o funcionaria en el sistema empresarial cubano, antecedentes de las investigaciones acerca de su capacitación y desempeño profesional.

El vínculo entre la capacitación con el desempeño de las mujeres funcionarios del MINDUS, requiere de un proceso de evaluación constante para su perfeccionamiento, se manifiesta en las relaciones dialécticas del desempeño de las mujeres funcionarias del MINDUS, se expresan desde la teoría marxista-leninista en general y en la teoría de la educación avanzada en particular.

#### Referencias Bibliográficas

- Constitución república de cuba.* (1999). Descargado 19 de septiembre de 2015, de <http://www.documentos.cu>
- Cuesta, A. (2004). *El perfeccionamiento empresarial en cuba.* La Habana, Cuba: Editorial. Ciencias Técnicas.
- Díaz, H. C. (2009). *Textos sobre historia de cuba para la formación y superación de maestros y profesores.* La Habana: Edit. Pueblo y Educación.
- Marx, y Engel. (1980). *Obras completas en tres tomos.* La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Sociales.
- Mesa, E. (1992). Mujeres directivas: un valor en alza para las organizaciones laborales. , 191-214.
- Portal, M. (2014). Mujeres directivas superando las “barreras invisibles”. *Revista “El empresario cubano”.*
- Ramos-López, A. (2005). Mujeres directivas: un valor en alza para las organizaciones laborales. , 191-214.
- República de Cuba, Gaceta oficial. (s.f.). *Código civil de 1889.* La Habana, Cuba.
- Torres, R. (2010). La liberación de la mujer en cuba. *Revista Debates Americanos.*

**Recibido:** 10 de enero de 2019

**Aceptado:** 15 de marzo de 2019







## Directrices para autores de la revista Killkana Sociales

## Guidelines for authors of the Killkana Sociales Journal

Apellido1, Nombre1<sup>1\*</sup> y Apellido2, Nombre2<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institución

<sup>2</sup> Institución

\*nombre\_autor1@correo.com

### Resumen

Este documento tiene por finalidad proporcionar las instrucciones y normas para la presentación de artículos a la Revista Killkana Sociales. Es ejemplo del diseño editorial deseado (incluido este resumen) y puede usarse como referencia en general para la buena escritura de artículos de investigación. El documento contiene información del formato de autoedición empleando el estilo `killkanaS.cls`. Se dan reglas sobre citas, ecuaciones, unidades, figuras, tablas, abreviaturas y acrónimos. También se orienta la redacción de las partes de un artículo: resumen introducción, cuerpo del documento, referencias y biografías de los autores, etc. El resumen debe tener como mínimo 200 palabras y como máximo 250 palabras y no puede contener ecuaciones, figuras, siglas, tablas ni referencias. Debe presentar en forma resumida la problemática, describir el objetivo general, la metodología desarrollada, los principales resultados, impactos y las conclusiones más relevantes del trabajo.

**Palabras clave:** El autor debe proporcionar palabras clave (en orden alfabético), un mínimo de 3 y un máximo de 6, que ayuden a identificar los temas o aspectos principales del artículo.

### Abstract

*Debe contener la traducción del resumen en idioma Inglés (traducción con alta calidad).*

**Key words:** Contiene la traducción de las palabras claves al idioma Inglés.

## 1 Introducción

La revista KILLKANA SOCIALES de la Universidad Católica de Cuenca, tiene como propósito principal estimular los esfuerzos científicos, tecnológicos, docentes y de extensión, de los Miembros de la Comunidad Científica Nacional e Internacional en el área de las ciencias sociales. Pretende poner a disposición de docentes, investigadores y profesionales un medio de promoción y difusión que brinde la oportunidad de dar a conocer el fruto de sus trabajos y les permita expresar sus opiniones respecto a cualquier actividad fundamental en sus áreas de experticia.

Este documento proporciona un ejemplo de diseño de edición de un artículo para la revista KILLKANA SOCIALES. Es una guía para la redacción que, conjuntamente con la clase `killkanaS.cls`, el archivo de estilo `killkanaS.sty` y la plantilla `killkanaS_template.tex` proporcionan los recursos mínimos necesarios para la elaboración de un artículo de investigación. Contiene información del formato de autoedición y de los estilos empleados en la revista. Se dan reglas de estilo sobre redacción, citas, ecuaciones, unidades, figuras, tablas, abreviaturas, acrónimos, etc.

La clase `killkanaS.cls` y el archivo

`killkanaS.sty` se distribuyen a través de la licencia LPPL (L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X Project Public License) y pueden obtenerse a través del contacto con el editor de la revista mediante el correo electrónico: [killkana.investigacion@ucacue.edu.ec](mailto:killkana.investigacion@ucacue.edu.ec) o en la página web de la revista <http://www.killkana.ucacue.edu.ec>.

## 2 Criterios generales de clasificación de los artículos

La estructura generalmente utilizada en la conformación del cuerpo de un artículo consta de seis apartes importantes: introducción, materiales y/o métodos, resultados, discusión, conclusiones, agradecimientos y fuentes o referencias bibliográficas.

### 2.1 Tipos de artículos aceptados

Diferentes tipos de artículos son aceptados para ser sometidos a la evaluación de pares especialistas en el área determinada del trabajo.

#### 2.1.1 Artículo científico y tecnológico

Documento que presenta, de manera detallada y sistemática, los resultados originales de proyectos terminados de investigación.

### 2.1.2 Artículo de revisión

Documento resultado de una investigación terminada donde se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas o no publicadas, sobre un campo de la ciencia o la tecnología, con el fin de dar cuenta de los avances y las tendencias de desarrollo. Se caracterizan por presentar una cuidadosa revisión bibliográfica de por lo menos 50 referencias.

### 2.1.3 Artículo corto

Documento breve que presenta resultados originales preliminares o parciales de una investigación científica o tecnológica, que por lo general requieren de una pronta difusión.

### 2.1.4 Reporte de casos

Documento que presenta los resultados de un estudio sobre una situación particular con el fin de dar a conocer las experiencias técnicas y metodológicas consideradas en un caso específico. Incluye una revisión sistemática comentada de la literatura sobre casos análogos.

### 2.1.5 Artículo de reflexión

Documento que presenta resultados de investigación terminada desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor, sobre un tema específico, recurriendo a fuentes originales. Este tipo de documentos se conocen en el ámbito académico como ensayos y en general son escritos que mediante una estructura identificable exponen con claridad un tema, desarrollan unas implicaciones y presentan unas conclusiones.

## 3 Contenidos de un artículo

Se aconseja cuidar la ortografía, la sintaxis y la semántica empleando un corrector automático de texto. Las oraciones deben estar completas, con sentido claro e inequívoco y continuidad entre ellas, así como entre párrafos.

$\LaTeX$  enumera automáticamente las citas, figuras y tablas, sin embargo al incluir las referencias relevantes para su trabajo debe verificar que ellas estén referidas en algún lugar del texto.

El cuerpo del artículo debe contener las siguientes características (Hernández C. et al., 2014):

- 1) Resumen - palabras clave -
- 2) Cuerpo del documento:
  - a) Introducción.
  - b) Marco teórico.
  - c) Metodología y/o materiales. Materiales sólo en el caso de un artículo experimental y/o de laboratorio.
  - d) Resultados.
- 3) Conclusiones y recomendaciones.
- 4) Referencias.

### 3.1 Título y nombres de los autores

Comenzaremos, aunque parezca obvio y no se le de mayor importancia, con el título del trabajo. Un investigador interesado en el área de trabajo del autor primeramente encontrará artículos a través de las palabras claves, filtrando de entre mucho títulos que emerjan de la búsqueda. Un posible lector se decidirá por su artículo si el título le parece llamativo e interesante, para luego pasar a leer el resumen. Aquí es donde estriba la importancia de pensar cuidadosamente las palabras que conforman el título. El profesor de la Universidad de Texas en Austin, Harry L. Swinney (Swinney H., 2005) recomienda realizar una lista de palabras que describan el trabajo, y emplear ésta lista para formar un título corto, de no más de 10 palabras. Evite jergas, palabras con doble significado, y palabras huecas o frases tales como: nueva, novedosa, estudio de, investigación de, exploración de, precisión, alta resolución, eficiente, poderoso.

Luego del título se indica el nombre de los autores, los cuales deben tener un formato similar al de las citas; Apellido del autor, nombre o inicial de los nombres del autor, dependiendo de la cantidad de autores y el espacio disponible. Los autores deben estar separados por comas “;” y para el último colocar “y”. Omite el título o profesión de los autores.

### 3.2 Resumen y palabras claves

El resumen representa una síntesis breve de los contenidos del estudio que permite que los lectores conozcan las generalidades y resultados de la investigación. Como se indicó anteriormente debe tener como mínimo 200 palabras y como máximo 250 palabras y no puede contener ecuaciones, figuras, siglas, tablas ni referencias.

Un resumen cuidadosamente escrito es crucial, porque la gran mayoría de potenciales lectores saltará al próximo artículo después de leer unas cuantas líneas de nuestro resumen. Solamente una pequeña fracción de los lectores del resumen leerán el artículo completo, sea impreso, online o descargado en pdf (Swinney H., 2005).

El título y el resumen, pese a que aparecen de primero en un artículo, es lo último que se escribe.

Las palabras claves son términos que identifican al tipo de investigación o trabajo realizado y son útiles para ayudar a los indexadores y motores de búsqueda a encontrar los reportes o documentos pertinentes.

### 3.3 Cuerpo del documento

Cada parte del artículo se dividirá y subdividirá en el grado necesario aprovechando los órdenes de división y encabezamientos que posee  $\LaTeX$ : secciones (`\section`), sub-secciones (`\subsection`) y sub-sub-secciones (`\subsubsection`). También se puede hacer uso de los entornos de listas como `enumerate` (lista enumerada) e `itemize` (lista por items). Se recomienda revisar el documento *Como usar la clase de documento  $\LaTeX$  'killkanaS.cls' de la revista Killkana Sociales*.

### 3.3.1 Introducción

La introducción abarca los antecedentes (tratados de manera breve, concreta y específica), el planteamiento del problema (objetivos y preguntas de investigación, así como la justificación del estudio), un resumen de la revisión de la literatura, el contexto de la investigación (cómo, cuándo y dónde se realizó), las variables y los términos de la investigación, lo mismo que las limitaciones de ésta. Es importante que se comente la utilidad del estudio para el campo académico y profesional.

### 3.3.2 Marco teórico o antecedentes

En este apartado se incluyen y comentan las teorías que se manejaron y los estudios previos que se relacionan con la investigación actual. Se recomienda ser breve y conciso. Algunos autores incluyen esta parte en la introducción.

### 3.3.3 Metodología

En esta parte del artículo se describe cómo fue llevado a cabo el trabajo, e incluye, dependiendo del tipo de investigación realizada, el enfoque; el contexto; casos, universo y muestras; diseño utilizado; procedimiento; y proceso de recolección de datos.

### 3.3.4 Resultados

Los resultados son producto del análisis de los datos. Compendian el tratamiento estadístico y analítico que se dio a los datos. Regularmente el orden es (Hernández C. et al., 2014): a) análisis descriptivos de los datos, b) análisis inferenciales para responder a las preguntas o probar hipótesis (en el mismo orden en que fueron formuladas las hipótesis o las variables). Se recomienda que primero se describa de manera breve la idea principal que resume los resultados o descubrimientos, y posteriormente se reporten con detalle los resultados. Es importante destacar que en este apartado no se incluyen conclusiones ni sugerencias.

### 3.4 Conclusiones y recomendaciones

Discusiones, recomendaciones, sugerencias, limitaciones e implicaciones. En esta parte se debe (Hernández C. et al., 2014):

- Derivar las conclusiones, las mismas que deben seguir el orden de los objetivos de la investigación.
- Señalar las recomendaciones para otros estudios o derivaciones futuras relacionadas con su trabajo.
- Generalizar los resultados a la población.
- Evaluar las implicaciones del estudio.
- Relacionar y contrastar los resultados con estudios existentes.
- Reconocer las limitaciones de la investigación (en el diseño, muestra, funcionamiento del instrumento, alguna deficiencia, etc., con un alto sentido de honestidad y responsabilidad).

- Destacar la importancia y significado de todo el estudio.
- Explicar los resultados inesperados.

En la elaboración de las conclusiones se debe evitar repetir lo dicho en el resumen.

### 3.5 Referencias

Son las fuentes primarias utilizadas por el investigador para elaborar el marco teórico u otros propósitos; se incluyen al final del reporte, ordenadas alfabéticamente y siguiendo las normas de la *American Psychological Association* (APA).

En la Internet se encuentra suficiente información sobre el estilo de la APA, documentos en pdf como la *Guía a la redacción en el estilo APA* de Zavala Trías, Sylvia (2012), puede consultarse.

Se recomienda usar el enlace [citar de Google Académico](#) que proporciona varios formatos para citar, entre ellos APA.

#### 3.5.1 Artículos

Apellido de los autores seguido de la inicial del nombre, colocar el año de la publicación entre paréntesis. Título del artículo. Nombre de la revista, el volumen seguido del número entre paréntesis (todo lo anterior en letras itálicas), y finalmente las páginas del artículo. Ejemplos:

Waller, I., & Kapral, R. (1984). Spatial and temporal structure in systems of coupled nonlinear oscillators. *Physical Review A*, 30(4), 2047.

Nistal, J. M. S. (1992). El tesoro CINDOC de topónimos. *REDIAL: revista europea de información y documentación sobre América Latina*, (1), 105-126.

#### 3.5.2 Libros

Apellido de los autores seguido de la inicial del nombre, el año de la publicación entre paréntesis. Título del libro (en letras itálicas), seguido del número de la edición. Nombre de la editorial y lugar. Ejemplos:

Sanjuán, M. A., & Lineal, G. D. D. N. (2009). *Caos, complejidad e interdisciplinariedad. Pensar como un economista*, (Homenaje al profesor Andrés Fernández Díaz). DELTA Publicaciones, Madrid.

Match, J. E., & Birch, J. W. (1987). *Guide to successful thesis and dissertation*, 4th Ed. New York: Marcel Dekker.

#### 3.5.3 Internet

La World Wide Web nos provee una variedad de recursos que incluyen artículos de libros, revistas, periódicos, documentos de agencias privadas y gubernamentales, etc. Éstas referencias deben proveer al menos, el título del recurso, fecha de publicación o fecha de acceso, y la dirección (URL) del recurso en la Web. En la medida que sea posible, se debe proveer el autor del recurso. Ejemplos:

Pang, Tao (2006). An Introduction to Computational Physics, 2nd Edition. Recuperado de <http://www.physics.unlv.edu/~pang/cp2.html>

(2003, Sep.) IEEE computer society press proceedings author guidelines. Disponible en [http://www.computer.org/portal/pages/cscps/cps/cps\\_forms.html](http://www.computer.org/portal/pages/cscps/cps/cps_forms.html)

### 3.5.4 Hiperenlaces

Es recomendable más no indispensable, si los artículos o libros tienen Digital object identifier (doi) o dirección web, utilizar el paquete `hyperref` de  $\LaTeX$  para la realización de los hiperenlaces que aparecerán en la versión digital de la revista. Se recomienda revisar el documento *Como usar la clase de documento  $\LaTeX$  'killkanaS.cls' de la revista Killkana Sociales* en la sección 12 (Hiperenlaces). Por ejemplo:

Waller, I., & Kapral, R. (1984). Spatial and temporal structure in systems of coupled nonlinear oscillators. *Physical Review A*, 30(4), 2047.

Lo mismo se aplica para las citas electrónicas:

(2003, Sep.) IEEE computer society press proceedings author guidelines. Disponible en [http://www.computer.org/portal/pages/cscps/cps/cps\\_forms.html](http://www.computer.org/portal/pages/cscps/cps/cps_forms.html)

## 4 Citas textuales

Cuando se cita textualmente en un párrafo se debe colocar el mismo entre comillas dobles.  $\LaTeX$  crea comillas dobles empleando los símbolos ```texto''`, lo que resulta "texto".

Cuando se cita textualmente una frase de más de 4 líneas, se debe escribir en un párrafo aparte, con una sangría adicional y entre comillas. En este caso  $\LaTeX$  dispone del entorno `quote` y `quotation`. El entorno `quote` se emplea para una cita de un sólo párrafo, en cambio `quotation` para citas de varios párrafos. Para mayor información revisar la sección "Citas textuales" del manual *Cómo usar la clase de documento  $\LaTeX$  'killkanaS.cls' de la revista Killkana Sociales*, sección 11 (Citas textuales).

## 5 Figuras y tablas

Figuras claras comunican las ideas más efectivamente que el texto, ya que nuestros cerebros procesan las imágenes mucho más rápido que las palabras.

Los títulos de las figuras deben estar bajo ellas, como pie.  $\LaTeX$  proporciona el entorno de elemento flotante `figure` que contienen el comando `caption` encargado de colocar la leyenda de la figura y las enumera automáticamente. La Fig. 1 representa un ejemplo de una figura en un artículo.

No emplee imágenes borrosas y de mala calidad, es preferible utilizar archivos en formato vectorial, en nuestro caso pdf.

Para las tablas en cambio el título debe estar antes de la misma, como encabezado.  $\LaTeX$  proporciona el entorno de



Figura 1. Parque Abdón Calderón en la ciudad de Cuenca, capital de la provincia del Azuay, Ecuador

elemento flotante `table`, que también posee el comando `caption`, como en el caso de `figure`. La tabla 1 muestra un ejemplo realizado en  $\LaTeX$  de éste tipo de elemento flotante.

Evite colocar figuras y tablas antes de su primera mención en el texto, a no ser que resulte muy conveniente por necesidades de maquetación y siempre que la primera mención quede muy próxima a la figura o tabla referida y en la misma página. Emplee la palabra "Fig.", dentro del texto, para referirse a las figuras. Emplee el comando `label` para etiquetar las figuras y tablas para una fácil referencia dentro del texto.

Si la tabla es muy compleja para realizarla en  $\LaTeX$ , realícelas en otro editor de tablas o texto y transfórmelas en imágenes de alta calidad de resolución. Insértelas en el documento como imágenes pero utilice el entorno flotante `table` para que sea considerada como una tabla.

Evite repetir contenidos, si coloca una imagen sobre la gráfica de unas variables pertenecientes a una tabla, no coloque la tabla. Prefiera las gráficas a las tablas.

Se recomienda leer la sección "Elementos flotantes" del documento *Como usar la clase de documento  $\LaTeX$  'killkanaS.cls' de la revista Killkana Sociales*, sección 7, en relación a todo lo expuesto anteriormente.

## 6 Expresiones matemáticas

Todas las ecuaciones deben ir centradas y numeradas consecutivamente con números arábigos colocados entre paréntesis alineados a la derecha. Para esto se dispone principalmente del entorno de  $\LaTeX$  `equation`, el cual enumera las ecuaciones automáticamente. La alineación de

**Tabla 1**  
*Países sin litoral en América*

Estado	Area (Km <sup>2</sup> )	Capital
Bolivia	1.098.581	Sucre
Paraguay	406.752	Asunción



las ecuaciones y el formato de la numeración está controlado por la clase y el paquete `AMSMath`, por tanto, el autor puede utilizar todos los entornos de ecuaciones y definiciones proporcionadas por este paquete. A continuación un ejemplo de ecuación elaborada con el entorno `equation`:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_i^N (x_i - \bar{x})^2}{N - 1}}. \quad (1)$$

Las ecuaciones forman parte del texto del artículo y deben ser consideradas como una línea aparte en un párrafo, por lo tanto deben finalizar con algún signo de puntuación. Ejemplo:

La ecuación de la segunda ley de Newton tiene la forma:

$$F = m \frac{d^2x}{dt^2}, \quad (2)$$

donde  $m$  representa la masa y  $d^2x/dt^2$  la aceleración del cuerpo.

Observe en el ejemplo anterior la coma al final de la ecuación, así mismo la siguiente línea comienza en minúscula y sin sangría.

## 7 Abreviaturas y acrónimos

Defina las abreviaturas y los acrónimos la primera vez que aparezcan en el texto. Las abreviaturas muy comunes como IEEE, MKSA, c.c., c.a., no deben definirse. No emplee abreviaturas en el título del artículo, ni en el resumen a no ser que sean inevitables y muy comunes.

Se recomienda no abusar del empleo de abreviaturas y acrónimos para no aumentar el esfuerzo de lectura requerido por el artículo. Es preferible reducir su uso a casos muy conocidos incluso por los no especialistas, como c.c. (por corriente continua), c.a. (por corriente alterna), etc. No importa que de ello se derive cierto alargamiento del artículo.

## 8 Agradecimientos

Esta sección es opcional. En este apartado se agradecen a las instituciones que colaboraron económicamente o con soporte de equipos, infraestructuras, etc. También se puede agradecer a personas que realizaron algún tipo de aportes a la investigación. El siguiente es un ejemplo de agradecimiento:

Los autores agradecen a la Dirección de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca por el apoyo suministrado bajo el proyecto número XXX-X.

## 9 Especificaciones técnicas generales

Debido a que la revista posee su propia clase de documento en  $\LaTeX$ , el autor no debe preocuparse del tipo de letra, el tamaño de la misma, los márgenes de la página, las fuentes y tamaño para títulos, secciones, subsecciones, etc. Los autores sólo deben enfocarse en escribir su trabajo, llenando los apartados correspondientes en la plantilla `killkanaS_template.tex` suministrada.

## 10 Acuerdo de originalidad

Al enviar un artículo a la revista KILLKANA SOCIALES el autor confirma que el trabajo entregado es inédito y original, que el mismo no ha sido publicado anteriormente en forma impresa o electrónica. A su vez se compromete a no enviar ni publicar en ningún otro medio antes de conocer el resultado de la evaluación por parte de la revista.

## 11 Nota para los autores

Para finalizar se debe mencionar que “la principal limitante para la difusión y aplicación de los resultados de las investigaciones es precisamente la falta de habilidades para la redacción de artículo científico” (Contreras A. & Ochoa R., 2010), sin embargo, una vez que el autor se inicia en la tarea de escribir y redactar trabajos de investigación, descubre que la estructura de un artículo científico es relativamente fácil, ya que se cumplen con reglas específicas y técnicas que simplifican la tarea.

## Referencias

- Contreras, A. M. & Ochoa, R. J. (2010). *Manual de redacción científica*. Ediciones de La Noche, México.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ta. Ed. Mc Graw Hill Education, México.
- Swinney H. L. (2005). *Tips on Writing Papers* (actualizado en julio de 2014). Documento pdf disponible en <http://chaos.utexas.edu/wp-uploads/2014/07/tips-on-writing.pdf>
- Zavala Trías, S. (2012). Guía a la redacción en el estilo APA. Recuperado Junio de 2016. Disponible en <http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/GuiaRevMarzo2012APA6taEd.pdf>

*Recibido: 1 de enero de 2019*

*Aceptado: 30 de abril de 2019*



## Sistema y proceso de arbitraje de la revista Killkana Sociales

### System and process of refereeing in the Killkana Sociales journal

Consejo editorial - Revista Killkana Sociales  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca Ecuador  
[killkana.editorial@ucacue.edu.ec](mailto:killkana.editorial@ucacue.edu.ec)

#### Resumen

La publicación de trabajos científicos en la revista Killkana Sociales se lleva a cabo a través del proceso de evaluación de dos revisores o pares ciegos, donde la identidad de los evaluadores y de los autores no son reveladas a ninguna de las partes. Este proceso colaborativo permite que los artículos recibidos sean valorados y comentados por expertos independientes a la institución, garantizando que los trabajos cumplan con un mínimo número de parámetros de calidad exigidos a nivel internacional. Adicionalmente se indican los factores que pueden influir en el tiempo del proceso de revisión y aceptación de un artículo.

**Palabras clave:** Proceso de publicación, revisión de pares ciegos, evaluadores, tiempo de espera.

#### Abstract

*The publication of scientific papers in Killkana Sociales Journal is carried out through the evaluation process of two reviewers or blind peers, where the evaluators and the authors' identities are not exposed to any of the parties. This collaborative process allows the articles received to be evaluated and commented by experts who are independent to the institution, making sure that the research works comply with a minimum number of quality parameters required at the international level. Additionally, the factors that may influence the time of the review process and acceptance of the article are stated.*

**Key words:** Publication processes, .

La aceptación de trabajos en la revista Killkana Sociales se lleva a cabo a través de la revisión de pares, también conocidos como referís. Éste proceso colaborativo permite que los manuscritos enviados a las revistas sean evaluados y comentados por expertos independientes a la institución, dentro de la misma área de investigación. La evaluación y crítica realizada por los pares evaluadores genera una retroalimentación para que el autor mejore y afine su trabajo, a la vez que permite al editor y/o equipo editorial valorar la calidad del artículo para ser publicado en la revista.

La revisión de trabajos realizado por pares expertos es un proceso formal y explícito para comunicaciones científicas, y se emplea desde las primeras revistas científicas aparecidas hace más de trescientos años.

El proceso de revisión de la revista Killkana Sociales es el de dos revisores o pares ciegos: la identidad de los referís y de los autores no son reveladas a ninguna de las partes.

#### 1 Beneficios de la revisión por pares

- El autor recibe una detallada y constructiva retroalimentación de parte de expertos en el área.
- El proceso puede alertar a los autores de errores o vacíos en la literatura que se pudieron haber omitir.

- Puede ayudar a que el artículo sea más accesible a los lectores de las revistas.
- Podría propiciar una discusión constructiva entre el autor, el referí y el editor, acerca de un campo o tópico científico.

#### 2 Labor del editor o equipo editorial

El equipo editorial, al que se denomina también “Editor”, está conformado por los Coordinadores de los Centros de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, el cual tiene las responsabilidades descritas a continuación:

- El editor considerará si un trabajo es lo suficientemente bueno para enviarlo o no a los pares evaluadores. En tal sentido debe revisar que el artículo se ajusta a objetivos y alcance, directrices y las instrucciones dadas a los autores de las revistas. Adicionalmente debe asegurarse que el contenido del manuscrito representa una contribución seria y significativa al campo del conocimiento.
- Los artículos pueden ser rechazados sin revisión de los referís a discreción del editor. Si el mismo es conveniente, el manuscrito se enviará para su revisión por pares.
- El editor tomará la decisión de aceptar el artículo basada en los comentarios recibidos por los referís.

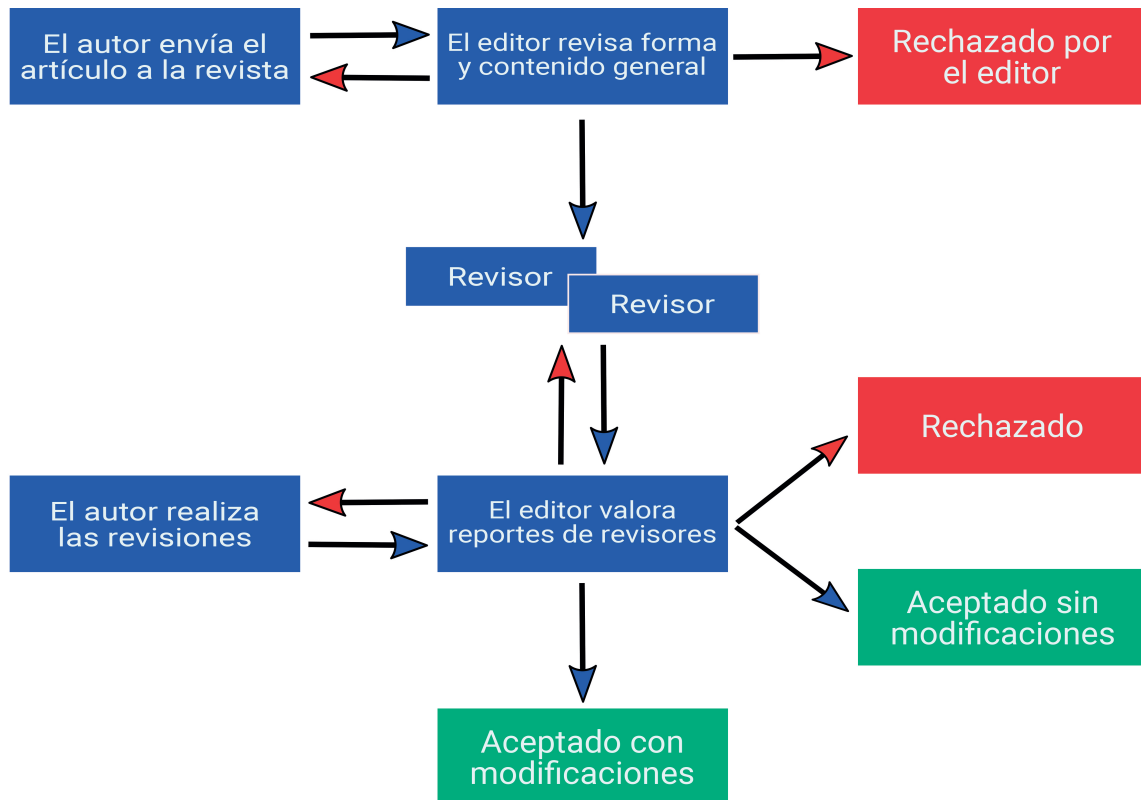


Figura 1. Diagrama del proceso de revisión de pares evaluadores de las revistas Killkana Sociales.

- La decisión del editor es definitiva e inapelable.

La figura 1 muestra el proceso de revisión de pares evaluadores empleado por la revista Killkana Sociales.

Hay que aclarar, que luego de que el artículo ha sido aceptado, será sometido a una revisión de estilo, donde se darán los toques finales respecto a la redacción, resumen en idioma inglés, etc.

### 3 Quienes se consideran para ser pares evaluadores

Los pares evaluadores son investigadores académicos y profesionales, que trabajan en el campo de conocimientos del artículo. Están familiarizados con la literatura científica y tienen contribuciones y/o artículos en el área. Tales expertos no pertenecen a la Universidad Católica de Cuenca.

Los referís ofrecen su tiempo y experiencia de forma voluntaria para mejorar la calidad de los artículos de las revistas y alentar nuevas investigaciones en sus respectivas áreas del conocimiento.

### 4 Objetivos de los pares evaluadores

El editor conjuntamente con los pares evaluadores deben asegurar en la medida de lo posible que los trabajos tengan las siguientes características:

- El artículo es un trabajo original, el cual no ha sido publicado previamente ni está en consideración de otra revista, total o parcialmente.

- El manuscrito tiene los estándares de ética.
- El artículo es relevante para los propósitos, alcance y lectores de la revista.
- El trabajo representa resultados originales.
- El manuscrito de revisión enviado ofrece un estudio amplio, completo y crítico, y evalúa la fuentes claves de literatura para un tópico específico.
- El artículo es metodológica y técnicamente bueno.

### 5 Tiempos en el proceso de aceptación

La revisión por pares es un proceso riguroso, que demanda su debido tiempo y atención. Entre los factores que pueden influir en el tiempo de respuesta de un trabajo se pueden considerar:

- Los manuscritos son revisados en primera instancia por algunos miembros del equipo editorial.
- En la fase de la revisión por pares, la demora ocurre inevitablemente cuando los referís están ocupados. Como expertos en el área y miembros de instituciones de educación e investigación superior, su tiempo es compartido con otras actividades.
- Las revistas pueden tener un gran número de sumisiones de trabajos.
- El equipo editorial de las revistas Killkana trabaja para asegurar que el proceso de revisión por pares sea riguroso y a tiempo. Los tiempos de espera pueden variar

dependiendo de la revista, el campo de investigación,  
etc.

***Recibido:*** 1 de enero de 2019

***Aceptado:*** 30 de abril de 2019





Títulos de los libros de la colección Ciencias Sociales y  
Humanidades



*Violencia Intrafamiliar. Beneficios de un Proyecto Social*

Vanessa Quito Calle, Mónica Tamayo Piedra y Olga Neira Cárdenas

*Pensamiento argumentativo. Programa de Desarrollo*

Enrique Pozo Cabrera

*Hitos de la Constitución ecuatoriana*

Colectivo de autores

*Terapia de Pareja. Del enamoramiento a la Psicoterapia*

Juan Pablo Mazón, Claudia Fuentes, Lesly Morales, Erika Peña y Omar Peralta

*El Perfeccionamiento de los Contratos*

Fernando Moreno Morejón

## Títulos de los libros de la colección Salud y Bienestar



### *Correlación entre la Medicina de Laboratorio y las Ciencias Básicas y Clínicas*

Julio César Sempértegui Vega, Sandra Patricia Ochoa Zamora, Poletth Estefania Sempértegui Alvarado y Mateo Esteban Zea Cabrera

### *Patología Estructural Básica*

Yolanda Vanegas Cobeña, Nancy Vanegas Cobeña y Leonardo Morales Vanegas

### *Esquizofrenia. El enigma continua*

Douglas Calvo de la Paz

### *Medicina Ancestral*

Julio César Morquecho Salto

Títulos de los libros de la colección Ciencias, Ingenierías y  
Medio Ambiente



*Análisis de Funciones Especiales*

Carlos Fernando Méndez Martínez

*Topografía aplicada a las Ciencias Agrícolas*

Carlos Eloy Balmaseda Espinosa

*Bioestadística*

Froilán Segundo Méndez Vélez, Milton Bolívar Romo Toledo y Gabriela Alejandra Ortega Castro

*Desafiando a la Ciudad Letrada. Formas antagonistas de urbanismo en América Latina*

Antonio di Campli





## INDEXACIONES



Esta revista se terminó de imprimir en los talleres de Imprenta de la Editorial Universitaria Católica de Cuenca (EDÚNICA), el 28 de septiembre de 2018, con un tiraje de 300 ejemplares, previa revisión, aceptación y aprobación de la Dirección de Investigación, Posgrados, Vinculación con la Sociedad y Publicaciones de la Universidad Católica de Cuenca, emitida el 25 de septiembre de 2018.



Cuenca - Ecuador

