

Aportaciones a la **comunidad**

desde los programas de posgrados
de la **Universidad La Salle Oaxaca**

Lorena Carina Broca Domínguez
David Ramón López Bautista
(Coordinadores)



Universidad
La Salle
Oaxaca

Aportaciones a la comunidad desde los programas de posgrados de la Universidad La Salle Oaxaca

**Lorena Carina Broca Domínguez
David Ramón López Bautista
(Coordinadores)**

Universidad La Salle Oaxaca

Aportaciones a la comunidad desde los programas de posgrado de la Universidad La Salle Oaxaca es una publicación digital realizada por la Editorial La Salle Oaxaca. La coordinación de la obra estuvo a cargo de Lorena Carina Broca Domínguez y David Ramón López Bautista la cual cuenta con la participación colectiva de egresados de los programas de maestría en Educación Superior, Administración Educativa, Investigación Educativa, Comunicación Social y Política, Tecnologías de la Información Empresarial y Facilitación para el Desarrollo Humano en conjunto con docentes de los diferentes programas, quien acompañaron este proceso en calidad de coautores.

Primera Edición Electrónica en formato PDF: septiembre 2022.

D. R. 2022. Universidad La Salle Oaxaca

© Universidad La Salle Oaxaca A.C.

Camino a San Agustín 407, Santa Cruz Xoxocotlán.

C.P. 71230, Oaxaca, México.

Tel. (951) 5029333

www.ulsaoaxaca.edu.mx

www.librosdigitales.ulsaoaxaca.edu.mx

ISBN: 978-607-98392-5-3

Este libro fue dictaminado por un sistema de pares académicos como lo establece el procedimiento editorial de la Universidad La Salle Oaxaca.

Ninguna parte de esta obra puede ser reproducida o transmitida mediante ningún sistema o método electrónico o mecánico sin el consentimiento por escrito de los autores.

Hecho en México

Aportaciones a la comunidad desde los programas de posgrados de la Universidad La Salle Oaxaca

Lorena Carina Broca Domínguez
David Ramón López Bautista
(Coordinadores)

Otoniel García Martínez
Mercedes Fabiola Moreno Benítez
Alejandra Vázquez Cruz
Nerely Velásquez Sandoval
Adaly Ortiz Ortiz
Marco Antonio Reyes Terán
Alethia Orquídea Valdez Gutiérrez
Maricarmen de la Cerda Robles
Iván Jorge Sandoval Ortiz
Flor Guadalupe Zúñiga Pacheco
Norma García Jorge
Roberto García Hernández
Bibiana Díaz Sarmiento
Antonio Muñoz Serrano
Oscar Hernández Sibaja
José Guillermo Valdez Besares
Alma Gandhi Jiménez Castro
Diego Misael Morán Carrizal
Abraham Nosnik Ostrowiak
Lizbeth Chagoza Gallardo
Patricia Xochiquétzal Mendoza Cruz
Mayra Lorena Quero Santiago
Dulce María Martínez Fabián
Lorena Córdova Hernández

Universidad La Salle Oaxaca 2022

Luis Ignacio Salgado Fernández

Rector

Sergio Estuardo García Herrera
Director General Académico

Lorena Carina Broca Domínguez
Directora de Posgrado, Investigación y Extensión Universitaria

David Ramón López Bautista
Coordinador de Investigación

Enrique Tinoco Valle
Coordinador de Posgrado

Editorial La Salle Oaxaca

La divulgación de la ciencia es una prioridad universitaria que atiende a un problema de alfabetización científica de suma importancia. La sobre cantidad de fuentes de información no confiable que se distribuye a través de redes sociales y medios de comunicación digital obstaculiza los esfuerzos para contribuir en la construcción de una sociedad informada que participe en la toma de decisiones de interés común. Es así que la comunicación de la ciencia no solo busca divulgar el contenido de las investigaciones, si no también, acompaña en este doble propósito, a generar vínculos y aproximaciones con la sociedad a través del medio en el que se difunde con la intención de profesionalizar esta actividad.

La Universidad La Salle Oaxaca a través de su misión, visión, planeación estratégica y plan rector de investigación, establece la necesidad de divulgar y compartir conocimientos científicos más allá de los muros institucionales y de las aulas de clase, de manera que estos conocimientos sean accesibles y cercanos a la población. Por tal motivo, se apega al modelo de acceso abierto para contribuir de manera significativa en la difusión de los saberes de diversas disciplinas científicas que se generan día a día en el espacio universitario.

6

Es así que, desde el 2012 dan inicio los programas de posgrados en la Universidad La Salle Oaxaca y, se han generado proyectos de investigación que buscan aportar con conocimientos científicos al entendimiento, comprensión de fenómenos y propuestas de solución a diversas problemáticas de toda índole que atañen a las comunidades y sociedad en general dentro del estado de Oaxaca.

Después de 10 años de la instauración consecutiva de los programas académicos de posgrado, se dan a conocer a través de esta primera obra, los trabajos de investigación concebidos en las maestrías de Tecnologías de la Información Empresarial, Comunicación Social y Política, Educación Superior, Investigación Educativa, Administración Educativa y Facilitación para el Desarrollo Humano, que buscan contribuir en la creación de una conciencia científica colectiva en los actores sociales como primeros beneficiarios. De esta forma se favorece el vínculo por el medio digital y la accesibilidad que se promueve para la consulta de cada capítulo que integra el libro.

La obra Aportaciones a la comunidad desde los programas de posgrados de la Universidad La Salle Oaxaca, está conformada por tres secciones, la primera denominada “Estudios sobre la didáctica en contextos de vulnerabilidad para el desarrollo humano” en la cual se incluye como capítulo uno, las experiencias didácticas que promueven la exploración e implementación de metodologías innovadoras para la enseñanza de la historia que fortalezca el sentido de ciudadanía, conciencia histórica e identidad considerando la historieta como recurso didáctico que conduzca a un aprendizaje significativo de la historia nacional.

En el capítulo dos, se presenta el trabajo de caracterización de los interventores educativos desde un enfoque cualitativo, el cual permite identificar rasgos en la formación profesional de este perfil que tiene un propósito específico en el ámbito educativo en el estado de Oaxaca a partir de las funciones que detenta. Es el resultado de una investigación sobre la formación profesional y la inserción en el campo laboral con respecto a los roles que se desempeñan, específicamente en la disciplina de la Educación en el que, a través de la teoría poscrítica se busca comprender como inciden las instituciones educativas en la construcción de identidad profesional.

Como capítulo tres, el aprendizaje servicio aborda desde un enfoque teórico basado en una revisión bibliográfica exhaustiva, los alcances y beneficios que tiene como metodología de aprendizaje, principalmente en el nivel superior y las aportaciones que realiza en la formación con carácter social. Presenta una propuesta pedagógica a través del método Aprendizaje Servicio como parte de la extensión social en las etapas de formación profesional de los alumnos fuera de las aulas, que les permite conocer las problemáticas y situaciones de su entorno inmediato para brindar soluciones a través de su servicio.

El capítulo cuatro, aborda las dinámicas sociales familiares y la convivencia escolar como factores que propician un desarrollo conductual asertivo en los niños de educación básica, en esta etapa formativa la participación e involucramiento de los padres resulta fundamental para el fortalecimiento de actitudes básicas del ser humano durante esta etapa, se consideró el contexto de la sociedad moderna y la prevalencia de la familia tradicional para la identificación de la problemática que generó el interés del estudio.

El capítulo cinco, describe de manera amplia un problema que persiste en el sistema educativo: la violencia escolar, la cual no solo se da entre pares,

sino también entre otros actores que tienen una incidencia en la escuela. Las afectaciones a la vida académica son resultado de factores que impiden que las dinámicas que favorecen la convivencia y el pleno desarrollo de los estudiantes se vean mermadas. Identificar el fenómeno de violencia en las instancias escolares para el diseño de estrategias de intervención y prevención sugiere una investigación amplia que incluye la gestión y administración escolar, así como la consideración de factores individuales y familiares que ayude a comprender orígenes y consecuencias para prevenir el suceso.

El capítulo que cierra este apartado con el capítulo seis, una propuesta didáctica que promueve de manera innovadora, el desarrollo de las habilidades lingüísticas en la enseñanza del inglés mediante una forma de evaluación constante que contribuya en la obtención y fortalecimiento de los conocimientos que adquieren los estudiantes en el nivel medio superior. Para ellos se insta a la comprensión de, que el aprendizaje de un segundo idioma a través de una clase que forma parte del programa de estudios, requiere un proceso de enseñanza aprendizaje particular, distinto al resto del currículo. Propone una metodología de enseñanza que identifica los tipos de comunicación para eliminar los errores comunes durante el aprendizaje de la lengua inglesa.

El segundo apartado está nombrado como “Implementaciones e innovaciones en sectores gubernamentales y empresariales” conformado por el capítulo siete, el cual es un estudio analítico sobre las buenas prácticas de cursos masivos y de aula virtual para promover el aprendizaje, el enfoque desde el desarrollo de software como herramienta, resulta necesario en los tiempos contemporáneos post pandemia. Un trabajo que propone la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones a través de Cursos Abiertos Masivos y en Línea (MOOC) y Sistemas de Gestión de Aprendizaje (LMS) para la enseñanza en el que se revisa la pertinencia de la usabilidad y el proceso para la creación de cursos y la construcción del conocimiento.

Como capítulo ocho, se muestra una implementación de e-commerce para micro empresas dedicadas al ramo turístico mediante la oferta de viajes a la ciudad de Oaxaca, uno de los sectores con mayor crecimiento y demanda en el estado que eleve la comercialización, servicio y visibilidad en el mercado. En el capítulo nueve, se hace un estudio introductorio sobre el uso de las redes sociales, en particular de Facebook, por parte de los ayuntamientos para la difusión de las actividades que desarrollan en los municipios, como parte de una legitimación que garantice una estabilidad política. El interés por analizar

qué comunican y cómo interactúan los ayuntamientos de las ocho regiones de Oaxaca con sus comunidades virtuales a partir de su contexto histórico y cultural, sirvió de base para realizar la investigación que promueve que la ciudadanía esté debidamente informada, participe y construya una opinión sobre sus autoridades.

En el capítulo diez, la comunicación organizacional aborda dos aspectos fundamentales de la vida sindical, la competitividad y la responsabilidad social, el caso en cuestión es del SUTCOBAO, cuyo subsistema educativo pertenece al estado, en él se describen aspectos que prospectan un escenario hipotético hacia el 2042. Evidencia la problemática sobre la concepción de los organismos sindicales que histórica y culturalmente han tenido presencia en manifestaciones que afectan el desarrollo de Oaxaca, este estudio propone una oportunidad para que estos grupos se conviertan en una herramienta de mejora para un entorno productivo y de bienestar social.

La segunda sección cierra con el capítulo once, un estudio sobre la proyección de imagen pública del gobernador de Oaxaca en el periodo de los primeros 100 días de su gestión a través de la red social Facebook, la comunicación social a partir del uso de los medios digitales durante los últimos años, ha tenido un impacto importante en la percepción de la sociedad, sobre todo en actores principales que detentan el poder en el estado. Propone un entendimiento de la política que se coloca y fortalece a través de la comunicación, para ello se estudió el fenómeno comunicativo para identificar y analizar los factores que formaron parte de la campaña permanente y manejo de la imagen pública a través de los medios.

La tercera y última sección del libro se nombra “Análisis sobre el desarrollo social y el liderazgo directivo femenino” el cual inicia con el capítulo doce, un análisis sobre las estrategias de comunicación de organizaciones no gubernamentales que defienden los derechos de los pueblos indígenas. El aporte que realiza como sistematización de esta experiencia es una contribución significativa para este sector de la población. Dentro de las realidades del estado de Oaxaca se encuentra la necesidad urgente de la defensa de los derechos humanos de pueblos indígenas, de los que organizaciones han tomado el estandarte y la consigna de realizar acciones que los protejan. Lo anterior propone una comunicación sistematizada y profesional por parte de las organizaciones. El estudio considera una contribución al trabajo que estas organizaciones realizan a través de un manual de estrategias de para reivindicar el papel que desempeñan las

áreas de comunicación sobre el proceso de defensa de los derechos.

El capítulo trece, es un estudio cualitativo sobre el liderazgo femenino en funciones directivas en el nivel universitario, un sector de participación en el cual la mujer ha sido excluida de manera histórica y que, de manera gradual, pero mínima, ha venido ocupando cargos en instituciones para demostrar las capacidades en la gestión de centros educativos. Alinear la agenda en materia de género es esencial para visibilizar la presencia de la mujer en los espacios universitarios como líderes que acompañan y dirigen las instancias educativas, este análisis conduce a la creación de nuevos paradigmas en la administración y gestión escolar.

El libro cierra con el capítulo catorce, un estudio sobre el liderazgo de la mujer desde un enfoque que promueve el desarrollo humano en estudiantes universitarias, el estudio de caso se realiza en la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales, posicionando el efecto de contar con mujeres líderes en puestos directivos, no solo para resarcir el efecto histórico de exclusión, sino para mostrar las fortalezas de la ejecución del cargo directivo. La agenda internacional señala la apremiante atención al acceso y permanencia de las mujeres en los espacios educativos, así como el derecho al crecimiento profesional a través de los estudios universitarios. Propone un análisis de los programas y acciones que implementa el Centro Universitario para el Liderazgo de la Mujer (CMujer) de la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca (UTVCO) para la medición de sus impactos en aras del cumplimiento de los objetivos de liderazgo y empoderamiento femenino.

10

A lo largo de la obra cada capítulo muestra diferentes escenarios desde los cuáles existen necesidades que requieren de la aplicación de conocimientos científicos, de intervención y propuestas de solución a las diversas problemáticas, los sectores son variados, centros educativos, instituciones gubernamentales, sindicatos, así como de los enfoques y disciplinas desde las que se abordan.

La contribución que se realiza a partir de esta obra es significativa, pues marca un parteaguas que establece un vínculo entre la academia y la sociedad. La conformación del libro no habría sido posible sin el interés genuino por el desarrollo de investigaciones por parte de egresados y docentes, mismos que colaboran para elaborar estas síntesis que integran cada capítulo de este libro. Es así que la divulgación científica es una tarea natural que es consecuencia del desarrollo de la investigación, la consolidación de los programas de

posgrados en Universidad La Salle son evidencia de conformación multidisciplinar, que trasciende no solo como obra educativa, si no también, como recurso de incidencia social para la búsqueda de una sociedad más digna e incluyente.

Indivisa Manent
Lo unido permanece

ÍNDICE

Sección I – Estudios sobre la didáctica en contextos de vulnerabilidad para el desarrollo humano.	13
La historieta como experiencia didáctica en la enseñanza de la historia	14
Interventores educativos en Oaxaca: una identidad profesional en construcción	37
El aprendizaje-servicio: una metodología para fortalecer el vínculo universidad-comunidad	53
La socialización familiar y su incidencia en la conducta asertiva de niños de educación primaria	71
La violencia escolar: una realidad compleja en el CECyTEO	91
Evaluación para la corrección de errores básicos con el fin de mejorar las pautas	108
Sección II – Implementaciones e innovaciones en sectores gubernamentales y empresariales	125
Análisis de buenas prácticas en MOOC y LMS del TecNM	126
Comercio electrónico para fortalecer las micro-agencias de viajes de la ciudad de Oaxaca de Juárez.	146
Los ayuntamientos de Oaxaca en Facebook, una aproximación comunicológica a la difusión de sus deberes	163
Estudio del futuro de la competitividad y la responsabilidad social de una organización sindical de Oaxaca por medio de la comunicación	184
La comunicación política en los primeros 100 días de campaña permanente de un gobierno recuperado	207
Sección III – Análisis sobre el desarrollo social y el liderazgo directivo femenino	224
Defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas de Oaxaca: realidades y retos	225
Liderazgo Femenino en las instituciones de Educación Superior de Oaxaca	248
Desarrollo humano y liderazgo de mujeres universitarias	266

SECCIÓN I

Estudios sobre la didáctica en contextos de vulnerabilidad para el desarrollo humano.

La historieta como experiencia didáctica en la enseñanza de la historia

Otoniel García Martínez²

Mercedes Fabiola Moreno Benítez³

INTRODUCCIÓN

14

El capítulo “La historieta como experiencia didáctica” da cuenta de una intervención realizada en el aula como parte de la investigación-acción desarrollada para obtener el grado de maestría en Educación Superior por la Universidad La Salle Oaxaca; esta propuesta didáctica tuvo la finalidad de mejorar el aprovechamiento académico de 23 estudiantes del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca (CECyTEO). La implementación del caso práctico se realizó con la intención de hablar de “hechos históricos vividos por personajes históricos”. Sin embargo, a veces, la forma en que se enseña un saber motiva o desmotiva la construcción del aprendizaje; por ello, el empleo de “la historieta” como estrategia didáctica posibilita la interacción, dando lugar a un diálogo en igualdad de condiciones, que permite analizar conocimientos y hechos históricos en un tiempo y espacio. Partiendo de esta premisa, se utilizó el cómic como recurso didáctico con estudiantes del EMSAD 15 que cursaban el segundo semestre de la asignatura Historia de México I. La investigación práctica se realizó para dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿la historieta como estrategia didáctica permitirá mejorar el aprovechamiento académico de los estudiantes del segundo semestre de la asignatura Historia de México I?

El presente trabajo presenta los siguientes apartados: “Aproximaciones teóricas sobre la Historia y su enseñanza”; “La historieta como estrategia didáctica”; “Un problema a resolver: ¿la Historia no es difícil, a veces es un poco aburrida!” A partir de la identificación de este problema se propone la metodología, se analizan los resultados obtenidos en la aplicación, se presentan conclusiones y, finalmente, se discute el impacto de esta práctica.

²Maestro en Educación Superior, Universidad La Salle Oaxaca, Correo electrónico: oto2481@hotmail.com

³Docente de Maestría en Educación, Universidad La Salle Oaxaca. Correo electrónico: 000000497@ulsaoaxaca.edu.mx

La investigación da cuenta del proceso de reflexión que inició con la sistematización de la experiencia, considerando los datos más significativos ocurridos en el aula, para transformar la práctica, es decir, para mostrar la realidad “sobre lo que me pasó” (Larrosa, 2013) a partir de la intervención, esto es, la motivación que guía a un docente cuando decide transformar su práctica.

Aproximaciones teóricas sobre la Historia y su enseñanza

Esta intervención inició con la consulta de diversas fuentes documentales, principalmente artículos científicos de autores como Díaz Barriga y Hernández (1999), Frola y Velásquez (2011), Gallardo (2009), Leyva (2010), Mora, Sandoval y Acosta (2015), Ramírez (2014), Tobón (2010) y Espinosa (2019), mismos que permitieron establecer un marco de referencia.

En la educación se justifica la enseñanza de la Historia como disciplina porque forma parte de la construcción conceptual de las ciencias sociales y su objetivo es desarrollar el sentido de ciudadanía. En este sentido, la disciplina contribuye a la conformación de las sociedades y tiene un papel relevante en la formación de individuos con conciencia de pertenencia e identidad nacional (Carretero, 2002). En otros estudios se ha demostrado que “el aprendizaje de la Historia permite comprender los problemas sociales, para ubicar y darle importancia a los acontecimientos de la vida diaria y usar críticamente la información para convivir con plena conciencia ciudadana” (Lima, Bonilla y Arista, 2010, p. 2). Este proceso de enseñanza debe seguir un desarrollo gradual, de menor a mayor complejidad, acorde al nivel educativo; al respecto, Sigal (1997) considera que en primaria es recomendable tratar la historia de lo cotidiano, en secundaria conviene abordar, por ejemplo, la historia de la forma en que ascendieron al poder los hombres de otros tiempos; mientras que en el nivel medio superior deben incluirse aspectos más complejos de la historia, como las ideologías, la cultura y su impacto en el contexto actual desde la localidad donde habitan.

Díaz Barriga (1998) asegura que la construcción de una didáctica de la Historia es una tarea sumamente compleja, que requiere tanto de la determinación del estatuto epistemológico de la disciplina, como del reconocimiento del carácter y la problemática propia de su enseñanza y aprendizaje. Esta disciplina debe formar estudiantes con una visión comprensiva del contexto social. Es importante que los estudiantes asuman una actitud reflexiva y dejen de considerar al conocimiento histórico como la verdad absoluta; sino como un horizonte que permite vislumbrar una realidad dinámica en el

complejo devenir histórico social.

Los contenidos programáticos incluidos en la enseñanza de la Historia en el nivel medio superior delimitan la asignatura al análisis sistemático y riguroso de los fenómenos económicos, políticos y sociales actuales a partir de su ubicación en cierto contexto histórico-cultural; a ello responden las categorías a desarrollar en los estudiantes: espacialidad, temporalidad y conciencia histórica. Dichas categorías ocupan un lugar importante en el estudio de los sucesos históricos, “espacio y tiempo presentan una relación de interdependencia: toda reflexión sobre el espacio requiere forzosamente del tiempo y viceversa” (Rodríguez, 2012, p. 26).

Carnevale (2013) señala que la conciencia histórica toma al pasado como experiencia y permite entender el sentido del cambio temporal y las perspectivas futuras hacia las que se orienta el mismo. El autor precisa que una de las finalidades de la enseñanza de la historia es la formación de la conciencia histórica y depende de los valores presentes en la sociedad. De lo anterior se deriva que la tarea es enseñar a los estudiantes a pensar históricamente, a entender el presente como el resultado de una serie de acontecimientos del pasado, y formarlos como ciudadanos críticos y comprometidos con su presente.

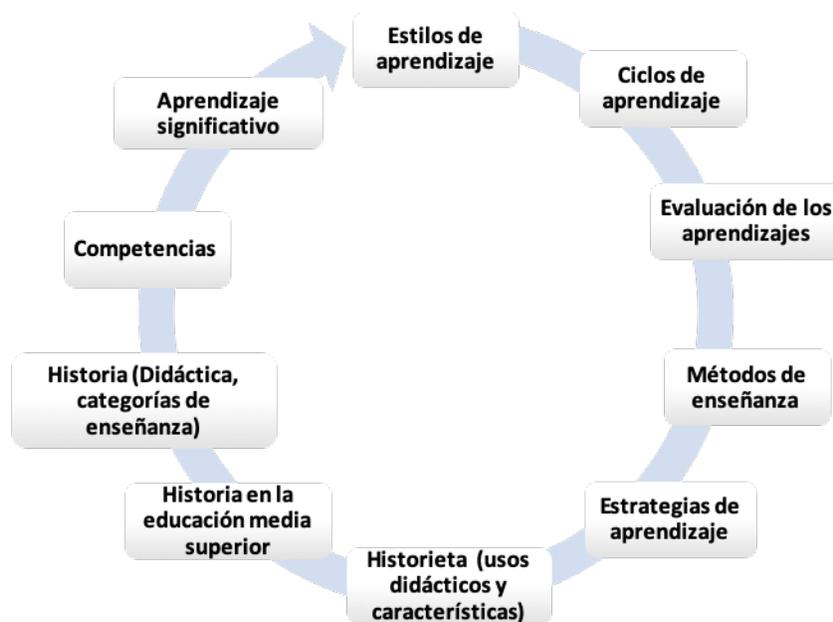
De esta manera, el vínculo pedagógico del currículum entre lo que es explícito en un programa de Historia y su desarrollo ocurre en el campo (Bordieu, 2010) de la práctica de la enseñanza como espacio de actuación, en la interacción y construcción de relaciones; conforme las características propias de cada docente y, a la vez, dependiendo del contexto económico, cultural e histórico en que se encuentran él y los estudiantes (Campos, 2019).

16

La práctica de la enseñanza como campo de conocimiento es un tanto compleja, si se considera la variedad de temas y disciplinas que se estudian conforme los programas educativos, mismos que deben concretarse con un grupo específico de estudiantes en cierto contexto y en un determinado nivel educativo. El conocimiento que tiene lugar es el horizonte de una realidad dinámica, que incluye desde los procesos provocados en el aula hasta la valoración de los logros alcanzados (Campos, 2019).

Para el diseño de la intervención práctica se definió un marco conceptual básico con categorías, a saber: estilos de aprendizaje, ciclos de aprendizaje, evaluación de los aprendizajes, métodos de enseñanza, estrategias de aprendizaje, historieta como recurso didáctico, didáctica para la enseñanza de la historia, competencias y aprendizaje significativo, como se muestra en la figura

Figura 1
Marco conceptual para la planeación de la intervención didáctica



Fuente: elaboración propia.

La historieta como estrategia didáctica

La práctica de la enseñanza de la historia constituye un campo de estudio que incluye espacio y tiempo. Al respecto, se identificó el uso de la historieta como una actividad motivadora, que permite incluir en sus páginas reseñas de personajes históricos o sucesos relevantes de manera atractiva a la lectura y la vista. La historieta tiene varios nombres; en Norteamérica se la conoce como cómic, en España le dicen tebeo; en América Latina la nombran cuento, chistes, monitos; en Francia la llaman bande dessinée; sin embargo, Acevedo (2021) afirma que se habla de lo mismo.

El uso de la historieta supone aplicar una estrategia didáctica dinámica, que conlleva un proceso complejo de abstracción y síntesis por parte del aprendiz. Además, “genera un entorno de aprendizaje lúdico, divertido y creativo porque incluye el humor, posibilita el acceso a una lectura crítica” (Coscarrelli, 2009, p. 5). Asimismo, se asegura que la historieta permite desarrollar la creatividad; la visualización de imágenes implica convertir lo gráfico en comprensión conceptual, relacionando el contenido visual y textual de una manera amena (Coscarrelli, 2009; Acevedo; 2021).

Sosa y Bolaños (2011) señalan que la historieta favorece el pensamiento histórico, la lectura analítica y la reestructuración de hechos. Por otro lado, si se aplica la pedagogía de la comprensión, desarrolla la representación

mental y es muy útil para producir “imágenes mentales”, porque ubica el punto de partida y el derrotero seguido para alcanzar una meta (Perkins, 2000). Como recurso didáctico, Espinosa (2019) señala que favorece el acceso a la información, la adquisición de destrezas, habilidades y estrategias, al tiempo que propicia la formación de actitudes y valores.

En síntesis, la historieta es una secuencia de representaciones gráficas que narran un hecho histórico mediante el uso de imágenes y textos breves que las complementan. Simón et al. (2015) indican que la historieta “es una especie de cuadernillo, tira cómica o libro, presentada en forma seriada” (p. 81), cuya finalidad es relatar procesos que se busca comprender, informar o comunicar a través del cuento, por lo que dichos autores la consideran una importante estrategia de aprendizaje y enseñanza. Algunos elementos que la componen son:

A. Cuadro, recuadros o viñetas, dibujos: éstos representan los hechos que debe apreciar el lector;

B. Bocadillo: es un círculo, cuadrado, rombo o figura en la que se escribe el texto;

C. Texto: representa la idea, el mensaje;

D. Onomatopeya; es la imitación lingüística o representación de un sonido natural o de otro fenómeno acústico no discursivo;

E. Historia: es el tema que se relata en el cuento.

- 18** El plan de acción implica el diseño de un ciclo de aprendizaje que incluye las etapas de inicio, desarrollo y cierre propuestas por Frola y Velásquez (2011), integrando en ellas las cinco dimensiones del aprendizaje (Marzano y Pickering, 2005). El ciclo de aprendizaje implica una metodología de planificación del proceso de enseñanza que busca hacer consistente y efectiva la forma en que los estudiantes construyen sus conocimientos.

Figura 2
Ciclo de aprendizaje



Fuente: elaboración propia.

En la figura 2 se sintetizan las etapas del ciclo de aprendizaje; en éste se definieron una serie de actividades estratégicas, que inician con una etapa exploratoria, para seguir con la realización de actividades con que facilitan la comprensión considerando los conocimientos previos identificados en los estudiantes durante la exploración; finalmente, se desarrollan actividades para aplicar y evaluar los conocimientos adquiridos.

Un problema que resolver: ¡la Historia no es difícil, a veces un poco aburrida! El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca (CE-CyTEO) tiene el reto de ofrecer educación media superior de calidad en 66 centros de Educación Media Superior a Distancia (EMSAD) y 39 planteles. Su misión es proporcionar educación media superior en dos modalidades: bachillerato general y bachillerato tecnológico. Los centros EMSAD del CE-CyTE Oaxaca ofrecen educación media superior enfocada en las humanidades; su modelo curricular incluye cinco áreas de conocimiento, con capacitación para el trabajo en el área de informática. Esta modalidad educativa está orientada principalmente a comunidades alejadas de la capital y con

baja densidad poblacional, situación que propicia la vulnerabilidad de estos centros educativos, pues carecen de los apoyos indispensables para el buen desempeño del trabajo educativo.

El EMSAD 15 se localiza en la cabecera municipal de Santa María Ozolotepec, en la región de la sierra sur del estado de Oaxaca. Tiene una población estudiantil de 147 estudiantes (semestre 2016-1), distribuidos en seis grupos, de los cuales 45% habla alguna variante de la lengua zapoteca; la totalidad de los mismos (100%) proviene de escuelas telesecundarias; su edad oscila en un rango de entre 15 y 18 años.

A su ingreso, los estudiantes mostraron desinterés por su formación educativa, manifestando que estudiar supone un sacrificio debido a las carencias económicas de sus familias; asimismo, los problemas actitudinales y emocionales han afectado de manera significativa el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que se refleja en abandono, principalmente durante el primer año escolar. Estas situaciones configuraron un problema que requirió atención, a fin de garantizar un mejor rendimiento académico de los estudiantes.

A partir de las estadísticas generadas por el área de control escolar del centro educativo para el segundo semestre, se identificó que en la primera y segunda evaluaciones parciales del semestre 2016-1, los estudiantes de dos grupos obtuvieron una calificación baja en la asignatura Historia de México I en comparación con la asignatura Ética y valores II.

20

Para identificar el problema, se realizó un grupo de discusión, con el objetivo de llegar a un diagnóstico. En el mismo se partió de tres preguntas detonadoras: 1) ¿cuál es la importancia y la utilidad de la historia en tu contexto actual?, 2) ¿la historia es una asignatura difícil o aburrida? y 3) ¿por qué es aburrida o difícil la asignatura de historia? Ello permitió conocer la percepción real de la muestra de estudiantes: éstos consideran importante la historia sólo por el hecho de conocer acontecimientos pasados, pero no identifican que tenga alguna utilidad concreta en su vida personal. Otro dato relevante que se detectó fue que siete estudiantes “no consideran la historia como una asignatura difícil” (estudiante 2, comunicación equipo, 12 de abril de 2016). También expresaron que es “aburrida más que difícil” (estudiante 1, comunicación equipo, 12 de abril de 2016); en esto coinciden los ocho participantes en el grupo de discusión. Finalmente, los estudiantes participantes consideraron “aburrida la asignatura de historia debido a lecturas extensas y a la falta de imágenes en los libros de historia” (estudiante 3, comunicación equipo, 12 de abril de 2016).

El análisis previo permitió identificar que los estudiantes consideran importante la asignatura Historia y que su desinterés por el estudio de la misma responde, principalmente, a las formas o estrategias de enseñanza-aprendizaje utilizadas en las clases. Es decir, la forma de impartir las clases es lo que resulta aburrido y no los contenidos o temas de la asignatura. Ello hizo necesario implementar estrategias de enseñanza que motivaran el aprendizaje en los estudiantes, planteándose la siguiente pregunta de investigación: ¿la historieta como estrategia didáctica mejora el aprovechamiento académico de los estudiantes del segundo semestre de la asignatura Historia de México I del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca, EMSAD 15, Santa María Ozolotepec?

Metodología

El objetivo planteado implicó valorar la aportación que supone la aplicación de la historieta como estrategia didáctica para mejorar el aprovechamiento académico de los estudiantes del segundo semestre de la asignatura Historia de México I.

Algunos de los límites que encontró esta investigación se relacionaron con la carencia de recursos económicos de los estudiantes y la falta de material bibliográfico en la institución educativa. Por lo que, cabe señalar que la investigación por sí sola no subsana los diversos problemas que afectan el desarrollo académico, de manera que la experimentación didáctica se limita a la aplicación de una nueva estrategia para motivar a los estudiantes, utilizando únicamente los recursos materiales existentes en el centro educativo. El alcance de esta investigación fue descriptivo; la misma se realizó con un grupo muestra, aplicando la historieta como estrategia de enseñanza en el ciclo de aprendizaje que promueve el desarrollo actitudinal y el trabajo colaborativo.

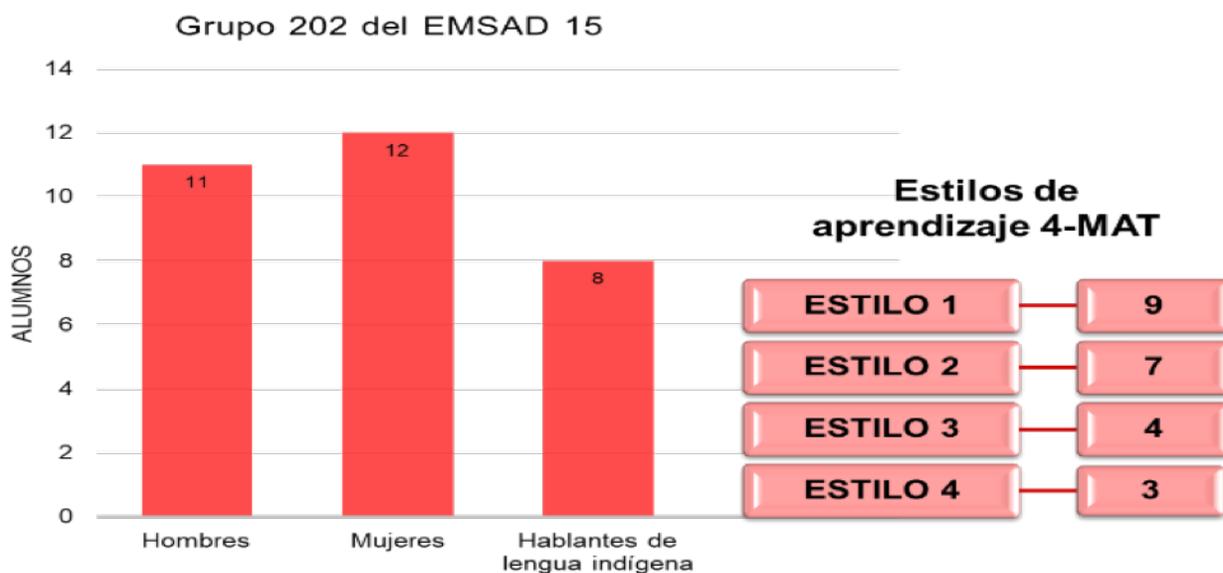
La investigación fue planteada bajo un enfoque cualitativo, pertinente para el estudio de fenómenos como la práctica docente.

El grupo muestra estuvo conformado por 23 estudiantes del grupo 202 de segundo semestre, cuya edad promedio es 16 años, 12 mujeres y 11 varones. En esta edad, los jóvenes prefieren participar en actividades deportivas y divertirse en reuniones sociales, para experimentar relaciones de noviazgo y, con menor frecuencia, el consumo de alcohol, circunstancias que en ocasiones obstaculizan el aprovechamiento académico.

Los estilos de aprendizaje identificados en estos estudiantes tras la aplicación del cuestionario de estilos de aprendizaje del 4-MAT (Ramírez, 2014) fueron: estilo de aprendizaje 1 (imaginativos); estilo de aprendizaje 2

(analíticos); estilo de aprendizaje 3 (sentido común) y estilo de aprendizaje 4 (dinámicos), como se muestra en la figura 3. Al respecto, se detectó una mayor tendencia a los estilos imaginativos y analíticos, dato que orientó la selección de recursos idóneos.

Figura 3
Características y estilos de aprendizaje del grupo



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, el diagnóstico del bajo desempeño en la asignatura Historia se obtuvo al emplear la metodología de grupo de discusión. En éste participaron ocho estudiantes seleccionados por las calificaciones que lograron en la primera y segunda evaluaciones; cuatro estudiantes obtuvieron las calificaciones más altas y los otros cuatro las calificaciones más bajas.

A partir del diagnóstico obtenido se diseñó la intervención didáctica, que supuso aplicar la historieta como estrategia que permitiera abordar los antecedentes y la etapa de inicio de la independencia de México. Con base en lo anterior, se realizó la planificación, misma que se apoya en la experiencia pedagógica, la creatividad y las competencias del educador. Así, se diseñó cada una de las etapas del ciclo de aprendizaje, con el propósito de dar lugar a un encuentro didáctico al abordar los antecedentes y la etapa de inicio de la guerra de independencia, temas contenidos en el plan de estudios de la asignatura Historia de México I.

El diseño contempló la realización de actividades intencionadas, que posibilitaran a los estudiantes analizar y valorar de manera crítica y reflexiva las

consecuencias de este hecho histórico en la conformación del México actual, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1
Diseño del ciclo de aprendizaje

Etapas	Dimensión	Actividades
Inicio	1. Problematicación – disposición	E- Romper el hielo mediante la proyección de un video E- Define una meta de aprendizaje
Desarrollo	2. Adquisición y organización del conocimiento	E- Encuadre, dando una perspectiva de los objetivos, dinámica de trabajo, tiempo y forma de evaluación. E- Rescata conocimientos previos, lluvia de ideas y preguntas, presentación y explicación de un esquema. A- Analiza información para elaborar un esquema, responde preguntas y comparte ideas y conocimientos. E- Presenta y explica un tópico.
		A- Identifica los antecedentes internos y externos y la etapa de inicio de la guerra de independencia, organiza la información en un gráfico.
	3. Procesamiento de la información	A- Analiza, selecciona y clasifica información sobre los antecedentes internos y externos de la independencia de México, así como de la etapa de inicio de dicho suceso histórico, y preséntala en un cuadro sinóptico.
	4. Aplicación de la información	A- Analiza la información histórica que incluirá la historieta de acuerdo con las características y elementos que contiene. Elabora un guion para la historieta en forma colaborativa. A- Elabora una historieta en forma colaborativa, partiendo de un enfoque crítico y creativo. A- Presenta y expone la historieta
Cierre	5. Conciencia del proceso de aprendizaje	E- Retroalimenta y reflexiona sobre las historietas presentadas

Fuente: elaboración propia.

Nota. La inicial E significa: Actividades de Enseñanza; A significa: Actividades de Aprendizaje.

El desarrollo del plan de acción correspondiente a la estrategia fue direccionado siguiendo las dimensiones de aprendizaje de Marzano. Los materiales de apoyo empleados fueron: computadora, cañón proyector y material didáctico en Power Point; una colección de videos de historia de México Nuevo Siglo de editorial Clío; hojas opalinas blancas, lápices de colores, copias fotostáticas y fuentes bibliográficas, acorde a los estilos de aprendizaje identificados previamente: imaginativo, analítico, sentido común y dinámico, para lograr una mejor comprensión de los contenidos. Asimismo, se acondicionó el aula con elementos afines a la asignatura, incluyendo un planisferio político, un mapa del continente americano, a fin de configurar un espacio idóneo que generara confianza, entusiasmo y participación durante todo el proceso.

Para determinar los resultados de la práctica, se elaboró un plan de evaluación centrado en las evidencias de aprendizaje de los estudiantes, cuyo propósito fue valorar objetivamente el ciclo de aprendizaje durante todo el proceso, empleando la heteroevaluación, la coevaluación y la autoevaluación. Siempre se utilizó un enfoque formativo, a fin de hacer posible el “evaluar para aprender” mediante la aplicación de instrumentos, como listas de cotejo, rúbricas, escalas y un examen escrito.

Resultados de la aplicación del ciclo de aprendizaje

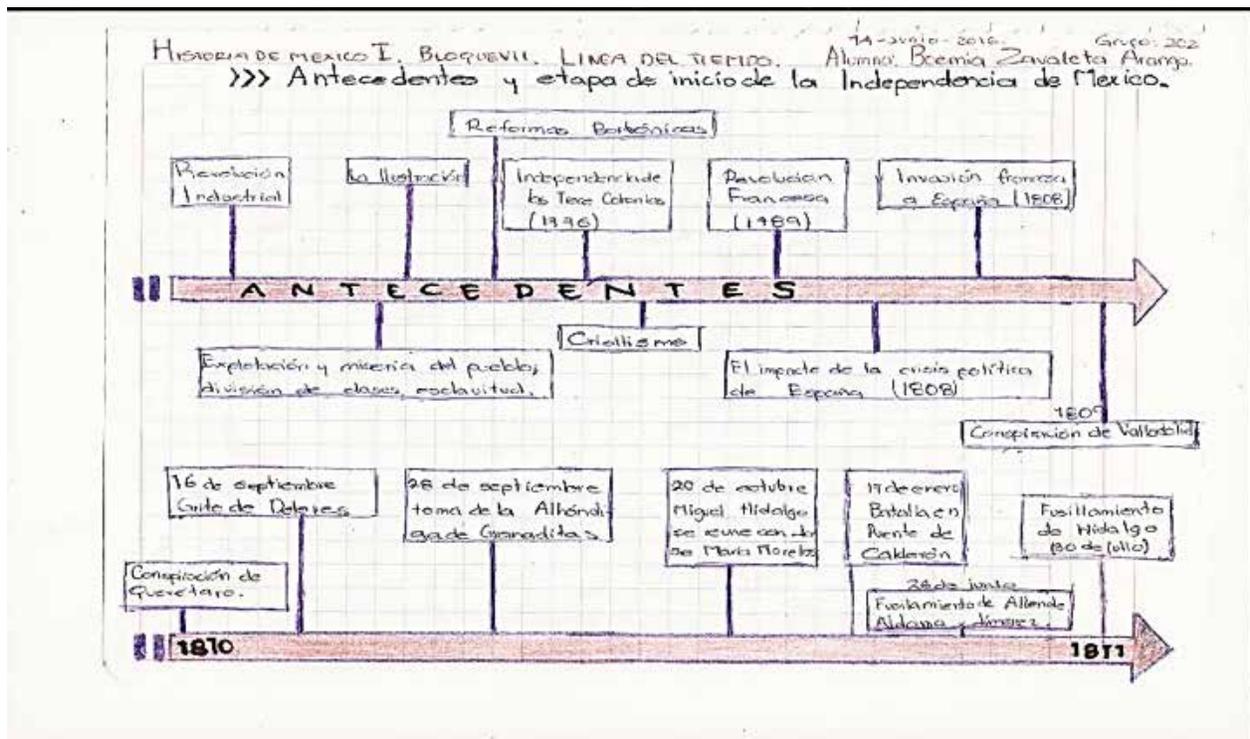
Un primer análisis permite ver que se logró implementar el ciclo de aprendizaje. Atendiendo los estilos de aprendizaje de los 23 estudiantes participantes, se conformaron equipos de trabajo. De manera general, se constató la aceptación y el agrado de los estudiantes, quienes mostraron disposición a intervenir en los trabajos de acuerdo con sus propias habilidades, exhibieron empatía durante todo el proceso y realizaron cada actividad individual y colaborativa con entusiasmo.

La etapa de inicio del ciclo de aprendizaje permitió romper el hielo, despertar la atención de los estudiantes y desarrollar actitudes positivas; así, se generó un ambiente de armonía, confianza y comodidad en el grupo de trabajo.

24

Durante la etapa de desarrollo, se logró la adquisición de conocimientos nuevos, al tiempo que, mediante la realización de una lluvia de ideas y la aplicación de un cuestionario, se identificaron saberes previos. Considerando los elementos aportados por estas herramientas, se utilizó una serie de tópicos e ilustraciones, lo cual generó un mejor conocimiento del tema y cada estudiante plasmó dichos conocimientos en un organizador gráfico, como se muestra en la figura 4.

Figura 4
Etapa de Desarrollo. D2: Adquisición y organización del conocimiento



Fuente: organizador gráfico en una línea del tiempo (estudiante del EMSAD 15).

Posteriormente, se realizaron actividades que permitieron a los estudiantes, comparar y contrastar información, analizarla y clasificarla para construir una evidencia en un cuadro sinóptico.

Para la siguiente actividad, se establecieron equipos de trabajo, en los que cada estudiante aplicó los conocimientos adquiridos en las actividades previas, reorganizándolos de manera conjunta en un guion destinado a la elaboración de la historieta. Como resultado se obtuvieron cuatro historietas elaboradas de forma colaborativa, que posibilitaron que los estudiantes hicieran uso de sus habilidades para describir e ilustrar el proceso de independencia de México y vincularlo con la conformación del México actual (figura 5).

Figura 5
Etapa Desarrollo. D4: Aplicación de la información



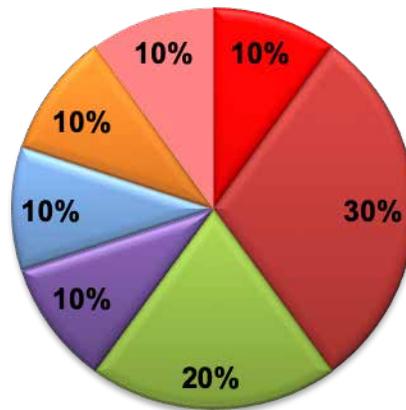
Fuente: historieta equipo 3, grupo 202 del EMSAD 15.

Asimismo, se promovió el desarrollo de las competencias contempladas en el programa de estudios de Historia de México I en los estudiantes, toda vez que la actividad propició el desarrollo del pensamiento histórico y crítico al momento de plasmar ideas y diálogos en la historieta.

En la etapa de cierre y evaluación, que involucró la exposición de las historietas, se apreció que al menos cuatro estudiantes de cada equipo se desarrollaron de forma fluida y presentaron argumentos claros sobre los antecedentes y la etapa de inicio de la independencia de México, así como sobre la influencia de este proceso histórico en la conformación de México en la actualidad. Para cerrar se aplicó una actividad de coevaluación, un examen escrito y una autoevaluación. Las diversas actividades del ciclo de

aprendizaje se evaluaron con base en la asignación de porcentajes presentada en la figura 6.

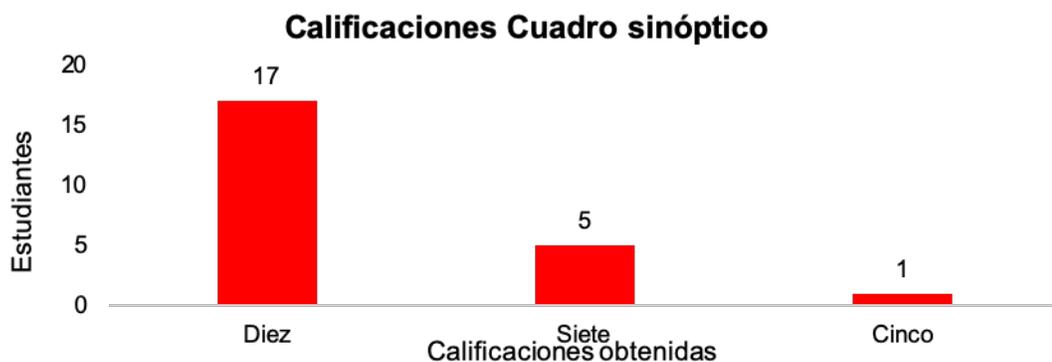
Figura 6.
Evaluación sumativa de las evidencias de aprendizaje



Fuente: elaboración propia.

En las figuras 7 y 8 se muestran las evidencias individuales que arrojaron los resultados más altos en relación con la ponderación presentada en la figura 6, esto es, las calificaciones obtenidas en el cuadro sinóptico y el examen escrito, respectivamente. Resalta que 17 estudiantes (es decir, 73.9%) obtuvieron una nota de 10, considerando una escala de 1 a 10 en ambas actividades.

Figura 7
Resultados del cuadro sinóptico



Fuente: elaboración propia.

Figura 8
Calificaciones en examen escrito



Fuente: elaboración propia.

Los resultados más importantes del ciclo de aprendizaje se obtuvieron de la elaboración de la historieta y su exposición: 30% de los estudiantes mostraron un nivel de excelencia; 57% se ubicaron en el nivel de muy bien, 9% en el nivel de bien y 4% en el nivel regular, como se aprecia en la figura 9.

28

Figura 9
Resultados obtenidos en la historieta



Fuente: elaboración propia.

De los resultados expuestos se infiere que la historieta como estrategia didáctica mejoró el aprovechamiento académico de los estudiantes participantes en la investigación, ya que 87% de los mismos lograron un buen desempeño. Cumplieron satisfactoriamente con los criterios solicitados para la realización de las actividades y asumieron una actitud de respeto, entusiasmo y disposición al trabajo colaborativo.

CONCLUSIONES

El caso práctico presentado da cuenta del uso de la historieta para propiciar un proceso de enseñanza-aprendizaje dinámico, que permita que el estudiante desarrolle la comprensión de los hechos en su devenir y de la humanidad, estableciendo relaciones de influencia entre los hechos del pasado y los de la realidad actual.

Al valorar la aportación de la historieta como estrategia didáctica para la enseñanza de la historia a estudiantes de segundo semestre de educación media superior, se concluye que ésta se convirtió en un recurso motivante para los mismos durante todo el desarrollo del ciclo de aprendizaje, aun cuando el uso de la historieta no es una estrategia nueva, como se asentó en los antecedentes teóricos del trabajo de investigación. En este caso, las historietas se construyeron considerando cada una de las circunstancias particulares de los estudiantes, del contexto y, sobre todo, siguiendo metodológicamente una serie de pasos hasta su culminación. Los estudiantes vivieron una experiencia distinta en una clase de Historia de México, saliendo de la rutina de lecturas extensas y elaboración de resúmenes individuales sin una retroalimentación entre estudiantes-docente y estudiante-estudiantes.

La estrategia didáctica mejoró el aprovechamiento académico, constatándose que 20 de los 23 estudiantes participaron con entusiasmo en todas las actividades de aprendizaje y alcanzaron el desempeño contemplado por el programa de estudios de la asignatura Historia de México I. En el camino recorrido hasta la elaboración de las historietas, los estudiantes analizaron y reflexionaron sobre los antecedentes e inicio de la guerra de independencia, desarrollando conocimientos suficientes que les permitieron argumentar sustancialmente la importancia de este proceso histórico para la consolidación de México como nación.

La investigación puso en evidencia que la identificación de problemas que afectan los procesos educativos y la ejecución de acciones para atenderlos inmediatamente representa una oportunidad de superación que los profe-

sionales de la docencia deben considerar a fin de generar una mejora de la práctica en el aula. La presente investigación-acción contribuyó a la reflexión y el análisis sobre la propia práctica docente, marcando el inicio de una nueva perspectiva para planear y desarrollar el proceso de enseñanza, al experimentar un ciclo de aprendizaje fundamentado en las dimensiones de Marzano; generó un impacto positivo en la práctica profesional, que, con el transcurso del tiempo, se consolidó en un aprendizaje que beneficia el desarrollo educativo de la comunidad estudiantil del centro educativo.

Asimismo, es importante mencionar que se acondicionó un aula como espacio exclusivo para el trabajo en el área de histórico-social, acción que motivó un cambio en el centro educativo, que a partir de ese momento comenzó a organizar un espacio idóneo para cada área de conocimiento.

Se concluye que el estudio de caso práctico dio la pauta para elaborar planeaciones didácticas sobre diversos temas y asignaturas; la metodología aplicada en esta ocasión comenzó a utilizarse de manera permanente para abordar otros temas de la asignatura Historia de México, atendiendo de forma clara las categorías que supone la enseñanza de la historia: el tiempo, el espacio y la conciencia histórica, toda vez que fue demostrada su funcionalidad para el desarrollo de competencias en los estudiantes; a seis años de su implementación, contribuyó a mejorar la práctica profesional docente, a superar las dificultades del contexto y, en consecuencia, a mejorar la calidad educativa.

Discusión final sobre la aportación de la propuesta didáctica

Uno de los retos educativos a lograr en el siglo XXI implica generar aprendizajes a lo largo de la vida, anhelo que supone replantear la práctica docente. La transformación de la práctica de los educadores es una tarea compleja. Vergara (2016) define este proceso como una serie de “acciones como eje articulador de la práctica docente” (p. 78); por ello la investigación práctica es una alternativa destinada a lograr cambios que implican una mejora de abajo hacia arriba (Furlán y Remedi, 1981). Un docente que se atreve a imaginar posibles soluciones para resolver un problema que se presenta en el aula, da muestra de un proceso transformador de su práctica. La reflexión sobre la acción (Schön, 1998) tiene lugar cuando durante la intervención y una vez concluida ésta el docente reflexiona sobre cada una de las actividades y se pregunta qué nivel de logro obtuvo.

La aplicación de la historieta como estrategia didáctica permitió mostrar que los cambios generados por un docente en el aula son lentos, pero

certeros, en el sentido de que dan inicio a una construcción discursiva que abona a la reflexión de una práctica educativa. En palabras de Laclau (1987), pensar discursivamente involucra tanto a la lógica hegemónica, que es parte del sistema de currículum instituido, como a la manera en que la define el “ser docente” que construye historia en su enseñanza. Con la escritura, también se replantea lo cotidiano en un contexto vulnerable, en el que existen límites y carencias; ello supone mostrar la realidad en un contexto histórico con determinados significantes y significados para los estudiantes del EM-SAD y el mismo docente. Esta narrativa abona a reconstruir la práctica y da cuenta de los cambios como momentos coyunturales de “conocimiento” que permiten iniciar su transformación. Ello convierte al docente en un sujeto abierto, sensible, no en un sujeto del poder, sino en un sujeto en formación y transformación. Se trata, a la vez, de un docente que se atreve a proponer su intervención didáctica, introduciendo elementos que no había considerado antes, lo que supone que, al mismo tiempo, se forma o autoforma desde la experiencia que conlleva la aplicación de una estrategia, vista desde lo posible en un contexto único para analizar y reflexionar sobre los resultados. La práctica implementada da cuenta de la experiencia como posibilidad de aprendizaje sobre “eso que me pasa” (Larrosa, 2013), no eso que pasa en el aula, sino “eso que me pasa” como acontecimiento único (Schön, 1998), derivado de una planeación que implica un acto consciente y reflexivo, cuyas intenciones son generar un saber, a partir de la voluntad.

Así, la transformación de la práctica docente cuando diseña un ciclo de aprendizaje inicia a través de la “palabra”; primero lo escribe empleando el lenguaje del sentido común, para luego utilizar un discurso sustentado en el enfoque científico (Kerlinger, 2002) que le permite plasmar las ideas que comparte con el otro; sus sentimientos o sus representaciones. Pensar esta experiencia desde las categorías de la “planificación didáctica” como un proceso reflexivo en un ciclo de aprendizaje, que supuso cierto “diseño de actividades” con una intención individual y colectiva para valorar cada “evidencia de aprendizaje”, es pensar qué representó la experiencia del encuentro con los estudiantes como una “experiencia que le forma y transforma”. Como asegura Larrosa (2013), pasa de ser docente a ser docente investigador de su intervención al proponer la historieta como estrategia,

La habilidad que posea o desarrolle el docente en el aula pone en evidencia la complejidad que suponen los contenidos para los diversos estudiantes. El saber necesario para hacer efectiva esta visión de la práctica docente no puede transmitirse a los profesores a manera de receta o a través de estrategias tradicionales de “arriba-abajo”. Por ello, esta iniciativa también es una

herramienta para la formación del profesorado, porque implica aprender en la práctica a partir de la experiencia en tareas concretas de enseñanza y evaluación, siempre observando muy de cerca el trabajo de los estudiantes y reflexionando sobre sus observaciones, como recomiendan Darling y Laughlin (2004).

El compromiso con el cambio docente alude: primero, a la habilidad para tomar registros sobre lo acontecido durante el desarrollo del ciclo de aprendizaje a nivel de las cinco dimensiones; segundo, a aprender a analizar cada etapa, para reflexionar sobre qué pasó en cada intervención. Se puede considerar que es el inicio de una autoformación del docente que se atreve a proponer estas intervenciones. Tal vez se tenga que reconocer también que: “los profesores aprenden haciendo, leyendo y reflexionando (de la misma manera que los estudiantes), a través de la colaboración con otros maestros, observando muy de cerca el trabajo de los estudiantes, y compartiendo lo que observan” (Darling, 2004, p. 4).

La experiencia que se vivió durante esta intervención didáctica hace pensar que la transformación de la práctica docente es posible desde el principio de la reflexividad (Larrosa, 2013), en ese ida y vuelta que conllevó el encuentro que tuvo lugar en el desarrollo de cada etapa y el reencuentro con el acontecimiento a partir de un aprendizaje motivado, con interés de generar su propio discurso histórico; además de comprender y manejar dos categorías tan importantes en la enseñanza de la Historia como son el tiempo y el espacio histórico. Asimismo, se construyó un conocimiento sobre el acontecimiento, que incluyó las causas y las consecuencias del proceso histórico que llevó a la independencia de México.

32

Finalmente, a manera de conclusión, cabe señalar que esta investigación-acción contribuyó a la reflexión sobre la práctica educativa con vistas a su mejora y su cambio. La misma se ocupó tanto del proceso como del producto final en tanto evidencia de aprendizaje. Unificó procesos que a menudo son considerados independientes, como son: la enseñanza, el desarrollo del currículo, la evaluación, la investigación educativa y el desarrollo profesional (Paz, 2003).

Un agradecimiento muy especial al grupo 202 del segundo semestre 2016-1, conformado por 23 jóvenes del EMSAD 15, ubicado en la localidad de Santa María Ozolotepec, en el estado de Oaxaca.

REFERENCIAS

Acevedo, J. (2021). *Para hacer historietas* (8a. ed.). IEP Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/ulsaoaxaca/195887>

Bautista Sosa, K. M., y Frasco Bolaños, M. C. (2011, noviembre 7-11). Desarrollo de nociones temporales en estudiantes de secundaria a través de la elaboración de historietas didácticas. Ponencia de *Congreso Nacional de Investigación Educativa*. México D.F. http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area_05/0865.pdf

Bourdieu, Pierre (2010). *El sentido social del gusto*. Siglo XXI.

Campos, H. M. A. (2019). *Investigar la Educación. El compromiso de saber*. UNAM-IISUE.

Carnevale, S. (2013). Historiografía, Memoria, Conciencia Histórica, y enseñanza de la Historia, un vínculo situacional y relacional en permanente movimiento. *Primeras Jornadas de Historia Reciente del Conurbano Norte y Noroeste*. Instituto del Desarrollo Humano-Universidad Nacional General Sarmiento. http://www.ungs.edu.ar/ms_idh/wp-content/uploads/2014/02/10-PONENCIA-CARNOVALE.pdf

Carretero, M. (2002). Perspectivas disciplinares, cognitivas y didácticas en la enseñanza de las ciencias sociales y la historia. En Carretero, M. *Construir y enseñar las ciencias sociales y la historia*. Aique. http://historiaunam.rubename.com/Carretero_perspectivas_disciplinarias.pdf

Coscarelli, A. (2009). La historieta como recurso didáctico en la enseñanza de ELE. *Revista Puertas Abiertas* (5). http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.4356/pr.4356.pdf

Darling, L., y McLaughlin, M. W. (2004). Políticas que apoyan el desarrollo profesional en una época de reforma. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 8(2). <https://www.ugr.es/~recfpro/rev82COL1.pdf>

Díaz Barriga Arceo, F. (1998). Una aportación a la didáctica de la historia. La

enseñanza-aprendizaje de habilidades cognitivas en el bachillerato. *Perfiles Educativos*, (82). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13208204>

Díaz Barriga, F. y Hernández, R. A. G. (1999). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista*. McGraw-Hill.

Espinosa, I. J. (2019). Didactic interaction through comics in the generation of resources: Interacción didáctica mediante cómics en la generación de recursos. *Centro Sur*, 3(1): 67-81. <https://doi.org/10.37955/cs.v3i1.26>

Furlán, A., y Remedi, E. (1981). Notas sobre la práctica docente: la reflexión pedagógica y las propuestas formativas. *Revista Foro Universitario*, Época II, (10).

Frola, P., y Velásquez J. (2011). *Manual operativo para el diseño de situaciones didácticas por competencias*. Educación básica, media y superior. CIECI.

Gallardo, K. (2009). *La Nueva Taxonomía de Marzano y Kendall: una alternativa para enriquecer el trabajo educativo desde su planeación*. http://www.cca.org.mx/profesores/congreso_recursos/descargas/kathy_marzano.pdf

34 Kerlinger, F. N., y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill.

Laclau, E., y Mouffe, C. (1987). *Hegemonía y estrategia socialista*. Siglo XXI.

Larrosa, J., y Skliar, C. (Comps.) (2013). *Experiencia y alteridad en Educación*. Flacso-Argentina / HomoSapiens.

Leyva Barajas, Y. E. (2010). Evaluación del aprendizaje: Una guía práctica para profesores. http://www.edub.cl/wp-content/uploads/2015/11/Conceptos_basicos_de_la_evaluacion_de_aprendizaje.pdf

Lima, M. L., Bonilla, C. F. y Arista, T. V. (2010). La enseñanza de la Historia en la escuela mexicana. *Clío: History and History Teaching*. (36). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3697536>

Marzano, R. J., y Pickering, D. J. (2005). *Dimensiones del aprendizaje. Manual para el maestro*. ITESO.

Mora, M. C. G., Sandoval, Y. G. y Acosta, M. B. (2015). Estrategias pedagógicas y didácticas para el desarrollo de las inteligencias múltiples y el aprendizaje autónomo. *Revista de Investigaciones UNAD*. 12 (1): 101-128. https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/revistainvestigaciones/Volumen12numero1_2013/a06_Estrategias_pedagogicas_y_did%C3%A1cticas_para_el_desarrollo_de_las_inteligencias_1.pdf

Sandín Esteban, M. Paz, (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Graw and Hill Interamericana.

Perkins, D. (2000). *La escuela inteligente. Del adiestramiento de la memoria a la educación de la mente*. SEP / Gedisa

Ramírez Díaz, M. H. (2014). *El sistema 4 MAT de Estilos de aprendizaje en la enseñanza de la física a nivel universitario*. Servicios Académicos Internacionales para eumed. net. ISBN-13: 978-84-16036-43-1. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1386/index.htm>

Rodríguez, G. J. (2012). Las categorías de espacio y tiempo en el marco teórico de la postmodernidad. *Ensayos: Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, (27): 19-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4202739>

Schön, D. (1998). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Paidós.

Sigal, V. L. (1997). Cómo enseñamos historia. Los materiales didácticos y su adecuación a maestros y alumnos. *Perfiles educativos*, (75). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13207505>

Simón, M., May, M., Dávila, G., Linares, I., y Rojas, Á. (2015). La historieta: Herramienta creativa para desarrollar competencias cognitivas y metacognitivas en la elaboración de un herbario de plantas superiores. *Dialógica: revista multidisciplinaria*, 12(1): 71-99. ISSN 1690-8961 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5237741.pdf>

Tobón, S., Pimienta, J. H. y García, J. A. (2010). *Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. Pearson.

Vergara, F. M. (2016). La práctica docente. Un estudio desde los significados. *Revista Cumbre*, 2(1): 78-99. <https://doi.org/10.48190/cumbres.v2n1a5>

Interventores educativos en Oaxaca: una identidad profesional en construcción

Adaly Ortiz Ortiz⁶

Marco Antonio Reyes Terán⁷

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta la síntesis de una investigación realizada en 2018 desde la maestría en Educación Superior, cuyo propósito fue analizar la identidad profesional de los egresados de la licenciatura en Intervención Educativa (LIE) de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 201, Oaxaca. El estudio también se propuso indagar en el ámbito laboral de los egresados, para revisar la relación existente entre el proceso formativo universitario y los roles que desempeñan en el mercado de trabajo.

El planteamiento del problema derivó de observaciones recurrentes en el contexto académico, donde estudiantes y egresados de la LIE manifestaban preocupaciones e inquietudes sobre su identidad profesional, originadas, según sus dichos, por el desconocimiento de su perfil en el mercado laboral y la falta de diferenciación entre su quehacer frente al de otros agentes educativos.

La institución que ofrece la LIE es la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 201, Oaxaca. Se trata de una institución de educación superior pública, creada por decreto presidencial el 25 de agosto de 1978. Tiene la finalidad de formar profesionales de la educación en licenciatura y posgrado para atender las necesidades del Sistema Educativo Nacional y de la sociedad mexicana en general (Universidad Pedagógica Nacional [UPN], 2018).

En el estado de Oaxaca, la Unidad 201 de la UPN ofrece las licenciaturas en Intervención Educativa, Pedagogía y Educación, así como las maestrías en Sociolingüística y Educación Básica. Esta universidad ha cumplido tiene 43 años formando a profesores en servicio y 21 años formando a licenciados en intervención educativa.

Al momento de realizar la investigación, la matrícula de estudiantes de la LIE era de 180 estudiantes, distribuidos en los cuatros semestres que se estaban cursando: primero, tercero, quinto y séptimo.

⁶Maestra en Educación Superior, egresada de la Universidad La Salle Oaxaca, 001437031@ulsaoaxaca.edu.mx

⁷Maestro en Educación Superior, profesor de posgrado de la Universidad La Salle Oaxaca, 000000370@ulsaoaxaca.edu.mx

De acuerdo con el programa de reordenamiento de la oferta académica de las unidades (UPN, 2002), el objetivo de la LIE es formar profesionales de la educación capaces de desempeñarse en diversos campos del ámbito educativo, mediante la adquisición de las competencias generales (perfil de egreso) y específicas (adquiridas a través de las líneas profesionalizantes) que les permitan transformar la realidad educativa por medio de procesos de intervención (p. 29).

Durante su formación, el licenciado en intervención educativa adquiere las competencias generales correspondientes al perfil de egreso que deberá poner en práctica durante su desempeño profesional y laboral: crear ambientes de aprendizaje; realizar diagnósticos educativos; diseñar programas y proyectos; asesorar a individuos, grupos e instituciones; planear procesos y acciones; identificar, desarrollar y adecuar proyectos; evaluar instituciones, procesos y sujetos; y desarrollar procesos de formación permanente (pp. 29-30).

El marco conceptual de la investigación se relaciona con las nociones de educación formal y no formal, intervención educativa, psicopedagógica y socioeducativa, gestión educativa, competencias e identidad profesional.

Para Henao et al. (2006), la intervención psicopedagógica ha recibido diversas denominaciones:

- 38** Intervención psicoeducativa, pedagógica, psicológica, y sin que haya un total consenso, hay una referencia más común a lo psicopedagógico, para referirse a un conjunto de actividades que contribuyen a dar solución a determinados problemas, prevenir la aparición de otros, colaborar con las instituciones para que las labores de enseñanza y educación sean cada vez más dirigidas a las necesidades de los alumnos y la sociedad en general (p. 218).

Respecto de la identidad profesional, ésta se define como “la forma en que el sujeto se apropia de un proyecto profesional-institucional, correspondiente a un campo disciplinar, y de lo que ese proyecto y ese campo implican en tanto espacio y medio de constitución-formación” (Navarrete, 2008, p. 146).

Identidad profesional y currículo

Para esta investigación se realizó una revisión de estudios sobre la identidad de las profesiones, identificándose, con base en esta literatura, que el enfoque pertinente para la misma era la teoría de la identidad. También se

retomaron aspectos del campo académico de la pedagogía y el currículo. Estas referencias contribuyeron a aclarar la relación entre el campo laboral y el perfil de egreso de la LIE.

Se ha concluido que el estudio de la identidad profesional, como cualquier otro tipo de análisis de carreras o programas, amerita el diseño de un referente en el que se determinen sus criterios o componentes. Zúñiga-Arrieta y Camacho-Calvo (2022) sostienen que este tipo de valoraciones se apoyan, por lo general, en el aprendizaje a partir de la experiencia o en la formulación de juicios de valor. Debido al enfoque, a los criterios o componentes, el resultado siempre será incompleto y perfectible.

Canto (2005) revisó que los estudios clásicos sobre la identidad sostenían la existencia de diferencias importantes entre la identidad social y la personal. La identidad social se basa en la posesión de rasgos que acentúan la pertenencia del individuo a un colectivo. La identidad personal se construye a partir de rasgos y sentimientos que diferencian al individuo de los demás. Ruvalcaba et al. (2011) documentan que el proceso formativo de la identidad pertenece al orden psicosocial y puede ser conceptualizado como un intercambio de características externas que son interiorizadas por la persona, organizadas y valoradas. De esta internacionalización surge la identidad, como una conciencia individual que se despierta para ser desplegada ante los otros por medio de las relaciones sociales.

Desde la perspectiva de los derechos, Silva et al. (2022) resumen que la realización personal conlleva la movilidad social; no obstante, para concretar dicho potencial es necesario desarrollar en las personas la capacidad crítica y reflexiva que les permita adquirir seguridad en su actuación, para aprovechar sus opciones. Atribuyen a las instituciones la responsabilidad de facilitar las condiciones para que los seres humanos construyan su futuro en un ambiente de confianza.

Para la administración educativa, existen políticas que promueven la gestión de calidad en las universidades; según Zúñiga-Arrieta y Camacho-Calvo (2022), ésta debe entenderse como el óptimo ofrecimiento de los servicios de formación para garantizar el desarrollo de “competencias cognitivas, personales y sociales” en el alumnado respecto del plan curricular (p. 8). Son las propias instituciones las que determinan sus parámetros y el programa de verificación de resultados que les concierne.

Respecto del currículo educativo, Rentería-Vera et al. (2022) construyen una explicación desde tres puntos de vista. Primero, señalan que posee dos dimensiones, una general que se refiere a los factores externos que se trasladan al aula desde el plan de estudios, y otra particular, en la que se

hace específica la experiencia de aprendizaje comprometida por la escuela. En cuanto a los modelos del currículo existentes, los autores identifican tres, el tecnológico, que se centra en los objetivos de enseñanza, el deliberativo, que propicia la interacción de los estudiantes con el docente y la cultura, y, finalmente, el crítico, que se enfoca en la transformación del orden social. Siguiendo a los autores, tres son las teorías ocupadas para definir los componentes curriculares:

Bajo la perspectiva tradicional, se construye una mirada sobre la gestión de la escuela que incluye los conceptos técnicos, científicos y neutros. A su vez, la teoría crítica se enfoca en el poder y la transformación social dejando de lado el statu quo. Mientras que, la teoría poscrítica se sitúa en el campo de la identidad y la intersubjetividad (p. 3).

Para los propósitos de este capítulo, se subraya que el enfoque poscrítico ofrece mayor capacidad para comprender el papel de las instituciones educativas en la construcción identitaria.

En resumen, la identidad personal es moldeada por las circunstancias vividas en el medio social e institucional; a su vez, la identidad profesional se construye mediante la formación académica y la actividad profesional que se efectúe. Para que el interventor educativo consolide su identidad profesional y se realice en ella, se requiere pensar en la formación académica que recibió, en la incidencia de su participación en el contexto sociolaboral.

40

Metodología

El enfoque metodológico de esta investigación se basa en el razonamiento inductivo, mismo que es explicado por Abreu (2014) como un enfoque que busca generalizaciones a partir de la observación de casos particulares; con frecuencia es utilizado en investigaciones de corte cualitativo.

En congruencia con los objetivos, el diseño metodológico es descriptivo. En este sentido, se obtuvieron datos del perfil profesional de los interventores educativos con el fin de analizar la construcción de su identidad profesional. Se aplicaron tres técnicas de investigación: la observación, el cuestionario y la entrevista. Se inició con la observación, debido a la relación académica existente con los alumnos y egresados de la LIE. Como asesora académica de dicha licenciatura, la autora presenció a detalle la problemática y las necesidades de este grupo de profesionales y estudiantes.

Mediante la observación fue posible registrar algunas notas acerca de cierta

confusión que los egresados de la LIE mantenían sobre su identidad profesional. Al respecto, decían que en el campo laboral afrontaban una falta de reconocimiento de su papel, lo que propiciaba confusiones de sus empleadores entre este perfil y el de otros profesionales de la educación.

La segunda técnica utilizada fue la entrevista; ésta se aplicó a cuatro egresados de la LIE, quienes manifestaron haber experimentado dificultades para responder la pregunta ¿qué estudiaste?, frente a empleadores, familiares o amigos.

La aplicación de la entrevista se basó en un cuestionario dividido en dos secciones, la primera, destinada a recabar datos generales sobre el perfil del egresado, y la segunda, que incluía 26 preguntas tipo estructural, de contraste y de opinión (Hernández et al., 2008). A su vez, la sección de preguntas se agrupó conforme a cuatro categorías:

a) Identificación de la profesión: enfocada en conocer por qué decidieron estudiar la LIE, si fue por decisión propia o porque no vislumbraban otras opciones; qué tan interesante les pareció el plan de estudios; si les gusta su profesión y se sienten identificados con ella, y qué es o cómo definen al interventor educativo.

b) Formación académica y valores universitarios profesionales: esta segunda categoría buscaba conocer cómo consideran la formación teórica, metodológica y práctica recibida en la LIE; identificar si conocían las competencias profesionales de su formación, los valores universitarios adquiridos y su utilidad para su desarrollo profesional; determinar si como estudiantes poseían una identidad universitaria y si la adquirieron durante su proceso formativo; conocer qué acciones de docentes y directivos percibieron como importantes para la construcción de su identidad profesional; finalmente, se buscaba conocer sus recomendaciones para adecuar el plan de estudios de la LIE.

c) Campo y ámbito laboral profesional: esta sección estaba dirigida a conocer los problemas enfrentados en el campo laboral como interventores educativos; las competencias puestas en práctica en sus trabajos actuales; si existe una relación entre la labor profesional que realizan y su perfil profesional; identificar los cambios de perspectiva de los entrevistados al vincular su proceso formativo con su experiencia laboral; y su opinión sobre la demanda de profesionales de la LIE en el mercado de trabajo.

d) Fomento de la identidad profesional: en la cuarta y última categoría se buscaba identificar si detectaban la diferencia entre la LIE y otros perfiles profesionales de la educación; si con base en su experiencia

académica y profesional construyeron una identidad como interventores educativos; conocer los elementos que consideran relevantes para que los interventores educativos de Oaxaca definan su identidad profesional, la fomenten y promuevan el reconocimiento colectivo de su perfil como profesionales de la educación.

La tercera técnica utilizada fue el cuestionario que, a pesar de usarse más en investigaciones de corte cuantitativo, para el caso específico de esta investigación sirvió como apoyo para respaldar la información obtenida en la entrevista a egresados de la LIE.

El cuestionario aplicado se validó mediante una consulta con dos expertos, quienes determinaron su validez y fiabilidad. Constó de 29 preguntas, cinco de las cuales eran abiertas. Las primeras tres preguntas abiertas se incluyeron al inicio del cuestionario y tenían por objeto identificar la generación a la que pertenecían los interventores educativos: matrícula, año de ingreso y año egreso de la universidad.

Las últimas dos preguntas abiertas se colocaron al final del instrumento y buscaban obtener información sobre las diferencias percibidas por los interventores educativos en la formación que brinda la LIE respecto a la de otros profesionales de la educación, así como una definición personal sobre su identidad profesional.

42

Las 24 preguntas restantes fueron cerradas, algunas dicotómicas y otras con más de tres opciones de respuesta. Para la construcción del cuestionario, se revisó el estado del arte en cuestión. A partir de este cuestionario se elaboró el guion de entrevista previamente revisado. En la tabla 1 se presenta una comparación para comprender la relación entre las categorías del cuestionario y la entrevista.

Tabla 1. Categorías de instrumento

Cuestionario	Entrevista
Formación académica de la LIE	Formación académica y valores universitarios profesionales.
Situación laboral	Campo y ámbito laboral profesional.
Identidad del interventor educativo	Identificación de la profesión. Fomento de la identidad profesional.

Fuente: elaboración propia.

Para la investigación se seleccionó una muestra por conveniencia, ya que quienes participaron en la misma eran egresados interesados en aportar su experiencia, vivencias y punto de vista al estudio de la identidad profesional del interventor educativo.

En el caso de la aplicación del cuestionario, la muestra incluyó a 30 egresados de diversas generaciones, entre la segunda y la duodécima. La muestra seleccionada para la aplicación de las entrevistas estuvo conformada por cuatro egresados; dos de ellos de la segunda generación de egresados y los dos restantes de la duodécima.

A continuación, se presentan, de manera resumida, los datos recolectados en la aplicación de la entrevista.

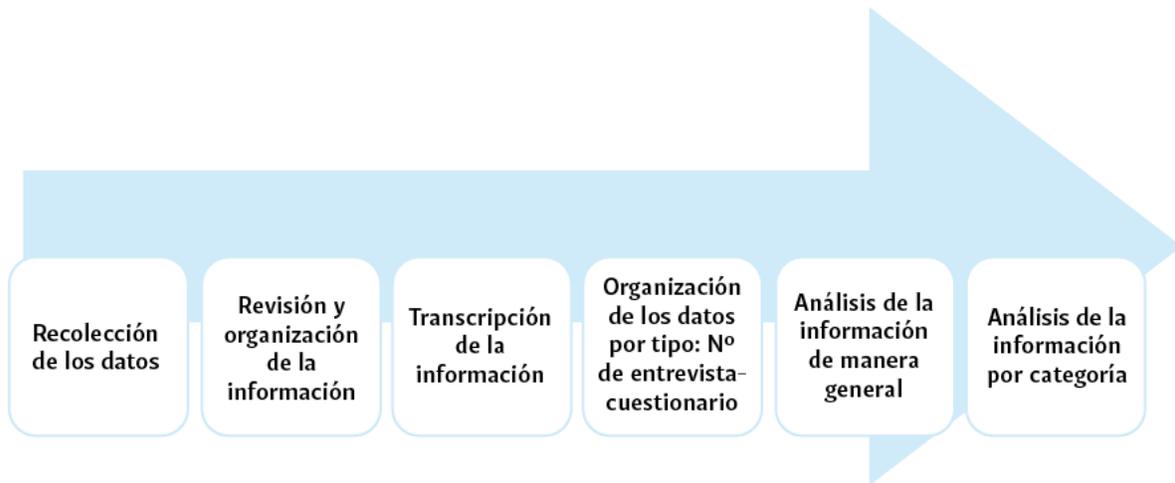
La primera entrevista fue realizada a participante 1 (Laura), egresada de la tercera generación de la LIE (2004-2008); cursó la línea curricular de Educación Inicial y su opción de titulación fue por tesis (Las prácticas de crianza y su impacto en el desarrollo integral de los niños). Actualmente trabaja en el sector social, como socia y coordinadora de primera infancia en la asociación civil DIEC.

La segunda entrevista fue realizada a participante 2 (Luis), egresado de la tercera generación de la LIE (2004-2008); cursó la línea curricular de Gestión Educativa y su opción de titulación fue por proyecto de desarrollo educativo. Su último grado de estudios es la maestría en Gestión Cultural. Actualmente trabaja en el ámbito de la educación formal como docente de una universidad pública y coordinador de programas de posgrado en una universidad privada. También es director y socio de una asociación civil en el sector social.

La tercera entrevista fue realizada a participante 3 (Alexis), quien forma parte de la duodécima generación de la LIE (2013-2017); cursó la línea curricular de Gestión Educativa. Actualmente se encuentra en proceso de titulación a través de tesis y trabaja en el Consejo Nacional de Fomento Educativo (Conafe), en el área de operación del departamento de Información y apoyo logístico. Su trabajo es de carácter administrativo y comenta que fue contratado debido a que realizó sus prácticas profesionales en esta institución. La cuarta entrevista fue realizada a participante 4 (Estefany), egresada de la duodécima generación de la LIE (2013-2017), de la línea curricular de Educación Inicial. Se encuentra en proceso de titulación por proyecto de desarrollo educativo. Trabaja como docente en la Fundación Corazón Down, del sector social, en la que realizó sus prácticas profesionales. Allí propuso un currículo particular para la atención a niños con necesidades educativas especiales.

Cada entrevista fue audiograbada y transcrita con la autorización de las personas participantes. Las grabaciones son claras y dejan escuchar la interacción entre entrevistador y entrevistado. Dichas grabaciones fueron resguardadas en formato digital como evidencia del proceso de recolección de los datos. El plan de análisis de los datos se especifica en la figura 1.

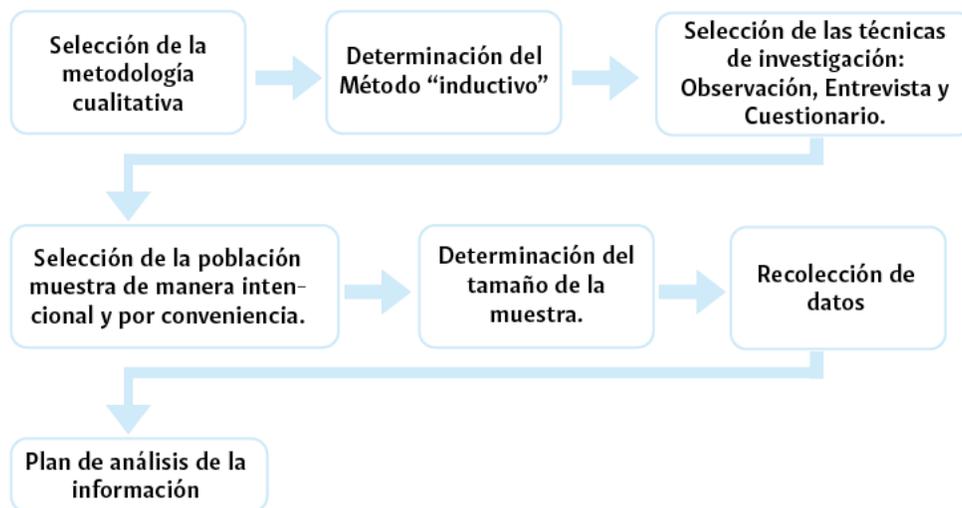
Figura 1
Plan de análisis



Nota: el esquema muestra las etapas de la recolección y manejo de los datos (elaboración propia).

44 La figura 2 permite visualizar el proceso metodológico seguido durante la investigación.

Figura 2
Proceso metodológico



Nota: el esquema muestra las actividades llevadas a cabo durante el proceso metodológico del estudio (elaboración propia).

Resultados y disertación

Formación académica del interventor educativo

Los egresados de la segunda generación opinaron que la formación teórica de su licenciatura fue buena e interesante. Participante 3, egresado de la duodécima generación, haciendo referencia al plan de estudios comentó que la formación teórica se encuentra estancada y no ha logrado adecuarse a los tiempos actuales ni a las necesidades de la sociedad (A. E. Cruz, comunicación personal, agosto de 2018). Para participante 4, su formación teórica fue buena porque obtuvo un conocimiento amplio de historia, filosofía y psicología (E. E. Domínguez, comunicación personal, agosto de 2018).

En contraste con la formación teórica, dijeron que su formación práctica fue débil. El participante 3 opinó que era insuficiente una sola hora de formación práctica por semana, según lo establece el plan de estudios. Quienes tuvieron mayor experiencia práctica fueron las egresadas de la línea curricular de Educación Inicial.

Las competencias inherentes al perfil de egreso identificadas por los interventores educativos son: a) creación de ambientes de aprendizaje, b) diseñar programas y proyectos, c) evaluar instituciones, procesos y sujetos, y d) realizar diagnósticos educativos.

La competencia con la que más se identificaron fue la de asesorar a instituciones o sujetos en los ámbitos de educación formal y no formal. Afirmaron tener los elementos para realizar diagnósticos e intervenciones con una actitud ética y responsable.

Los valores adquiridos durante su proceso de formación fueron: a) ética, b) compromiso, c) profesionalismo, d) solidaridad, e) tolerancia, f) respeto, g) trabajo en equipo, h) responsabilidad, e i) puntualidad. Entre éstos, dos egresados resaltaron la tolerancia y el respeto.

Las personas entrevistadas afirmaron que durante su proceso formativo no tenían una idea de la identidad sobre los estudios universitarios que cursaban. Ésta se construyó entre su proceso de formación y su experiencia laboral. Algunos a media carrera; otros a través de las prácticas profesionales y el servicio social.

Las acciones de docentes y coordinadores que fomentaron su identidad profesional fueron ferias de intervención educativa, ejercicios de educación inicial como la ludoteca, actividades conmemorativas del aniversario de la universidad. Asimismo, destacaron los intercambios de experiencias entre egresados y estudiantes en los que hablaron del proceso de titulación y las alternativas en el campo laboral.

Participante 2 puntualizó que los docentes, desde su formación y asignatura, aportaron los elementos y las habilidades que debían obtener (L. E. Mangas, comunicación personal, agosto de 2018). Por el contrario, participante 3 detectó falta de seguimiento a iniciativas y proyectos.

Los egresados señalaron que debe modificarse y actualizarse el plan de estudios de la LIE. En este sentido, propusieron dar mayor énfasis a las actividades prácticas de las materias, para que proporcionen mayor experiencia a los interventores educativos, de modo que a su egreso puedan responder de mejor manera a las necesidades de los empleadores y la sociedad.

Los encuestados pertenecen a la séptima, octava, novena y décima generación de la LIE. La mayoría de ellos (70%) optó por la línea curricular de Gestión Educativa y 30% por la de Educación Inicial. Al momento de la investigación, 60% se había titulado o estaba en proceso de hacerlo. Su opción de titulación preferida era por proyecto de desarrollo educativo, seguida por tesina y tesis. La opción menos elegida fue la de sistematización de la experiencia profesional.

Situación y ámbito laboral del interventor educativo

Los dos principales problemas con que se enfrentaron en el ámbito laboral fueron que la sociedad y los empleadores no reconocían su perfil profesional y que existía confusión entre el quehacer de estos egresados y el de otros profesionales de la educación.

46

Las competencias obtenidas de su formación que más ponen en práctica son: a) crear ambientes de aprendizaje, b) diseñar programas y proyectos, c) asesorar a individuos, grupos e instituciones, d) planear procesos, acciones y proyectos, e) evaluar instituciones, procesos y sujetos y f) realizar diagnósticos educativos

Participantes 1, 2 y 4 señalaron que existe una relación entre el perfil profesional obtenido y la labor que realizaban en el campo laboral. Para participante 3, en cambio, no existe ninguna relación entre su formación universitaria y la labor profesional que realizaba.

Para participantes 2, 3 y 4, su perspectiva de la LIE cambió a su ingreso en el mercado laboral. En el caso de participante 1 esto no fue así, puesto que siempre tuvo presente qué tipo de profesional era, aunque a veces no sabía cómo explicarlo (L. Flores, comunicación personal, agosto de 2018).

Los cuatro egresados dijeron que podría existir una gran demanda de profesionales de la LIE; no obstante, su perfil y sus competencias laborales son desconocidos. Ante esta situación, propusieron promover y difundir la profesión.

La mayoría de los interventores trabajaba (90%) y la relación entre su formación académica y actividades laborales era de media a alta. En general, los interventores educativos pueden trabajar en el ámbito formal, no formal o informal. Los entrevistados lo hacían principalmente en el formal y el no formal. Dentro del ámbito formal, trabajaban como docentes en preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y universidad. En el ámbito no formal, se empleaban en organizaciones civiles relacionadas con la educación.

Identidad del interventor educativo

Los entrevistados decidieron estudiar la LIE porque les interesaba algo relacionado con el ámbito educativo, aunque no se identificaban con las escuelas normales. Es el caso de quienes optaron por la línea curricular de Gestión Educativa, mientras que las egresadas de la línea de Educación Inicial dijeron que querían ser maestras de preescolar, por lo que desde su ingreso a la LIE sabían qué línea elegirían.

El plan de estudios les pareció atractivo, interesante, novedoso porque no tenía relación con el de las escuelas normales, aunque también extraño y confuso.

Les gustó su profesión y se identifican con ella. Participante 2 comentó que no se sentía identificado con su institución.

Los entrevistados definieron con sus palabras al interventor educativo: es alguien que promueve, facilita la enseñanza y el aprendizaje, que innova. Una persona que posee las competencias para intervenir en diferentes espacios educativos.

Es un agente educativo que va más allá de sólo incidir en contextos escolares. Puede percatarse de ámbitos que necesitan su acción; puede reconocer y aportar algo frente a una situación identificable.

Fomento de la identidad profesional

Los entrevistados detectaron que lo que los diferencia de otros profesionales de la educación radica en las competencias. Las suyas tienen influencias de otros campos disciplinarios como la administración y la sociología, lo que les aporta elementos y herramientas provenientes de la parte teórica de su plan de estudios.

Los cuatro egresados apreciaron que ya poseen una identidad profesional como interventores educativos. Participante 1 la fue adquiriendo en sus experiencias laborales y con la asistencia a cursos y actividades. Los participantes 2 y 4 siguen construyendo su identidad profesional. Participante 3 expresó que posee su identidad profesional porque sabe lo que puede hacer;

sin embargo, lo considera insuficiente, mencionando que necesita involucrarse con más personas de su mismo perfil para poner en común unutar y tenerlo más claro.

Al respecto, detectaron elementos que los han ayudado a construir su identidad profesional, como son: a) el orgullo por su profesión, b) la formación académica, c) el perfil de egreso y, d) el ámbito laboral.

En este sentido, manifestaron que la formación académica debe ser el principal factor para definir su identidad. El perfil de egreso es lo que la institución propone, dijeron, pero el currículo debe retroalimentarse con lo que ellos realizan en el ámbito laboral.

Los cuatro egresados indicaron que realizan actividades para fomentar la identidad del interventor educativo. Participante 1 reveló que lo hace con sus compañeros egresados. Participante 2 con interventores que trabajan en la misma institución. Participante 3 con amigos y compañeros de trabajo. Participante 4 con sus amigos, su familia, compañeros de trabajo, su jefe.

Reconocieron que, actualmente, en el estado de Oaxaca los interventores no tienen una identidad profesional colectiva, pues esto requiere unión, juntarse y tener un equipo, para saber qué están haciendo y cómo lo están haciendo. Comentaron que les hace falta dar a conocer su trabajo, darse a conocer a través de sus investigaciones y las aportaciones educativas que realizan.

- 48** Identificaron que los actores con mayor influencia en la construcción de la identidad del interventor educativo son, en primer lugar, los propios interventores educativos, principalmente quienes egresaron de las primeras generaciones, y, en segundo lugar, los maestros.

Para participante 3, la universidad debe asumir la responsabilidad de construir la identidad del interventor educativo, ya que es uno de los aspectos que tiene que ofrecer al momento de poner a disposición sus servicios. Dijo que, en un segundo plano, los egresados también comparten esa responsabilidad, a través de su trabajo.

La revisión de la identidad de estos egresados aportó elementos para la evaluación del programa académico y la adecuación curricular del plan de estudios. La perspectiva de docentes y empleadores, no incluida en esta investigación, también será una referencia obligada en la gestión de mejoras educativas y laborales para estos profesionales.

CONCLUSIONES

Los hallazgos del estudio mostraron que quienes estudian la licenciatura en intervención educativa poseen una identidad profesional personal; no obstante, su identidad colectiva no es del todo estable ni precisa y carecen de reconocimiento social, lo que dificulta su afirmación frente a otros profesionales de la educación.

Los referentes teóricos del proyecto permiten documentar, como definición aceptada del quehacer de las y los profesionales en intervención educativa, que se ocupan de guiar, mediar y acompañar los procesos de enseñanza-aprendizaje, tanto en el contexto educativo informal como en el formal en cualquiera de los niveles.

Respecto de la problemática inherente a la gestación y el desarrollo de una identidad colectiva para quienes egresaron de la LIE, puede recurrirse a opciones aplicadas con éxito en otros campos profesionales, como crear colectivos de egresados, organizar encuentros, simposios y seminarios que favorezcan el intercambio de experiencias.

Los datos obtenidos mediante el trabajo de campo permiten afirmar que las y los interventores educativos laboran principalmente en el ámbito formal de la educación. Este campo se encuentra estrechamente relacionado con la labor inherente a la docencia en los niveles básico, medio superior y superior.

De igual manera, cuando estos profesionales se desempeñan en el ámbito no formal, se emplean sobre todo en asociaciones civiles vinculadas a procesos educativos. En este contexto, es usual que los egresados hayan emprendido por sí mismos la labor de fundar, organizar y operar sus propias asociaciones.

En relación a su perfil de egreso, identifican las ocho competencias generales que conforman su plan de estudios. También aprecian que existe una relación estrecha entre su formación profesional y la actividad profesional que llevan a cabo.

Las competencias de su perfil que reconocen con mayor precisión son: a) crear ambientes de aprendizaje, b) diseñar programas y proyectos, c) asesorar a individuos, grupos e instituciones, d) planear procesos, acciones y proyectos, e) evaluar instituciones, procesos y sujetos, y f) realizar diagnósticos educativos.

Con respecto al plan de estudios de su licenciatura, afirmaron que, al mo-

mento de su creación, éste respondía a las necesidades sociales y las demandas educativas. No obstante, en la actualidad, el plan de estudios de su licenciatura requiere reformas curriculares.

Entre las principales recomendaciones en este sentido destaca la inclusión de mayor cantidad de actividades prácticas que les permitan hacer más eficiente su desempeño profesional. La consecuencia esperada de este cambio es lograr una incidencia importante en el reconocimiento social de la profesión. Para ello proponen la movilización de dos actores clave: en primer lugar, los propios interventores educativos, en segundo, los docentes y directivos de la institución que los formó.

En su campo de acción identificaron dos problemas prioritarios: la sociedad y los empleadores no reconocen la especificidad de su perfil profesional y los propios egresados, al presentarse, son incapaces de brindar una explicación consistente sobre su perfil y campo.

Una observación derivada del estudio es que la demanda de interventores educativos podría llegar a ser muy alta entre los empleadores, pero aún existe un nivel de desconocimiento amplio sobre su perfil profesional, lo cual reduce sus opciones de trabajo y genera confusión con otros profesionales de la educación, como docentes y pedagogos.

Los estudios sobre identidad profesional pueden ser relevantes para la gestión curricular y didáctica de las profesiones en Oaxaca. Ofrecen información clave sobre la apropiación del plan de estudios, la inserción laboral de los egresados y contradicciones concretas entre ambos aspectos.

50

Debe revisarse la conveniencia de realizar este tipo de estudios durante los procesos de evaluación y reforma curricular que realizan las instituciones de educación superior.

Igualmente, deben preverse en el marco normativo que regula el reconocimiento de validez oficial de estudios y entre los deberes de quienes coordinan académicamente los programas de licenciatura.

La realización de una investigación sobre identidad profesional, surgida en la maestría en Educación Superior, pone de manifiesto el compromiso institucional con la generación de propuestas de transformación, pertinentes y relevantes para el contexto local.

REFERENCIAS

Abreu, L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3): 195 - 204.

Canto, O. J. (2005). El sí mismo desde la teoría de la identidad social. *Escritos de Psicología*, (7): 59 - 70.

Díaz, G., y Ortiz, R. (2005). La entrevista cualitativa. *Universidad Mesoamericana*, 31: 2-31. https://web.archive.org/web/20180411193617id_/http://www.geiuma-oax.net/cursos/entrevistacualitativa.pdf

Henao, G. Ramírez, L., y Ramírez, C. (2006). Qué es la intervención psicopedagógica: definición, principios y componentes. *Grupo de Investigación: Estudios Clínicos y Sociales en Psicología*, 6(2): 215-226.

Hernández-Sampieri, R., y Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). McGraw-Hill / Interamericana.

Navarrete, Z. (2008). Construcción de una identidad profesional: los pedagogos de la Universidad Nacional Autónoma de México y de la Universidad Veracruzana. *Revista mexicana de investigación educativa*, 13(36): 143-171.

Ortiz, A. (2018). *La identidad profesional del interventor educativo como un profesional de la educación en Oaxaca* [tesis de maestría no publicada]. Universidad La Salle Oaxaca.

Rentería-Vera, J., Hincapié-Montoya, E., Rodríguez-Caro, Y., Vélez-Castañeda, Ch., Osorio-Vélez, B., Durango-Marín, J. (2022, enero-junio). Competencia global para el desarrollo sostenible: una oportunidad para la educación superior. *Entramado*, 18(1), e-7641 pp. 1-21. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.7641>

Ruvalcaba, C. J., Uribe, A. I., y Gutiérrez, G. R. (2011). Identidad e identidad profesional: Acercamiento conceptual e investigación contemporánea. *Revista CES Psicología*, 4(2): 82 -102.

Silva, T., Castanheira, S., y Macedo, E. (2022). La Universidad y el Aprendizaje en Servicio en la promoción de la ciudadanía y la inclusión: informes de experiencia sobre la intervención educativa en el contexto deportivo. *Estudios Pedagógicos*, 47(4): 309-329. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000400309>

Universidad Pedagógica Nacional (2002). *Programa de Reordenamiento de la Oferta Educativa de las Unidades UPN*. Obtenido de file:///C:/Users/Inspiron%20i7/Desktop/documento_general_lie.pdf

____ (2018). Universidad Pedagógica Nacional Unidad 271. Reseña Histórica: <http://www.upntabasco.edu.mx/index.php/conocenos/resena-historica>

Zúñiga-Arrieta, S., y Camacho-Calvo, S. (2022). Theoretical References for an Accreditation Model from Evaluation and Quality Management. *Revista Electrónica Educare*, 26(1);, 1-19. <https://doi.org/10.15359/ree.26-1.15>

El aprendizaje-servicio: una metodología para fortalecer el vínculo universidad-comunidad

*Alethia Orquídea Gutiérrez Valdez⁸
Maricarmen de la Cerda Robles⁹*

INTRODUCCIÓN

Históricamente, la investigación científica ha favorecido el desarrollo de nuevos conocimientos a partir de la reflexión sobre el entorno, el cual puede ser descrito, comprendido y explicado mediante un proceso riguroso y sistemático de recolección de evidencias. Sin duda, ésta es una labor compleja y desafiante, porque más allá de generar avances científicos debe coadyuvar a atender las necesidades y carencias del entorno más próximo: la comunidad.

En este sentido, la maestría en Investigación Educativa de la Universidad La Salle Oaxaca ha permitido a una de las autoras del presente texto vislumbrar diversas problemáticas educativas que, sin el conocimiento pedagógico y el abordaje metodológico adecuado, serían difíciles de comprender. Cabe destacar que este capítulo se desprende del trabajo teórico-documental tipo tesina presentado por una de las autoras para la obtención de este grado y dirigido por la otra. No obstante, el texto original, intitulado Aportes a la metodología pedagógica del aprendizaje-servicio para favorecer la transformación de la comunidad, se ha enriquecido y reconstruido a partir de la permanente reflexión sobre los alcances del método pedagógico de Aprendizaje-Servicio (A-S) para favorecer el aprendizaje significativo, concretamente, en el nivel superior.

Este capítulo también busca describir algunas estrategias orientadas a fortalecer la etapa de diagnóstico del método de Aprendizaje-Servicio, en aras de contribuir a la transformación de la comunidad en la que se desarrolla la experiencia; en este sentido, este método implica diseñar acciones de servicio solidario y expresarlas en un proyecto sistematizado, que integran contenidos curriculares con la intención de buscar solucionar problemas o necesidades de una comunidad seleccionada para dicha acción (Herrero y Tapia, 2015).

⁸Maestra en Investigación Educativa por la Universidad La Salle Oaxaca (000000688@ulsaoaxaca.edu.mx)

⁹Maestra en Calidad de la Educación (000000525@ulsaoaxaca.edu.mx).

Originalmente, este escrito surgió de la necesidad de indagar sobre diferentes metodologías de enseñanza y aprendizaje, entre ellas, los aprendizajes situado, activo, experiencial, crítico, colaborativo, etc. Se consideró pertinente la elección de la propuesta pedagógica del Aprendizaje-Servicio, dado que la revisión del estado del arte reveló la existencia de diversas evidencias satisfactorias provenientes de proyectos efectuados siguiendo este método pedagógico. Sin embargo, a pesar de todo su potencial, los estudios existentes en México, y específicamente en el estado de Oaxaca, revelan que el A-S ha sido poco estudiado y abordado, aun cuando existen prácticas escolares universitarias similares con otros calificativos, objetivos, características, desarrollo y áreas de incidencia, que no son, y quizá no pretenden ser, Aprendizaje-Servicio.

Este método se destaca por ser activo y experiencial, pues vincula a los alumnos con situaciones reales y problemáticas que se viven fuera de las aulas, al tiempo que les permite ir más allá de los contenidos curriculares, promoviendo que lo que sucede dentro de las escuelas pueda impactar en el desarrollo del entorno. Cabe precisar que el A-S es una metodología que puede ser aplicada en todos los niveles educativos, aunque, dadas sus características, resulta más conveniente en contextos universitarios. La misma vincula los conocimientos de los programas académicos con acciones de servicio solidario, haciendo más significativo el aprendizaje de los jóvenes y contribuyendo, a la vez, a resolver problemáticas y / o necesidades de la comunidad seleccionada para ser apoyada, que enfrenta realidades sociales complejas.

Además, se propone el A-S como una buena alternativa pedagógica para el nivel superior, debido a que podría ayudar a dar cumplimiento a una de las tres funciones sociales de toda universidad: la extensión social, que tiene que ver con mejorar el entorno inmediato a partir de los conocimientos que se transmiten y gestan en los centros educativos, obligándolos a relacionarse con la comunidad en la que se ubican, mediante acciones como: servicio social, prácticas de campo, proyectos escolares, programas sociales y culturales, entre otras actividades.

Esta metodología invita, pues, a abandonar viejos paradigmas educativos basados en posturas magiocentristas y a asumir que los retos de la educación del siglo XXI exigen una enseñanza centrada en el estudiante, quien está llamado a desarrollar su capacidad de autogestión a través de habilidades cognitivas y sociales que le permitan aprender a aprender, así como a solucionar problemas de manera crítica, creativa y ética.

Asimismo, resulta una alternativa pedagógica efectiva porque facilita la

transferencia de los conocimientos adquiridos por los estudiantes universitarios durante la formación profesional y los sitúa en una realidad concreta; favorece la resolución de conflictos locales a través de acciones académicas sistematizadas y orquestadas por los jóvenes universitarios bajo la dirección de un docente, quien funge como facilitador durante la ejecución del proyecto y como responsable de generar, de acuerdo con Herrero y Tapia (2015), las reflexiones áulicas pertinentes para el logro de aprendizajes significativos, duraderos y profundos.

Este capítulo describe cómo la metodología de A-S no sólo favorece el aprendizaje de los alumnos universitarios; también puede contribuir al bienestar de la comunidad, esperando que ésta desarrolle sus propias herramientas para solucionar sus problemas. No obstante, para que esto suceda, los proyectos de A-S no deben considerar a la comunidad desde una perspectiva utilitaria, como algo de lo cual sacar provecho en pro del aprendizaje de los estudiantes, sino asumirla como un ente capaz de dinamizar procesos de mejora. Por ello las universidades deben realizar un auténtico trabajo de servicio, con acciones bien planeadas y asumiendo compromisos con ésta, principalmente con las más vulneradas o las que se encuentran en situaciones desventajosas.

A continuación, se explica de manera más detallada la metodología de Aprendizaje-Servicio (A-S), especificando sus ventajas, retos, etapas y características de los proyectos dentro de ambientes educativos formales en el nivel superior. Posteriormente, se describen algunos principios del método participativo de la educación popular, de la cual se pueden recuperar estrategias, ya que ha demostrado favorecer la participación activa, democrática y solidaria de las comunidades. A pesar de que ambos escenarios educativos (universitario y popular) pudieran parecer contradictorios, no sólo por el contexto en el que se desarrollan, sino sobre todo por los propósitos sociales últimos que persiguen, este texto pretende identificar algunas de las estrategias del método participativo de la educación popular que pueden enriquecer los proyectos de A-S en su etapa de diagnóstico, en la que se identifican de manera participativa, con y desde la comunidad, la(s) necesidad(es) que motivan la intervención.

Aprendizaje-servicio: una alternativa pedagógica efectiva para el nivel superior

La educación formal (EF) supone un proceso de formación que se lleva a cabo en el marco de una estructura escolar institucional, en la que la enseñanza impartida es graduada, jerárquica y sistematizada, planificada de

acuerdo con un diseño curricular que fija objetivos y contenidos que obedecen a un sistema escolar complejo determinado por las políticas educativas de un Estado nación, el que la legitima mediante certificados oficiales de estudios. También se caracteriza por ser rigurosa en cuanto a la asistencia y permanencia de los estudiantes; para acreditarla, es necesario cumplir con horarios y periodos determinados, con criterios de evaluación de los contenidos programáticos contemplados para cada grado en cada nivel educativo obligatorio en México (educación básica y media superior).

Precisamente, la educación formal es el escenario en el que se aplica una gran diversidad y tipologías de prácticas pedagógicas diseñadas para el cumplimiento de los objetivos académicos y el abordaje de los contenidos curriculares contemplados en los planes de estudio de acuerdo con el modelo de nación que se busca construir en un momento determinado.

Por ende, la metodología A-S puede ser una alternativa pertinente para los docentes universitarios, pues es “una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado en el que los participantes se forman al trabajar sobre necesidades reales del entorno con el objetivo de mejorarlo” (Puig y Palos, 2006, p. 1).

Antes de abordar de manera más detallada las características de este método, es importante mencionar las tres vertientes del mismo según los contextos en que su aplicación ha tenido buenos resultados y desde los cuales se sigue promoviendo y teorizando:

56

a) En el contexto europeo se identifican trabajos realizados en diversas universidades de España, país en el cual se ha posicionado el Aprendizaje-Servicio como una metodología bondadosa de enseñanza en el nivel superior.

b) En el contexto estadounidense-británico, el A-S, denominado Service-Learning, cuyos orígenes datan de principios del siglo XIX, se ubica como un movimiento de educación cooperativa y progresista (López y Benítez, 2018).

c) En el contexto latinoamericano también se observa su aplicación, reconociendo los aportes del Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (CLAYSS), que le denomina “aprendizaje-servicio solidario”. Éste tiene la misión de contribuir al desarrollo de una cultura fraterna y participativa en América Latina mediante la implementación de proyectos educativos solidarios.

A pesar de esta diversidad de enfoques y de las múltiples concepciones existentes, en este escrito se entiende al Aprendizaje-Servicio como una propuesta pedagógica sistemática que vincula al estudiantado con una comunidad concreta, para resolver de forma crítica, voluntaria y comprometida una situación, problemática o necesidad enfrentada por ésta y contribuir a su transformación. A su vez, habilita en los estudiantes competencias profesionales y valores sociales que obedecen a una asignatura curricular y son organizadas y gestionadas por un docente universitario con el apoyo de su institución educativa.

Otros rasgos que distinguen a esta metodología y la diferencian de otras alternativas situadas (aprendizaje por proyectos, basado en problemas, análisis de casos, entre otras), que también colocan al estudiante en el lugar del aprendizaje, son: (a) el protagonismo de los estudiantes, quienes se involucran en todas las etapas del diseño y gestión del proyecto solidario, incluyendo el diagnóstico, la planeación, la ejecución, la evaluación y la sistematización; (b) las actividades orientadas a la solución de problemas concretos que emergen de la comunidad; y (c) el abordaje de los contenidos de aprendizaje formales (Tapia, 2008).

Esta metodología se materializa en un proyecto que es una propuesta sistematizada de las acciones y consideraciones a seguir para su implementación. A continuación, se describen las etapas del itinerario de un proyecto de A-S planteado por Tapia (2016, p. 21) y recogido en el Manual para docentes y estudiantes solidarios del Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario:

- a) Motivación: para desarrollar el proyecto, ésta debe ser de tipo personal e institucional, por lo que se sugiere que estudiantes y docentes tengan, de antemano, conocimiento y comprensión del concepto de aprendizaje-servicio, así como conciencia de la importancia del protagonismo juvenil.
- b) Diagnóstico: incluye la identificación de necesidades, problemas y desafíos junto con la comunidad destinataria y el análisis de la factibilidad de respuesta desde la institución educativa. Cabe destacar que la presente investigación aporta principalmente en esta etapa.
- c) Diseño y planificación del proyecto: esta fase implica definir varios aspectos, entre ellos, los objetivos de aprendizaje y del servicio solidario y sus destinatarios (comunidad, organización, grupo social, etc.), contenidos, recursos y actividades registrados en un cronograma tentativo, lugares del desarrollo del proyecto, así como la delimitación de los responsables y protagonistas.

Una vez diseñado el proyecto, se puede modificar para asegurar su coherencia interna. Además, también se pueden buscar alianzas institucionales para la obtención de recursos, formalización de acuerdos y convenios.

d) Implementación y gestión del proyecto solidario: se realiza simultáneamente con el abordaje de los contenidos de aprendizaje asociados.

e) Registro de lo actuado, reflexión y evaluación del proceso y logros intermedios, pudiéndose realizar en esta etapa los ajustes correspondientes, revisiones, nuevas implementaciones y alianzas.

f) Cierre y multiplicación, para lo cual es necesario llevar a cabo la evaluación final de los resultados de aprendizaje y sobre la comunidad, así como la sistematización de la experiencia, lo que permite dar continuidad al proyecto y replicarlo. También, son necesarios, según Tapia et al. (2016), la celebración y el reconocimiento de los protagonistas.

A pesar de que las etapas de un proyecto de A-S han sido sistematizadas, este trabajo busca añadir algunas estrategias, principalmente en la etapa del diagnóstico, con el fin de que la comunidad sea un elemento clave de la metodología, partiendo de la premisa de que ésta tiene la capacidad de validar su conocimiento popular y llevarlo al nivel de praxis a partir de lo que considera más adecuado para su propio bienestar. Partir de la óptica de la comunidad implica identificar sus cualidades, lo que incluye el espacio en el que se vive de forma más íntima y donde realmente se construyen solidaridades y se forjan ideas para la construcción de un mejor futuro. La aportación de este trabajo busca recordar que en los proyectos de A-S debe existir una relación simétrica de beneficio entre todos los involucrados: alumnos, docente, comunidad e institución educativa.

58

De acuerdo con Lerullo y Ruffini (2015), en los proyectos de A-S existen diversos tipos de intervención comunitaria, que, generalmente, se dan de manera paulatina y creciente: (a) experiencias de asistencialismo, en las que las acciones de servicio buscan mejorar una situación específica, por lo regular, de carencia o emergente. El servicio se da como ayuda o apoyo a la comunidad; (b) campañas preventivas orientadas a la sensibilización de la población y los diversos niveles de autoridades gubernamentales, para señalar la importancia de solventar una situación desfavorable o alguna problemática social. El servicio está orientado a realizar acciones de difusión, promoción y acompañamiento; (c) intercambio de saberes, que implica una transferencia entre el conocimiento académico disciplinar y el conocimiento comunitario. El servicio es una especie de trueque, que supone un ejercicio de reciprocidad y solidaridad (dichos términos son muy utilizados en el contexto cultural

del estado de Oaxaca); y (d) desarrollo local, que resulta de la intervención de diversos actores sociales, entre ellos, escuela, comunidad, gobierno, asociaciones civiles, orientados de manera conjunta a gestionar y motorizar acciones de desarrollo y transformación comunitaria. El servicio radica en la intervención para el desarrollo, la potencialización y la transformación de la comunidad.

Las autoras del presente texto ponen su mirada en estos dos últimos tipos de intervención, dado que la educación popular busca estos mismos propósitos transformativos, mismos que se abordan brevemente a continuación.

Aportes potenciales del método participativo al A-S

La educación no formal (ENF) se entiende como sinónimo de educación permanente para adultos, para la vida o para el trabajo; esto significa que el proceso de enseñanza y aprendizaje está organizado y es sistemático, pero a su vez es flexible en cuanto a destinatarios, espacios de aprendizaje, objetivos, etc. Por lo tanto, resulta complementario al brindado por el sistema institucional escolar.

La ENF se presenta como una alternativa educativa en contextos ajenos a un espacio formal y, de acuerdo con Pieck (1996), “como una estrategia que podría resolver problemas específicos en áreas rurales de países en desarrollo” (p. 45), pues se le atribuyen beneficios, como: transmisión de saberes a grupos marginados, desarrollo de capital cultural, capacitación para el trabajo y, en general, mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades menos favorecidas.

La educación popular (EP) se enmarca dentro de la ENF, siendo entendida como “el proceso histórico producido por el pueblo movilizado” (Castillo et al., 1996, p. 2). Ésta se desarrolló fuertemente en la década de los ochenta, debido a la participación de sujetos sociales en la lucha política, en la que el diálogo y la experiencia constituyen elementos de reflexión claves para transformar las realidades cotidianas de comunidades o pueblos y mitigar diversos problemas sociales que viven, producto de la desigualdad social, la marginación, la pobreza, la migración, etc., y sobre todo de sectores vulnerables (mujeres, niños, campesinos, obreros, entre otros), buscando como fin último su empoderamiento.

De ahí que la importancia de la EP radique en la colaboración participativa de quienes integran una comunidad, para hacer conciencia de su situación desfavorable mediante procesos de reflexión. A su vez, esto implica acción, lo que significa que las estrategias de mejora se gestan “desde” y “con” la

gente, para elevar su calidad de vida, evidenciándose así la relación dialéctica del método participativo freiriano entre teoría y práctica, es decir, entre reflexión-acción, binomio que permite “crear conciencia” y, por tanto, transformación social.

Para ello, según Gadotti et al. (2010), los proyectos de educación popular deben problematizar la realidad desde la especificidad de cada grupo social, esto es, desde su historia, cultura, lenguaje, etc., y, partir de ello, desarrollar todo el saber popular generado colectivamente y no como suele regularmente hacerse en el ámbito escolar, en el que un sujeto aislado (genio) de la realidad produce conocimiento desde el escritorio o la academia.

Es por ello que en la educación popular el método participativo promueve el aporte e involucramiento de todos los habitantes de la comunidad, sin importar edad, condición social o género; contempla sus intereses, inquietudes, posibilidades y necesidades, sin exclusión ni descalificación de aquellos que “saben menos” respecto a quienes, se supone, “saben más”. De ahí que las experiencias de proyectos exitosos de este tipo se diferencian por establecer una relación horizontal, democrática y de respeto mutuo entre los y las participantes, distinta de la competencia desleal comúnmente favorecida en los ámbitos escolares, a pesar de los esfuerzos de las instituciones educativas por promover el trabajo colaborativo.

60 Esta participación se logra gracias a que el educador popular reconoce la función colectiva de todo el pueblo, porque independientemente de que se definan algunas tareas permanentes y específicas, la dirección, gestión y evaluación del proyecto popular está en manos del colectivo y se lleva a cabo mediante procesos democráticos de comunicación, como las asambleas, en los que se reflexiona y dialoga sobre las acciones a realizar.

Por todo lo anterior, se enfatiza que la educación popular enriquece significativamente la metodología de A-S, favoreciendo el desarrollo de la comunidad en su etapa diagnóstica, ya que plantea un diálogo real “que implica el involucramiento de la gente en el proceso de investigación e implantación ... a una participación que apunta al fortalecimiento de la identificación de los grupos marginados social y económicamente de la sociedad” (Pieck, 1996, p. 123).

En este escenario, la metodología del Aprendizaje-Servicio voltea la mirada hacia la construcción de alternativas adecuadas a las exigencias sociales de los sujetos oprimidos, rescatando a la comunidad como el elemento clave que aporta desde su vivencia y experiencia. Esto no significa que algunos proyectos de A-S no hayan logrado este nivel de involucramiento de la comunidad; sin embargo, algunas estrategias del método participativo podrían

enriquecer su capacidad de diagnosticar las necesidades de intervención, para que la comunidad pueda, con el transcurso del tiempo, por sí misma, ser responsable y autogestiva de los procesos de cambio dinamizados desde la iniciativa escolar universitaria de Aprendizaje-Servicio.

Metodología

Como ya se comentó, este capítulo se desprende de un trabajo de investigación de tipo documental, por lo que su metodología se basó, netamente, en la revisión teórica y el análisis de fuentes bibliográficas, hemerográficas y de archivos institucionales. Se siguió un proceso selectivo, discriminativo y crítico, sobre todo debido a la vasta información internacional sobre el A-S existente. Para determinar el estado del arte, también se analizaron varios artículos científicos relacionados con la práctica de esta metodología en los contextos español y latinoamericano. Asimismo, esta revisión se ha enriquecido con la asistencia a diferentes espacios de reflexión y exposición (congresos, cursos, webinars, foros, pláticas, talleres, etc.) sobre el impacto del método de A-S.

Durante la investigación documental se identificó a la etapa del diagnóstico como el área de oportunidad de los proyectos de A-S, por lo que la contribución de este trabajo se centra en ella a partir del método participativo de la educación popular, en el que, precisamente, el diagnóstico de necesidades es un elemento clave.

Cabe resaltar que el acopio y recuperación de fuentes que refieren a experiencias populares fue complejo, ya que desafortunadamente no es común su documentación; los grupos suelen realizar prácticas valiosas y exitosas, pero no las sistematizan ni las divulgan. No obstante, se excluyeron experiencias comunitarias, ya que a pesar de que ambos tipos de educación no formal buscan la mejora de calidad de vida de grupos vulnerables, la educación popular lo hace desde la gente y para la gente.

Análisis de la problemática

La propuesta del Aprendizaje-Servicio (A-S) puede parecer ajena a la realidad pedagógica de México, pues desafortunadamente, en nuestro contexto estatal, la evidencia teórica indica que son pocos los casos de proyectos efectuados bajo esta metodología, mientras que en otras entidades, por ejemplo Nuevo León, instituciones como la Universidad de Monterrey y el Tecnológico de Monterrey han realizado y demostrado experiencias exitosas. La falta de inclusión del A-S puede deberse, entre múltiples factores, al desconocimiento, resistencia o escepticismo de algunos docentes o universi-

dades, quienes realizan ciertas experiencias de manera empírica, pero no le dan el nombre correspondiente, por no identificar los principios teóricos y metodológicos del A-S. De hacerlo, formarse en ello y atreverse a implementarlo, podrían concebirlo como una alternativa efectiva no sólo de aprendizaje, sino también como una propuesta que refuerza el tejido social y la participación activa de la comunidad en la que se crean dichos proyectos escolares.

Para ello, es necesario reconocer que toda comunidad, desde una visión crítica de su realidad, es capaz de identificar sus carencias, así como de desarrollar los medios que le permitan gestionar los recursos necesarios para superar sus dificultades a mediano y largo plazo, lo que contribuiría a su empoderamiento.

En este sentido, los proyectos de A-S podrían servir para activar dicha capacidad, pues el acompañamiento de los estudiantes universitarios y su estadía en las comunidades podría detonar y dinamizar tales procesos colectivos de reflexión y acción, que, de por sí, la educación popular promueve a través de su método participativo, del cual se podrían recuperar algunas estrategias de diagnóstico por ser funcionales en ambientes formales de educación superior orquestados mediante el A-S.

Discusión

62 Como ya se ha mencionado, este trabajo parte de la premisa de que, además de favorecer aprendizajes significativos en los alumnos universitarios, los proyectos de A-S pueden contribuir al desarrollo de las habilidades autogestivas de las comunidades si éstas participan en el diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de los mismos.

Los principios metodológicos del Aprendizaje–Servicio consideran, primero, el establecimiento de los objetivos del servicio, especificando los logros y resultados que se esperan del alumno en relación con el servicio que brindará y el nuevo conocimiento que adquirirá a partir del ejercicio realizado. También es necesario establecer los objetivos en función de la comunidad y responder cuestionamientos como: ¿qué se espera de ella y con ella?, ¿hacia dónde se encaminará una vez finalizado el servicio brindado?, ¿cómo se evidenciarán las habilidades de autogestión de la comunidad?

A continuación, se describen las 10 etapas de un proyecto de A-S enriquecidas con algunos principios de la metodología participativa de la EP, a partir de Gutiérrez (2020), haciendo énfasis en el diagnóstico, pues se considera la etapa fundamental para favorecer las habilidades autogestivas de la comunidad:

1. Información:

Este momento hace referencia a comprender la metodología de la práctica, revisando críticamente su utilidad y funcionalidad en el contexto institucional propio, analizando la viabilidad del proyecto y considerando la disposición de la institución educativa a acompañar el ejercicio.

2. Motivación:

Llegado este momento es importante conocer el grado de interés y compromiso y la disposición a participar de los estudiantes que se involucrarán en el proyecto. Esta tarea, como la anterior, deriva, netamente, del genuino compromiso del docente para accionar una metodología de enseñanza diferente.

3. Selección:

Mediante acciones conjuntas, el docente y los estudiantes seleccionan una comunidad considerada como pertinente para trabajar con ella, identificando sus características, costumbres, tradiciones, actividades cotidianas, etcétera.

4. Diagnóstico:

Esta etapa implica determinar el contexto, necesidad, problema y ámbito de servicio que se desea trabajar. Para esto es imprescindible la acción de la comunidad seleccionada, ya que desde ella y con ella se determinarán las inquietudes que guiarán el trabajo.

En este sentido, es importante guiar un autodiagnóstico; es decir, el docente y los estudiantes, con la ayuda de instrumentos investigativos (documentos oficiales, fotografías, testimonios, evidencias materiales, entre otras), diseñarán estrategias sistemáticas mediante las cuales puedan recabar información y guiar a la comunidad en este autodescubrimiento de las necesidades vitales y factibles de abordar desde la institución.

Para ello, se podría recurrir a ciertas estrategias propuestas por la educación popular en su método participativo:

- a. Durante esta etapa, el estudiante universitario asume un rol participativo, siendo responsable de motivar y movilizar a la comunidad para su participación democrática en las actividades. En todo momento los universitarios deben estar atentos a lo expresado por la comunidad (de manera tácita o explícita), para que, mediante las preguntas que se le hacen, la comunidad descubra por sí misma las raíces de los problemas manifestados y, además, los jerarquice. Para ello se sugiere la realización de un grupo de discusión y el uso de imágenes colectivas, mismas que se describen a continuación.

Los grupos de discusión son una estrategia de investigación dialógica basada en la producción de discursos a partir de la interacción de 6 a 10 personas, que buscan suscitar entre los participantes una discusión sobre el tema de interés en un clima abierto, relajado y guiado por un moderador. El resultado de este encuentro será la materia confiable para el análisis e interpretación de los resultados (López, 2010). Los grupos de discusión permiten observar y analizar comportamientos, creencias, actitudes, valores e impresiones sobre las relaciones existentes en la comunidad.

Por su parte, las imágenes colectivas pueden referir a:

a) Mapas comunitarios (apropiados, generalmente, para su uso en ciencias sociales y humanas); son representaciones que la misma comunidad tiene de su territorio, habitualmente elaborados a escala y con ayuda de un mapa topográfico ya existente. Éstos ayudan a la evaluación, planificación y distribución de los recursos existentes y a revelar conflictos o problemas, pues describen el tipo de suelo, las fuentes de agua, la infraestructura de las viviendas, puentes, caminos, en ocasiones arroyos, veredas, senderos, etcétera (Gonda y Pommier, 2004).

b) Cartografías sociales. Son estrategias dialógicas de investigación que permiten visualizar las relaciones sociales locales, espacializar los elementos de la comunidad y, con ello, reconocer los cambios que la misma ha experimentado con el paso del tiempo. Estos son elaborados por la comunidad a partir de sus elementos artísticos, su saber sobre la región, con la participación, dinámica, democrática y reflexiva de sus habitantes. Es por esto, que los mapas son metáforas visuales y simbólicas del entramado social local.

c) Transectos, como otra forma de imagen colectiva. Éstos son útiles en trabajos que requieren comprender de manera muestral las características del suelo, la humedad, el tipo de vegetación y riqueza de especies en un espacio geográfico determinado. Estos elementos podrían ser de gran ayuda para proyectos de A-S de alumnos procedentes de disciplinas como ciencias de la tierra, naturales o arquitectura.

Estas estrategias están sujetas a la creatividad de los alumnos y de su docente, quienes deben idear una que favorezca a la comunidad, respetando en todo momento su forma de vida y sus mecanismos de participación social.

b. En paralelo, los estudiantes universitarios podrían implementar entrevistas y sociogramas para validar o contrastar la información recabada.

c. Dicha información debe ser sistematizada y expresada en un listado que contenga, al menos, cinco problemáticas identificadas, mismas que se expondrán a la comunidad para que elija de manera democrática y participativa aquella que considere requiere ser atendida con el acompañamiento de los estudiantes universitarios.

Este momento de la metodología es muy importante, pues compartir con la comunidad las problemáticas sistematizadas permitirá develarlas y hacer que quienes la integran sean sabedores de su realidad a partir de identificar y argumentar sus probables causas y soluciones.

d. Posteriormente, los estudiantes deben presentar el plan de trabajo, a partir de los conocimientos académicos y profesionales con los que cuentan. Se trata de un elemento importante en la metodología de A-S, cuyo propósito es que la comunidad reconozca y valore en qué forma y grado será acompañada durante el proyecto.

Cabe resaltar que en esta etapa diagnóstica las intervenciones de los estudiantes dependerán del tipo de proyecto que se quiera desarrollar, recordando que existen diferentes niveles de impacto y de servicio a la comunidad.

5. Planificación del proyecto:

En esta etapa el docente universitario juega un papel fundamental, pues debe organizar, asignar roles y funciones, gestionar y distribuir los recursos financieros, realizar la logística institucional correspondiente, así como establecer los tiempos (escolares y de la comunidad) para la ejecución del proyecto.

6. Ejecución del proyecto:

Ésta es la etapa en que la proyección de la planeación transita hacia el desarrollo de la acción, es decir, la etapa en que lo programado se tangibiliza y concreta, en la que las actividades desarrolladas determinarán el logro de los objetivos de aprendizaje y de la comunidad.

7. Evaluación del proyecto:

Éste es un ejercicio sistematizado en el que se ordena, categoriza, jerarquiza y estructura la información de todo el proceso vivido, de una manera estratégica que permita comunicar la experiencia. En este momento se hace una valoración del servicio brindado, de lo aprendido por comunidad, alumnos y docente.

8. Celebración:

Tras concluir todas las actividades y evaluarlas, es sumamente importante tanto para el Aprendizaje-Servicio como para el método participativo destinar un espacio para el encuentro y la convivencia; éste es un momento en el que se consolida y se vive el compromiso de los agentes involucrados.

9. Difusión:

Asimismo, es indispensable dar a conocer el proceso vivido, lo que implica generar canales de comunicación adecuados para que la información se comparta y detone que más personas se sumen a participar en nuevos proyectos y experiencias similares y éstas puedan replicarse, pues sólo a partir de la divulgación de los resultados logrados, otros grupos universitarios podrían motivarse a implementar el A-S.

10. Continuidad:

Permite que los alumnos puedan seguir visitando la comunidad para observar los grados de avance y corroborar si efectivamente ésta ha logrado su empoderamiento mediante el desarrollo de habilidades de autogestión, es decir, atestiguar si la comunidad es un ente dinámico con posibilidades de desarrollo democrático y ejercicio ciudadano.

66 En resumen, los proyectos de A-S promueven no sólo el intercambio de experiencias académicas y culturales entre la comunidad y la universidad, sino que, además, permiten alcanzar objetivos sociales, como: (a) acompañar a la comunidad en un proceso de autodiagnóstico, para que reconozca sus fortalezas y debilidades; (b) propiciar que la comunidad desarrolle la capacidad para identificar, diseñar y aplicar herramientas metodológicas que le permitan comprender y mejorar su realidad social mediante la generación de conocimiento comunitario desde su saber popular, viéndose motivada a estructurarlo y sistematizarlo con el apoyo de los jóvenes universitarios; (c) valorar los saberes locales como conocimiento válido para propiciar su difusión en un contexto de educación formal; y (d) lo más importante, mejorar la calidad de vida de las comunidades mediante procesos democráticos que busquen su empoderamiento a partir de despertar su conciencia crítica y política para su transformación y desarrollo.

Hasta el momento se ha destacado el papel de la comunidad y de los estudiantes en el proyecto de A-S; no obstante, es importante resaltar la participación del docente universitario, quien es responsable de organizar y coordinar los esfuerzos con la comunidad y la institución educativa para llevarlo a cabo, así como de difundirlo y motivar su replicación. Asimismo, es la figura encargada de generar procesos formativos de reflexión en el aula para que los estudiantes reconozcan no sólo los conocimientos teóricos reforzados

y las habilidades profesionales adquiridas, sino, sobre todo, los beneficios que conlleva a nivel personal la experiencia vivida, mismos que les permiten apropiarse de valores como la solidaridad, el altruismo, la fraternidad, la generosidad, la empatía, entre otros, y que contribuyen a su esfera del saber ser y convivir.

Conclusiones

Las siguientes conclusiones proceden no sólo de los hallazgos obtenidos de la tesina intitulada Aportes a la metodología pedagógica del Aprendizaje-Servicio para favorecer la transformación de la comunidad, sino que también resultan del análisis y la reflexión permanente sobre los alcances del A-S para el aprendizaje, a partir de la formación continua de una de las autoras en esta metodología, quien ha publicado diferentes artículos y expuesto diversas ponencias sobre el tema.

Se reafirma, pues, que la metodología de Aprendizaje-Servicio es un recurso pedagógico con alto contenido formativo para los estudiantes universitarios, ya que promueve no sólo el aprendizaje de contenidos curriculares propios de los programas académicos profesionales, sino, sobre todo, el desarrollo de habilidades cognitivas, psicosociales y actitudinales. Asimismo, se trata de un mecanismo que puede contribuir a dar soluciones a la demanda del entorno social próximo, al dinamizar el desarrollo de una comunidad, facilitar su autodescubrimiento, su conciencia y su potencial de acción transformativa.

Para eso es indispensable que toda práctica de A-S asegure una relación simétrica de beneficio entre todos los involucrados (comunidad, estudiantes, institución universitaria), lo que significa que mientras los estudiantes aprenden de las experiencias al poner en práctica sus conocimientos académicos, la comunidad se fortalece al desarrollar habilidades de autogestión y solución creativa de sus problemáticas, pues, como se mencionó reiteradamente, los proyectos de A-S pueden ayudar a motorizar su empoderamiento.

Cabe destacar que esto sólo se logra si las instituciones rompen el enfoque asistencial a partir del cual generan proyectos (de educación formal o no formal) en pro del beneficio de otros, en los que ignoran el saber popular de quienes viven día a día su realidad contextual; eso hace que en ocasiones sean fallidos o no tengan el impacto deseado, cuando ese intercambio de saberes comunitarios debería ser el motivo y eje rector de todo proyecto, en este caso, de A-S. Esto debe tenerse en cuenta sobre todo en el estado de Oaxaca, caracterizado por una enorme variedad cultural dada por la pres-

encia de pueblos indígenas originarios, a fin de planear nuevas líneas de investigación que se orienten a la incorporación de prácticas que motoricen el desarrollo de las comunidades de dicha entidad y se contemple el diagnóstico como un recurso indispensable para accionar proyectos de servicio solidario de calidad y efectividad.

Como se puede ver, las bondades de la metodología de A-S son muchas, pues trae consigo una triple ganancia: el alumno aprende significativamente, el docente enseña situadamente y la comunidad se transforma. Lo primero se logra gracias a que el estudiante universitario conecta con su entorno, tiene una participación activa en su proceso de aprendizaje, aplica sus conocimientos disciplinares a una realidad concreta, visualiza algunas competencias que exigirá de él el campo laboral, explora alternativas ocupacionales, habilita algunas actitudes que a veces son difíciles de adquirir del todo en el espacio áulico, como respeto, compromiso, conciencia ciudadana, altruismo y reciprocidad, así como la tolerancia que exige el trabajo colaborativo.

Paralelamente, el docente que se atreve a implementar esta metodología diferente, también amplía su ejercicio profesional y su competencia didáctica, pues el A-S lo invita a repensar el aprendizaje como algo más activo, situado, vivo y autoconcebirse como un guía, lo que exige una buena planificación y organización de la enseñanza, monitorear el abordaje de los contenidos curriculares, evaluar de manera variada y permanente el aprendizaje de los estudiantes, enfatizando los procesos más que los resultados y valorando el impacto del proyecto sobre la comunidad.

68

Como se observa, la metodología de A-S beneficia a todos los agentes involucrados, enriqueciéndolos no sólo a nivel profesional, sino también a nivel personal, pues exalta su percepción sobre sí mismos como sujetos activos históricos en relación con otros, lo que a la vez favorece el buen vivir en comunidad.

Resulta importante enfatizar que esta clase de proyectos se ejecutan de manera paulatina y, si bien es cierto que ya existen acciones solidarias impulsadas desde las universidades, entre ellas, servicio social, voluntariado, prácticas profesionales, estas experiencias podrían despojarse de la visión asistencial y asistemática que las guía si se encauzaran desde la óptica del A-S, recuperando el compromiso desinteresado que los jóvenes universitarios tienen, de por sí, por servir.

Sin duda, para accionar eficazmente la metodología de A-S se requiere del trabajo cooperativo, colegiado, interdisciplinario, así como del compromiso de todos los agentes involucrados: universidad, docente, alumnos y comunidad, pues los proyectos de A-S implican una tarea ardua, difícil y retado-

ra, aunque con grandes beneficios para todos a largo plazo, pues los conocimientos más significativos y duraderos son los que generan la oportunidad de aprender sirviendo a otros.

No obstante, para el A-S queda un largo camino por recorrer, pues a pesar de que la metodología es clara en cuanto a sus etapas, características, tipologías, requisitos, intervención de los agentes involucrados, etc., no podrán apreciarse sus beneficios para el aprendizaje y el desarrollo social hasta que las instituciones educativas y sus docentes se atrevan a llevar la escuela a la vida en comunidad y a intercambiar saberes; los procesos de aprendizaje mejoran sólo cuando se aplican, experimentan y vivencian nuevas alternativas de producción de conocimiento.

Las reflexiones realizadas en este capítulo sobre la metodología pedagógica del aprendizaje-servicio se originaron en un proceso de formación a nivel posgrado, espacio académico que impulsa el acrecentamiento de los saberes y posibilita la creación de redes de apoyo y comunidades de aprendizaje para identificar y estudiar otras realidades, así como para proponer acciones académicas solidarias. Por lo tanto, se concluye que cursar un posgrado posibilita a quien lo estudia adquirir experiencias académicas, desarrollar habilidades y una actitud reflexiva, crítica y creativa para, en el caso de maestrías en educación, mejorar la práctica educativa.

REFERENCIAS

Castillo, L., Contreras, R., Duarte, C., y Valenzuela, G. (1996). Educación popular juvenil reflexiones desde la experiencia. *Última década*, (4): 1-6. <https://www.redalyc.org/pdf/195/19500408.pdf>.

Gadotti, M., Gómez, M. V., Mafra, J., y Fernández de Alencar, A. (Comps.) (2010). *Paulo Freire: contribuciones para la pedagogía*. Clacso. <https://elibro.net/es/ereader/ulsaoaxaca/76390?page=20>.

Gonda, N., y Pommier, D. (2004). *Prevención y resolución de conflictos en torno a la tierra y los recursos naturales: Manual práctico de mapeo comunitario y uso de GPS para organizaciones locales de desarrollo*. Unión Europea. Recuperado de: http://www.agter.asso.fr/IMG/pdf/manual_gps_final_2da_a.pdf

Gutiérrez, A. O. (2020). *Aportes a la metodología pedagógica del Aprendizaje-Servicio para favorecer la transformación de la comunidad* [tesis de maestría no publicada]. Universidad La Salle Oaxaca.

Herrero, M. A., y Tapia, M. N. (Eds) (2015). *Actas de la III Jornada de investigadores sobre aprendizaje-servicio*. Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario. ISBN: 978-987-23812-5-7.

Lerullo, M., y Ruffini, V. (2015). Intervención comunitaria y aprendizaje-servicio: construcción de tipologías. En M. A. Herrero y M. N. Tapia, *Actas de III Jornada de investigadores sobre aprendizaje-servicio* (pp. 153-156). Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario. ISBN: 978-987-23812-5-7.

López, I. (2010). EL grupo de discusión como estrategia metodológica de investigación: aplicación de un caso. *Edetania*, (38): 147-156. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwj17_ihubnoAhUGC6wKHZWbD68QFjABegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3619906.pdf&usg=AOvVa_w2IXjxTWrk7qdQ5FqO23hB7

López, I., y Benítez, J. (2018). El aprendizaje servicio en la Universidad: Una experiencia en el marco de una asignatura de grado en Educación primaria. *Revista de Docencia Universitaria*,16(2): 195-210. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=EL+APRENDIZAJE+SERVICIO+EN+ESTADOS+UNIDOS+PDF>

Pieck, E. (1996). *Función social y significado de la educación comunitaria: una sociología de la educación no formal*. Colegio Mexiquense / UNICEF.

Puig, J. M., y Palos, R. J. (2006). Rasgos pedagógicos del aprendizaje-servicio. *Cuadernos de pedagogía*, (357): 60-63. http://www.ucv.ve/uploads/media/Rasgos_pedagogicos_AS.pdf

Tapia, M. (2008). Aprendizaje y servicio solidario en la misión de la educación superior. En A. González y R. Montes (Comps.) *El aprendizaje-servicio en la educación superior. Una mirada analítica desde los protagonistas* (pp. 11-33). Universitaria de Buenos Aires S.E.M.

Tapia, M. N., Amar, H., Montes, R., Tapia, M. R., y Yaber, L. (2016). *Manual para docentes y estudiantes solidarios* (3ª edición). Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario.

La socialización familiar y su incidencia en la conducta asertiva de niños de educación primaria

*Iván Jorge Sandoval Ortiz (autor)¹⁰
Nerely Velásquez Sandoval (Coautor)¹¹*

INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta los resultados de la investigación de enfoque cuantitativo desarrollada a partir de la observación realizada en la escuela primaria “Rosario Castellanos”, ubicada en un municipio conurbado del estado de Oaxaca, además de la revisión del diagnóstico de los docentes en relación al área pedagógica-conductual y de una revisión teórica-metodológica enfocada en la participación de la familia y su rol fundamental de socialización primaria proporcionando actitudes básicas, creencias, valores, conductas al individuo para su adaptación a un grupo social más amplio en un proceso de enculturación educativo y social. Por lo que para este estudio se consideró la percepción y concepción de familia existente de facto en las sociedades modernas, en específico, en el contexto en que se centra esta investigación. Se consideró como variable independiente la socialización familiar, como también los tipos de conductas que muestran los niños con sus iguales; en este sentido, se consideró como variable dependiente la conducta asertiva. Dichas variables fueron medidas a través de la implementación de dos cuestionarios, utilizando una escala de valor tipo Likert como técnica de instrumento para obtener datos cuantificables que permitieran su manipulación y análisis empleando el método estadístico. El estudio tuvo un alcance descriptivo; en el mismo se trabajó con los resultados obtenidos para su comparación y para analizar el comportamiento de las variables estudiadas, a fin de comprobar la hipótesis planteada.

Análisis de la problemática

En la actualidad es posible notar la existencia de nuevos tipos de familia, que fueron surgiendo con el devenir de la sociedad. Para tener una visión objetiva de los cambios ocurridos, es menester focalizarse en el contexto actual, a

¹⁰Universidad La Salle Oaxaca. Maestría en Investigación Educativa. Correo electrónico: ivann21091@hotmail.com

¹¹Universidad La Salle Oaxaca. Maestría en Investigación Educativa. Correo electrónico: nelyvsandoval@gmail.com

fin de tener una perspectiva particular de la realidad del entorno estudiado que permita compararlo con las condiciones generales en aras de encontrar resultados que permitan atender la problemática planteada en este estudio. Considerando los modelos de familia surgidos paulatinamente durante las últimas décadas, señalados por Gallego (2012), y contrastándolos con la concepción de familia que se ha tenido socialmente a lo largo de la historia, lo que podría ser la causa en la alteración de los roles y al concepto de familia tradicionalmente conocido como elemental o nuclear provocando consecuencias que pueden repercutir en los hijos influyendo de manera negativa en su formación integral reflejándose en su interacción social y educativa.

La concepción tradicional de familia aseguraba un juego de roles totalmente definido para sus integrantes, lo que daba poco margen a la desatención del cuidado y la educación de los hijos, además caracterizarse por ser un sistema de control y autoridad ejercidos por el padre. Los cambios socioculturales ocurridos en las familias han vulnerado dichos roles, afectando los procesos de socialización en que se desarrollan las normas y valores inherentes a este modelo de interacción. Ello ha dado paso a nuevas dinámicas familiares, que son mencionadas por Gallego (2012): *familia nuclear, monoparental, reestructurada, padres y madres del mismo sexo*.

- 72** Las nuevas tipologías familiares y la falta de socialización familiar dan lugar a ciertas consecuencias, que pueden influir en los alumnos de la escuela primaria “Rosario Castellanos”, ubicada en la colonia El Rosario del municipio de San Sebastián Tutla, Oaxaca. Al respecto, cabe señalar que en algunos alumnos se observan problemas de conducta que se ponen de manifiesto a través de comportamientos como distracción, maltratos, golpes, insultos y actitudes de esta naturaleza con sus compañeros de la escuela, situación que afecta su desempeño académico además de las relaciones interpersonales con sus iguales.

Reca y Ávila (1998) presuponen la existencia de un vínculo de corresponsabilidad entre los agentes socializadores familia-escuela en la tarea de educar (citado en Ledezma y Roach, 2010). A la problemática educativa-social se suma el desconocimiento de la importancia de la socialización familiar que proporcionan los padres, situación manifestada por los docentes en el acercamiento diagnóstico y de observación realizado en la escuela: “en su mayoría, muestran el mínimo interés por el comportamiento de sus hijos, pues muchos consideran y argumentan que es la escuela la encargada de dicha tarea”. Además, algunos padres defienden a sus hijos y justifican su

mal comportamiento, mostrando poco interés en su conducta y en participar para abonar a su formación integral, llegando incluso a confrontarse con el docente y otros padres, lo que rompe la relación de corresponsabilidad a que hacen referencia los autores.

De acuerdo con lo anterior, Blanco y Umayahara (2004) argumentan que es notorio el desconocimiento de algunos programas, temas o actividades por parte de las familias en relación a la educación parental y su importancia. Según la opinión de los docentes, “el interés mostrado por parte de los padres sobre el comportamiento de sus hijos se reduce al tema de aprovechamiento escolar”, es decir, para la mayoría de los padres son más importantes las calificaciones de sus hijos que la parte conductual, lo que hace ver la falta de educación parental.

En relación con esta situación, Cuervo (2010) menciona que la desatención parental de los hijos por distintos factores puede generar falta de orientación en el desarrollo del niño o niña y una escasa enseñanza de un conjunto de valores y normas que coadyuvan a su formación como niños prosociales, lo que va a contracorriente del concepto de socialización primaria mencionado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012).

Es por ello que se hace hincapié en la socialización familiar y su incidencia en la conducta asertiva de los alumnos sujetos de este estudio, con el fin de tener datos que permitan la comprobación de la hipótesis planteada: “La socialización familiar incide de manera positiva en la conducta asertiva de los niños”. Para comprobarlo se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo incide la socialización familiar en la conducta asertiva de los alumnos del 4° grado de la escuela primaria “Rosario Castellanos” ubicada en la colonia El Rosario del municipio de San Sebastián Tutla, Oaxaca?

Para responder a esta pregunta de investigación, se planteó la siguiente metodología a fin de desarrollar el estudio.

Metodología

Para el presente estudio se aplicó una metodología de corte cuantitativo. A partir de los resultados obtenidos se comprobó la hipótesis planteada y fundamentada sobre un problema observado y contrastado con la teoría. La variable independiente considerada en este estudio fue la socialización familiar y la variable dependiente la conducta asertiva. Para su medición se aplicaron dos cuestionarios, en los que se utilizó una escala de valor tipo Likert y preguntas de opción múltiple como técnica de instrumento para obtener datos cuantificables, que permitieran trabajar con ellos y analizarlos empleando el método estadístico.

El estudio tuvo un alcance descriptivo-correlacional. Con este nivel de análisis se buscó entender el fenómeno considerando la naturaleza de sus variables de forma transversal, para después analizar su correlación y contrastarlas con la hipótesis planteada.

La unidad de análisis la conformaron los alumnos y los padres de familia de la escuela primaria “Rosario Castellanos”, que cuenta con un total de 400 estudiantes distribuidos en los seis grados que imparte la institución. La muestra se seleccionó de manera dirigida no probabilística, atendiendo la viabilidad de la investigación.

Para recopilar datos que dieran cuenta de la variable conducta asertiva, se consideró una muestra de 60 alumnos de la escuela primaria “Rosario Castellanos”, tomando como criterio de selección que fueran niños que cursan 4° grado en dicha escuela primaria, de entre 9 y 12 años de edad. En lo que respecta a la variable socialización familiar, la muestra estuvo conformada por los padres de los alumnos seleccionados, siendo éste el único criterio de selección aplicado.

Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios; uno de ellos contenía preguntas a ser respondidas utilizando una escala de Likert, mientras que el otro contenía preguntas que admitían opción múltiple de respuesta. En el caso de la variable socialización familiar, se tomaron como referencia los mecanismos del proceso socializador planteados por Quintero (2006). Con base en esta teoría, el instrumento se adaptó a la propuesta de Bisquert (2017), esto es, una escala EVALEF (instrumento para evaluar Estilos Educativos Familiares), diseñándose dos apartados: el primero contiene una serie de cuestionamientos destinados a recopilar los datos sociodemográficos de las familias investigadas; el segundo indaga sobre los comportamientos familiares habituales, los cuales son identificados por cuatro situaciones clave en la dinámica familiar: tareas escolares, rendimiento escolar, tareas en la casa y establecimiento de normas. Al respecto, se describen cinco pautas de comportamiento de los padres correspondientes a cada estilo educativo familiar, en las cuales se centran los ítems del cuestionario. Para cada uno de los 20 enunciados, se solicitó a padres y madres entrevistados responder la frecuencia y habitualidad de su práctica empleando una escala de valores ponderada de la siguiente manera: 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (casi siempre) y 4 (siempre). Con ello se pretendió indagar sobre la mayor o menor frecuencia de los comportamientos señalados, a fin de ponderarlos y medir los mecanismos de socialización familiar.

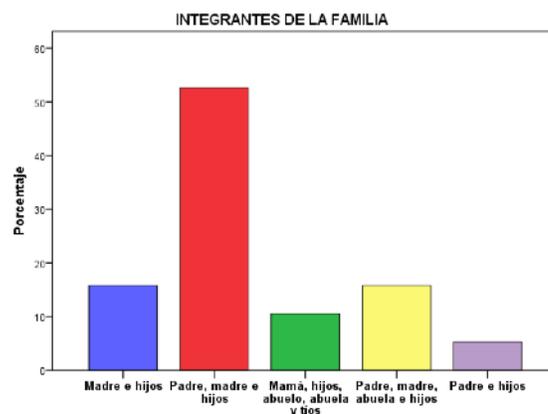
Para el diseño del cuestionario destinado a medir la conducta asertiva, se tomaron en cuenta ítems que midieran las actitudes que el alumno expresa en

el aula al relacionarse con sus pares. Con este fin, se adaptó el instrumento propuesto por De la Peña et al. (2003), quienes, a su vez, se basaron en la adaptación española de la Escala de Comportamiento Asertivo (Cabs) para escolares de enseñanza primaria (6-12 años) de Wood y Michelson (1979). Al adaptar esta escala, su propósito era “construir una escala breve, que permita economizar recursos y logre discriminar los escolares asertivos de los no asertivos en el periodo de escolarización obligatoria, sin perder la fiabilidad y validez de punto de partida de la prueba”. Cabe señalar que para este estudio se consideró la prueba tipo II, compuesta por 24 ítems, adaptada para alumnos de los grados superiores de educación primaria. La misma admite tres opciones de indicadores: a) asertiva, b) agresiva y c) inhibida.

Resultados

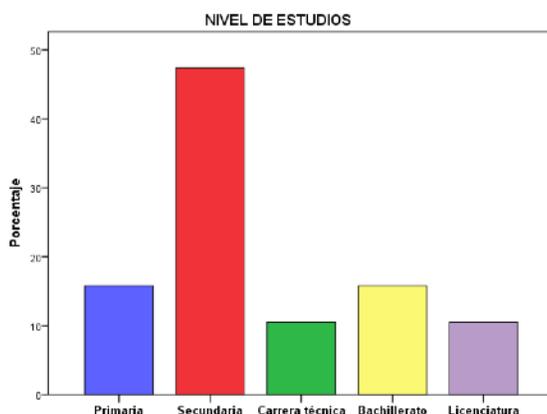
Tras la aplicación de los instrumentos, los datos se sometieron a análisis estadístico descriptivo empleando el programa SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (Hernández et al., 2014, p. 273).

Ello implicó realizar el registro y la manipulación de los datos para obtener los resultados que dieran respuesta a los objetivos de la investigación. Posteriormente, se realizó el análisis descriptivo del comportamiento mostrado por las variables cuantificadas a partir de los cuestionarios aplicados a niños y padres de familia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.



Gráfica 1. Frecuencia de los resultados obtenidos para identificar las características y el tipo de familia.

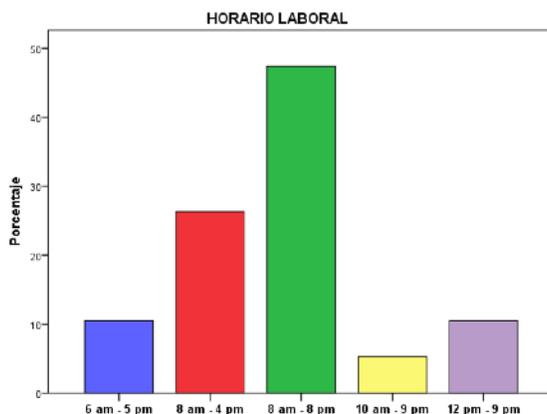
La gráfica 1 muestra los resultados correspondientes a los miembros que integran la familia de los padres y niños que conforman la muestra. Se puede apreciar que 52.6% de las familias son nucleares, 21.1% familias monoparentales y 26.3% familias extensas.



Gráfica 2. Frecuencia de los resultados obtenidos para identificar las características y el tipo de familia.

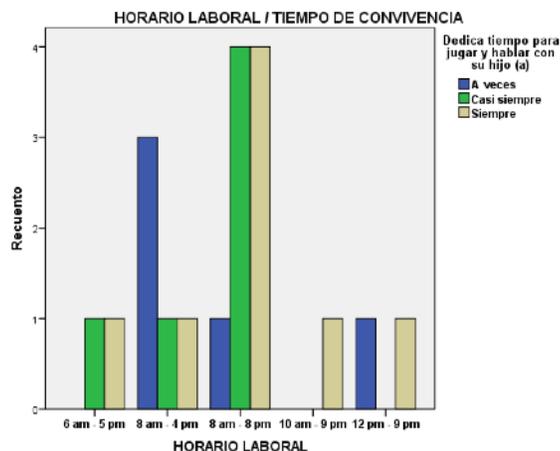
La gráfica 2 recoge los datos correspondientes al nivel de estudios de los padres: 15.8% tienen estudios de primaria, 47.4% poseen estudios de secundaria, 10.5% cuenta con carrera técnica, 15.8% ha realizado estudios de bachillerato y 10.5% cuenta con licenciatura.

76



Gráfica 3. Frecuencia de los resultados obtenidos para identificar las características y el tipo de familia.

La gráfica 3 presenta los resultados relativos a los horarios laborales de los padres de familia entrevistados por rango de horas. El 10.5% de los mismos trabaja de 6am a 5pm; 26.3% lo hace de 8am a 4pm, 47.7% de 8am a 8pm, 5.3% de 10 am a 9pm y 10.5% de 12pm a 9pm.



Gráfica 4. Frecuencia de los resultados obtenidos para identificar las características, el tipo de familia y el tiempo dedicado a sus hijos para jugar.

En la gráfica 4 se observa a 2 de los padres que laboran de 6 a.m. – 5 p.m. dedican siempre tiempo a sus hijos, 2 para casi siempre, además 3 padres respondieron que a veces, de estos resultados se subraya la respuesta de ocho padres que dicen dedicar tiempo a sus hijos siempre y casi siempre aún con un horario en el rango de 8:00 a.m. – 8:00 p.m.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el apartado del cuestionario dirigido a padres en el que se consideraron comportamientos habituales familiares identificados en cuatro situaciones clave de la dinámica familiar: tareas escolares, rendimiento escolar, tareas en la casa y establecimiento de normas, para medir la socialización familiar.

Creo que lo mejor es estimularle en sus estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10.5	10.5	10.5
	Casi siempre	3	15.8	15.8	26.3
	Siempre	14	73.7	73.7	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 1. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

La tabla 1 muestra los porcentajes de respuesta relativos a lo que opinan los 19 padres que conforman la muestra sobre estimular a sus hijos en los estudios, apreciándose que 10.5% lo hace “a veces”, 15.8% “casi siempre”, mientras que 73.7% asegura hacerlo “siempre”.

Respondo los cuestionamientos que mi hija o hijo me hacen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10.5	10.5	10.5
	A veces	4	21.1	21.1	31.6
	Casi siempre	5	26.3	26.3	57.9
	Siempre	8	42.1	42.1	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 2. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

La tabla 2 deja ver que 10.5% de los padres “nunca” responden los cuestionamientos que sus hijos le hacen; 21.1% los responden “a veces”, 26.3% “casi siempre” y 42.1% “siempre”.

78

Si mi hija o hijo aprueba le muestro mi reconocimiento (premios, abrazos, halagos, etc.).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5.3	5.3	5.3
	A veces	2	10.5	10.5	15.8
	Casi siempre	4	21.1	21.1	36.8
	Siempre	12	63.2	63.2	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 3. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

En la dimensión de premios como medida de reconocimiento por aprobar, 5.3% respondió no darlos “nunca”, 10.5% los da “a veces”, 21.1% “casi siempre” y 63.2% “siempre”.

Lo castigo o regaño cuando no cumple con sus obligaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15.8	15.8	15.8
	A veces	5	26.3	26.3	42.1
	Casi siempre	3	15.8	15.8	57.9
	Siempre	8	42.1	42.1	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 4. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

En ocasiones, los padres recurren a los castigos y regaños hacia sus hijos, con la finalidad de garantizar su obediencia. En este caso, la encuesta mostró que 15.8% “nunca” los utiliza, mientras que 26.3% los emplea “a veces”, 15.8% “casi siempre” y 42.1% “siempre”. Estos porcentajes dejan ver que hay 42.1% de permisividad.

Controlo mi enojo si estoy frente a mi hija o hijo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5.3	5.3	5.3
	A veces	8	42.1	42.1	47.4
	Casi siempre	5	26.3	26.3	73.7
	Siempre	5	26.3	26.3	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 5. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

Respecto a controlar su enojo frente a sus hijos, 5.3% de los padres respondió que “nunca” lo hace, mientras que 42.1% lo hace “a veces”, 26.3% “casi siempre” y 26.3% “siempre”.

Le ayuda a su hija o hijo a realizar las tareas escolares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5.3	5.3	5.3
	A veces	11	57.9	57.9	63.2
	Casi siempre	2	10.5	10.5	73.7
	Siempre	5	26.3	26.3	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 6. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

Con respecto a la dimensión de ayudar a sus hijos a realizar las tareas escolares, 5.3% de los padres respondió que “nunca” lo hace, 57.9% que lo hace “a veces”, 10.5% “casi siempre” y 26.3% “siempre”. Estas respuestas dan cuenta de que los padres proporcionan menos atención a este aspecto.

80

Pacto con mi hija o hijo conjuntamente las normas y los castigos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5.3	5.3	5.3
	A veces	7	36.8	36.8	42.1
	Casi siempre	5	26.3	26.3	68.4
	Siempre	6	31.6	31.6	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 7. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

Las normas y los castigos son una medida de disciplina dentro de las familias. En este sentido, respecto a pactar con sus hijos ciertas reglas y castigos, 5.3% de los padres respondió que “nunca” lo hace, 36.8% que lo hace “a veces”, 26.3% “casi siempre” y 31.6% “siempre”.

Le enseñó a asumir la responsabilidad de sus acciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10.5	10.5	10.5
	Casi siempre	1	5.3	5.3	15.8
	Siempre	16	84.2	84.2	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Tabla 8. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

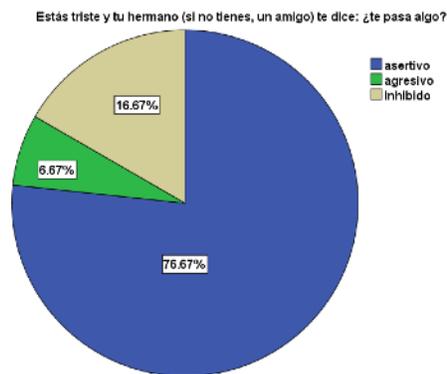
Con respecto a que los padres enseñen a sus hijos a asumir la responsabilidad por sus acciones, 10.5% manifiesta hacerlo “a veces”, 5.3% “casi siempre” y 84.2% “siempre”.

Se interesa por los programas de T.V. que su hijo(a) ve

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15.8	15.8	15.8
	Casi siempre	7	36.8	36.8	52.6
	Siempre	9	47.4	47.4	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

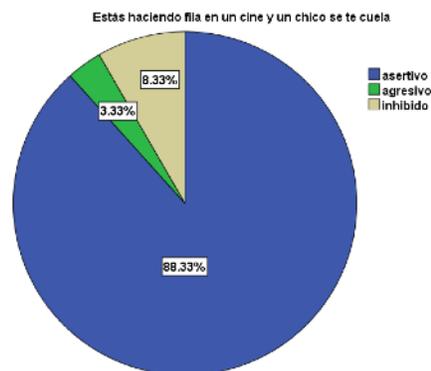
Tabla 9. Tabla de frecuencia de los ítems que integran la escala Likert para medir la socialización familiar.

En muchas ocasiones los niños imitan lo que ven en la televisión, muchas veces se trata de contenidos violentos. Por ello, es importante que los padres se informen e interesen en la programación que decide ver su hijo o hija. En este sentido, 15.8% de los padres encuestados respondieron que “a veces” se interesan por los programas que ven sus hijos, 36.8% expresó que se interesa “casi siempre” y 47.4% que lo hace “siempre”. En relación a las respuestas obtenidas a partir del cuestionario aplicado a los niños, los resultados son los siguientes:



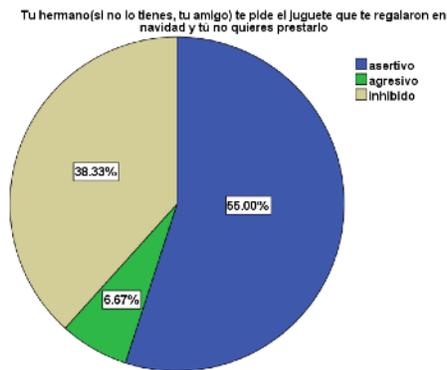
Gráfica 5. Porcentaje obtenido por los alumnos en la situación 8 del cuestionario para medir el comportamiento asertivo.

82 En la gráfica 5 se aprecia que 76.67% de los niños encuestados muestra asertividad en las respuestas, 6.67% respondieron de manera agresiva y 16.67% lo hicieron de forma inhibida. Ello da cuenta de un total de 23.34% de respuestas no asertivas.



Gráfica 6. Porcentaje obtenido por los alumnos en la situación 14 del cuestionario para medir el comportamiento asertivo.

En la gráfica 6 se muestran los resultados correspondientes a la reacción de los niños encuestados frente al enunciado que hace referencia a un chico que se cuela en la fila del cine. En este caso, 88.33% de los niños mostraron ser asertivos ante esta situación, 3.33% argumentó que reaccionaría de manera agresiva y 8.33% que lo haría de forma inhibida, no diciendo nada y dejándolo pasar por alto.



Gráfica 7. Porcentaje obtenido por los alumnos en la situación 17 del cuestionario para medir el comportamiento asertivo.

Los resultados correspondientes a la reacción frente al enunciado “Tu hermano/ amigo te pide el juguete que te regalaron en navidad y tú no quieres prestarlo” se recogen en la gráfica 7, constatándose que 55% respondió de manera asertiva, 6.67% de manera agresiva y 38.33% de forma inhibida.



Gráfica 8. Porcentaje obtenido por los alumnos en la situación 17 del cuestionario para medir el comportamiento asertivo.

Con respecto al enunciado que menciona la situación de romper un objeto del salón, pero culpan a otro, la gráfica 8 recoge las respuestas obtenidas en este sentido: 70% respondió que aceptaría su culpa diciendo la verdad, 18.33% prefiere callar y asegurar que fue el compañero al que están culpando y 11.67% prefiere callarse y no decir nada.

Discusión

A partir de la confrontación entre los datos obtenidos en esta investigación con lo aportado por las teorías, se puede confirmar que la familia representa el primer contacto moral, axiológico, cognitivo y social a través de los mecanismos de socialización que desarrolla, lo que se refleja en los resultados inherentes a lo manifestado por los padres en la encuesta aplicada.

Gutiérrez et al. (2016) hacen referencia a las siguientes situaciones: incorporación masiva de las mujeres al ámbito laboral, hijos fuera del matrimonio y familias en las que los roles de padre y madre son representados en ocasiones por un solo sujeto. Considerando estos elementos, en este estudio se decidió incorporar un apartado de preguntas que dieran cuenta de las características sociodemográficas de los entrevistados, con el objetivo de obtener datos que permitieran identificar los tipos de familia que conforman el grupo de estudio. Los resultados indican que 52.6% de los padres integran una familia nuclear, 21.1% son parte de familias monoparentales, mientras que el restante 26.3% son parte de una familia extensa, según la clasificación de tipologías familiares de Cabrera (2011). Al referirse a las tipologías mencionadas, el autor señala que la familia nuclear representa una forma oportuna de desarrollar la socialización y opera como un sistema garante de valores y normas que se ven reflejados en la conducta de los niños.

- 84** De igual manera, los datos obtenidos en la encuesta permitieron conocer la escolaridad de los padres: 47.4% de los mismos cuenta con estudios de secundaria, 15.8% con estudios de educación primaria, 15.8% tiene estudios de bachillerato, 10.5% carrera técnica y 10.5% licenciatura. La escolaridad de los padres puede influir en los tipos de empleo que obtienen, lo que incide de manera directa en las condiciones laborales en que se encuentran, entre ellas, el horario de trabajo que deben cubrir. De manera que puede ser un factor que incide en la atención brindada a los hijos, como lo muestran los siguientes datos: 47.4% de los padres encuestados cubren un horario laboral de 8 am a 8 pm, lo que, sin duda, se refleja en el tiempo de atención que brindan a sus hijos; 26.3 % trabajan de 8 am a 4 pm, lo que presupone que tienen tiempo para convivir con ellos; 10.5% laboran de 6 am a 5 pm, 5.3 % lo hacen de 10 am a 9 pm y el restante 10.5% trabaja de 12 pm a 9 pm. Aun cuando los padres manifestaron que realizan ciertas actividades de socialización con sus hijos, y considerando que respondieron que dedican tiempo efectivo a ellos, se evidencia que cierto porcentaje de los padres carece de las condiciones laborales que le permitan hacerlo, pues cumplen jornadas laborales que inician temprano y terminan en la tarde noche. Al

respecto, 42.1% manifestaron que “siempre dedican tiempo a jugar o hablar con su hijo o hija”; además, 5.3% indica que lo “ayuda” a estudiar y 47.5% que lo hace “casi siempre”, lo que muestra poca congruencia dado el horario de trabajo que declararon; sólo 36.8% tiene un horario laboral dentro del turno matutino. Ello lleva a considerar la posibilidad de implementar un segundo momento, en el que se generen espacios que permitan observar la socialización familiar de manera directa, para triangular la información proveniente de la observación con las respuestas manifestadas por los padres, lo que daría mayor fiabilidad a los resultados.

Es posible que los datos anteriormente señalados, aunados a los cambios experimentados por la familia en sus prácticas e intereses (personales, laborales y profesionales), hayan provocado poca o nula atención de los padres hacia sus hijos. La consecuencia de este hecho es que los hijos son cuidados por terceros durante lapsos muy largos de tiempo, incluso hasta 12 horas diarias, lo que afecta el proceso de socialización primario al que hace referencia la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012).

Penas (2008) entiende que la familia es el ámbito en que se encuentran las propias representaciones de los padres, los modelos de representación social, las expectativas y las tareas evolutivas a las que se debe enfrentar. Los resultados dan cuenta de que 47.4% de los padres “siempre” muestra interés por los programas de televisión que ven sus hijos y 38.6% lo muestra “casi siempre”. Las conductas que muestran los niños en el salón de clases son resultado de lo que adquieren mediante la socialización familiar, de acuerdo con el mecanismo de socialización modelo señalado por Quintero (2006), lo que se expresa en el nivel de asertividad en las respuestas dadas a cada situación enunciada en la encuesta.

Bandura et al. (1963) y Anderson et al. (2003) consideran que la violencia inducida desde los medios electrónicos y televisivos puede ser un factor que opera de manera bastante negativa. La investigación clásica del aprendizaje social sostiene que los niños imitan los modelos filmados, incluso más que los modelos vivos, por lo que resulta importante que los padres reconozcan esta problemática, sobre todo si se considera que en muchas ocasiones los niños dedican más tiempo a este tipo de entretenimiento, en promedio más de cuatro horas al día. Así, convierten las imágenes que ven a través de estos medios en sus principales modelos y fuentes de información, como señalan Papalia y Martorell (2015).

Teniendo en cuenta los resultados donde se muestra el porcentaje de padres que no se interesan en los programas de televisión que ven sus hijos, se recupera lo mencionado por Anderson et al. (2003, citado en Papalia y Mar-

torell, 2015), quienes argumentan que la violencia y agresividad que inducen los medios puede minimizarse reduciendo su uso por medio del interés y control de los padres respecto a los programas que ven sus hijos.

Dentro del sistema de interacción se encuentra que 73.7% de los padres consideran que lo mejor es estimular a sus hijos en sus estudios, lo que se ve reflejado en 78.33% de asertividad en las situaciones vinculadas a atender las tareas de la escuela. Asimismo, responden de manera adecuada ante situaciones de responsabilidad, empatía, afecto, muestra de valores y solidaridad. Más de la mitad de los padres, 52.6%, controlan su enojo al estar frente a sus hijos, lo que se refleja en una respuesta asertiva de 68.33% ante una situación de desaprobación de ellos hacia sus compañeros respecto a un dibujo realizado.

Dentro del mismo sistema, 31.6% de los padres respondieron que casi siempre pactan con sus hijos, de manera conjunta, las normas y los castigos; además, 31.6% manifestaron castigarlos y premiarlos, independientemente de lo que sus hijos hagan bien o mal. Es en este sistema que el niño incorpora valores, normas y sentimientos durante la convivencia con la familia, ámbito en el que conoce las expectativas de sus miembros. Frente al enunciado que dice “asume la responsabilidad de sus acciones”, 84.2% de los padres responden que siempre lo hacen; ello se refleja cuando se plantea la situación en que al niño “lo culpan de haber roto un cristal de manera injusta”:

86 78.33% de los niños respondieron de manera adecuada y 70% indicaron que “asumirían la responsabilidad en el caso de romper un objeto”.

Además, en el ítem que considera la comunicación de los padres con sus hijos, 57.9% de los padres contestaron que “siempre” hacen saber lo que piensan y sienten cuando su hijo muestra desobediencia, en tanto 5.3% “nunca” lo hace. Estos resultados pueden contrastarse con 55% de asertividad en las respuestas de los niños ante la situación en que no quieren prestar un juguete que obtuvieron de regalo en navidad y 88.33% de asertividad en su respuesta a la situación “cuando un chico se cuele en la fila del cine”.

En este mismo sistema, 42.1% de los padres respondieron que “siempre” contestan los cuestionamientos que les hacen sus hijos frente a 10.5% que “nunca” lo hacen. Ello se refleja en 76.67% de asertividad en la respuesta de los niños a la situación en que se encuentran tristes y un hermano o amigo le pregunta “¿qué tienes?”.

Como se señala en los apartados anteriores, la educación parental desempeña un papel primordial para la participación de los padres en la educación de sus hijos. Las respuestas manifestadas por los padres en muchos aspectos de la encuesta abonan a la práctica de socializar en familia. En este

sentido, muestran interés por los cuestionamientos e inquietudes de sus hijos, además de lo que puedan ver en los medios electrónicos, entre otros, lo cual, a pesar de los factores laborales identificados, se ve reflejado en el nivel de asertividad de las respuestas de los niños.

CONCLUSIONES

La familia y la escuela son dos agentes sociales fundamentales en la formación del ser humano. La importancia de la socialización primaria, señalada en la teoría, y los problemas de conducta observados en el centro escolar investigado, fueron el punto de partida para plantear como objetivo el análisis sobre cómo incide la socialización familiar en la conducta asertiva de los alumnos de 4º grado de la escuela primaria “Rosario Castellanos”, demostrándose su incidencia positiva en general, pero también negativa en aspectos específicos. Ésta es condicionada por la forma en que los padres de familia desarrollan los mecanismos de socialización familiar, la estructura familiar que integran y las condiciones socioeconómicas, siempre teniendo en cuenta, también, las características cognitivas y psicosociales correspondientes a la etapa de desarrollo del niño.

El cambio en las estructuras familiares y en los roles desempeñados por los miembros de la familia que ha provocado la incorporación de las mujeres al ámbito laboral deja el cuidado de los hijos a otros miembros de la familia, quienes se convierten en las principales imágenes de apego y modelo a seguir por los infantes, restando, en cierta medida, autoridad al padre y la madre, según sea el caso, situación que actualmente puede verse reflejada en las familias mexicanas. Asimismo, pertenecer a una familia monoparental o reestructurada cambia la propia perspectiva de los hijos.

Por tal motivo, es fundamental que la escuela identifique el tipo de familia que integran sus educandos, ya que éste es un posible factor que condiciona la conducta del niño en el salón de clases. Ello permitirá establecer estrategias adecuadas que favorezcan la atención del niño, no limitándose a priorizar sólo la relación académica, sino impulsando actividades de integración familiar, talleres y otras acciones orientadas a beneficiar las relaciones parentales con los hijos.

Para aterrizar estas ideas, se identificaron los tipos de familia existentes en los grupos investigados, se analizó el grado de socialización familiar que ponen en práctica los padres sujetos de estudio y se lo comparó con la conducta asertiva manifestada por los niños. Las respuestas obtenidas de los niños frente a las situaciones planteadas permiten concluir que la gran may-

oría muestra una conducta asertiva y que ésta se relaciona directamente con la influencia que proporciona la familia al desarrollar ciertas dinámicas familiares. Por lo que, las conductas de los niños son resultado de lo adquirido dentro de su núcleo familiar; éstos demostraron asertividad en la encuesta realizada, aun cuando se encuentran expuestos a toda la información que reciben de su entorno a través de los medios de comunicación masivos y digitales que en ocasiones proyectan figuras agresivas. Es importante que los padres brinden atención a sus hijos durante más tiempo y que la escuela establezca mayor vínculo con ellos, a fin de generar mecanismos de apoyo y atención que fortalezcan las competencias parentales y las habilidades sociales, logrando contribuir a la formación de niños asertivos.

A partir del análisis realizado en esta investigación, se proponen las siguientes recomendaciones: dar seguimiento a la implementación de estrategias y acciones de participación social destinadas a construir proyectos de manera conjunta, como lo propone el nuevo modelo educativo del gobierno actual “hacia una nueva escuela mexicana (NEM)”, además de proponer y desarrollar las propias en cada centro educativo (Secretaría de Educación Pública, 2019).

Desarrollar estrategias y acciones escolares para alumnos, docentes y padres de familia, considerando los puntos y la metodología planteados por Enríquez et al. (2018) en su investigación sobre Escuelas para Familias, además de considerar las necesidades y demandas de las familias respecto a dudas sobre el proceso de desarrollo de sus hijos en los ámbitos socioafectivo, emocional, conductual y académico.

88

Aplicar periódicamente un estudio sociodemográfico considerando el apartado presentado en el instrumento de investigación aplicado, para identificar los tipos de familia, las condiciones de escolaridad y laborales de los padres de los educandos.

Generar espacios de convivencia que faciliten la observación del comportamiento de las familias con sus hijos en situaciones reales, para dar mayor confiabilidad a los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son significativos, ya que permitieron confirmar que la familia desempeña un papel preponderante en la socialización del niño, lo que se ve reflejado en sus conductas en el salón de clases. El vínculo familia-escuela no es menos importante, ya que priorizarlo beneficiará el desarrollo integral de los educandos y hará posible atender de manera correcta y oportuna los problemas conductuales que se presentan en el aula.

REFERENCIAS

- Bisquert, M. M. (2017). *Diseño y validación de un instrumento para evaluar los estilos educativos familiares*. EVALEF. [Tesis doctoral]. Universidad de Valencia.
- Blanco, R., y Umayahara, M. (2004). *Participación de las familias en la educación infantil latinoamericana* (OREALC/UNESCO, Ed.). Trineo S.A.
- Cabrera, M. L. (2011). La familia. *Innovación y Experiencias educativas*, 39.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012). *La importancia de los valores en la vida cotidiana* (2a ed.). CNDH.
- Cuervo, Á. (2010). Pautas de crianza y desarrollo socioafectivo en la infancia. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1): 111-121.
- De la Peña, V., Hernández, E., y Rodríguez, F. J. (2003). Comportamiento asertivo y adaptación social: Adaptación de una escala de comportamiento asertivo (CABS) para escolares de enseñanza primaria (6-12 años). *Revista Electrónica de Metodología Aplicada*, 8(2): 11-25.
- Enriquez, M. F., Insuasty, M., V., y Sarasty, M., C. (2018). Escuela para familias: Un escenario de socialización entre la familia y la escuela. *Katharsis: Revista de Ciencias Sociales*, 25, 94-107.
- Gallego, A. M. (2012). Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 35, 326-345.
- Gutiérrez, R., Díaz, K., y Román, R. (2016). El concepto de familia en México: una revisión desde la mirada antropológica y demográfica. *Ciencia Ergo Sum*, 23(3): 219-228.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw Hill.

Ledezma, M., y Roach, D. (2010). *Relación familia escuela: Compartiendo la tarea de educar* [Tesis]. Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Papalia, D., y Martorell, G. (2015). *Desarrollo humano* (3a ed.). McGraw-Hill.

Penas, S. (2008). *Aproximación a los valores y estilos de vida de los jóvenes de 13 y 14 años de la provincia de La Coruña* [Tesis doctoral]. Universidad de Santiago de Compostela.

Quintero, M. P. (2006). El papel de la familia en la Educación. *Revista Digital "Investigación y Educación"*, 21, 1-7.

Secretaría de Educación Pública (2019). Hacia una nueva escuela mexicana. *Perfiles Educativos*, 41(166), Article 166. <https://doi.org/10.22201/ii-sue.24486167e.2019.166.59611>

La violencia escolar: una realidad compleja en el CECyTEO

Flor Guadalupe Zúñiga Pacheco¹²
Norma García Jorge¹³

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la sociedad demanda nuevas reglas de convivencia. Desde una visión educativa, en el nivel medio superior, la escuela debe asumir el compromiso de entender cuáles son las situaciones, el contexto, las costumbres en común que se desarrollan en los ámbitos familiares, culturales y escolares desde el nivel básico, estableciendo reglas que estén en constante revisión, basadas en el respeto mutuo, que permitan una mejor interacción

Se parte del supuesto de reconocer que la violencia es la parte agresiva que mueve la conducta humana; se expresa como una respuesta a diferentes impulsos que requieren atención desde la formación socioemocional. Considerando una perspectiva histórica-evolutiva, la historia de la humanidad, incluyendo la caracterización de las naciones, los territorialismos, las organizaciones piramidales y las estructuras mismas, ha legitimado el uso de la violencia para luego combatirla con técnicas cada vez más letales. Esta se presenta como un fenómeno cíclico que se transmite y pocas veces llega a detenerse, porque requiere de procesos muy profundos de reflexión y renuncia del sujeto a sus hábitos personales. De ahí que este trabajo de investigación busca analizar las acciones humanas y sus formas de generar conflictos, y, partiendo de la observación, proponer posibles abordajes desde el terreno educativo.

Es una realidad que el fenómeno de la violencia escolar se encuentra presente en nuestros centros educativos, siendo últimamente más visible debido a que los medios de comunicación lo han sacado a la luz. La interpretación dada a este comportamiento es muy peligrosa, pues dependiendo de cómo sea presentada la información, de la manera en que se relaten los acontecimientos, es la reacción de los espectadores quienes legitiman este tipo de conductas. Sin embargo, la violencia escolar tiene diversos ros-

¹²Maestría en Administración Educativa, Universidad la Salle Oaxaca. Correo electrónico: fgpacheco1@hotmail.com

¹³Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Correo electrónico: norma.garciajo@correo.buap.mx

tros; algunos estudios abordan la violencia a partir de lo visible: golpes, patadas, pellizcos, jalones, rotura de objetos propios o ajenos, salirse de su casa, robar, consumir drogas y demás. Últimamente, su abordaje ha sido más complejo, al manifestarse en diversas dimensiones incluyendo la letalidad y agresiones cada vez más sofisticadas, como la violencia sexual, económica, psicológica y de género, tan visible en la actualidad; puede verse tanto en el contexto urbano como en el rural; en las relaciones de convivencia que se despliegan en los centros educativos en sus diversas formas. Una de sus expresiones, la más difícil de detectar, es aquella que no deja huella física, pero sí una cicatriz que marca a la víctima por el resto de su vida, obligando a los sujetos a desistir de continuar sus estudios y, en ocasiones, llevándolos a atentar contra su propia vida o la de terceras personas. Esta situación hace necesario contar con un diagnóstico que posibilite el diseño de estrategias de intervención y prevención.

Es importante considerar la violencia que procede del interior de las escuelas, no la que se hace explícita en la conducta debido a las costumbres, ya mencionada, sino aquella que se aprende de los relatos que configuran nuestra historia. En este sentido, desde los planes curriculares, las asignaturas de historia que abordan contextos nacionales o universales de todas las épocas y refieren momentos culmen de las sociedades han privilegiado y reconocido a los violentos como héroes o como villanos demasiado ejemplares. El juego de roles presente en los personajes que “mueren por la patria” es un relato de morir en combates interminables. Desde las etapas más distantes del preclásico mesoamericano hasta nuestros días, la lucha entre grupos de la que da cuenta la historia es una constante; así como reconocemos las características de una sociedad en la que prevalece un amplio fervor religioso, celebrativo y complejo desde los símbolos y el lenguaje, la violencia es una constante que se relata formando parte de la historia de nuestro país; de ahí que, desde el inconsciente, la misma escuela forme ciudadanos dispuestos a aceptar que la única vía para enfrentar un conflicto es la agresión, tanto a nivel particular como colectivo. Es importante reflexionar sobre esos aspectos, pues en ellos sí tenemos una gran responsabilidad y, al mismo tiempo, una oportunidad educativa; nuestra gestión como formadores debe orientar la mirada hacia los horizontes del pasado, presente y futuro, no sólo de Oaxaca.

Metodología

La presente investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo, a partir de la aplicación de un cuestionario cerrado de escala múltiple para medir la

variable tipo de violencia escolar que se presenta en el CECyTEO; el alcance de la misma es tipo descriptivo y tiene el propósito de señalar el tipo de violencia que se presenta entre pares; el diseño fue no experimental-transversal y el análisis de los resultados se realizó empleando estadística descriptiva.

La investigación fue posible gracias al apoyo, interés y autorización del director general del CECyTEO. Por esta razón, la muestra fue de tipo censo, pues el cuestionario se aplicó a la totalidad de los alumnos del primero, tercero y quinto semestres que cursaban el periodo 2020-1 en los 106 centros educativos, los 65 centros de educación media superior a distancia y los 41 planteles, distribuidos en las ocho regiones del estado, lo que hace un total de 7 bachillerato general (EMSAD) y 10 bachillerato tecnológico (plantales). La muestra estuvo conformada por 18 8 de sexo masculino y 9 de sexo femenino, como se observa en la tabla 1.

Las edades de los estudiantes oscilan entre los 14 y 21 años, como se describe en la tabla 1.

Tabla 1. Edades de los sujetos de investigación

Edad	Número de sujetos
14 años	54
15 años	5 510
16 años	5 442
17 años	4 890
18 años	1 648
19 años	532
20 años	131
21 años	21

Fuente: elaboración propia.

El objetivo de este trabajo fue identificar el tipo de violencia entre pares que han sufrido alumnas y alumnos CECyTEO. Se realizó una adaptación de la Encuesta sobre la Convivencia Escolar para los alumnos, creado por la Fundación para la Paz Ciudadana. El cuestionario quedó conformado por 31 preguntas con cuatro opciones de respuesta: Nunca, Muy pocas veces, A veces y Siempre, integrado por las secciones en las que se pregunta a los alumnos el tipo de violencia escolar: verbal, física, material, psicológica y social que

se vive en la institución educativa y en la que se han visto inmersos; fue necesario reorganizar las respuestas en función de los actores principales: observador, víctima y agresor.

El jueceo lo realizaron la licenciada Araceli Pool Pablo y el grupo de psicólogas adscritas al Área de Orientación Educativa de la Dirección Académica del CECyTEO. Después de atender las observaciones, se llevó a cabo el pilotaje en una muestra de 318 alumnos y alumnas. Finalmente, se procedió a la aplicación del cuestionario a la población estudiantil del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca a través del Programa Encuesta educativa, SQL Server.

Análisis de la problemática

La presente investigación analizó el fenómeno de la violencia escolar que manifiestan los estudiantes en el Subsistema de Educación Media Superior, denominado Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos en el Estado de Oaxaca (CECyTEO), mismo que cuenta con 106 centros educativos, distribuidos en el interior del estado; cada centro presenta contextos sociales, culturales y económicos diferentes. El análisis de los resultados permitió contar con un diagnóstico para diseñar un proyecto de intervención de agentes de cambio, ya que la violencia escolar en nuestro país lacera la dignidad humana, dejando cicatrices difíciles de borrar. Durante el ejercicio de sus funciones, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) realizó varias investigaciones sobre el tema a nivel de educación preescolar, primaria y secundaria, no así a nivel medio superior, las cuales son escasas. En el caso particular del CECyTEO, las generaciones que entonces estaban en nivel básico, ahora están presentes en las instituciones de educación media superior, y no se contaba con información sobre esta problemática.

Planteamiento del problema

La atención de los investigadores educativos al tema de la violencia escolar responde al contexto social y cultural del presente, ya que esta problemática no sólo se vive en México, sino también en el resto del mundo. Las investigaciones sobre el acoso escolar de Dan Olweus, durante la década de los noventa en Noruega, y sus primeras conclusiones publicadas en ese momento, llevó a otros interesados a analizar y explicar la violencia escolar en sus países.

En 2019, el Foro Mundial de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019) expuso que, a nivel mundial, más de 35% de las y los alumnos han sufrido, infligido, o bien pres-

enciado, sea de manera presencial o virtual con el uso de las tecnologías, violencia dentro de los espacios educativos, porcentaje que va en ascenso con el paso del tiempo. Se considera violencia cualquier agresión física, psicológica o material infligida a un estudiante; en muchos casos, ésta provoca deserción escolar, lo cual es objeto de un nuevo estudio (Cerdea et al., 2019).

Por supuesto, el origen de la violencia escolar responde a factores individuales y familiares. Sin embargo, el contexto social, económico, cultural y la organización de la institución educativa son diferentes en cada país, lo que hace imposible homogeneizar las explicaciones sobre la misma. Esto ha llevado a la construcción de teorías para comprender sus causas, manifestaciones y consecuencias. La violencia escolar es un problema de interés público y todos los actores deben diseñar estrategias para prevenirla y disminuir sus índices.

Las investigaciones sobre la violencia escolar se fundamentan teóricamente en los constructos de Johan Galtung, Dan Olweus, John Devine, Pierre Bourdieu, Michel Foucault, Michael Furlong, Eric Debarbieux, Cecile Carra, Catherine Blaya, Rosario Ortega y Miriam Abramovay. La mirada interdisciplinaria y las reflexiones expuestas han aportado elementos que permiten una comprensión más amplia y precisa de dicha problemática.

En nuestro país, los estudios en esta materia se iniciaron en 1990, sobresaliendo las investigaciones de corte cuantitativo centradas en los niveles de primaria y secundaria. Los análisis realizados en dichas investigaciones han permitido comprender de forma general este fenómeno. A estos estudios debe agregarse la aplicación de encuestas nacionales, entre ellas, la denominada Encuesta Nacional de Exclusión, Intolerancia y Violencia en las Escuelas de Educación Media Superior, realizada por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP) en 2007 y 2009; la encuesta sobre violencia titulada Encuesta Nacional de Juventud, del Instituto Mexicano de la Juventud, aplicada en 2000 y 2010; la Encuesta Nacional sobre Violencia en el Noviazgo (Envinov), aplicada en 2007; la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de Hogares (Endireh), aplicada por el INEGI en 2011 y una más sobre Disciplina, Violencia y Consumo de Sustancias Nocivas para la Salud en Escuelas Primarias y Secundarias de México, que llevaron a cabo Aguilera, Muñoz y Orozco (2007) en el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEE). En el plano nacional, según lo señalado por la OCDE, de sus “[...] 23 países miembros, México tiene el índice más alto de violencia entre jóvenes de secundaria. Uno de cada tres estudiantes consideraba que la secundaria es un lugar inseguro; uno de cada tres, que sus compañeros son peligrosos, y cuatro de cada 10, que la colonia donde viven no

les genera tranquilidad” (Norandi, 2009, p. 42).

El Informe Nacional sobre Violencia y Salud (2006) indica que Oaxaca ocupa el segundo lugar en maltrato físico y psicológico en la familia y la escuela. En 2015 se publicaron los resultados de la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (Ecopred), realizada en 2014 por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI). En relación con Oaxaca se presentaron las siguientes cifras: de una muestra estatal de 25 en un rango de edad de 12 a 18 años, 30% corresponde a 7 que refirieron haber sido víctimas de bullying; 56% afirma que la agresión vino de un compañero de escuela, 66% declara que recibió la agresión en la escuela; 78% de estos jóvenes vivieron violencia material y 69.5% fueron objeto de bullying; en cuanto a agresiones físicas, 56% declara haberse visto expuesto a la misma. El estudio El bullying o acoso escolar: estudio teórico conceptual, de derecho comparado, e iniciativas presentadas en el tema (actualización), realizado por la XLIII Legislatura de la Cámara de Diputados, informó en 2016 que Oaxaca era el único estado que no reportaba la instalación de Consejos de Participación Social.

A pesar de que Oaxaca está por debajo de la media nacional, es importante realizar investigaciones en el nivel medio superior y en otros escenarios educativos, y que las conclusiones de las mismas lleven a generar estrategias en las escuelas para reducir el problema. Además, marcar una agenda en los gobiernos estatales e incidir en las políticas públicas educativas a nivel nacional es una tarea urgente, tomando en cuenta el escenario social de México, donde la violencia se ha normalizado a partir de las acciones del crimen organizado.

El interés en este tema se vincula a los estudiantes del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca (CECyTEO). Dicha institución ofrece un servicio educativo significativo en el estado; actualmente cuenta con 41 planteles y 65 centros de educación a distancia, distribuidos en todo el estado. En algunos de estos centros educativos se han presentado conatos de violencia, que incluyen agresiones verbales, golpes, intimidación y segregación social de los alumnos; uno de los retos es conocer los efectos provocados por la violencia y establecer de qué manera realizar su prevención y erradicación.

El Departamento Jurídico del CECyTEO sólo conoce aquellos casos que son compartidos por los directivos o los que son expuestos en los medios de comunicación. En ocasiones, cuando estas conductas rebasan el espacio educativo, las propias autoridades municipales solicitan la intervención del plantel directivo. No se cuenta con información que permita conocer los

tipos de violencia, los actores y las situaciones que la detonan, de ahí la importancia de realizar un diagnóstico sobre la violencia escolar en el CECyTEO.

Lo anterior llevó a plantear la siguiente interrogante: ¿cuáles son los tipos de violencia escolar entre pares que se presentan en el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca?

En razón de lo anterior el objetivo general fue identificar tipos de violencia escolar entre pares que se presenta en el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca, mediante la aplicación de un cuestionario a alumnos y alumnas. Para lograr este propósito se realizaron las siguientes acciones:

- a. Establecer categorías a partir de la aplicación de un cuestionario que permita identificar los tipos de violencia escolar entre pares que se presentan en la comunidad estudiantil del CECyTEO.
- b. Analizar la información para determinar los tipos de violencia escolar entre pares con mayor y menor presencia en cada región.
- c. Proponer recomendaciones para prevenir situaciones violentas entre pares en los planteles que conforman el subsistema CECyTEO.

La importancia de realizar una investigación sobre esta problemática radica en que el tema de la violencia escolar ha cobrado importancia en el terreno de la investigación educativa en nuestro país desde los años noventa, constatándose un aumento del interés en el mismo debido al escenario de violencia social vivido en la actualidad como consecuencia del accionar del narcotráfico, el cual ha permeado con gran fuerza las escuelas dadas las características de las nuevas generaciones.

En este recorrido de las tendencias de investigación destacamos que, en cuanto a los niveles escolares, se privilegian tanto la primaria como la secundaria y son menos los estudios que abordan los niveles de preescolar, medio superior y superior. Los investigadores se han enfocado en las escuelas públicas, urbanas y generales, de tal manera que son escasos los estudios llevados a cabo en escuelas privadas, así como en el medio rural, las escuelas interculturales o técnicas (Saucedo y Guzmán, 2018, p. 5).

Lo anterior justificó la importancia del estudio, ya que fue la primera vez que se llevó a cabo una investigación sobre violencia escolar en el nivel medio superior en el estado de Oaxaca.

De acuerdo con el informe publicado por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), el nivel promedio de violencia escolar en Latinoamérica es del 19%. México rebasa estos niveles, pues los estudios arrojan que 20% de los alumnos ha sufrido agresiones de sus com-

pañeros, dentro y fuera del espacio escolar. Los alumnos y alumnas del CECyTEO son parte de esas cifras. Esto afecta el proceso de enseñanza-aprendizaje e incide en la deserción escolar; de ahí la obligación de asumir la responsabilidad de crear un entorno escolar que evite a toda costa las prácticas de cualquier tipo de violencia, agresiones y acoso. Es necesario considerar que, en muchos casos, estas conductas se originan en formas y comportamientos de broma aceptados, que van creciendo hasta volverse intolerables. Como autoridad, se debe asumir la responsabilidad de contrarrestar estas conductas y generar un clima educativo que favorezca el desarrollo intelectual, cognitivo y emocional de los jóvenes.

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron algunas limitaciones, pues a nivel teórico, las investigaciones realizadas en nuestro país en el nivel de educación media superior y, sobre todo, que hagan referencia a poblaciones estudiantiles como las de las diferentes regiones del estado de Oaxaca son escasas. Éstas podrían servir como referente o para contrastar los niveles y tipos de violencia dentro de los centros escolares. Dicha situación obliga a la búsqueda exhaustiva de información o a la adquisición de libros, pues los mismos no están disponibles en sitios confiables en internet.

98 Otro aspecto a considerar es que desde los ambientes escolares el fenómeno de la violencia se ha venido tratando desde la represión o la pasividad, desde el autoritarismo o los principios de burocracia escolar. Sin embargo, no se trata de llamadas de atención, de castigos o soluciones que generen insatisfacción o falsos remedios; se pretende llegar al centro del acto violento o agresivo, no en el momento de su manifestación sino desde las conductas previas.

Discusión

La investigación educativa ha permitido desarrollar diferentes corpus teóricos dirigidos a explicar las diferentes facetas de la violencia escolar y a resaltar la importancia de generar acciones orientadas a disminuir los índices y las graves afecciones que resultan de ella. Para comprender todas las dimensiones de este problema, es necesario analizar de forma muy puntual las aportaciones en este campo.

Algunos autores, como Saucedo (2010) y Blaya (2013), argumentan que algunos factores de este problema social son: las relaciones familiares en donde la ausencia del padre o la madre y la falta de la atención que ellos brindan genera en los hijos el enojo y el dolor que condicionan el perfil del agresor; si en la familia se sufre algún tipo de violencia, los jóvenes tienden a reproducirla; los contextos sociales también propician estas acciones, por

ejemplo, en las colonias con altos índices de pobreza favorecen la formación de jóvenes sin límites y reconocimiento del otro; además, la falta de actividades artísticas, deportivas y culturales, que favorecen el desarrollo integral de los estudiantes, generan aburrimiento y violencia escolar cuando los alumnos no alcanzan a regular su comportamiento y ante la ausencia de adultos que señalen límites de actuación.

Teóricos como Calverete et al. (2018), Labella y Mantén (2018) y Xia et al. (2018) señalan la influencia que tiene en los jóvenes el ambiente familiar, el presenciar conflictos entre mayores, ya sea padres o familiares; aunado a una deficiente o nula comunicación con sus progenitores son factores que inciden en demasía, generando una personalidad agresiva, misma que va a coincidir con otras de igual o mayor índice dentro del contexto escolar, lo que es caldo de cultivo para una convivencia hostil. Estas vivencias hostiles, presenciadas y o padecidas durante la formación escolar, tendrán una gran influencia en la vida futura de los alumnos, llevándolos a reafirmar creencias, saberes y acciones que moldearán su personalidad por el resto de su vida. Incluso, pueden llegar a manifestarse como dificultad para socializar, depresión, ansiedad o, en el peor de los casos, terminar en suicidio. Para Polanin et al. (2020), la violencia escolar tiene como consecuencias conductas delictivas, repercusiones en la salud mental y en el desempeño académico.

Es necesario puntualizar que en las zonas del estado que registran altos índices de violencia ésta se reproduce en las escuelas, por ejemplo, en el Istmo, Papaloapan y la costa. pudiendo ser ejercida por hombres y mujeres.

La investigación realizada ofrece un diagnóstico real de la violencia que viven los estudiantes según la región y el centro educativo; las cifras permiten desarrollar propuestas para limitar o erradicar esta situación social.

Resultados

En este apartado se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario de 31 preguntas a 18 216 alumnos y alumnas del CECyTEO. La información de cada centro educativo, sexo, edad y los principales actores de la violencia —observador, víctima y agresor— se regionalizó.

La siguiente simbología permite comprender la información presentada en las gráficas: a) por el tipo de servicio, P significa Plantel modalidad presencial y E EMSAD (Educación Media Superior a Distancia); b) por región, a saber: 1. Región Cañada; 2 Región Costa; 3 Región Istmo; 4 Región Mixteca; 5 Región Papaloapan; 6 Región Sierra Norte; 7 Región Sierra Sur; 8 Región de Valles Centrales.

En la gráfica 1, que hace referencia a la presencia de violencia según el observador, se constata una mayor frecuencia de violencia verbal, evidenciándose una variación en los porcentajes que va desde 12% a 51% en cuanto a presencia de este tipo de violencia. Ésta se caracteriza por: el uso de sobrenombres, la realización de burlas, ridiculización, insultos, amenazas y humillaciones; esta problemática destaca en los planteles de la región del Istmo, con 51%, específicamente en el plantel número 23 Juchitán; le sigue el EMSAD número 33 General Felipe Ángeles, localizado en la región de la Sierra Norte con 42% y luego planteles de la región del Papaloapan con 33%. En cuanto a la presencia de violencia física —golpes, codazos, pellizcos, patadas, empujones o golpizas—, el EMSAD número 58 El Ciruelo, localizado en la Costa, registra los índices más altos de este tipo de violencia con 36%. El tipo de violencia menos frecuente es la violencia social, que sólo se presenta en la región del Papaloapan con 16%.

Gráfico 1: Tipo de violencia que se presenta según el observador



Fuente: elaboración propia.

La gráfica 2 muestra los tipos de violencia que sufre la víctima. El tipo de violencia verbal es la experimentada con mayor frecuencia en el EMSAD número 80 Santa Lucía, en la región de la Sierra Sur; la misma problemática se verifica en el plantel número 40 Tonalá de la región de la Mixteca, con 58%, y en la región de los Valles Centrales, con 19%. Es importante destacar que en la región del Papaloapan, además de violencia verbal, también se observa violencia física, con 11%.

Gráfico 2: Tipo de violencia que enfrenta la víctima

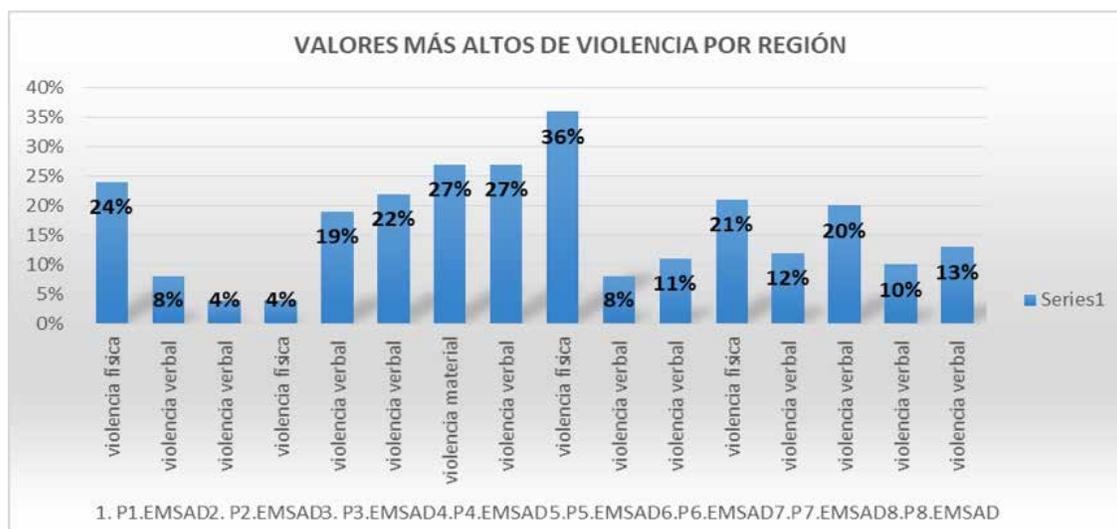


Fuente: elaboración propia.

La gráfica 3 identifica el tipo de violencia ejercida por el agresor. Los agresores reúnen las siguientes características: regularmente son repetidores, de edad superior a la media de la clase, su rendimiento escolar es bajo, su actitud hacia la escuela es negativa, son más fuertes físicamente, poco empáticos, impulsivos, dominan a sus pares ejerciendo poder y amenazas, no respetan las reglas y no reciben la atención de sus padres. El principal tipo de violencia ejercido por este tipo de alumnos o alumnas es violencia física, sobresaliendo el plantel 36 Benemérito Juárez en la región del Papaloapan con 36%. Asimismo, se detecta este tipo de violencia en el plantel 02 Cuicatlán de la región de la Cañada, con 24% y en la región de la Sierra Sur, con 21%. Esta situación no favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje y genera estados de ánimo que se expresan en angustia, miedo o depresión.

Aunado a ello, se ejerce violencia verbal, misma que registra 27% en la región del Papalopan y 22% en la Mixteca y en Valles Centrales. Finalmente, también se identifican casos de violencia material, en los que la agresión se dirige hacia la infraestructura o bienes de la escuela: rayar paredes, destruir el mobiliario de las aulas u otro espacio del colegio, daños a la infraestructura o áreas verdes, entre otros.

Gráfico 2: Tipo de violencia que enfrenta la víctima



Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIÓN

102

La violencia ha permeado los centros educativos. Las escuelas son escenarios de actos violentos cotidianamente. Considerando la definición de Dan Olweus (1983) de los elementos de la violencia escolar, que han sido revisados con antelación, como la conducta que busca causar daño a una persona que se encuentra indefensa de manera reiterativa, lo que trae graves consecuencias en sistemas educativos que aceptan, toleran y en múltiples ocasiones protege el maltrato. Si bien las escuelas son espacios pensados y diseñados para incluir a todos los que participan en ella, también posee sus formas de expulsar de esa comunidad a quienes no sobreviven a sus normas y formas de convivencia.

Los niveles de violencia verbal, física, psicológica, material y social evidenciados en el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca están por encima del índice nacional de 20% y del índice para Latinoamérica de 19% señalado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Por lo que respecta a los objetivos de la investigación, éstos se cumplieron, dado que se cuenta con un diagnóstico real que permite identificar a los actores de la violencia escolar, así como los tipos y niveles de violencia que se presentan en el subsistema.

Los resultados dan cuenta de que en todos los centros educativos se

presenta violencia escolar en sus diversas formas. Cabe destacar que se trata de un acontecimiento de interacción y desproporción entre víctima y agresor; ambas partes coinciden en lo manifestado sobre violencias verbal, física y material, difiriendo de lo expresado por el observador, que además menciona la presencia de violencia psicológica y social.

Es imposible negar que en el subsistema tenemos un problema del que todos somos responsables y debemos enfrentar, conscientes de que la omisión de estos resultados llevaría a enfrentar consecuencias aún más graves, incluso letales. En nuestra población estudiantil se registra un índice mayor al 20%, que equivale a más 3 400 alumnos, que están gritando al interior de nuestros planteles: “ayúdame, estoy siendo violentado”.

Entre las aportaciones de la presente investigación se destacan las siguientes: se cuenta con datos de niveles y tipos de violencia por centro educativo, expresados por los principales actores de la violencia; éstos son la razón de ser de los centros educativos: los alumnos. Para una mejor comprensión de la problemática, se los agrupó por regiones, destacándose los siguientes tipos de violencia: a) verbal como una práctica generalizada, b) física como una herramienta de solución de conflicto, y c) la material en su expresión de daños y sustracción de los bienes de alumnos. La presencia de violencia termina erosionando la sana convivencia escolar. Según Olweus (2001), una de las secuelas que experimentan los actores de la violencia escolar son la participación temprana en conductas antisociales.

Una vez que se tuvieron los resultados, se mostraron a nivel institucional, concretamente a la dirección del CECyTEO. Los datos presentados reflejan la realidad que viven los alumnos dentro de cada uno de los Centros Educativos. Ello llevó a que, como parte de la formación integral de los estudiantes, se implementara un programa de intervención y prevención que incluía las acciones que se describen a continuación.

Con la finalidad de reducir los índices de violencia escolar, en el Programa Operativo se estableció la realización de acciones que contribuyeran a mitigar la violencia escolar, se buscó que alumnos y alumnas conocieran sus derechos humanos, haciendo énfasis en el derecho humano a una vida libre de violencia; asimismo, se hizo hincapié en la forma de ejercer sus derechos, en aras de dar a conocer que determinadas conductas pueden traducirse en delitos.

Aunque ya se contaba con un Protocolo de actuación en situaciones de violencia escolar aprobado por la H. Junta Directiva del Colegio en julio de 2018, con el propósito de establecer una ruta a seguir por alumnos, docentes y directivos, y como medida de prevención y detención de los casos de violencia

escolar, se establecieron protocolos de actuación.

El 27 de agosto de 2020 se integró la comisión para la prevención y atención de la violencia escolar, encargada de generar acciones, dar seguimiento e informar el resultado de las mismas.

Entre las acciones para prevenir la violencia escolar implementadas por el Colegio en coordinación con diversas instituciones figuran:

- Con el Centro de Justicia Alternativa del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Oaxaca, se diseñaron:

Talleres de: a) Perspectivas de la Paz, b) Introducción a la Mediación Escolar y c) Prácticas Restaurativas. Éstos se dirigieron al personal docente y a responsables y directores de los Centros Educativos.

- Con la Coordinación de Derechos Humanos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca se realizaron pláticas sobre los siguientes temas:

a) Derechos Humanos de las y los Jóvenes, b) Violencia de Género entre las y los Jóvenes y c) Diversidad Cultural. Dichas pláticas iban dirigidas a jóvenes, docentes y directivos.

- En coordinación con la Fiscalía General del Estado de Oaxaca se llevaron a cabo las pláticas: a) Cultura del Delito, b) Denuncia, Explotación Sexual y c) Trata de Personas, las cuales estuvieron orientadas a docentes, alumnos y personal directivo.

104

- Por su parte, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca colaboró con pláticas sobre los siguientes temas: a) Violencia en el noviazgo y uso del 911 para emergencias y del 089 para denuncia anónima.

- La Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca aportó pláticas sobre los Derechos Humanos de los Adolescentes.

Finalmente, se han realizado charlas con el Grupo de Estudios sobre la Mujer “Rosario Castellanos”, dirigidas a prevenir la violencia contra las mujeres en cualquiera de sus manifestaciones, incluyendo el feminicidio. Éstas fueron: Perspectiva de género en el ámbito institucional, Herramientas para la prevención de la violencia contra las mujeres y Abordaje del acoso y hostigamiento en el ámbito institucional (protocolo HAS).

Cabe mencionar que si bien se pretende validar el impacto de las acciones en la generación en la que se realizó el estudio, se busca enriquecerlas abordando temas enfocados en: problemas de conducta, percepción de conductas violentas, conciencia sobre la violencia escolar, el contacto físico, medidas de prevención de la violencia escolar, manejo de la ira y violencia de género; realizando un estudio que permita conocer las causas y consecuencias de la violencia escolar en el subsistema y efectuando anualmente los diagnósticos de la situación de violencia escolar en cada una de sus modalidades por

centro educativo.

Entre las limitaciones que se presentaron al realizar el estudio destacan:

Debido a la orografía del estado, varios de los centros educativos carecían de servicio de energía eléctrica o bien no contaban con servicio de internet al momento de aplicar el cuestionario, lo que retrasó la captación de información.

No se contaba con una base previa de los tipos de violencia de la cual partir para realizar la investigación. Esto hizo que no se tomaran en cuenta situaciones que se presentaron posteriormente al diseño y aplicación del cuestionario, como el ciberbullying y la violencia sexual.

Tampoco se previó conocer el tipo de armas que portan los alumnos y la forma en que tienen lugar las peleas, si se producen entre pares o entre grupos, lo que llevaría a detectar la presencia de “pandillas” conformadas dentro de las escuelas.

REFERENCIAS

Abramovay, M. (2005, julio-septiembre). Victimización en las escuelas. Ambiente escolar, robos y agresiones físicas. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(26): 833-864. <https://www.redalyc.org/pdf/140/14002611.pdf>

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.

Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Taurus.

Calverete, E., Fernández-González, L., Orue, I., y Little, T. D. (2018). Exposure to family violence and dating violence perpetration in adolescents: Potential cognitive and emotional mechanisms. *Psychology of Violence*, 8(1): 67-75. <https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fvio0000076>

Cerda, G., Pérez, C., Elipe, P., Casas, J. A., y Rey R. D. (2019). Convivencia escolar y su relación con el rendimiento académico en el alumnado de Educación Primaria. *Revista de Psicodidáctica*, 24(1): 46-52 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1136103417303131?via%3Dihub>

Encuesta de Cohesión social para la prevención de la violencia y de la delincuencia (Ecopred) 2014. <https://www.inegi.org.mx/programas/ecopred/2014/>

Encuesta sobre Convivencia Escolar para Alumnos creado por Fundación Paz Ciudadana en 2005: Validación de instrumento para medir violencia escolar. file:///C:/Users/Norma/Documents/MEDS/TESIS%20DIRIGIDAS/validacion-instrumento.pdf

Espinoza, E. (2012). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65): 36-46. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814>

Foucault, M. (1991). *Microfísica del poder*. Ediciones de la Piqueta.

Galtung, J. (1985). *Sobre la paz*. Fontamara.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw - Hill Interamericana.

Informe Nacional sobre Violencia y Salud (2006). http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/ceameg/violencia/siv1/doctos/InformeNalsobreViolenciaySalud.pdf

106 Norandi, M. (2009, julio 9). México, con el índice más alto de violencia entre jóvenes: OCDE. *La Jornada*. <http://www.jornada.unam.mx/2009/07/09/index.php?section=sociedad&article=42n2soc>

Olweus, D. (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. Hemisphere.

Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Morata.

Ortega, R., Del Rey, R., y Mora, J. A. (2001). Violencia entre escolares: conceptos y etiquetas verbales que definen el fenómeno del maltrato entre iguales. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (41): 95-113. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404107.pdf>

Polanin, J. R., Espelage, D. L., Grotzger, J. K., Spinney, E., Ingram, K. M., Valido, A., ... y Robinson, L. (2020). A meta-analysis of longitudinal partial correlations between school violence and mental health, school performance, and criminal of delinquent acts. *Psychological Bulletin*, 147(2):115-133.

Saucedo, C. L., y Guzmán, C. (2018, marzo). La investigación sobre la violencia escolar en México: tendencias, tensiones y desafíos. *Revista Cultura y Representaciones Sociales*, 12(24): 213 -245. http://www.humanindex.unam.mx/humanindex/consultas/detalle_articulos.php?id=46985&rfc=R1VHQzYx-MDExMw==

UNESCO (Ed.) (2019). Behind the numbers: Ending school violence and bullying. Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>

Evaluación para la corrección de errores básicos con el fin de mejorar las pautas verbales en inglés

Roberto García Hernández¹⁴

Mtra. Mercedes Fabiola Moreno Benítez¹⁵

INTRODUCCIÓN

El Sistema Educativo Nacional de México contempla la educación como un derecho de todo ciudadano; por lo tanto, ésta se garantiza e imparte de manera gratuita desde el nivel preescolar, primaria, secundaria y hasta media superior. Los planes y programas que integran el sistema educativo son emitidos por la Secretaría de Educación Pública, que norma y otorga validez a los estudios que proveen todas las instituciones, incluyendo la educación privada.

Aunque todas las materias de un programa de educación sistemática tienen un propósito formativo y, por ende, son fundamentales, los estudiantes perciben que algunas materias son más importantes que otras. Esto resulta notable en las acciones del estudiante, cuando establece prioridades para la preparación de exámenes o muestra mayor interés en algunas materias que en otras.

108

La tradición del currículum estandarizado marca la tendencia a las instituciones educativas, que suelen evaluar disciplinas mediante exámenes como matemáticas o ciencias naturales, antes que educación física, inglés, arte, etc., debido a que las primeras son más difíciles de presentar y calificar. Quizá, esta percepción de las materias de ciencias exactas ha proporcionado un beneficio a los estudiantes dentro del salón de clase. En matemáticas, si un estudiante comete un error, por ejemplo, decir que 2 más 2 es igual a 3, el profesor o los mismos compañeros lo corregirán, un error básico no se deja pasar. En cambio, el investigador ha percibido que, en las clases de inglés, errores básicos pueden pasar desapercibidos, tanto si son cometidos por estudiantes como por profesores.

Ante tal circunstancia, algunos errores básicos no están siendo señalados, para que ello permita “darse cuenta del error”; por lo tanto, el estudiante los usa de manera cotidiana. Esto se asimila al uso de “haiga” en vez de “haya”;

¹⁴Docente de Maestría en Enseñanza del Idioma Inglés para Hablantes de otras Lenguas (TESOL). Universidad Regional del Sureste. Correo electrónico: gahr840910@profesores.urse.edu.mx

¹⁵Docente de Maestría en Educación. Universidad La Salle Oaxaca. Correo electrónico: 000000497@ulsaoaxaca.edu.mx

quien dice “haiga” no lo dice pensando que está mal; por el contrario, en el imaginario de esa persona, él o ella está hablando de manera correcta. Incluso, si alguna persona lo corrige, muy probablemente volverá a cometer el error, ya que, al no haber sido corregido desde sus primeros momentos de error, la idea de que “haiga” está bien empleado ha hecho que la palabra se vuelva parte de su lenguaje. He ahí la importancia de estar atento a errores independientemente de la materia; en la presentación de este caso práctico, serán analizados los errores gramaticales al momento de hablar.

El proceso de enseñanza-aprendizaje de un segundo idioma difiere del de otras materias; aprender un idioma conlleva una reestructuración de la comunicación, que supone aprender cómo usar la estructura de otro idioma y tomar en cuenta sus condiciones de aprendizaje y los contextos en los que se aprende. Todos adquirimos nuestra lengua madre (L1), pues desde una edad temprana nos hablan en ese idioma y no tenemos que conocer las reglas gramaticales para usarlo; lo hablamos de manera natural. Es importante mencionar que la L1 es el idioma aprendido in situ o al recibir un estímulo constante de manera cotidiana, esto es, su aprendizaje no requiere clases específicas. El hecho de tomar una clase específica implica que el idioma a aprender es nuestra “segunda lengua” (L2). Al aprender un nuevo idioma, todos los estudiantes generan un interlenguaje, es decir, un idioma intermedio, ni completamente L1 ni completamente L2. El interlenguaje está lleno de errores, lo que responde a dos factores principales, la transferencia y la fosilización (Brown, 2014; Giuseppe, 1994). El interlenguaje genera estructuras erróneas difíciles de rectificar si no son abordadas en el momento.

Para contextualizar los conceptos anteriores, es importante conocer algunos términos relativos al contexto de la enseñanza de idiomas. La transferencia, según Jarvis (2000), es resultado de la influencia de la L1, y se relaciona con los datos con que cuenta el educando al momento de aprender un nuevo idioma, existiendo una correlación entre la L1, el interlenguaje y la L2. Esto puede verse comúnmente en el aprendizaje del inglés por estudiantes hablantes de español, cuando dicen “yo estoy de acuerdo” en inglés. Mientras que en español la estructura es sujeto, verbo compuesto (ser y acordar): “yo estoy de acuerdo”; en inglés la estructura es sujeto, verbo (acordar): “I agree”. La transferencia se produce cuando el estudiante usa la estructura del español en el inglés, como lo ejemplifica la siguiente frase: “I am agree”. Otro error común es la fosilización de conocimientos ya aprendidos o aplicados. En términos de la enseñanza de idiomas, la fosilización tiene que ver con el olvido del concepto y el remplazo por otro concepto en el inter-

lenguaje, lo que es alimentado por la L1 o una noción grupal o individual. Un ejemplo de fosilización sería cuando se enseña que los pronombres en tercera persona del singular en tiempo presente, “he, she, it”, deben llevar una declinación, es decir, la terminación de una palabra que indica el número, sujeto o tiempo de la palabra, de “-s” al final, por ejemplo: “He eats”. En cambio, los demás pronombres no usan la declinación “-s” y, por tanto, queda de la siguiente manera: “We eat”. La fosilización ocurre cuando un estudiante olvida usar la declinación y dice: “He eat while waiting for his girlfriend to get ready”, pensando que está bien, ya que el uso de la frase en gerundio, un tema más avanzado, está bien empleada (Xueping, 2008).

Los errores antes mencionados son comunes en niveles de inglés superiores a básicos y si éstos no son identificados y atendidos en el momento de la flexibilidad del interlenguaje, pueden llegar a formar parte de la L2 del estudiante, el error pensado como correcto y usado por el aprendiz.

La presente investigación de caso práctico se origina en las vivencias del investigador, quien ha impartido clases de inglés durante 13 años y cuenta con experiencia en administración, lo que le permitió observar clases de docentes de inglés que le han aportado evidencia empírica para mostrar que aún en niveles de inglés avanzados, los estudiantes tienen errores en temas básicos. Al mismo tiempo, ha constatado que hay docentes que no identifican o no atienden esos errores, lo que lleva a la concreción de conocimiento erróneo en la L2. Ello hace necesario contar con un instrumento de evaluación que permita la corrección de errores de nivel básico en clases de inglés, posibilitando que el docente brinde atención y seguimiento.

110

La evaluación utilizada para la corrección de errores es compleja, sobre todo si se analiza como un constructo global y no se consideran los diferentes componentes a tener en cuenta al momento de diseñar los sistemas de evaluación. Sin embargo, la delimitación a errores de nivel A1, según el Marco Común Europeo de Referencia de Lenguas (MCER), específicamente en errores de número y conjugación, permitirá una evaluación más precisa y pertinente, ya que los errores antes mencionados son la base de estructuras gramaticales más complejas. Lamentablemente, se ha observado que varios docentes no toman en cuenta estos errores y los dejan pasar desapercibidos, no dando una retroalimentación tan importante para el aprendizaje correcto del inglés. Ante ello, surge la siguiente interrogante: ¿cuál es la efectividad de una guía de observación construida para identificar errores básicos en el aprendizaje del idioma inglés que permita al docente la intervención oportuna durante las pautas verbales de los estudiantes?

Metodología

El estudio propuesto tiene la finalidad de evaluar la identificación de errores por el docente. En este sentido, la primera fase de la evaluación tendrá un enfoque cuantitativo, pues medirá la frecuencia de errores, el tipo de error y la intervención o no del docente al producirse el error. La fase posterior será bimodal y en ella se analizarán y contrastarán los resultados numéricos con las percepciones de los docentes, recuperando lo cualitativo. Ello permitirá acompañar al docente con base en su nivel de intervención ante los errores básicos que se presentan en la expresión oral y, posteriormente, valorar una posible mejora mediante otra observación. Al término de las fases, se contará con datos precisos de cada docente evaluado respecto a su intervención o no para mejorar los logros de sus estudiantes en el dominio del inglés.

Los objetivos de la evaluación son detectar la identificación y la forma en que los sujetos de estudio corrigen los errores básicos. Aunque los estudiantes son los que cometen los errores, la evaluación está dirigida a los docentes, para valorar su detección e intervención cuando se presentan tales errores, ya que resulta oportuno orientarlos. El hecho de que los estudiantes cometan errores básicos en niveles intermedios o avanzados indica que existe la posibilidad de que los docentes, previos o actuales, no hayan identificado el error y/o hecho la corrección de errores básicos en sus alumnos. Para el estudio de este caso práctico, la información será recabada empleando una guía de observación.

La elaboración y aplicación de dicha guía estará a cargo del investigador, quien cuenta con experiencia previa como observador de diferentes clases de inglés en aula. En este caso práctico, el instrumento diseñado permite la recolección de datos numéricos precisos sobre una categoría de análisis muy rigurosa, “errores básicos”, los cuales darán mayor precisión a los resultados.

La temporalidad de la evaluación considerará un periodo no mayor a un mes. La evaluación inicial tiene el cometido de mostrar que existen errores básicos en los dos grupos analizados. La investigación procesual se llevará a cabo con apoyo de la guía de observación, para recuperar información que permita dar seguimiento al docente y que éste reflexione sobre su desempeño. Esto último se considera para la segunda evaluación, en la que se espera una mejora en la atención de los errores básicos a partir de la identificación de la causa de los mismos, tomando en cuenta la L1 notable en el nivel de retroalimentación.

Los resultados serán analizados para contar con información confiable sobre cierto nivel de retroalimentación dado: Nivel 1, identificación del error; Nivel

2, intervención ante el error; y Nivel 3, entendimiento de la razón del error en la L1. El Nivel 0 corresponde a la no identificación de un error. El nivel 1, identificación del error, tiene que ver con la efectividad para identificar su existencia. El nivel 2, intervención ante el error, se relaciona con las acciones que realiza el docente al identificar el error. Al respecto, puede mencionarlo o dar una explicación que abone a corregir la idea errónea que lo produjo; por eso se valorará el aprovechamiento de la oportunidad que se presenta junto con el error. Por último, el nivel 3, entendimiento de la razón del error en la L1, se vincula con la posibilidad de dar una explicación acorde a la L1 que permita entender la razón por la que está sucediendo, lo que posibilita que el estudiante procese la información apropiadamente y pueda efectuar un cambio positivo en su interlenguaje; por lo que, se estará evaluando el impacto.

Cabe mencionar que, para usar la guía de observación, el aplicador (evaluador) debe poseer estudios en enseñanza de idiomas o afines. También debe contar con un nivel C1, según el MCER, que asegure que su dominio del idioma es superior y puede identificar errores básicos y conocer la manera en que el docente los aborda. Por último, el aplicador debe obtener el permiso necesario para ingresar a observar una clase. Se sugiere que el observador entre y se siente en algún lugar sin participar de la clase, procurando no interferir en la misma.

112

Análisis de la problemática

En niveles intermedios y avanzados siguen escuchándose errores que tienen que ver con número y conjugación de los tiempos presente y pasado. Gracias a su experiencia previa en otras instituciones, a su contacto con la enseñanza de inglés y a la licenciatura que estudió, el investigador puede intuir que existe comodidad con la transferencia y/o la fosilización generada por los estudiantes o, en algunos casos, ver que el propio docente comete este tipo de error. Como menciona Ann Long (2003) en su tesis, el docente que se ha formado para la enseñanza de idiomas no nativo es considerado en segundo lugar frente a uno nativo con la misma formación. Entre los factores que llevan a no poder aspirar a un primer lugar está la frecuencia de errores básicos cometidos por los maestros no nativos. A ello se suman algunos factores contraproducentes para el dominio del idioma presentes en la institución; éstos impiden que los estudiantes sean conscientes de sus errores y, por ende, los corrijan.

Aunque existen varios errores posibles, esta investigación se enfoca en errores específicos denominados básicos, es decir, del nivel A1. Entre éstos, la

investigación se delimitará a los siguientes:

Errores de número: el número hace referencia al singular y el plural en sustantivos. Cuando un sustantivo es plural, es necesario usar la declinación correcta en los artículos, para que denoten su pluralidad, o bien, conocer que el sustantivo es irregular y que, aunque no lleve la terminación “-s”, debe ser considerado como plural.

Errores de conjugación del tiempo presente: el tiempo presente se usa para oraciones que expresen un hábito, una rutina o una verdad genérica. Cuando incluya uno de estos criterios, el verbo debe conjugarse de manera correcta. Principalmente, se debe agregar una “-s” al final del verbo cuando se trate de un sujeto en tercera persona del singular, en concreto, un pronombre “he, she o it”. También debe considerarse la posición del auxiliar “do” y “does” para hacer preguntas y frases negativas. Esto tanto en oraciones afirmativas, negativas, preguntas o imperativas.

Errores de conjugación del tiempo pasado: las oraciones en tiempo pasado deben justamente, construirse en pasado. Para que una oración esté construida en pasado, deberá comentar una acción que empezó y terminó en el pasado. Aunque la ubicación del tiempo pasado no es tan compleja, suelen presentarse errores al momento de conjugar el verbo, ya que existen varios verbos irregulares que no siguen la regla general de agregar la terminación “-ed”. Asimismo, al hacer preguntas, suele duplicarse el pasado usando el auxiliar en pasado y el verbo en pasado. Es por ello que, aunque los estudiantes estén estudiando tiempos verbales más complejos, pueden cometer errores básicos como éstos. Nuevamente, el docente deberá usar oraciones correctas en afirmativo, negativo, preguntas e imperativo.

Discusión

Una de las misiones de los posgrados en educación es la formación de profesionales que aporten soluciones a los problemas educativos que ocurren en las instituciones; esto incluye la formación de académicos que analicen los procesos en las instituciones o en las prácticas educativas, para producir un conocimiento que ofrezca soluciones en los procesos educativos (Díaz Barriaga, 2014). Esta investigación e intervención aporta una metodología para que un docente pueda identificar los tipos de comunicación que tienen lugar en el aula de manera más efectiva dentro de la relación social en que se produce, es decir, entre alumno-alumno; alumno-docente; docente-alumno. Considera la implicación de quienes día a día llevan a cabo sus funciones, fundamentalmente del docente que coordina la intervención didáctica en el aula y se enfoca en la comunicación oral para dirigir el aprendizaje de una

lengua extranjera, en este caso, inglés. El fin que lleva a investigar en Educación es conocer en qué consisten los procesos educativos, sus características y sus condicionantes. El presente estudio se realizó para indagar sobre la transferencia y/o fosilización generada por estudiantes o, en algunos casos, por el mismo docente al cometer este tipo de error, que muchas veces pasa desapercibido, concretando la idea errónea de que su enunciado es correcto. La interacción en la situación de enseñanza-aprendizaje supone un acto comunicativo. Al respecto, es necesario destacar la conjunta de los conflictos cognitivos, puesto que pueden limitar el desarrollo del pensamiento de los alumnos (Casellas y Jorba, 1997), y prevenir el efecto de la fosilización de los errores mediante un constante estímulo de corrección, que permitirá al estudiante y/o profesor identificar el error para su corrección permanente. El enfoque metodológico permitió orientar mejor las intervenciones de los dos docentes observados, mismos que al reflexionar abren la posibilidad de introducir mejoras en las situaciones educativas; esto es, deconstruir y reconstruir sobre su propia práctica docente. La metacognición anterior permite a los participantes identificar, de manera imparcial, acciones que pueden implementar para lograr cimentar bases más sólidas en su enseñanza de inglés, ya que el instrumento sólo observa errores básicos; asimismo, proporcionará apertura para generar mejores prácticas en errores más avanzados a mediano plazo.

114 Barrón (2004) señala que la construcción de saberes prácticos permite desarrollar ciertas habilidades, entre ellas, la observación sistemática como procedimiento de recogida de información; el aporte de esta investigación coincide con esto, porque la misma se entiende como el acto de mirar atentamente algo sin modificarlo, con la intención de examinarlo, interpretarlo y obtener conclusiones. Éste es uno de los primeros saberes que adquieren los practicantes de la enseñanza y es muy importante en las situaciones concretas del oficio del maestro (Tardif, 2004).

Hablar de la práctica docente significa hablar de un proceso complejo; se trata de una profesión con múltiples características, que son abordadas por varios autores (Schön, 1998). Sin embargo, aprender a sistematizar una práctica desde la acción en medio de esa complejidad supone aprender cada momento como acontecimiento único que deja una experiencia.

Resultados

La guía de observación fue aplicada en 2019 en un instituto privado de educación media superior. En ese momento el instituto contaba con dos grupos por año escolar. En esta ocasión se observó el segundo año, considerándose

que el nivel promedio de los grupos era intermedio, B2 según el MCER. Debido a que el componente para el trabajo es “interpretación y traducción del idioma inglés”, los estudiantes cursan tres materias en inglés en segundo año, con dos docentes diferentes, lo que permitió realizar una observación comparando ambos casos.

El docente 1 vivió en el extranjero en dos periodos de su vida. Mientras cursaba primaria y secundaria vivió seis años en Nueva York y, durante el bachillerato, tres años en Canadá. La experiencia de haber vivido nueve años en países angloparlantes, tomando clases impartidas en inglés y viviendo el idioma permitió al profesor adquirir un nivel nativo de inglés. En 2015 terminó la carrera de Lenguas Extranjeras en el Área de Inglés y para ese entonces contaba con seis años de experiencia, uno de ellos en China.

La docente 2 estudió la licenciatura de Lenguas Extranjeras en el Área de Inglés, ampliando su capacidad lingüística al grado de contar con un nivel avanzado de inglés. Ha trabajado principalmente en escuelas de inglés particulares por cinco años y ésta fue su primera experiencia en un ambiente de educación formal, siendo inglés una materia obligatoria dentro en el bachillerato.

La evaluación se realizó tras haber solicitado la autorización de la institución. Los docentes fueron informados de que se realizaría una observación con la finalidad de recabar datos para una investigación, por lo que, no se consideraba una observación desde la Coordinación Académica que impacte en su desempeño a nivel institucional.

Después de cada observación se sostuvo una reunión de retroalimentación con cada docente. El primer tema tratado en la misma supuso informarles de la intención de la investigación; en este sentido, se les comunicó el propósito de la investigación, el fundamento y se resolvieron las dudas que expresaron. Luego se les dieron a conocer los resultados obtenidos, como también el análisis correspondiente y se discutió con ellos qué significado tiene en su enseñanza del inglés. Finalmente, se les informó que serían observados nuevamente.

Primera observación. La primera clase observada fue la de la docente 2. Esta clase inició el 8 de marzo de 2019 a las 9:50 de la mañana y consistió en la lectura de un cuento corto a ser analizado en la clase. Durante la clase se escuchó un total de siete errores: uno de número cometido por la profesora, tres de presente simple y tres de pasado simple.

Cabe mencionar que, durante la clase, varios estudiantes hablaron en español y en tres ocasiones la profesora contestó preguntas que se le realizaron en este idioma. De los siete errores, sólo dos fueron identificados por

ésta para darles seguimiento y retroalimentación, en ambos casos proporcionando una retroalimentación de nivel 1; es decir, la profesora identificó el error y se lo señaló al estudiante. Considerando el total de errores que se cometieron, la profesora logró identificar 29% de los mismos (Anexo 1: Guía de observación de la primera clase de la docente 2).

Posteriormente a la clase, se sostuvo una reunión de retroalimentación con la profesora en la que se le informaron los resultados, enfatizando la importancia del uso de inglés durante la clase. Ella conoce por primera vez la intención de la observación y comparte que, si bien ha intentado fomentar el uso de inglés, “existe resistencia por parte de los estudiantes, por lo que no ha logrado que la clase sea totalmente en inglés”. Reconoce que los errores en el tiempo pasado simple fueron identificados más no explicados. Asimismo, se le menciona que los errores de número son los más recurrentes y ella se compromete a poner más atención a los mismos.

La clase del docente 1 fue observada el 9 de marzo de 2019 a las 12:00 horas. La misma abordó el tema de práctica del examen de certificación IELTS. Cabe mencionar que durante la clase algunos jóvenes hablaron entre sí en español en algunas actividades y el profesor pudo escucharlos. El profesor no atendió preguntas o comentarios en español, solicitando el uso de inglés en todo momento. En la clase se detectaron cinco errores: tres de número y dos de pasado simple. El profesor identificó tres errores: uno de número, dando retroalimentación de nivel 1 y dos de pasado simple, brindando retroalimentación de nivel 1 en un caso y de nivel 2 en el otro. Considerando el número total de errores, el profesor logró identificar 60% de los mismos (Anexo 2. Guía de observación de la primera clase del docente 1).

116

Durante la retroalimentación posterior, se compartió con el profesor el objeto de la evaluación y los resultados en torno a los errores. Se le comentó que se observó el uso de español, a lo que contestó que estará más atento para que esto no ocurra. Los dos errores de simple pasado fueron atendidos y corregidos, uno con nivel de corrección 1 y otro con nivel de corrección 2. Sin embargo, se detectaron tres errores de número, de los cuales sólo uno fue identificado y se le dio retroalimentación de nivel 1. Al conocer los resultados, el profesor señaló que estará más atento en el futuro.

Para resumir los resultados correspondientes a la primera observación de ambos docentes y sus retroalimentaciones, se generó la siguiente tabla comparativa de errores:

Tabla 1. Comparación de errores de la primera observación

Primera Clase: Docente 1				
Tipo de error	# de errores	Identificados	%	
Número	1	0	0	
Presente S.	3	0	0	
Pasado S.	3	2	66%	
Total	7	2	28%	
Nivel de retroalimentación				
Tipo de error	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Número	1			
Presente S.	3			
Pasado S.	1	2		

Primera Clase: Docente 2				
Tipo de error	# de errores	Identificados	%	
Número	3	1	33%	
Presente S.				
Pasado S.	2	2	100%	
Total	5	3	60%	
Nivel de retroalimentación				
Tipo de error	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Número	2	1		
Presente S.				
Pasado S.		1	1	

Fuente: elaboración propia.

La tabla 1 muestra datos interesantes sobre los profesores y cómo se dio su identificación de errores y las retroalimentaciones que brindaron o no brindaron.

La docente 2 registró un porcentaje de identificación de errores de 28% y el docente 1 de 60%. Al respecto, cabe mencionar que la profesora no es nativa, mientras que el profesor sí lo es. En cuanto a los errores, se detectaron siete errores en la clase de la docente 2 y de éstos, la mayoría fueron de presente simple y pasado simple, con tres errores en cada caso. La profesora identificó dos del pasado simple, dando el primer nivel de retroalimentación. Por otro lado, en la clase del docente 1 se detectaron cinco errores, siendo más recurrentes los de número, tres. De los mismos, el profesor identificó uno, dando el primer nivel de retroalimentación e identificó dos de pasado simple, brindando retroalimentación de nivel 1 en un caso y de nivel 2 en el otro. Segunda observación. La primera clase observada por segunda vez fue la de la docente 2. Ésta inició el 12 de marzo a las 7:00 de la mañana con el tema “Comprensión lectora”. Durante la clase el investigador observó un total de cinco errores: tres de número y dos de presente simple. Cabe mencionar que en su desarrollo varios estudiantes hablaron en español y, en algunas ocasiones, la profesora contestó preguntas que se le realizaron en este idioma. De los cinco errores, tres fueron identificados por la profesora, que les dio seguimiento y retroalimentación, en dos casos del primer nivel —la profesora identificó el error y se lo señaló al estudiante—; mientras que en el caso restante brindó retroalimentación de tercer nivel —identificó el error, señaló brevemente la razón y dio un ejemplo de cómo se usa en contexto—. Considerando el total de errores, la profesora logró identificar 60% de los mismos (Anexo 3: Guía de observación de la segunda clase de la docente 2).

Posteriormente a la clase se sostuvo una reunión de retroalimentación con la profesora, en la que se le dieron a conocer los resultados. Tanto el observador como ella estuvieron de acuerdo en el incremento de la identificación

de errores. La profesora compartió que, tras la última clase, ha estado más atenta a los errores. Al señalársele que el uso de español sigue estando presente, indicó que ha trabajado para bajar ese nivel; sin embargo, los estudiantes siguen usando el idioma y expresa disgusto por no contar con el respaldo de la institución en ese sentido. La profesora comparte que ha intentado estar más pendiente de los errores, aunque aún no logra identificar algunos, como resulta visible en esta observación.

La clase del docente 1 fue observada por segunda ocasión el 12 de marzo a las 13:40 horas, cuando se trató el tema “Repaso Gramatical”. Cabe mencionar que algunos jóvenes hablaron entre sí en español durante algunas actividades y el profesor pudo escucharlos, pero no intervino para motivar el uso de inglés. En el transcurso de la clase, el investigador identificó cinco errores: dos de número, dos de presente simple y uno de pasado simple. De éstos, el profesor logró identificar cuatro, uno de número, que retroalimentó en un nivel 3; los dos errores de presente simple, uno retroalimentado con nivel 2 y el otro con nivel 3; y uno de pasado simple, al que brindó retroalimentación de nivel 2. Considerando el número total de errores, el profesor logró identificar 80% de los mismos (Anexo 4: Guía de observación de la segunda clase del docente 1).

118 Durante la retroalimentación, el profesor comentó que ha corregido más a los estudiantes; sin embargo, ha notado resistencia por parte de los mismos, ya que dar una buena retroalimentación de nivel 3 implica mayor inversión de tiempo y los estudiantes que consideran que ya han visto ese tema pierden interés. Asimismo, señala que es curioso, pues en el grupo hay algunos estudiantes que usan español, evidenciándose una diversidad de niveles: mientras algunos estudiantes lograron aprender bien algún concepto básico, otros no. Atender los dos niveles ha sido difícil para el profesor y, por lo tanto, ha intentado equilibrar la atención prestada a cada nivel para atender a ambos segmentos de la clase.

Para resumir los resultados de la segunda observación de ambos docentes y su retroalimentación, se generó la siguiente tabla comparativa:

Tabla 2. Comparación de errores de la segunda observación

Segunda Clase: Docente 1			
Tipo de error	# de errores	Identificados	%
Número	3	1	33%
Presente S.	2	2	100%
Pasado S.			
Total	5	3	60%

Segunda Clase: Docente 2				
Tipo de error	# de errores	Identificados	%	
Número	2	1	50%	
Presente S.	2	2	100%	
Pasado S.	1	1	100%	
Total	5	4	80%	

Nivel de retroalimentación				
Tipo de error	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Número	2	1		
Presente S.		1		1
Pasado S.				

Nivel de retroalimentación				
Tipo de error	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Número	1			1
Presente S.			1	
Pasado S.			1	

Fuente: elaboración propia.

La tabla 2 da cuenta de un incremento promedio en la identificación de errores de 26%.

La docente 2 registró un porcentaje de identificación de errores de 60% y el docente 1 de 80%. En cuanto a los errores, en la clase de la docente 2 se observaron cinco; de éstos, la mayoría fueron de número, tres, y dos de presente simple. La profesora logró identificar uno de los tres errores de número, dando retroalimentación de nivel 1, y los dos errores de presente simple proporcionando retroalimentación de niveles 1 y 3.

En la clase del docente 1 también se detectaron cinco errores, siendo los de número y de presente simple los más recurrentes, registrándose dos de cada uno. El profesor identificó cuatro de los cinco errores cometidos: uno de los dos errores de número, dando retroalimentación de nivel 3, el error de presente simple, dando retroalimentación de nivel 2, y uno de los errores de presente simple, dando retroalimentación de nivel 2.

Interpretación de resultados

Los resultados obtenidos se resumen y analizan conjuntamente, para valorar el efecto de la aplicación del instrumento de observación mediante una tabla que sigue la tendencia diferencial entre la primera y la segunda clase observadas. Con este propósito, se usaron cinco colores, para identificar mejor la tendencia observada. El color verde representa un incremento positivo, esto es, hubo un aumento que beneficia la práctica docente, ya sea por el número de errores identificados o por el nivel de retroalimentación brindado.

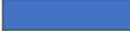
El color azul indica un decremento positivo, lo que significa que el descenso promueve una mejor práctica docente, ya sea por disminución del número de errores enunciado por los estudiantes o del número de retroalimentaciones en niveles bajos. El color amarillo muestra que no hubo incremento ni decremento y se quedó en un movimiento neutro, ya sea por cancelación

de números positivos y negativos o por no detectarse movimiento en las observaciones. El color naranja indica un incremento negativo, es decir, hubo un aumento negativo en la segunda observación que no puede compararse con ningún dato de la primera observación, por lo que se toma como dato para futura referencia. Finalmente, el color rojo significa un incremento negativo, que alude a un área de oportunidad, pues existe un decremento de la primera clase a la segunda.

La tabla 3 muestra el análisis y tendencias de los dos profesores, indicando las diferencias observables entre la primera y la segunda clase. Se presenta primero el análisis de la docente 2:

Tabla 3. Análisis y tendencia de la docente 2

Tipo de error	Errores Total	Identificados	%
Número	2	1	33%
Presente S.	-1	2	100%
Pasado S.	-3	-2	66%

Referencia de Colores	
	Incremento positivo
	Decremento positivo
	Movimiento neutro
	Incremento posterior
	Incremento negativo

	Nivel			
Retro	0	1	2	3
Número	1	1	0	0
Presente S.	-3	1	0	1
Pasado S.	-1	-2	0	0

Fuente: elaboración propia.

La tabla de análisis y tendencia de la docente 2 muestra que hubo un incremento positivo en la cantidad de errores identificados por ésta en errores de número y presente simple; asimismo, su porcentaje de identificación se incrementó en todos los tipos.

Ante ello, el investigador afirma que se produjo una mejora en la identificación y retroalimentación de los errores, evidenciándose una mejora de 33% en la detección de los de número, de 100% en el caso de los errores de presente simple y de 66% en los de pasado simple. De igual manera, hubo un decremento positivo en los errores enunciados por los estudiantes y en la retroalimentación de niveles inferiores. Cabe mencionar que hubo un incremento en el primer nivel de retroalimentación de simple presente en la segunda clase observada que no pudo compararse con la primera clase.

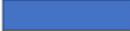
Asimismo, hubo un incremento negativo en los errores de número enunciados por los estudiantes y en la retroalimentación de nivel 0 de número.

Como se observa, puede inferirse que es necesario reforzar los conceptos de número en la profesora.

En cuanto al docente 1, sus resultados son los siguientes:

Tabla 4. Análisis y tendencia del docente 1

	Errores	Identificados	%
Número	-1	0	66%
Presente S.	2	2	0%
Pasado S.	-1	-1	0%

Referencia de Colores	
	Incremento positivo
	Decremento positivo
	Movimiento neutro
	Incremento posterior
	Incremento negativo

	Nivel			
Retro	0	1	2	3
Número	-1	-1	0	1
Presente S.	0	0	1	1
Pasado S.	0	-1	0	0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4 de análisis y tendencia del docente 1 se observa claramente el incremento positivo en el porcentaje de identificación de errores de número; asimismo, se produjo un aumento del nivel de retroalimentación de errores de número y de presente simple.

Ante ello el investigador afirma que hubo una mejora en la identificación y retroalimentación de los errores, registrándose una mejora de 66% en errores de número. De igual manera, se produjo un decremento positivo en los errores enunciados por los estudiantes y en la retroalimentación de niveles inferiores. Existió un movimiento neutro en tres lugares, ya que el número de errores detectados en la primera evaluación fue el mismo que en la segunda. Cabe mencionar que hubo un incremento posterior en error de presente simple y en la identificación de los mismos en la segunda clase. Sin embargo, se evidencia un incremento inferior, pues el profesor inició con resultados superiores desde la primera clase observada. Aun así, existe una mejora en sus niveles de retroalimentación.

Como resultado de esta evaluación, ambos profesores manifestaron que estarían más atentos a los errores de los estudiantes, aunque están completamente de acuerdo con la necesidad de corregirlos de manera extensa. También expresaron que el tiempo necesario para brindar una corrección afecta las metas impuestas por el currículo de la clase, sin mencionar que otros estudiantes con niveles más avanzados pierden interés en la clase. De igual manera, mostraron interés en conocer el número de errores básicos

enunciados, en especial, la docente 2, quien descubrió que cometió dos errores. Los profesores comentaron que hacer esto rutinariamente ayudaría a erradicar los errores básicos y que los estudiantes más avanzados pudieran convertirse en “ayudantes” en el proceso; no obstante, mencionan que la cultura escolar no lo favorece, ya que en los estudiantes existe una tendencia al uso del español a pesar de que saben inglés lo suficientemente bien para comunicarse. Ellos mismos admitieron que intentaron imponer el uso exclusivo del inglés, pero implicó la inversión de más tiempo y optaron por dejar pasar algunas cosas en aras del cumplimiento de los objetivos de clase establecidos en los programas.

Cabe mencionar que se detectan diferencias entre los resultados obtenidos por el docente nativo y la docente no nativa. Aunque se produjeron mejoras en los resultados de ambos, más notorios en el caso de la profesora no nativa, la atención a los errores fue mayor en el profesor nativo. Asimismo, la profesora no nativa cometió dos errores básicos, cosa que no ocurrió en el caso del profesor.

A pesar de que esta evaluación se llevó a cabo con niveles intermedios, estuvieron presentes los errores básicos. Aunado a ello, entre los estudiantes se observó el uso del español y la docente 2 contestó las preguntas en este idioma. Ello corrobora que existe falta de consecuencia en el uso del lenguaje. En una clase de matemáticas de nivel bachillerato no escucharíamos a un estudiante decir que 2 más 2 son 5, porque el profesor o sus compañeros lo corregirían inmediatamente. En una clase de español no escucharíamos a un estudiante decir: “Hay tres carro rojo” sin que un compañero o profesor lo corrija. Lamentablemente, en la enseñanza de inglés, y seguramente de otros idiomas, existe un fenómeno de descuido de errores.

122

Conclusiones

Este caso práctico da cuenta de que hay errores básicos enunciados por los estudiantes sin que exista retroalimentación del profesor. Por lo que es necesario contestar la siguiente pregunta: ¿cuál es la efectividad de una guía de observación destinada a identificar errores básicos en el aprendizaje del idioma inglés que permita al docente la intervención oportuna durante las pautas verbales de los estudiantes?

Los resultados muestran que la guía de observación posibilitó una mejora considerable del docente en la detección de errores entre la primera y la segunda observación. Ello permite inferir que la aplicación del instrumento de observación tuvo un efecto positivo en la atención a errores mostrada por los docentes. Una mejor atención a los errores básicos supondrá un dominio

correcto del idioma para los estudiantes. En efecto, tras contrastar los resultados, la guía de observación resulta efectiva.

Los comentarios de los docentes ponen de manifiesto la existencia de factores institucionales que afectan su toma de decisiones en torno a la retroalimentación. En instituciones que cuentan con un examen certificador de egreso es importante que la institución decida tomar el tiempo requerido para la corrección de errores, ya que no hacerlo significaría un aprendizaje no correcto del idioma, que seguramente será detectado en una certificación oficial. En cambio, si al egreso de los estudiantes la institución no cuenta con examen de certificación del idioma, podría priorizar la comunicación, aunque no sea usando las reglas gramaticales del idioma en todo momento. Considerando lo anterior, el investigador concluye que el instrumento de evaluación es muy útil cuando su elaboración considera los elementos necesarios sobre el ¿qué va a evaluar?, y al cumplir con los criterios, tiene validez, porque responde a la finalidad de evaluación formativa del lenguaje, la cual se convierte en una ayuda para los profesores. En este caso, los docentes se comprometieron a estar más pendientes de los errores, para, con ello, mejorar el nivel del lenguaje de sus estudiantes en idioma inglés. Sin embargo, el seguimiento será una decisión consciente que debe tomar la institución y que no debe ser ignorada, ya que el acompañamiento es vital para obtener resultados significativos.

Partir de una realidad que toma en consideración lo que pasa en el aula, implica reconocer que sí hubo una mejora en el nivel de atención a errores; sin descartar la posibilidad de que los resultados respondieron al efecto que supone la presencia del observador, es posible que el docente, al saber que está siendo observado en su corrección de errores, haya puesto más atención en ello y en la retroalimentación. No obstante, si las observaciones se realizan a manera de acompañamiento, generarán un hábito de atención a errores en los docentes e incluso en los propios compañeros de clase.

Los resultados muestran que hubo más errores no identificados en la clase de la profesora no nativa; incluso ella misma cometió dos errores. Ello hace notoria la diferencia en la corrección de errores entre un docente nativo y otro no nativo. Quizá, en el caso de la profesora no nativa dichos errores puedan estar ligados a su propio proceso formativo como hablante del idioma. No significa que un docente nativo cometa menos errores; más bien, si un docente no nativo recibió clases en las que la corrección de errores no fue enfatizada, tiene más probabilidad de cometer esos errores sin ser consciente de ello.

Finalmente, la guía de observación como instrumento de evaluación forma-

tiva en sí, mejora la capacidad de atención y retroalimentación de errores. Para que funcione de la manera en que se diseñó, será necesario que la institución en que se practique sea congruente con su aplicación como evaluación que busca la mejora, de manera que genere una herramienta sistemática. Esto incluye la necesidad de fomentar el uso del inglés en todo momento.

Bibliografía

Casellas, E., y Jorba, J. (1997). *La regulación y la autorregulación de los aprendizajes*. Editorial Síntesis.

Brown, H. D. (2014). *Principles of language learning and teaching: A course in second language acquisition* (Sixth Edition). Pearson Education.

Díaz, B., y Luna M. A. B. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. Díaz de Santos.

Giuseppe, G. (1994). *Language Acquisition and Universal Grammar a Survey of Recent Resarch* [Tesis]. Università' Degli Studi di Padova.

Jarvis, S. (2000). Methodological rigor in the study of transfer: Identifying L1 influence in the interlanguage lexicon. *Language Learning*, 50(2), 245-309. <https://doi.org/10.1111/0023-8333.00118>

Long, K. A. (2003). *Self-perceptions of non-native English speaking teachers of English as a second language* [Tesis]. Portland State University.

Schön, A. D. (1998). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Paidós.

Tardif, M. (2004). *Los saberes del docente y su desarrollo profesional*. Narcea.

Trofimovich, P., Isaacs, T., Kennedy, S., Saito, K., y Crowther, D. (2016). Flawed self-assessment: Investigating self- and other-perception of second language speech. *Bilingualism: Language and Cognition*, 19(1), 122-140. <https://doi.org/10.1017/S1366728914000832>

Xueping, W. (2008). Implication of IL Fossilization in Second Language Acquisition. *English Language Teaching*, 1(1), 127-131.

SECCIÓN II

*Implementaciones e innovaciones en sectores
gubernamentales y empresariales*

Análisis de buenas prácticas en MOOC y LMS del TecNM Instituto Tecnológico de Oaxaca

*Bibiana Díaz Sarmiento¹⁶
Antonio Muñoz Serrano¹⁷*

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual ha sufrido un impacto considerable a causa de la revolución digital, sobre todo el mundo laboral, en el que existe una gran incertidumbre debido a lo impredecible de los escenarios futuros en el mundo. Esto ha generado cambios desequilibrantes en la sociedad, la economía del país, el medio ambiente, la salud y la política. En ese contexto, la sociedad requiere transitar hacia economías sustentables y superar trastornos como los provocados por la pandemia del Covid-19 (CEPAL y OEI, 2020, p. 11).

La educación y el mundo del trabajo destacan como ámbitos centrales para el desarrollo social inclusivo, por lo que, garantizar una educación de calidad, equitativa e inclusiva, además de fomentar oportunidades de aprendizaje para todos, son los principales Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) 4 de la Agenda 2030, en los que la educación es un objetivo central a ser cumplido (UNESCO, 2017 citado por CEPAL y OEI, 2020, p. 12).

Las plataformas educativas facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje en escuelas de diversos niveles educativos, incluyendo el nivel preescolar, así como los niveles de primaria, secundaria, preparatoria, bachillerato, universidad y posgrado. Ejemplos de estas plataformas educativas son: LMS (Sistema de Gestión de Aprendizaje) y MOOC (Cursos Abiertos Masivos y en Línea).

Es posible identificar diferentes MOOC, entre ellos, Coursera, MéxicoX y Miríada X, en los que se ofertan cursos (clases) en línea de diversos niveles y en distintas lenguas. Por otro lado, los LMS, Edmodo, Schoology y Moodle, se integran al proceso de enseñanza aprendizaje con alumnos y maestros.

Los MOOC (Massive Open Online Courses - Cursos Abiertos Masivos y en

¹⁶ Maestra en Tecnologías de Información Empresarial por la Universidad La Salle Oaxaca, docente del Tecnológico Nacional de México (TecNM) - Instituto Tecnológico de Oaxaca (ITO). Correo electrónico: bibiana.diazs@gmail.com

¹⁷ Maestro en Tecnologías de Información por la Universidad Interamericana para el Desarrollo Campus Cuernavaca, docente de la Universidad La Salle Oaxaca. Correo electrónico institucional: 000001109@ulsaoaxaca.edu.mx

Línea) están encaminados a difundir diversos contenidos; se trata de cursos que pueden estar enfocados en dar a conocer cultura general o especializada en diversas áreas. Si bien los MOOC se apoyan en técnicas utilizadas en la educación tradicional, emplean herramientas tecnológicas que les permiten llegar a distintas partes del mundo (Vela, 2017).

El LMS (Learning Management System – Sistema de Gestión de Aprendizaje) es un sistema que permite gestionar la enseñanza a través de Internet; algunos sistemas LMS, como Schoology, Moodle, Edmodo, entre otros, permiten al alumno llevar el control de su aprendizaje a distancia o semipresencial, con el auxilio de un facilitador que lo dirige en el avance de sus actividades y / o tareas. Dichas plataformas son usadas en la educación abierta o a distancia desde el nivel primaria, hasta los niveles secundaria, preparatoria o bachillerato, universidad y posgrado (Sánchez, 2017).

Ejemplos de plataformas LMS son: Moodle, Edmodo, Schoology, Canvas LMS, Chamilo LMS, Sakai, eDucativa, Google Classroom y NeoLMS.

En la figura 1, se muestran diversas plataformas MOOC y sus características.

Figura 1 Comparativa de plataformas MOOC

	Coursera	EdX	Udacity	Miríada X
Nacimiento	2011	2012	2012	2013
Fundadores	Universidad de Stanford	MIT y Universidad de Harvard	Iniciativa docente privada	Telefónica y Banco Santander
Multilinguaje	Sí	Sí	Sí	No (sólo español e inglés)
Inluye castellano	Sí	Sí	No	Sí
Precio de los cursos	De pago y gratuito	Gratuito	De pago y gratuito	Gratuito
Certificación	Previo pago	Previo pago	Previo pago	Pago para certificado de superación, certificado gratuito de participación
Apartado de calificaciones obtenidas	No, dentro de cada actividad	Cuenta con apartado específico de calificaciones	No, dentro de cada actividad	Cuenta con apartado específico de calificaciones
Tipo de evaluación	Cuestionarios y tareas de ensayo	Cuestionarios y tareas de ensayo	Cuestionarios, portafolios y tareas de ensayo	Cuestionarios y tareas de ensayo

Fuente: Los MOOC en la Educación Superior. Un análisis comparativo de plataformas, (Martin y Ramírez, 2016).

Este trabajo, desarrollado desde el posgrado de Tecnologías de Información Empresarial de la Universidad La Salle Oaxaca, representa la síntesis de la tesis Buenas prácticas en el uso de Cursos Abiertos Masivos y en Línea (MOOC) y Sistemas de Gestión de Aprendizaje (LMS) en estudiantes y docentes del Tecnológico Nacional de México Campus Oaxaca. La investigación se realizó durante el semestre enero-junio de 2019 con alumnos de las nueve carreras del Instituto Tecnológico de Oaxaca (ITO) y docentes adscritos a los diferentes departamentos académicos. La tesis producto de la investigación realizada permite analizar la usabilidad de las plataformas MOOC y LMS.

El objetivo del análisis de buenas prácticas en MOOC y LMS del TecNM Instituto Tecnológico de Oaxaca es contribuir a difundir el conocimiento adquirido durante la investigación realizada, para que más alumnos y maestros identifiquen los beneficios y el aprovechamiento que supone el uso de MOOC y LMS, sabiendo que estas herramientas tecnológicas ayudarán en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Dentro de los objetivos específicos figuran, entre otros, informar sobre las características de los MOOC y LMS y su usabilidad, analizar el manejo de estas plataformas por alumnos y maestros del Instituto Tecnológico de Oaxaca y de los resultados obtenidos tras la aplicación de encuestas, así como las conclusiones en torno al discernimiento y cognición al comparar tres plataformas MOOC y tres LMS.

128

Perspectiva teórica

Para el desarrollo de la investigación fue necesario realizar una revisión analítica de la literatura y consultar diversas fuentes primarias, secundarias y terciarias.

En cuanto a fuentes primarias se obtuvieron datos e información de la entrevista realizada al jefe del centro de cómputo del ITO, que fue fundamental para analizar el contexto actual, identificar los departamentos académicos, y las carreras que utilizan la plataforma LMS Moodle como apoyo en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Aunque los datos del uso de plataformas MOOC y LMS fueron escasos, sirvieron como base para desarrollar la investigación.

Respecto a las fuentes secundarias, el análisis de diferentes tesis y artículos científicos que abordaban el tema de MOOC y LMS contribuyó a construir el entorno teórico; entre estos trabajos figuran la investigación “Presente y Futuro de los Massive Open Online Courses (MOOC) – Análisis de la oferta completa de cursos de plataformas Coursera, EdX, Miríada X y Udacity”; el

artículo científico “Utilización de los Cursos Abiertos Masivos y en Línea (MOOC) por parte de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Chihuahua (ITCH)”;

el artículo científico “La plataforma MéxicoX en el aprendizaje abierto y en línea: aproximación a los Massive Open Online Courses”;

la tesis Plataformas virtuales: una nueva forma de enseñar;

la investigación “Plataformas de Enseñanza Virtual para entornos educativos”;

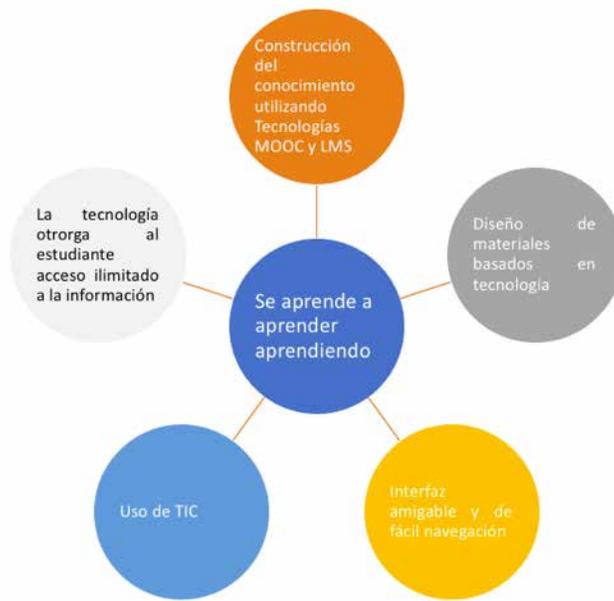
y la investigación “La plataforma Edmodo vs. la plataforma Moodle”.

El proceso de enseñanza-aprendizaje se basa en fundamentos teóricos de base epistemológica, pedagógica y psicológica. Entre aquellos de base epistemológica se encuentran las teorías de aprendizaje que indican: ¿en qué consiste aprender? y ¿qué es aprender? Las teorías del objetivismo marcan al conductismo y el cognitivismo, que se caracterizan porque el aprendizaje se da como una experiencia individual (conductismo) o a través de métodos de asociación (cognitivismo). Por su parte, el subjetivismo alberga la teoría del constructivismo, según la cual el aprendizaje se da a través de nuevos conocimientos que son comparados con conocimientos anteriores, se aprende a aprender aprendiendo.

Los MOOC y LMS están relacionados con esta última teoría; los maestros constructivistas promueven el uso de la tecnología para la realización de actividades académicas entre los alumnos; éstos, a su vez, toman conocimiento de que aprender es un proceso constructivo interno y auto-estructurante.

Metodología

La postura teórica dominante en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación contemporánea es el constructivismo, mismo que establece que la mayoría de lo que aprende y entiende el sujeto es construido por él, por lo que adquiere conocimiento del mundo a través de las representaciones que reestructura para comprenderlo (Valeiras y Meneses, 2020, p. 17).



Fuente: elaboración propia.

130

Resultó relevante partir de esta postura teórica para proponer el uso de la metodología del constructivismo, pues su desarrollo permite al individuo conocer realmente estructuras cognitivas y reafirma el hecho de que esta corriente se relaciona con el propósito de forjar conocimiento propio e inherente, además de su significado, en cualquier ámbito de aprendizaje (Cámara, 2007).

La figura 2 da cuenta de los aspectos importantes del constructivismo, cuyo núcleo es el concepto de aprender aprendiendo, seguido por la construcción del conocimiento empleando tecnologías MOOC y LMS y el diseño de materiales basados en tecnología; el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) proporciona al estudiante acceso ilimitado a la información.

La propuesta metodológica se justifica porque en la enseñanza empleando las TIC se consideran múltiples denominaciones influenciadas por la incorporación de diversos medios tecnológicos cada vez más sofisticados (Valeiras y Meneses, 2020, p. 42), como es el caso de los MOOC y LMS.

Conviene señalar que los diversos términos que aplican a la educación a distancia con TIC comprenden un amplio espectro de utilización, pudiendo emplearse desde sólo una computadora hasta internet y todos los servicios que trae consigo (Marcelo et al., citado en Valeiras y Meneses, 2020, p. 42). La orientación hacia una investigación de campo enfocada en el estudio

de las buenas prácticas de utilización de los MOOC y LMS respondió a la necesidad de recoger y registrar datos relativos a su uso, mediante el establecimiento de un contacto directo con los principales actores (alumnos y docentes) para registrar sus percepciones e intereses en una encuesta.

El enfoque cuantitativo de la investigación, que supuso la recopilación de datos numéricos susceptibles de cuantificar, resultó bastante útil para establecer comparaciones de las percepciones en torno al uso de los MOOC y LMS. Debido a que esto ha sido escasamente estudiado en el TecNM – Instituto Tecnológico de Oaxaca, fue conveniente atribuirle un sentido exploratorio, con la pretensión de presentar una idea aproximada del uso de los MOOC y LMS y contar con una base sólida que permitiera cuantificar los resultados del proyecto de tipo expositivo.

En la tabla 1 se puede observar el cálculo de la muestra.

Tabla 1. Datos de la muestra

	Población Total (N)	Nivel de Confianza	Prob. de éxito / fracaso	Margen de Error	Resultado	Muestra Utilizada 5% de N
Alumnos	6 000	95%	50%	5.52%	296.6 ->	300
Docentes	600	95%	50%	17.45%	30.01 ->	30

Fuente: elaboración propia.

131

El método de investigación seleccionado para el trabajo de campo contribuye a la investigación, porque mediante él se recopiló, procesó y analizó información de los dos sujetos de estudio: estudiantes y docentes. Al respecto, se empleó la metodología de Sampieri (2010) con adecuaciones, obteniéndose como resultado las fases indicadas en la figura 3.

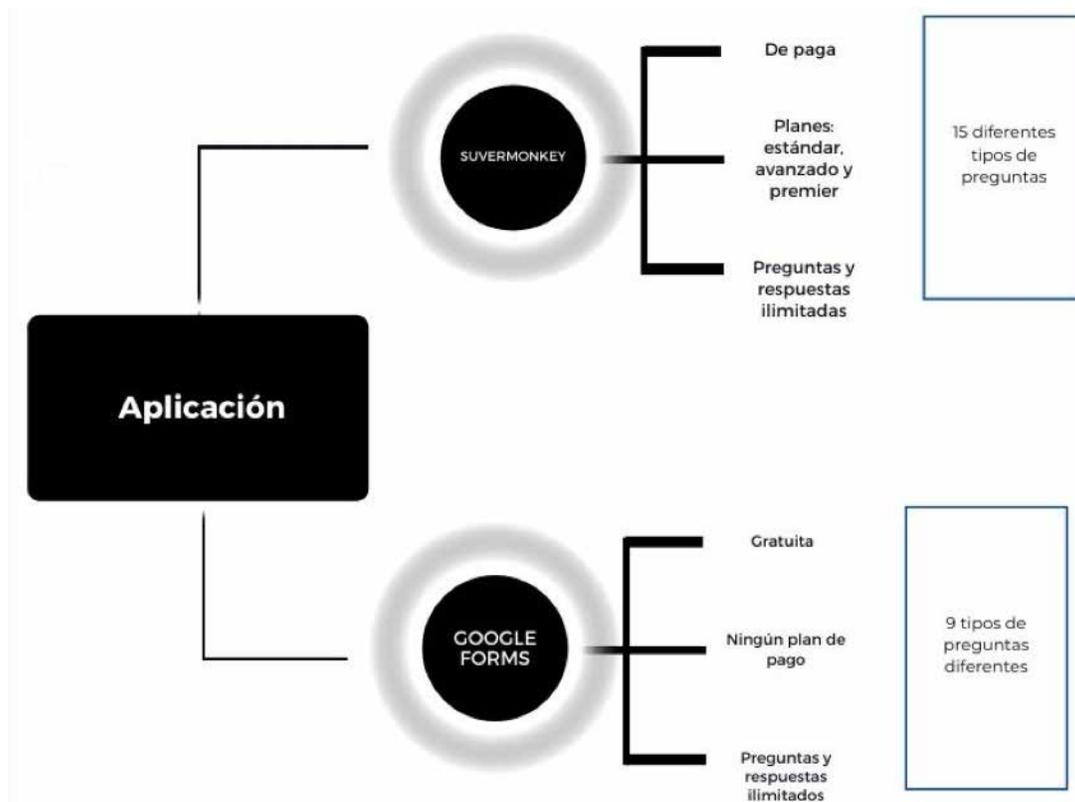
Figura 3. Fases de la metodología



Fuente: Metodología de la investigación (Hernández Sampieri, 2014).

Para la recopilación de información proveniente de estudiantes y docentes del ITO se realizó una encuesta consideró las variables independientes: LMS y MOOC y las variables dependientes: Usabilidad y Proceso. Para el diseño y aplicación de la encuesta se analizaron dos aplicaciones en línea, como se muestra en la siguiente figura.

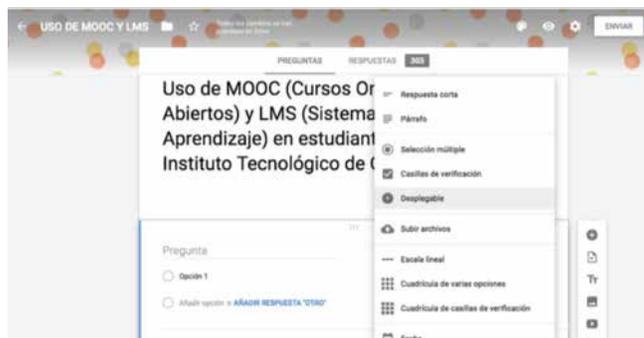
Figura 4 Características de aplicaciones para encuestas



Fuente: elaboración propia.

Con base en las características analizadas en la figura 4, para la elaboración y aplicación de las encuestas dirigidas a estudiantes y docentes se utilizó Google Forms con una cuenta académica.

Figura 5. Diseño de la encuesta



Fuente: elaboración propia.

A fin de diseñar la encuesta aplicada a estudiantes de los nueve programas educativos y a docentes de los diferentes departamentos académicos del Instituto Tecnológico de Oaxaca se establecieron 47 ítems. Algunos de ellos son:

1. Identifico plataformas LMS como: Moodle, Schoology o Edmodo. El objetivo del ítem es conocer el porcentaje de estudiantes y docentes que identifica y reconoce las plataformas LMS.
2. Considero que las plataformas LMS complementan la enseñanza presencial. Este ítem permite conocer el porcentaje de encuestados que identifican en los LMS un complemento para el proceso de enseñanza aprendizaje; independientemente del trabajo realizado a diario en el aula, es necesario complementarlo empleando plataformas como LMS.
3. Me gusta aprender en la plataforma LMS Moodle, a través de foros, exámenes en línea, videos, prácticas, etc. El objetivo del ítem es la identificación de los diferentes recursos y actividades que oferta Moodle, el uso y manejo de foros, exámenes en línea, entre otros, el gusto por aprender diversos temas con las diferentes actividades que ofrece la plataforma.
4. El docente puede organizar mejor los contenidos de una o más materias en las plataformas LMS. El objetivo es identificar el porcentaje de docentes y estudiantes que se sienten favorecidos por la organización de contenidos en las plataformas LMS.

Para evaluar la opinión de los encuestados, se utilizó una escala de medición Likert, que en la encuesta adoptó los valores:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

La aplicación de Google Forms tiene opciones limitadas para el análisis estadístico y la generación de gráficos; por esa razón fue conveniente trabajar con el programa de IBM SPSS versión 21, en el que se crearon 45 variables

con los tipos de datos: fecha, numérico y cadena, a fin de generar gráficos de sectores y barras con base en el análisis descriptivo de frecuencias.

Análisis de la problemática

Según Terán, Castillo y González Hernández (2013), las Tecnologías de la Información y la Comunicación se encuentran presentes en la educación desde los niveles básicos hasta los estudios superiores; engloban software didáctico, sitios web didácticos, software multimedia, computadoras de escritorio, laptops y teléfonos móviles, mismos que han sido integrados en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Ciertas TIC, como los MOOC y LMS, apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje; en ese entorno, la aparición de los MOOC se relaciona con los recursos educativos abiertos (Open Educational Resources) y con el aprendizaje social abierto (Open Social Learning) (González, 2017). Por otro lado, Mendoza (2016) menciona que los LMS son una herramienta en línea que permite interactuar de manera sincrónica o asincrónica a uno o muchos usuarios con objetivos pedagógicos.

En las IES (Instituciones de Educación Superior), usar técnicas de aprendizaje a distancia (en línea) es más frecuente. Algunas instituciones, consideran que dichas técnicas han sustituido completamente a los métodos de enseñanza tradicionales, tanto que otros complementan los cursos clásicos (Umek et al., 2015).

134

En 2017 el Instituto Tecnológico de Oaxaca (ITO) registró una matrícula de 6 840 estudiantes en el curso de alguna de las licenciaturas: Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Química, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Civil, Ingeniería en Gestión Empresarial y Administración, así como 253 trabajadores con plaza docente (Tecnológico Nacional de México, 2017).

Por ser una Institución de Educación Superior en mejora continua, el Instituto Tecnológico de Oaxaca incorpora en los periodos intersemestrales cursos o diplomados de actualización docente y profesional, presenciales o virtuales por medio de los MOOC, incluso utiliza plataformas LMS como estrategia de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, no se tiene registros del uso de estas TIC.

Esta investigación realizó el análisis de la usabilidad de los MOOC y LMS por estudiantes inscritos en las nueve carreras durante el periodo enero-junio de 2019 y la usabilidad por docentes adscritos a diferentes departamentos académicos: Sistemas y Computación, Ciencias Básicas, Ciencias Económico-Administrativas, Ciencias de la Tierra, Ingeniería Industrial, Química,

Ingeniería Electrónica, Metal-Mecánica e Ingeniería Eléctrica.
De la entrevista realizada con el jefe del Centro de Cómputo del ITO se pudo obtener la siguiente información:

- La totalidad de la población docente y estudiantil cuenta con acceso al servicio de Internet dentro de las instalaciones.
- La plataforma Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment – Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular) es la usada oficialmente.
- Moodle se emplea desde el año 2008.
- El 15% de docentes utiliza Moodle.
- En 2017 se empiezan a utilizar las plataformas MOOC.
- Los MOOC ofertados por el Tecnológico Nacional de México a través de la plataforma México X son las más usados.
- No se tienen estadísticas exactas de las plataformas MOOC usadas por estudiantes y docentes.
- En el ITO no hay manual de buenas prácticas en el uso de los MOOC y LMS.

Figura 6 Plataforma Moodle-ITO



Fuente: <http://moodle.itoaxaca.edu.mx>

Resultados y disertación

La investigación se llevó a cabo con alumnos y maestros del semestre escolar enero-junio 2019, en una muestra seleccionada de manera aleatoria correspondiente a 5% de un total de 6 000 estudiantes; en el caso de los docentes, de un total de 253 también se consideró una muestra aleatoria del 5%. Durante la investigación se recopiló información de estudiantes y docentes mediante la aplicación de una encuesta que considera las variables: LMS y usabilidad. Para la elaboración de la misma se tomaron en cuenta los datos demográficos: puesto (estudiante, docente), sexo, edad, semestre inscrito, departamento de adscripción, escolaridad y profesión.

En la tabla 2 se presenta la edad promedio de los encuestados.

Pregunta	Porcentaje
Edad:	
21-23 años	40%
28-48 años	40%
49-59 años	20%

Fuente: elaboración propia.

La identificación de estudiantes que contestaron la encuesta arrojó una edad promedio de 21 a 23 años, hubo un registro de docentes que respondieron que tienen un rango de edad de 28 a 48 años, mientras que otro rango del 20% de docentes se encuentran entre los 49 y 59 años.

Con un porcentaje del 30% de estudiantes de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales se contestó la encuesta, seguida del 28% de estudiantes de Ingeniería Electrónica.

La formación profesional de los docentes puede observarse en la tabla 3.

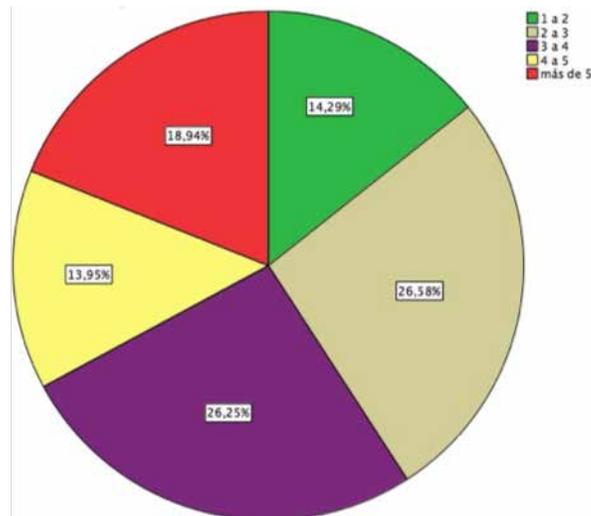
Tabla 3. Formación profesional de los docentes

Pregunta	Porcentaje
Si eres docente ¿qué formación profesional tienes?	
Licenciatura	70%
Maestría	20%
Doctorado	10%

Fuente: elaboración propia.

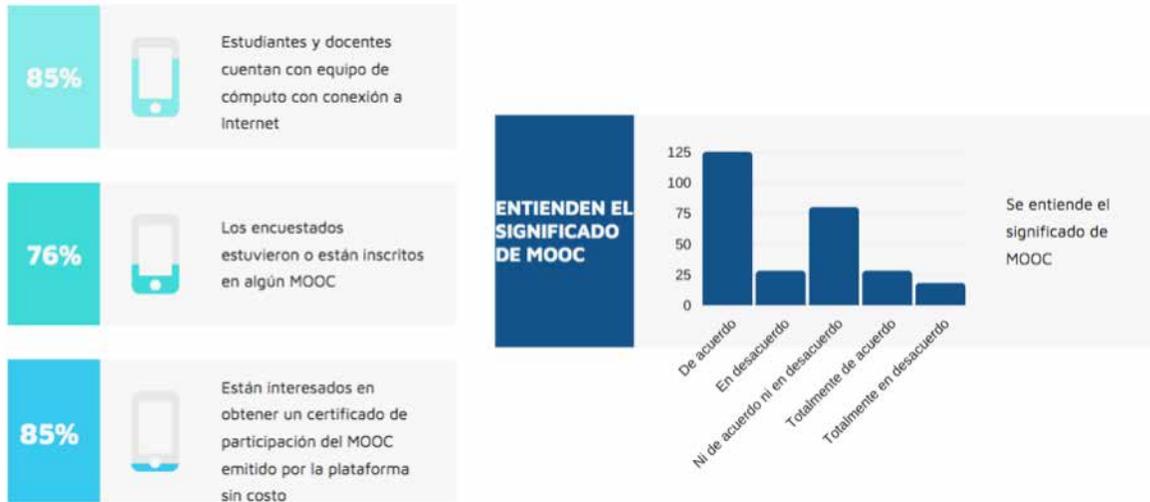
La mayoría de los docentes tiene estudios de licenciatura (70%), 20% estudios de maestría y 10% estudios de doctorado.

La figura 6 da cuenta del tiempo que docentes y estudiantes están conectados a Internet, constatándose un mayor porcentaje de conexión en la opción de 3 a 4 horas.

Figura 7 Horas diarias conectadas a internet

Fuente: elaboración propia.

Figura 8. Resultados de MOOC



Fuente: elaboración propia.

Figura 9. Resultados LMS



Fuente: elaboración propia.

La figura 8 muestra el análisis de resultados y la figura 9 recoge los resultados correspondientes a los LMS. Cabe destacar que 41% de encuestados estuvo de acuerdo en que el procedimiento para matricularse en un MOOC de la plataforma Coursera es fácil y rápido, 42% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación.

El 38% de los encuestados estuvo de acuerdo en que el procedimiento para matricularse en un MOOC en la plataforma MéxicoX es fácil y rápido y 3% contestó que se encuentra totalmente en desacuerdo. El 28% de encuestados estuvo de acuerdo en que el proceso para inscribirse en un MOOC en

la plataforma Miríada es fácil y rápido, mientras que 62% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esto.

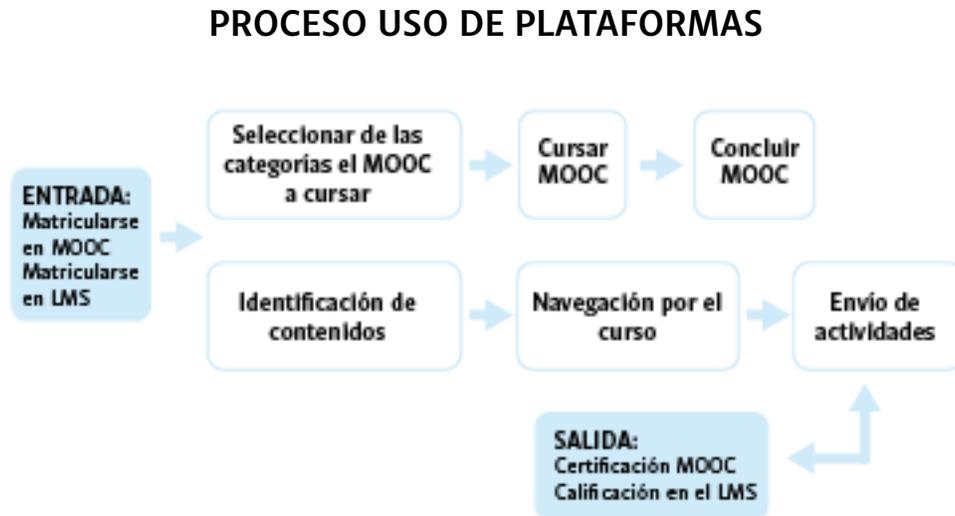
La tabla 4 y la figura 10 se elaboraron con base en los resultados de las encuestas. El objetivo del proceso “Buenas prácticas en el uso de MOOC y LMS” es proporcionar las bases para usar las plataformas que ofrecen MOOC y LMS de manera óptima.

Tabla 4. Datos generales del proceso

No.	Proceso	Nombre del documento controlado	Fecha de emisión
1	Proceso uso de plataformas	Procedimiento para el uso de MOOC	Junio 2019
2		Procedimiento para el uso de LMS	Junio 2019

Fuente: elaboración propia.

Figura 10 Proceso uso de plataformas



Fuente: elaboración propia.

Discusión

Los resultados del estudio proporcionan fundamentos para establecer un proceso estándar para el uso de los MOOC y LMS, siendo posible identificar aspectos cruciales para su establecimiento.

Tabla 5. Procesos estándar para uso de plataformas MOOC y LMS

Proceso A	“Buenas prácticas en el uso de MOOC”
Proceso B	“Buenas prácticas en el uso de LMS”

Fuente: elaboración propia.

La investigación permitió detectar un alto porcentaje de estudiantes y docentes que cuentan con computadora o laptop y conexión a internet (85.33%); en promedio, permanecen conectados a internet durante dos a tres horas. Por otra parte, se constata que, aun con el bajo conocimiento existente de las plataformas LMS del ITO (implementadas desde 2008), la plataforma LMS Moodle fue usada por 15% de docentes con sus estudiantes durante 2019.

Aunado a lo anterior, el interés de los encuestados por estar en un curso MOOC es alto (85.05%). Asimismo, es posible identificar que 63.41% de estudiantes y docentes tienen comunicación abierta y permanente mediante las plataformas LMS, lo que asegura los elementos suficientes para establecer procesos estándar.

140

De manera que, con el empleo del enfoque que aporta la teoría del constructivismo los estudiantes amplían su experiencia de aprendizaje, haciendo uso de tecnologías y herramientas para su formación y contando con opciones que hacen que el aula tradicional posea espacios innovadores de carácter colaborativo y creativo que permiten garantizar que lo aprendido sea aprovechado en aras de construir su propio conocimiento (Hernández Requena, 2008).

Conviene señalar que, otro estudio, realizado en esta época signada por la pandemia de Covid-19, ayudaría a complementar esta investigación, pues permitiría llevar a cabo un comparativo cuidadoso y el análisis de funcionamiento de los procesos A y B.

También es conveniente la separación de las encuestas que deban aplicarse (en caso de que se decida hacerlo) para la obtención de datos y utilizar una muestra mucho más significativa en el caso de los docentes (30), a fin de disminuir el margen de error (17.45%) que presentó esta investigación.

La información obtenida nos lleva a sugerir que, como centro de enseñanza, el ITO está en vías de cambiar su esquema de cursos, tanto en metod-

ologías como en procesos (como los propuestos), adoptándose un enfoque totalmente disruptivo que establece un cambio de paradigma (Conole, 2013; Sharples, McAndrew, Weller, Ferguson, FitzGerald, Hirst y Gaved, 2013, citados por Cabero, 2015).

Esta investigación confirmó la factibilidad de proponer los procesos A y B, en los que se integran las nuevas tecnologías; a su vez, se constata que la teoría constructivista es aplicable al uso de plataformas MOOC y LMS, lo que se confirma con la creación de nuevos cursos (800 grupos) desde la plataforma LMS Moodle para el uso de estudiantes y docentes del ITO. Aunado a ello, el auge de transformación en la educación, actualmente en boga, sugiere que existen condiciones para analizar el funcionamiento de dichos procesos.

Conclusiones

La educación escolar está constantemente en cambio; por una parte, la relación entre el docente que enseña, los estudiantes que aprenden y los contenidos, componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje, permite configurar nuevos escenarios educativos cada vez más influyentes y decisivos en el desarrollo y la socialización; esto permite realizar un análisis crítico de las funciones del docente y la participación de estudiantes con fines educativos. La transformación señalada supone el uso de diversas plataformas educativas cuyo objetivo es apoyar al estudiante para que aprenda desde un enfoque constructivista. En este sentido, la presente investigación analiza las plataformas de Cursos Abiertos Masivos y en Línea (MOOC), como Coursera, Miríada y MéxicoX, y las del Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS), Schoology, Edmodo y Moodle.

En la investigación se determinó que 85.33% de la población encuestada cuenta con computadora de escritorio o portátil con acceso a Internet; las horas diarias que la población estudiantil y docente del ITO permanece conectada a Internet son dos a tres, lo que no sería una limitación para usar plataformas LMS y MOOC. Por otro lado, se evidenció que el conocimiento de las plataformas es bajo; aun cuando el ITO implementó en 2008 la plataforma Moodle, sólo 15% de los docentes la utiliza con sus estudiantes. Lo mismo ocurre con las plataformas MOOC, que ofertan infinidad de cursos con variedad de temas para capacitarse de manera continua: el porcentaje de estudiantes y docentes que usan las plataformas es bajo.

Al respecto, se identificaron y clasificaron los MOOC y LMS que utilizaron estudiantes y docentes del TecNM campus Oaxaca, determinándose el porcentaje de estos actores que empleó dichas TIC como estrategia en el proceso enseñanza-aprendizaje. lo anterior derivó en el desarrollo de dos propuestas

para las buenas prácticas en el uso de MOOC y LMS a través de procesos para el Sistema de Gestión de Calidad del ITO con el propósito de incrementar la usabilidad.

Esta investigación comprueba la teoría del constructivismo según la cual estudiantes y docentes construyen su propio conocimiento y el significado de éste mediante el acceso a las plataformas MOOC y LMS. Lo anterior permite seguir los principios del aprendizaje como un proceso activo, en el que los nuevos conocimientos son confrontados con los anteriores. También se cumple el principio de aprender aprendiendo; estudiantes y docentes comprenden que aprender requiere tiempo, reflexión e incluso cometer errores. Es importante mencionar que la información recabada en la encuesta aplicada a estudiantes y docentes del TecNM campus Instituto Tecnológico de Oaxaca está protegida conforme la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

Con base en lo anterior, se concluye que fue factible realizar una propuesta de procesos y “Buenas prácticas en el uso de MOOC y LMS” que permita enriquecer el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Instituto Tecnológico de Oaxaca (ITO) con un involucramiento concreto de estudiantes y docentes para aumentar la usabilidad de las plataformas.

142 En la actualidad, el uso de la plataforma LMS Moodle se incrementó en más de 50%; se crearon de uno a cinco cursos para cada docente. Aunado a lo anterior, los estudiantes de las diferentes carreras ingresaron para realizar las diferentes actividades solicitadas. Cabe mencionar que, a la par, a través de la plataforma Moodle se ofertan tres diplomados para docentes. Las plataformas MOOC, como la MéxicoX, fueron utilizadas sólo en 30%, debido a que no está actualizada la lista de cursos disponibles.

Durante la contingencia sanitaria por la Covid-19 se crearon 800 cursos (grupos) en la plataforma LMS Moodle para ser utilizados por estudiantes y docentes.

Los resultados de la investigación dan lugar a las siguientes implicaciones:

- Área de oportunidad en el poco uso de plataformas MOOC y LMS.
- Por desconocimiento de las TIC, el rendimiento de estudiantes está limitado.
- Es necesario tener noción del uso de los MOOC y LMS.
- Se recomienda difundir los procesos “Buenas prácticas en el uso de MOOC y LMS por parte de docentes y estudiantes” en volantes, páginas web, carteles y cualquier medio de comunicación dentro del ITO.

- Divulgación mediante cintillas en hojas membretadas, fichas y recibos para el uso de las plataformas MOOC y LMS.
- Formación continua a estudiantes en recesos intersemestrales para el manejo de plataformas MOOC y LMS.
- Encomendar responsabilidades a directivos, administrativos, docentes y estudiantes, para aumentar el uso de las plataformas.
- Apoyo económico de las autoridades educativas para obtener la certificación de los MOOC.
- Ampliar el acceso a computadoras con internet a toda la población docente y estudiantil durante los periodos semestral y de vacaciones.

REFERENCIAS

Baena Paz, G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulsaoaxaca/40513?page=85>.

Cabero Almenara, J. (2015). Visiones educativas sobre los MOOC. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 18(2): 39-60. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331439257003>

Cámara Serrano, M. (2007). *El uso de una plataforma virtual como recurso didáctico en la asignatura de filosofía una investigación-acción en bachillerato*. Universidad Autónoma de Barcelona.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) (2020). Educación, juventud y trabajo: habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante (LC/TS.2020/116). CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46066/4/S2000522_es.pdf

González Holguín, I., Polanco Martínez, G. G., y Pérez Quiñones, N. J. (2017). Utilización de los Cursos Online Masivos y Abiertos (MOOC) por parte de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Chihuahua. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, 143.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill.

Hernández Requena, S. (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje. *Comunicación y construcción del conocimiento en el nuevo espacio tecnológico. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. 5(2). UOC. <https://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/download/v5n2-hernandez/335-1252-2-PB.pdf>

Lara, L. y Valenzuela, C. (2017). *Guía para la redacción de un proyecto de investigación*. Espacio Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulsaoaxaca/173510?>

Martín Padilla, A. H., y Ramírez Fernández, M. B. (2016). Los MOOC en la Educación Superior. Un análisis comparativo de plataformas. *Educativa Hekademos*, (21): 15-16.

Sánchez Morales Alberto (2017). *E-Aprendiendo: plataforma web de apoyo a terapia de trastornos de aprendizaje* (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional-Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.

144 Tecnológico Nacional de México. Instituto Tecnológico de Oaxaca (2017). Informe de Rendición de Cuentas. Recuperado de http://www.itoaxaca.edu.mx/web/wp-content/uploads/2018/03/20181_IRC2017.pdf

Terán, Laura E. D. (2013). La alfabetización digital en los docentes universitarios: una necesidad e innovación pedagógica. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(1): 1-18.

Umek, L., Keržič, D., Aristovnik, A., y Tomaževič, N. (2015). Analysis of Selected Aspects of Students' Performance and Satisfaction in a Moodle-Based E-Learning System Environment. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 11(6): 1495-1505. <https://doi.org/10.12973/eurasia.2015.1408a>

Valeiras Esteban, B. N., y Meneses Villagrà, J. Á. (2020). Las tecnologías de la información y la comunicación integradas en un modelo constructivista para la enseñanza de las ciencias. Jorge Sarmiento Editor/Universitas. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulsaoaxaca/175133?page=30>.

Vargas Mendoza, L. (2016). Schoology y Media Scape: una combinación exitosa para apoyar el aprendizaje mediado por tecnología. Conferencia en *Conferencia Internacional de Innovación Educativa 2016*. Tecnológico de Monterrey.

Vela Vásquez, F. S. (2017). Sistema de Aprendizaje basado en Espacios Virtuales Escalables (S.A.B.E.V.E). Tesis de Maestría. Instituto Politécnico Nacional-Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.

Comercio electrónico para fortalecer las micro-agencias de viajes de la ciudad de Oaxaca de Juárez.

Oscar Hernández Sibaja¹⁸

José Guillermo Valdez Besares¹⁹

RESUMEN

El comercio electrónico (E-commerce) es una tecnología empresarial que facilita la comercialización de un producto o servicio por medio de Internet. Las micro-agencias de viajes de la ciudad de Oaxaca de Juárez ofrecen servicios de transportación y estadía a destinos turísticos a nivel local y estatal. Actualmente, estas micro-empresas han transformado su forma de hacer negocio pues atraen a sus clientes a través de sitios web y redes sociales, lo que ha detonado que busquen alternativas adaptables a sus necesidades para promocionar y comercializar sus servicios. Esta propuesta de implementación de E-commerce está dividida en dos partes, la primera, una tienda web implementada con el software WordPress y el plugin WooCommerce, que permite consultar y comprar la demanda turística, y la segunda, una aplicación desarrollada a medida, creada con el marco del modelo de prototipos, cuyo objetivo es la selección de asientos en los paquetes turísticos. El resultado final es el desarrollo de una metodología adaptable a estos negocios que facilite la promoción y venta de sus servicios, brindando procedimientos enfocados a los operarios como gestores de contenido web, mismos que añadirán un valor para el crecimiento tecnológico en este sector.

146

Palabras clave: micro-agencias; comercio electrónico, sitio web; promoción, comercialización.

Abstract

E-commerce is a business technology that facilitates merchandising of a product or service across Internet. The micro travel agencies in the city of Oaxaca de Juarez offer transportation and lodging services to tourist destinations at the local and state level. Nowadays, these micro travel agencies have transformed their way of doing business because they attract their customers with web sites and social media which has resulted in their search for alternatives adaptable to their needs to promote and commercialize their services. This E-commerce implementation proposal consists of the

development of two websites, the first one, a web store implemented with WordPress software, which allows the consultation and purchase of tourist demand, and the second one, a freely developed application based on the prototype model, which works as a practical and interactive prototype for the selection of seats for tour packages. The result is the development of an adaptable methodology for these businesses that facilitates the promotion and sale of their services, providing procedures focused on operators as web content managers, which will add value for technological growth in this sector.

Keywords: micro agencies; e-commerce, Website; promotion; commercialization.

Introducción

La presente investigación surge en el posgrado de la Universidad La Salle Oaxaca titulado maestría en Tecnologías de Información Empresarial, en el cual se implementan proyectos empresariales enfocados en diseñar, adaptar y mejorar la toma de decisiones con el uso de herramientas tecnológicas actuales ante un entorno globalizado.

El turismo es uno de los principales sectores económicos a nivel mundial; comprende actividades realizadas por personas durante un tiempo determinado, a lo largo de su viaje o estancia en lugares distintos de su entorno habitual. En el estado de Oaxaca la industria turística representa un potencial indicador del desarrollo y crecimiento económicos; en el sector empresarial predominan las pequeñas y medianas empresas: 47.7% se dedican al comercio, 30.3% a servicios, 19% a manufacturas y 3% al resto de los sectores (Morales, 2016).

Las micro-agencias de viajes son pequeñas empresas que ofrecen paquetes de visita a destinos turísticos de manera económica en cuestión de horas. En 2015 se registró un total de 107 micro-agencias de viajes en el estado de Oaxaca, de las cuales 44 se asientan en la ciudad de Oaxaca de Juárez (INEGI, 2015). Actualmente, estas organizaciones han ganado un lugar importante en el mercado empresarial debido a su actividad de comercialización, traslado y visita a lugares turísticos. Sin embargo, a pesar del apogeo de las tecnologías de la información, en el sector no se han aprovechado las nuevas tendencias de comercialización, por lo que se encuentran en una situación desventajosa en relación a otras aplicaciones que se han venido posicionando en el mercado.

Con el objetivo de potencializar tecnológicamente a este sector, se desar-

rolló una propuesta de implementación de E-commerce para micro-agencias de viajes de la ciudad de Oaxaca de Juárez que les permita crecer, impulsar y fortalecer el servicio de promoción, comercialización y atención al cliente para la realización de actividades administrativas y comerciales. Se partió de las preguntas ¿es posible desarrollar un E-commerce en el sector de las micro-agencias de viajes en la ciudad de Oaxaca de Juárez? Y ¿cuál sería el procedimiento tecnológico a realizar para la implementación de esta herramienta? Para ello, se tomó como sujeto de pruebas a la micro-agencia de viajes Zona Travel Oaxaca, microempresa oaxaqueña dedicada a la comercialización de paquetes turísticos y a la realización de traslados dentro del país.

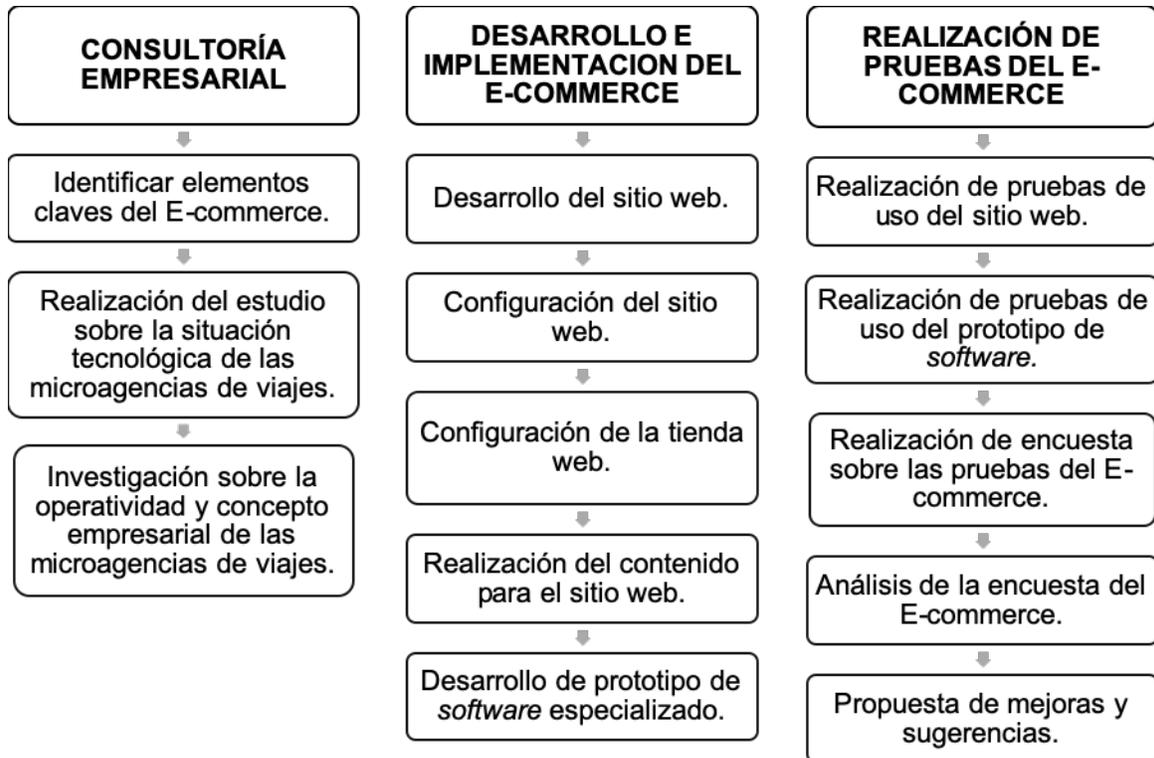
Metodología

Este proyecto está basado en lo que en la ingeniería de software se conoce como modelo de prototipos, que pertenece a los modelos de desarrollo evolutivo. El prototipo debe ser elaborado en poco tiempo y usando el software adecuado, para evitar el uso de recursos innecesarios, con la finalidad de involucrar al usuario final e identificar los requisitos del negocio (Abran, 2014). Este diseño se va refinando para conducir a la construcción de un prototipo final, el cual se modifica las veces que sea necesario en aras de llegar al resultado deseado.

- 148** La propuesta de implementación del E-commerce comprendió tres etapas; cada una de ellas implicó la realización de actividades específicas para el desarrollo e implementación de una tienda web y del prototipo para la selección de los asientos. En la primera etapa, llamada consultoría empresarial, se identificaron conceptos, información y elementos relacionados con el comercio electrónico y su uso en las micro-agencias de la ciudad de Oaxaca. En la segunda etapa, llamada desarrollo e implementación de E-commerce, se instaló y se configuró el servidor Apache que viene en el paquete Xampp y sirvió como servidor para alojar el sitio web; además, se instaló y configuró el gestor de contenidos Wordpress, que permitió agregar información y funcionalidad. Asimismo, usando PHP, HTML, CSS, JavaScript y Bootstrap, se desarrolló el prototipo de software para la selección de asientos y paquetes turísticos. Para alojar los datos del prototipo se utilizó el servidor de base de datos MySQL que también es usado por Wordpress. La tercera fase, llamada realización de pruebas de E-commerce, consistió en la implementación, uso y manejo del sitio web y del prototipo de aplicación web con los operarios de las micro-agencias de viajes, para verificar su funcionamiento y, a su vez, realizar las mejoras adaptables para su uso dentro de la organización. El sigui-

ente diagrama representa la metodología seguida para la implementación del E-commerce (véase imagen 1).

Imagen 1. Metodología de implementación de E-commerce



Fuente: elaboración propia.

20

Paralelamente se realizó una investigación entre algunas micro-agencias de viajes de la ciudad de Oaxaca —Vámonos de viaje, Sigue la Ruta y Viajamás—, con la finalidad de conocer su proceso de promoción y comercialización, tanto de forma presencial como digitalmente en sitios web y redes sociales. Además, se aplicaron cuatro tipos de encuestas: la primera, para indagar sobre el uso del Internet en la organización y saber si existe alguna herramienta electrónica destinada a la promoción y comercialización de sus servicios; la segunda, para percibir la experiencia de uso y manejo del sitio web; la tercera, para verificar el funcionamiento y usabilidad del prototipo de aplicación web desarrollado para reservación de asientos; y la cuarta, para conocer las opiniones y propuestas de mejora de los operarios dirigidas al gestor de contenidos web para el desarrollo del E-commerce en la micro-agencias de viajes.

²⁰Imagen 1. Metodología de implementación de E-commerce. Fuente: elaboración propia.

Análisis de la problemática

Hoy en día, para que las micro y pequeñas empresas se posicionen en el mercado deben contar con la particularidad de distribuir sus productos o servicios rápidamente; asimismo, deben tener canales de promoción a nivel mundial para su comercialización. La necesidad de las empresas de adaptarse con rapidez a las nuevas tendencias de comercialización y promoción a través del teléfono móvil definen el éxito de un negocio.

En la ciudad de Oaxaca de Juárez existe un total de 44 micro-agencias de viajes (INEGI, 2015), mismas que brindan sus servicios con asesorías personalizadas, identificando necesidades, gustos y propuestas de clientes, con el objetivo de ofertar un viaje, servicio o estadía amena a su medida.

Sin embargo, uno de los principales problemas de que adolecen estas empresas son las deficiencias visibles en la promoción, comercialización y difusión de su servicio, ya que captan a sus posibles clientes a través de Internet mediante redes sociales y sitios de Internet que no son adecuados empresarialmente. Por otra parte, muestran ineficiencia en el proceso de adquisición de sus servicios, ya que, una vez captados los clientes mediante las redes sociales, sólo es posible concluir el proceso de ventas en las instalaciones del negocio; ello supone una potente debilidad en comparación con las grandes agencias de viajes, que realizan la mayoría de sus ventas a través de internet.

- 150** Una de las necesidades imperante en las micro-agencias de la ciudad tiene que ver con poder vender lugares (seleccionar asientos) en los distintos tipos de transportes que ofertan, ya que en repetidas ocasiones han sobrevendido lugares o venden el mismo lugar a personas distintas.

Dado el escenario vivido en este sector, es de gran utilidad la implementación de un E-commerce, pues permite identificar oportunidades de comercialización a través de un sitio web potencializar el proceso de ventas possibilitando la selección de asientos en el momento que el cliente adquiere un paquete turístico a través de internet.

Discusión

El servicio de una micro-agencias de viajes tiene como finalidad ofrecer paquetes de visita a destinos turísticos y su traslado, facilitando los servicios de alojamiento, alimentación, recreación y transportación durante el viaje.

El nivel de competencia en los mercados exige que las organizaciones se enfoquen en la satisfacción de los clientes a través del servicio brindado, logrando captar nuevos clientes y la lealtad de los actuales. Una agencia de viajes es una persona física o moral del sector privado que actúa como

intermediario en el ámbito turístico, ofreciendo servicios de alojamiento, recreación y transportación a destinos turísticos.

Las empresas del sector turístico se pueden clasificar conforme la siguiente estratificación del rango de ventas anuales y del número de trabajadores que realizan actividades para la comercialización y difusión de un producto o servicio en las organizaciones (INEGI, 2011) (tabla 1).

Tabla 1. Estratificación de micro, pequeñas, medianas empresas

SECTOR	ESTRATIFICACIÓN					
	MICRO		PEQUEÑA		MEDIANA	
	PERSONAL	RANGO DE VENTAS ANUALES	PERSONAL	RANGO DE VENTAS ANUALES	PERSONAL	RANGO DE VENTAS ANUALES
SERVICIOS	De 0 a 10	Hasta 4	De 11 a 50	Desde 4.01 hasta 100	De 51 a 250	Desde 100.1 hasta 250

Fuente: INEGI (2017).

21

Una micro-agencia de viajes está conformada hasta por 10 trabajadores, mismos que operan como intermediarios, gestionando la totalidad o parcialidad del viaje, como también la difusión, realización y supervisión de los mismos, logrando posicionar a estas organizaciones en el mercado empresarial, ya que ofrecen traslado y visita a lugares turísticos de manera económica en cuestión de horas, lo que permite al cliente conocer destinos turísticos económicos.

La satisfacción de los clientes es medida en términos definidos por la satisfacción del usuario en la consulta, compra y consumo del servicio. A pesar de que las micro-agencias de viajes poseen las mismas características en el proceso de venta realizado presencialmente, es decir, se puede consultar la demanda turística y realizar compras en las instalaciones de manera presencial, la mayoría carece de un sitio web propio; éste representa una ventaja competitiva, pues en él es posible consultar el concepto y la filosofía empresarial y ver imágenes y videos de las experiencias que ofrecen. Esto, a su vez, da certeza de la existencia de la empresa y muestra el tipo de servicio que

151

²¹Tabla 1. Estratificación de micro, pequeñas, medianas empresas. Fuente: INEGI (2017).

brinda, además de promocionar la información relativa a su oferta turística y su comercialización.

El E-commerce es una tecnología empresarial enfocada en comprar, vender y ofrecer productos o servicios a través de Internet que ha sido utilizada en micro y pequeñas empresas, brindándoles oportunidades para llegar a mayor mercado de manera segmentada, con la finalidad de detectar clientes potenciales. En la actualidad, las micro-agencias de viajes utilizan Internet en redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram, TikTok y WhatsApp. Éstas operan como canales de comunicación y promoción de sus servicios y les permiten estar en contacto con los posibles clientes, mismos que han sido de gran importancia para su desarrollo y actividad empresarial. Sin embargo, la actividad de comercialización en redes sociales no produce la misma confianza que genera un sitio web establecido, con historial, tienda y formas de pago ya conocidos por los internautas.

RESULTADOS

Descripción del sitio web

El sitio web se desarrolló de manera interactiva, atractiva y dinámica para el manejo y uso del cliente, con el objetivo de permitir la consulta y adquisición de paquetes turísticos en una micro-agencia de viajes.

152 La tienda web fue desarrollada usando el software WordPress y el plugin Woo Commerce, mejor conocido como uno de los gestores de contenido fácil de usar; además, tiene la característica de que es software libre, ya que cuenta con muchos plugins (agregados) que le dan versatilidad para la funcionalidad y presentación del contenido.

En la página principal (imagen 2), en el lado superior izquierdo se encuentra el logotipo y el nombre de la empresa; en el lado superior derecho se ubican los botones de “Inicio”, “Tienda” y “Carrito”, los cuales permitirán la consulta y compra de los paquetes turísticos. Posteriormente, existe el apartado llamado “Servicios”, en el que, al dar clic en el botón “Buscar Productos”, se podrán buscar los paquetes que se promocionan y ofrecen en la agencia turística.

Imagen 2. Página principal del sitio web.



Fuente: elaboración propia

22

Continuando con la tienda web, en el apartado “Filosofía empresarial” (imagen 3) se detalla la misión empresarial de la agencia, describiéndose también quiénes son y su propuesta empresarial. Toda esta información es acompañada con videos de las experiencias que tienen lugar durante los viajes, con el objetivo de asegurar que se ofrece y garantiza un servicio y viaje de calidad.

Imagen 3. Filosofía empresarial



Fuente: elaboración propia

23

Al finalizar la página principal (imagen 4), se encuentra el contacto e información de la empresa, especificando la dirección, el correo electrónico y el número telefónico de la agencia y los links a sus redes sociales.

²²Imagen 2. Página principal del Sitio web. Fuente: elaboración propia.

²³Imagen 3. Filosofía empresarial. Fuente: elaboración propia.

Imagen 4. Pie de página



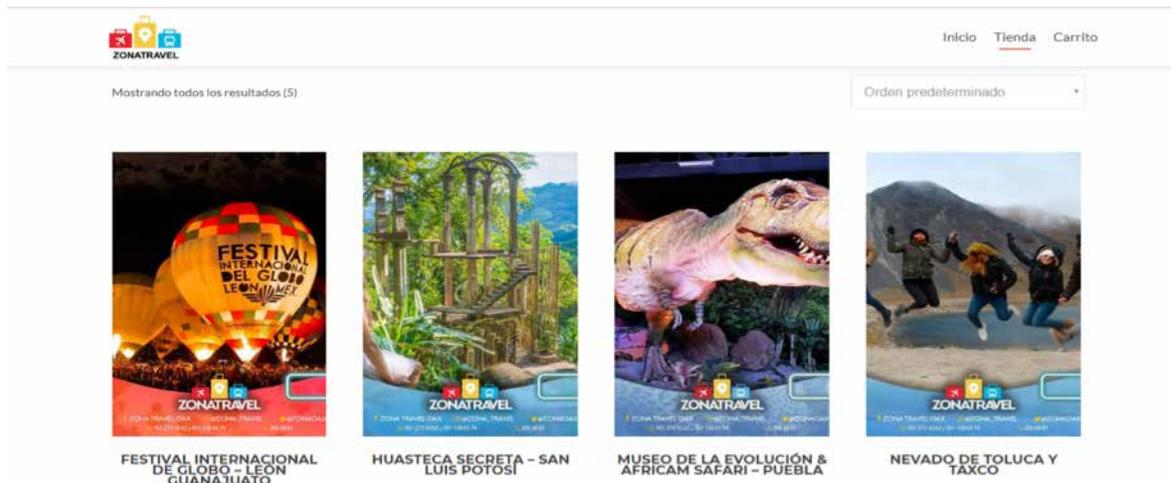
Fuente: elaboración propia.

24

En la página “Tienda” (imagen 5), en el lado superior derecho se encuentra el botón “Orden Predeterminado”, en el cual se podrá ordenar los paquetes turísticos por precio, fecha de publicación y viajes destacados; posteriormente, se mostrarán los paquetes turísticos programados y disponibles para venta.

Imagen 5. Tienda web

154



Fuente: elaboración propia.

25

En la página “Carrito” (imagen 6) se enlista y detalla el precio y la cantidad de paquetes que el cliente ha seleccionado para comprar. Asimismo, se podrá seleccionar el botón “Finalizar compra”, generando un recibo de compra en el cual el cliente podrá agregar sus datos y elegir el método pago.

²⁴Imagen 4. Pie de página. Fuente: elaboración propia.

²⁵Imagen 5. Tienda web. Fuente: elaboración propia.

Imagen 6. Selección del botón “Carrito”

The screenshot displays a web interface for a shopping cart. At the top, there is a navigation bar with the logo 'ZONATRAVEL' and links for 'Inicio', 'Tienda', and 'Carrito'. The main content area is titled 'Carrito' and contains a table with the following data:

PRODUCTO	PRECIO	CANTIDAD	TOTAL
 ZACATLAN DE LAS MANZANAS - CHIGNAHUAPAN	\$1.00	1	\$1.00

Below the table is a button labeled 'ACTUALIZAR CARRITO'. To the right, a summary box titled 'Total del carrito' shows:

SUBTOTAL	\$1.00
TOTAL	\$1.00

A red button labeled 'FINALIZAR COMPRA' is positioned below the summary. The bottom section of the page is divided into two columns: 'Detalles de facturación' and 'Tu pedido'. The 'Detalles de facturación' section includes input fields for 'Nombre', 'Apellidos', 'Nombre de la empresa (opcional)', 'País' (set to 'México'), 'Dirección de la calle', 'Número de la casa y nombre de la calle', 'Apartamento, habitación, etc. (opcional)', and 'Localidad / Ciudad'. The 'Tu pedido' section contains a table with the same product information as the cart, a 'Transferencia bancaria directa' option, and a PayPal payment method.

Fuente: elaboración propia.

26

Descripción del software para la selección de asientos

El software especializado para la selección de asientos fue desarrollado como una aplicación web, para ser un prototipo funcional, práctico e interactivo que permita su manejo y uso por el personal administrativo, posibilitando crear paquetes, seleccionar asientos y registrar depósitos o pagos realizados desde la plataforma E-commerce o en el establecimiento.

Es importante mencionar que dicha aplicación web no está integrada como un plugin en la aplicación de E-commerce y no usa la base de datos de WordPress.

A continuación, se describe el uso del prototipo de software desarrollado como una aplicación web, donde del lado del servidor se utilizó el lenguaje de programación PHP y el servidor de base de datos MySQL, mismo que se empleó para almacenar los datos de WordPress; del lado del cliente se utilizó HTML, CSS, JavaScript y Bootstrap, lo que permite que el prototipo tenga una apariencia impecable, un funcionamiento rápido y un buen desempeño.

²⁶Imagen 6. Selección del botón “Carrito”. Fuente: elaboración propia.

Para las pruebas e instalación local se utilizó el paquete de software libre XAMPP, ya incluido en el servidor web Apache Server, PHP y MySQL (Mora, 2001). En la página principal (imagen 7) se encuentra el menú principal del prototipo, en el cual se despliegan las opciones de “Tours”, “Reservaciones” y “Crear tour”, cuya finalidad es que el personal operativo pueda ingresar a cualquier opción para realizar alguna actividad en esta plataforma.

Imagen 7. Página principal del software especializado



Fuente: elaboración propia.

27

Al seleccionar la opción “Tours” (imagen 8), se pueden encontrar los paquetes turísticos disponibles a la fecha y al seleccionar el botón “Todos” (imagen 9), se despliega el historial de todos los paquetes turísticos que se han realizado. Cabe señalar que cada paquete turístico cuenta con la opción de reservar asiento, editar tour y eliminar tour.

156

Imagen 8. Selección de la opción “Tours”



Fuente: elaboración propia.

28

Imagen 9. Selección del botón “Todos”



Fuente: elaboración propia.

29

Si se selecciona “Reservar asiento” (imagen 10), se puede ingresar el nombre del cliente, el anticipo o pago de tour y el número de asiento; si se selecciona “Editar”, se puede editar los campos de precio, fecha de salida y regreso, hora de salida y regreso, el origen y el destino del viaje.

Imagen 10. Selección del botón “Reservar asiento”

ID_TOUR	FECHA_SALIDA	FECHA_REGRESO	ORIGEN	DESTINO	PRECIO	OPCIONES
17	2019-05-19					ELIMINAR
18	2019-01-09					ELIMINAR
18	2019-01-24		Mexico			ELIMINAR

Fuente: elaboración propia.

30

Al seleccionar “Reservaciones” (imagen 11), se puede encontrar cada una de las reservaciones que se han realizado. Para agilizar el proceso de búsqueda de una reservación, en el lado superior izquierdo se encuentra la opción de búsqueda del número de reservación o de tour.

Cabe señalar que en esta opción sólo se pueden realizar dos procesos, la primera, “Editar reservación”, en la que se puede editar el nombre del cliente y el anticipo o pago del tour y, la segunda, “Eliminar reservación”, en la que se eliminará el paquete turístico.

Imagen 11. Selección del botón “Reservaciones”

ID_RESERVACION	ID_ASIENTO	LIQUIDADADO	MONTO_PAGADO	NOMBRE_CLIENTE	ID_TOUR	EDITAR	ELIMINAR
1	18-19	NO	400	Juan Sanchez	18	EDITAR	ELIMINAR

Fuente: elaboración propia.

31

Por último, si se selecciona “Crear tour” (imagen 12), se puede crear un paquete turístico ingresando los campos de fecha de salida y regreso, hora de salida y regreso, el origen y el destino del viaje y precio del viaje.

²⁷Imagen 7. Página principal del software especializado. Fuente: elaboración propia.

²⁸Imagen 8. Selección de la opción “Tours”. Fuente: elaboración propia.

²⁹Imagen 9. Selección del botón “Todos”. Fuente: elaboración propia.

³⁰Imagen 10. Selección del botón “Reservar asiento”. Fuente: elaboración propia.

³¹Imagen 11. Selección del botón “Reservaciones”. Fuente: elaboración propia.

Por último, si se selecciona “Crear tour” (imagen 12), se puede crear un paquete turístico ingresando los campos de fecha de salida y regreso, hora de salida y regreso, el origen y el destino del viaje y precio del viaje.

ID_RESERVACION	ID_ASIENTO	LIQUIDADADO	MONTO_PAGADO	NOMBRE_CLIENTE	ID_TOUR	EDITAR	ELIMINAR
1	18-10	NO	400	Juan Sanchez	18		
2	17-10	NO	200	Carolina Perez	17		

Descripción del software para el E-commerce

El E-commerce comprende las transacciones comerciales realizadas digitalmente que ocurren con la adquisición de un producto o servicio por un cliente, englobando el sitio o tienda web a través Internet (Zozaya, 2018).

158

Debido a que el software utilizado para la implementación del sitio web en la micro-agencia de viajes Zona Travel Oaxaca fue WordPress —enfocado hacia pequeñas, micro y medianas organizaciones—, que en términos de contenido ofrece plugins gratuitos y de paga que sirven para agregar funcionalidades al sitio web, entre ellas las tiendas online, se decidió usar el plugin WooCommerce. Dicho plugin se integra fácilmente con el sitio web y posee toda la funcionalidad de E-commerce, ofreciendo pago vía internet, conectividad a redes sociales y visualización de contenido. Por su facilidad de uso y fácil configuración, este software es una muy buena opción dentro de las plataformas de E-commerce.

Implementación del sitio web

En la implementación del uso y manejo de la tienda web desarrollada con el software WordPress para la micro-agencia de viajes Zona Travel Oaxaca, los operarios de la organización consideraron que la apariencia del sitio web es adaptable a la imagen empresarial de la micro-agencia, pues los apartados de contenido promocional y filosofía empresarial satisfacen las necesidades de promoción. En este sentido, el cliente puede consultar la oferta turística y su concepto empresarial. Del mismo modo, el apartado de atención y contacto con el cliente permite consultar la ubicación y contacto de la agencia y también conectar con las redes sociales.

En cuanto a los aspectos técnicos para agregar información al sitio web,

Los operarios coinciden en que WordPress es fácil de aprender y de usar, señalando que pueden modificar los temas de apariencia del sitio web a su gusto, agregar cualquier tipo de información o contenido multimedia, ya sea imágenes, videos o audios, e incluir funcionalidades de soporte al sitio. De igual manera, la tienda web contribuye a mejorar la funcionalidad de la organización, pues es una herramienta que se adapta a sus necesidades y permite llevar un control de las ventas de la organización.

Implementación del sitio web

En el uso y manejo del prototipo de software especializado para la selección de asientos para la micro-agencia de viajes Zona Travel Oaxaca, los operarios de la organización coinciden en que es fácil y práctico de utilizar, en el sentido de que es entendible y cumple con los apartados y requerimientos necesarios para realizar el registro, la reservación y el control de los asientos en el proceso de venta de su oferta turística, aunque expresan que sería mejor si en un futuro dichas características estuvieran integradas directamente, como lo están en la tienda en el sitio web.

En los aspectos técnicos del software, la consulta del apartado “Tour” les permitirá llevar el control de los viajes turísticos, pues cuenta con la funcionalidad de listar los viajes programados y realizados, y da la posibilidad de editar y consultar la información de la disponibilidad de cada uno. El apartado de “Reservaciones” les facilitará la consulta de los clientes, ya que se puede ver el número de asiento y viaje, como también el estatus de su pago.

Conclusión

Al finalizar el presente trabajo se concluyó que es factible implementar un sitio web con E-commerce para alcanzar los objetivos que nos planteamos al iniciar este trabajo: impulsar y fortalecer el servicio de promoción y comercialización de las micro-agencias de viajes de la ciudad de Oaxaca de Juárez. Esta tecnología facilita la difusión y comercialización de la propuesta turística de cada una de las empresas de este sector mediante una tienda web disponible las 24 horas del día los 365 días del año, lo que la convierte en una de las principales estrategias competitivas para el fortalecimiento de la marca e imagen empresarial en este sector.

Se puede concluir que la propuesta de solución probada en la agencia Zona Travel de Oaxaca, que incluyó la tienda web que permite la consulta y compra de la oferta turística y el prototipo desarrollado a la medida que incorpora la funcionalidad para la selección de asientos en el proceso de ventas, es una herramienta que potencia a este sector, en tanto facilita la formalización del

proceso de compra.

Es importante señalar que la implementación de un sitio web con tienda E-commerce no es suficiente para este tipo de empresas, ya que al ofrecer un servicio de traslado con selección de asientos se hace imperante el registro y control de dicha oferta; también nos parece importante recalcar que el prototipo de aplicación web desarrollado sería mejor si utilizara un plugin integrado en el sitio creado con Wordpress.

Esta propuesta de implementación de E-commerce muestra una manera de optimizar el proceso de promoción y venta del servicio ofrecido por las micro-agencias de viajes. Del mismo modo, podría ser utilizada como guía para que otras micro-agencias del sector puedan incursionar en la implementación de nuevas tecnologías que permitan que los operarios sean también gestores de contenido web para el desarrollo, la administración y la gestión de la presencia empresarial en internet, y realizar las actividades administrativas de este sector usando un software administrativo de E-commerce.

Actualidad y trabajos futuros

160

Como consecuencia de los efectos y el impacto de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 “Covid 19”, el sector turístico fue uno de los más afectados. El sector de las micro-agencias de viajes de Oaxaca no ha sido la excepción, ya que ha sido uno de los más pues por casi dos años se pospusieron sus actividades empresariales, esperando el término de la pandemia ya que muchos destinos turísticos se encontraban cerrados. Lamentablemente, muchas de estas organizaciones cerraron sus instalaciones definitivamente y otras sólo programaron viajes por temporadas.

Actualmente, la micro-agencia de viajes Zona Travel Oaxaca, sujeto de prueba en esta implementación de E-commerce, sólo programa viajes por temporadas y redujo sus gastos administrativos, contemplando la promoción de sus viajes en Facebook, su principal canal de difusión de su oferta turística durante la pandemia.

Cabe resaltar que la organización está comprometida en mejorar su servicio y experiencia de compra, implementando a corto plazo el sitio web desarrollando un blog personalizado de galerías y fotos de los viajes realizados, llamado “catadores de viajes”, cuyo objetivo es mostrarle al cliente la experiencia y las actividades a realizar en cada una de sus ofertas turísticas. Asimismo, tiene la intención de agregar el prototipo de aplicación web para selección de asientos al momento de finalizar la compra, logrando que se

realice una compra más formal en el comercio electrónico.

REFERENCIAS

Abran, A. (2014). *Ingeniería de Software 3*. Mc Graw Hill.

Cervantes, D. (2015). *Comercio electrónico. E-commerce* (4ª. ed.). Editorial Macro.

Gerber, M. (2016). *El mito del emprendedor* (2ª. ed.). Paidón

INEGI (2011). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos, Censo económicos 2009*. INEGI. Recuperado el 16 de abril de 2018, de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono_Micro_peque_mediana.pdf

INEGI (2015, febrero 25). INEGI. Obtenido de INEGI: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvini-egi/productos/nueva_estruc/702825077952.pdf

Krisnadi, I. (2018). *Management Bisnis ICT* (1a. ed.). Denny Setiawan.

McCormick, J. (2015). *The First-Time Manager* (2a. ed.). Conecta.

Mora, S. L. (2001). Programación en Internet: Clientes Web. En S. L. Mora, *Programación en Internet: Clientes Web*. Club Universitario.

Morales, Á. N. (2016). *El Oriente* (4a ed.). Mc Graw Hill. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de El Oriente: <http://www.eloriente.net/home/2015/10/08/oaxaca-un-continente-turismo-y-pymes-i-por-angel-osorio/>

Peirano, F. (2018, abril 11). TIC y Empresas: Propuestas conceptuales para la generación de indicadores para la sociedad de la información. *Revista de Gestion da Tecnologia y Sistemas de Informaçion Journal of Information Systems and Technology Management*, 10.

Preece, J. (2008). *Interaction design: Beyond human-computer interaction* (5ª. edición). John Wiley & Sons, Ltd.

S. Pressman, R. (2002). *Ingeniería del Software - Un enfoque práctico*. Mc Graw Hill.

Sampier, R. H. (2017). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Somalo, A. (2018). *El Comercio Electrónico en turismo*. ESIC.

Soto, M. L. (2017). *Las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo económico, cultural y tecnológico de México* (2ª. ed.). Pearson.

Wordpress. (2019, abril 27). *Wordpress.com*. Recuperado en junio de 2019, de Wordpress.com.

Zozaya, N. (2018). *Las fusiones y adquisiciones como fórmula de crecimiento empresarial*. Dirección General de Política de la PYME.

Los ayuntamientos de Oaxaca en Facebook, una aproximación comunicológica a la difusión de sus deberes

Alma Gandhi Jiménez Castro³²

Marco Antonio Reyes Terán³³

INTRODUCCIÓN

Se presenta un resumen de la investigación de tesis denominada “Comunicación social digital de los deberes municipales; el caso de los ayuntamientos en Facebook”, realizada en 2018 en la maestría en Comunicación Social y Política de la Universidad La Salle Oaxaca. El estudio desarrolló una comparativa de comunicación social de ayuntamientos oaxaqueños en la red social Facebook, partiendo de la hipótesis de que éstos publican empíricamente actividades de su gestión pública, sin considerar la interactividad que caracteriza a este tipo de plataformas digitales.

Los objetivos fueron identificar y analizar qué comunicaban sobre sus atribuciones jurídicas ayuntamientos representativos de cada una de las ocho regiones del estado de Oaxaca, así como la forma en que interactuaban con sus comunidades virtuales. El enfoque teórico se estableció desde los aportes de Jesús Galindo Cáceres, que permiten identificar, desde el contexto histórico y cultural, si los procesos comunicativos que tienen lugar en los sistemas simbólicos construyen relaciones de dominación o colaboración entre las personas.

Una labor comunicativa planeada, estructurada y profesional tiene el potencial para abonar a la exigencia ciudadana de acceso a la información y máxima publicidad del quehacer público. Frente a este hecho, las áreas de comunicación gubernamental deben afrontar la demanda democrática de incentivar la cultura de rendición de cuentas, pudiendo valerse para ello, incluso, de los medios de comunicación y las redes sociales digitales. La rendición de cuentas debe entenderse como “un concepto que no sólo es teóricamente complejo, sino que su definición práctica y operación suponen la muy elaborada y fina articulación de un amplio conjunto de normas, actores, instituciones y procedimientos” (López Ayllón y Merino, 2009, p. 7).

En este orden de ideas fue relevante tratar de responder, principalmente, en

³² Maestra en Comunicación social y política, egresada de la Universidad La Salle Oaxaca, jimenezalmag@gmail.com

³³ Maestro en Educación Superior, profesor de posgrado de la Universidad La Salle Oaxaca, reysteranmarcoantonio@gmail.com

qué medida la comunicación digital de los ayuntamientos de Oaxaca, desplegada a través de la red social Facebook, abonaba al cumplimiento del desempeño administrativo municipal, así como a la consolidación de la rendición de cuentas y la transparencia; considerando evaluaciones reputadas, como el Coeficiente TAI [Transparencia, Anticorrupción y control de la impunidad] (Bohórquez et al., 2017), la entidad fue ubicada entre las 10 peores del país. El estudio también valoró la complejidad social y política del estado de Oaxaca, dado que en la entidad existen dos sistemas de participación ciudadana, el de partidos políticos y el de Sistemas Normativos Internos [SNI], también conocido como Sistemas Normativos Indígenas o usos y costumbres. De los 570 municipios, 417, que representan 73.2% del total, se rigen bajo el SNI. Los restantes 153 eligen a sus representantes a través de partidos políticos. El Informe de Desarrollo Humano 2010-2015, Transformando México desde lo local (Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo [PNUD], 2019), establece que los municipios que se rigen por el sistema de partidos cuentan con mayor grado de desarrollo institucional, aunque todavía poseen muchas áreas de oportunidad para el óptimo desempeño de sus capacidades administrativas. A su vez, en el informe del PNUD se puede observar que los ayuntamientos emanados de este régimen poseen áreas burocráticas formales para el cumplimiento de sus atribuciones, a diferencia de los municipios indígenas, en los que existen menores capacidades y formalización administrativa.

En Oaxaca, los municipios son libres, poseen personalidad jurídica propia y constituyen un nivel de gobierno; así lo menciona la Constitución local en su Título Quinto, donde se desglosa la organización y operación municipal en nueve fracciones: forma de gobierno, administración, servicios públicos, facultades, asociaciones, solución de conflictos, mando de policía, administración de justicia y derechos humanos.

Emanada de la Constitución oaxaqueña, la Ley Orgánica Municipal detalla en su artículo 43 los deberes municipales en 77 fracciones. Una de ellas, la XXX-IX, establece la obligación de los gobiernos municipales de rendir un informe anual detallado del estado que guardan los asuntos en su demarcación. La responsabilidad de esta obligación recae en el presidente municipal, según lo establece la fracción VII del artículo 68, debiendo informarlos en sesión pública y solemne en los primeros 15 días del mes de diciembre de cada año. Las funciones ordinarias que realizan las oficinas de comunicación social de los ayuntamientos son monitorear los principales diarios, los espacios noticiosos en radio y televisión, además de elaborar boletines de prensa sobre las actividades del gobierno municipal y manejar las cuentas institucionales

en diversas redes sociales, como Facebook, Twitter o Instagram.

La publicación de información sobre el quehacer de los ayuntamientos y sus informes anuales en medios digitales constituye una oportunidad para que la comunidad que no está físicamente en el territorio municipal o no pudo asistir el día del acto, conozca, evalúe y juzgue el actuar de sus autoridades. Por otro lado, desde un enfoque de planeación y evaluación de las políticas públicas, la información disponible en las redes sociales institucionales puede analizarse considerando su accesibilidad, veracidad, congruencia, consistencia, impacto, entre otros aspectos. Este nivel de estudio de los datos también permite conocer los atributos estratégicos de la gestión municipal y su capacidad técnica para el diseño de programas y acciones.

La gestión pública en el ciberespacio

De acuerdo con los estudios de Faerman (2011), las tecnologías de la información y comunicación [TIC] constituyen un hito histórico que propicia la configuración de universos simbólicos dentro del mundo. En esta dimensión simbólica del espacio público, la participación de la ciudadanía aparece no solamente como juzgadora del gobierno sino, además, como usuaria, colaboradora y gestora de las políticas públicas que surgirán desde estas plataformas tecnológicas, pues es aquí donde las personas se concentran ahora y conforman el nuevo centro de interacción de la vida pública.

El gobierno electrónico implica una reestructuración de la administración pública para poder hacer realidad la promesa de la democracia electrónica, que se supone constituye una de las contribuciones más significativas de las TIC. Para González (2010), los sitios web institucionales son más que una plataforma tecnológica de información, prestación de servicios e interacción sociedad-alcaldía; al respecto, considera que la implementación de una cultura digital aumentaría la participación de la comunidad al mismo tiempo que dotaría de confianza y calidad las obras y proyectos que de la administración emanen.

Queda claro que el uso de tecnologías de la información y comunicación puede incentivar buenas prácticas de gobierno. Sin embargo, no todo lo que se hable de gobierno abierto implica tecnologías digitales, ni todas las tecnologías digitales destinadas a facilitar los trámites y la gestión pública pueden considerarse prácticas de gobierno abierto.

El temor a perder el poder ha hecho que se establezcan restricciones que limitan a los usuarios de la red. Rodríguez de las Heras (2017) vislumbra la situación mediante la analogía de un bosque espeso, con grandes paisajes, frutos y flores, donde a los que cuidan se les dificulta la supervisión. Ante

ello, intentan hacer creer a las personas que no todo es bueno dentro del bosque, dándoles normas para convivir. Sin embargo, la rebeldía inherente a los jóvenes los motiva a explorar todas las posibilidades que ese bosque brinda, sin estar obligados a quedarse en él, aunque disfruten su estancia allí.

De este modo afloran disyuntivas entre quienes tienen el poder de estar o no en la red, en el ciberespacio, en la plaza, en ese bosque, en plataformas como Facebook. ¿Se internan ahí para salirse de esa realidad que critican y les abruma, o crean contenidos para incidir en el diálogo, la participación política, los gobiernos abiertos, transparentes, fiscalizados y auditados? ¿Se suman a la comunidad que reposa en el mundo digital sin obligación, que está ahí sólo porque quiere estar, o se interna para abrir un espacio de información desde un ente de gobierno, o para conversar, ya no desde el atril, sino circularmente, buscando coincidir?

Para Rodríguez de las Heras (2011), la red entraña una contradicción: es más grande que cualquier plaza y llega más lejos que cualquier altavoz conocido, pero no tiene un balcón que le permita ser apreciada ni atalaya para lanzar proclamas. La dinámica de esta plaza digital es distinta y a la vez contradictoria respecto del espacio público tradicional. La gente se organiza en corrillos más o menos amplios, pero sin pretender usurpar el poder. Quienes lo ostentan sólo bajan a la plaza cuando quieren ser escuchados. Los críticos de este nuevo espacio público advierten que en la plaza no hay discurso, sino rumor, un rumor que se convierte en ruido.

166

El texto de Arroyo (2004), considerado fundamental en materia de diseño digital, aprecia dos características sobre la comunicación en la red. Debe ser directa, como en un grupo de amigos, con un lenguaje accesible e incluyente. Además, sabiéndose que estos mensajes convivirán con otros miles, la creatividad en su confección es indispensable si se quiere sobresalir.

El uso dado a las cuentas de redes sociales en las administraciones municipales oaxaqueñas puede percibirse como parte de una moda o tendencia de comunicación política y social. No obstante, de acuerdo con lo fundamentado, el análisis de la gestión comunicativa de los ayuntamientos puede revelar una voluntad de diálogo democrático y de encuentro con la ciudadanía, o lo contrario, una continuidad de prácticas de comunicación verticales, difusionistas y con afanes de propaganda.

La necesidad de este diálogo es abordada por Karl Deutsch (1980) en su texto clásico sobre política y administración pública, en el que afirma que “cualquier sistema político o administrativo debe alimentarse con insumos de información que se transmitan a través de canales de comunicación tanto

externos como internos que se relacionen para determinar políticas públicas” (p. 24). Si el gobierno desconoce la situación de sus gobernados, deja de lado su razón de ser. El uso estratégico de las tecnologías digitales permite el registro de datos útiles que pueden ser utilizados como insumos para la formulación y adecuación de las políticas, en el sentido previsto por Deutsch. Los objetivos de este estudio son afines a la comunicación política aplicada, enmarcada en los aspectos conceptuales desarrollados hasta este punto y en los fundamentos teóricos de la comunicología del ciberespacio que se presentan a continuación, cuyo referente es el doctor Jesús Galindo Cáceres. La comunicación a través de redes sociales se sitúa en el ciberespacio; Galindo Cáceres (2010) explica que la vida en ese lugar posibilita una nueva forma de relación humana, no necesariamente por un vínculo genético, sino por gustos e intereses similares en los que él llama sistemas de información. “Las redes sociales comerciales en Internet tienen la forma primaria de la difusión, la figura básica de este tipo de relaciones es la dominación. Cada individuo anda buscando algo para su satisfacción, similar a los conceptos oferta y demanda” (p. 11). Pero en éstas puede aparecer el sentido de pertenencia que se va relacionando al interactuar.

La comunidad de comunicación es, según Galindo Cáceres (2010), “el extremo de la convivencia de los diversos [...] en donde todos se sienten parte de algo. [...] La gran novedad es la necesidad de conectarse y relacionarse a pesar de las diferencias” (p. 5). El ideal de las redes sociales es tener forma de comunidad de comunicación, aunque para que esto se dé, las instituciones deben debatir para generar contenidos ad hoc y no buscar adaptar los ejercicios del mundo para publicarlos en el ciberespacio.

Cuando la comunicación social tradicional opera esfuerzos de comunicación digital, en muchos casos sólo digitaliza lo que hace en físico, sin que medie una estrategia enfocada en el emergente entorno digital, en el que sus habitantes saben en lo individual parte de lo que sucede y de lo que les conviene saber. Por lo que, si la información de los ayuntamientos existente en las redes sociales no les es de utilidad, hacen como que no vieron nada. En este punto, aunque las redes sociales incluyen parte de las normas de configuración social del mundo, si no son de su interés, imposibilitan situaciones que, en lo cotidiano, podrían ser benéficas para los ayuntamientos, por ejemplo, ese sentido de pertenencia al ayuntamiento conforme a sus intereses como comunidad virtual.

Desde la perspectiva de Galindo Cáceres (2013), la red social Facebook es el gran fenómeno del ciberespacio:

[...] masivo, un alfabetizador fácil con una arquitectura simple, una conver-

gencia digital alta y sencilla. Promotor de un tipo de cultura de lo fácil, lo divertido, lo accesible. Facebook es el nicho perfecto para una nueva cultura emergente, todo en retazos, integrado en forma efímera, siempre en movimiento, sólo tocando la superficie. Una complejidad que muta todo el tiempo, que parece no concretarse en nada, que siempre está en cambio, sin sedimento, sin forma de fondo, sin profundidad alguna. Ejemplo claro de una nueva forma de cultura contemporánea (pp. 38-39).

Las plataformas de interacción como Facebook tienen como gran novedad, dice Galindo Cáceres, la necesidad de conectarse y relacionarse a pesar de las diferencias, y en cierto sentido eso es lo que le hace atractivo. “Nada ha convocado a los analfabetas digitales en la forma en la que lo ha hecho Facebook” (Galindo Cáceres, 2013, p. 39); la razón de esta popularidad radicaría en la manera sencilla en que las personas pueden aprender a usar esta plataforma.

Desde otra perspectiva, las posibilidades de interacción entre el ciber ayuntamiento y los cibergobernados puede construir una nueva relación de gobierno, capaz de propiciar la colaboración para el diseño de políticas públicas que beneficien a los que están presentes en la comunidad y a los que han emigrado, pero siguen buscando esa pertenencia a lo local. Según el INEGI, de 100 oaxaqueños que emigran al exterior del país, 98 tienen como destino final Estados Unidos de América, la media es de 89 por cada 100; y, de cada 100 oaxaqueños, 60 emigran a otros estados, principalmente del centro de la República. “Facebook es masiva, democrática y simple” (Galindo Cáceres, 2013, p. 37).

Metodología

Para la construcción del marco referencial expuesto previamente, se empleó la técnica de investigación documental, que alude al campo académico denominado gobierno abierto, situado de forma concurrente entre la ciencia política, la administración pública y la comunicación política.

Por otra parte, utilizando un enfoque cuantitativo, se aplicó la técnica de etnografía virtual o netnografía (Kozinets, 2002), para analizar el discurso comunicativo de los ayuntamientos estudiados, el contenido de las publicaciones en las fanpages de la red social Facebook y las interacciones con seguidores, así como para identificar datos sobre los deberes municipales. Esta técnica se despliega mediante la observación y registro de la actividad realizada en plataformas digitales. En particular, para esta investigación se consideraron como categorías de análisis las cinco primeras fracciones del artículo 43 de la Ley Orgánica Municipal, que se refieren a los siguientes

deberes municipales: forma de gobierno, administración, servicios públicos, facultades y asociaciones.

Para la selección de los municipios participantes, se consideró que Oaxaca es la entidad de la República Mexicana que cuenta con más municipios, un total de 570, casi la quinta parte de los municipios del país, distribuidos geográficamente en ocho regiones: Valles Centrales, Sierra Norte, Sierra Sur, Cañada, Costa, Cuenca del Papaloapan, Mixteca e Istmo. En este marco, se definió una muestra no probabilística apoyada como criterio de selección, en el Transitorio Décimo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015), que anota:

Sin perjuicio de que la información que generen y posean es considerada pública, de conformidad con lo señalado en la presente Ley General y que le son aplicables los procedimientos, principios y bases de la misma; en tanto el Sistema Nacional emite los lineamientos, mecanismos y criterios correspondientes para determinar las acciones a tomar, los municipios con población menor a 70,000 habitantes cumplirán con las obligaciones de transparencia de conformidad con sus posibilidades presupuestarias.

Con base en este criterio, el universo de 570 se redujo a cinco municipios de la entidad que poseen más de 70,000 habitantes. Estos municipios son: Heroica Ciudad de Huajuapán de León (Mixteca), Heroica Ciudad de Juchitán de Zaragoza (Istmo), Oaxaca de Juárez (Valles Centrales), Salina Cruz (Istmo) y San Juan Bautista Tuxtepec (Papaloapan).

Considerando lo anterior, aunado a lo estipulado en la ley de transparencia, se determinó descartar uno de los dos municipios de la región del Istmo de Tehuantepec para incluir en el estudio a un municipio de otra región. Se optó por Salina Cruz, por ser un puerto catalogado como de altura y cabotaje, que cuenta con una refinería de petróleo y salineras, además de ser el cuarto municipio más poblado de Oaxaca.

En el caso de Capulálpam de Méndez (Sierra Norte), Huautla de Jiménez (Cañada), Putla Villa de Guerrero (Sierra Sur) y Santa María Huatulco (Costa), la selección se hizo con base en el listado de municipios que presentó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] en su Anuario estadístico y geográfico de Oaxaca (2017), relacionándolo con la búsqueda en Facebook de los municipios que tuvieran fanpages y fueran representativos o tuvieran una distinción en la región.

Uno de los principales intereses de la investigación fue mostrar la oportunidad que tienen los ayuntamientos de incentivar la relación con su comunidad informando el día a día de la gestión gubernamental a través de las

redes sociales, para, con esto, propiciar una buena práctica de transparencia y rendición de cuentas desde los canales de difusión a los que la comunidad es receptiva.

Para el análisis de la información, se recurrió al enfoque cuantitativo, ya que lo observado en las fanpages municipales se tradujo en variables numéricas para facilitar la comparación de los esfuerzos comunicativos de las administraciones.

El campo del presente trabajo se desarrolló en la red social Facebook y, para aterrizar la observación y recogida de datos, la herramienta utilizada fue una bitácora de recolección. Se tomó como periodo de observación y análisis del 15 de octubre al 20 de diciembre de 2016 y 2017 por administración municipal, basados en el tercer informe de gobierno de la administración municipal 2014-2016 y el primer informe de gobierno de la administración municipal 2017-2018, categorizando de la siguiente manera:

Discurso comunicativo

En esta categoría se observó y analizó el contenido (texto, fotografías, video, etc.) que acompaña las publicaciones, incluyendo los hashtags y etiquetas, con la intención de visibilizar las acciones de comunicación que se realizaron en el municipio a través de las fanpages y la forma discursiva que utilizaron.

170 Deber municipal

Con base en las acciones de comunicación, así como en los deberes municipales (Estructura, Hacienda, Funciones y Servicios Públicos, Facultades y Asociación), se observó y analizó a cuál de éstos se le puso más énfasis en las publicaciones realizadas en una fanpage.

Número de publicaciones

Como la observación se centró en las publicaciones relacionadas con los informes anuales del ayuntamiento, en este apartado se midió la cantidad de contenido realizado para dar a conocer la actividad y con cuánto tiempo de anticipación fue referida.

Interacción

En esta categoría se observaron y analizaron las reacciones (Me gusta [MG], Me Encanta [ME], Me Divierte [MD], Me Asombra [MA], Me entristece [MEn] y/o Me Enoja [MEno]), las veces que se reprodujo o compartió contenido y el número de comentarios y respuestas institucionales que tuvieron las publicaciones. La finalidad fue analizar la relación entre gobierno y comuni-

dad a través de los canales de difusión digital, en este caso las fanpages de Facebook.

Observaciones

En este apartado se detalló algún aspecto que llamó la atención para ser considerado en el análisis, entre ellos el tono comunicativo de los comentarios y respuestas, solicitudes atendidas por parte del ayuntamiento, etcétera. Como el timeline de Facebook se actualiza con cada publicación hecha, se optó por conservar la información a través de capturas de pantallas organizadas por informe anual de cada una de las administraciones municipales. La bitácora de recolección de datos quedó estructurada de la siguiente manera:

Tabla 1
Bitácora de recolección de datos

Nombre del Ayuntamiento – periodo de la administración

Discurso Comunicativo
Deber Municipal
Publicaciones
Interacción
Reacciones
Reproducciones
Compartidos
Comentarios
Respuestas institucionales
Observaciones

Fuente: elaboración propia.

Una vez recabados los datos, se procedió a realizar una tabla comparativa entre administraciones municipales, para contrastar el trabajo de difusión realizado a través de la red social y el nivel de interacción alcanzado. La tabla incluyó, además, la población física del ayuntamiento, la comunidad

³⁴Texto completo disponible en el servicio de ayuda de Facebook a través del siguiente enlace: https://www.facebook.com/help/1771297453117418/?helpref=hc_fnav

virtual de cada Fanpage, anotando los Me Gusta y Seguidores, aunque para el estudio se referenciaron con los me gusta, ya que, según Facebook, “es una forma simple de decirle a alguien que es de tu agrado y se hace un seguidor automáticamente”. Asimismo, se referenció la categoría en la que agregaron la Fanpage, aportando una atribución para la red social; también se incluye el nivel de respuesta a los mensajes privados (inbox), lo que ofrecerá una noción del nivel de conectividad que muestran con su comunidad virtual. Para determinar el nivel de interacción se ocupó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de interacción} = \frac{\text{Número de reacciones} \times 100}{\text{Total de Me gusta}}$$

Lo anterior se aplicó a cada una de las reacciones obtenidas en las publicaciones MG, ME, MD, MA, MEn y MEno. El resultado fueron porcentajes que sirvieron para inferir el interés por acercar las actividades del ayuntamiento a su comunidad virtual y los esfuerzos de comunicación que mejor resultaron para comunicarlas.

172

Una vez finalizada la comparativa para cada uno de los ayuntamientos seleccionados, se realizó una comparativa general, con la finalidad de tener un acercamiento general al trabajo realizado por las áreas encargadas de la difusión institucional, una impresión del nivel de interacción que se da entre gobierno y comunidad virtual a través de plataformas digitales y una perspectiva del cumplimiento de la máxima publicidad a la gestión municipal, según lo marca la normatividad aplicable.

Resultados y disertación

Se presentan las tablas que describen la labor comunicativa de los ayuntamientos seleccionados. Estas tablas se elaboraron con base en la observación de las publicaciones realizadas en las fanpages que utilizan las administraciones en la red social Facebook, mismas que fueron analizadas frente a ordenador y resguardadas en capturas de pantalla para su consulta.

La información se categorizó con base en el contexto del cumplimiento de los deberes municipales enmarcados en el ámbito de la rendición de cuentas y la transparencia, según los objetivos de la investigación, y se categorizó en el discurso comunicativo y la interacción de las fanpages.

En la tabla 2 se realizó una radiografía comparativa de las dos administra-

ciones a partir de los datos de presentación de las fanpages de los ayuntamientos objeto de estudio. De entrada, se puede apreciar la columna de población haciendo referencia a los habitantes de la comunidad, según estadística y comunidad virtual. En el caso de Capulálpam, la comunidad virtual es mayor que la población; en Huatulco, la comunidad virtual es la mitad de la población, en las demás, la población sigue siendo superior a la comunidad virtual. Un dato interesante aparece al ver que en la parte de la administración 2, en algunos casos, como Huajuapán, Oaxaca de Juárez y Huatulco, no se refieren datos sobre comunidad virtual, lo que responde a que en el cambio de administración no fueron transferidas las fanpages; es decir, el trabajo realizado por la administración saliente no podrá ser analizado con la información estadística que provee el mismo Facebook, sino que la administración entrante tuvo que crear una nueva comunidad.

Asimismo, en el apartado de categoría, aunque la mayoría de la administración 1 se clasificó dentro del quehacer gubernamental, Capulálpam se definió como una Organización Comunitaria, pues, como se mencionó al principio, el municipio se rige por usos y costumbres. En el caso de Huautla, se definió en el Arte y como Organización Gubernamental, y en el caso de Huajuapán y Tuxtepec, se concibieron como un servicio gubernamental. En la administración 2 Huautla dejó de publicar en la fanpage personal del presidente municipal, creándose una nueva para el municipio que fue presentada como comunidad, mientras que las otras se presentaron como Organizaciones Gubernamentales y Edificio con servicio público gubernamental. Sobre la respuesta a mensajes, en la administración 1 las constantes fueron algunas horas y no aparece, es decir; si un usuario enviaba un mensaje a la cuenta del ayuntamiento, la respuesta podía llegar en unas horas o más. En la administración 2 se puede apreciar que Tuxtepec y Putla el tiempo de respuesta fue inmediato, lo que para la investigación en curso podría significar interés por interactuar con la comunidad.

Tabla 2*Población y concepción de la comunidad virtual*

NC	AYUNTAMIENTO	GENERALES						
		ADMINISTRACIÓN 1			ADMINISTRACIÓN 2			
		POBLACIÓN	COMUNIDAD VIRTUAL	CATEGORÍA	RESPUESTA A MENSAJES	COMUNIDAD VIRTUAL	CATEGORÍA	RESPUESTA A MENSAJES
1	Capulálpam de Méndez	1,500	3,748	Organización Comunitaria	Una hora			
2	Huajuapán de León	77,547	17,769	Servicio Público Gubernamental	Unas horas			
3	Huautla de Jiménez	31,551	8,547	Político	Algunas horas	5,271	Comunidad	Algunas horas
4	Oaxaca de Juárez	264,251	18,500	Organización Gubernamental	No aparece			
5	Putla Villa de Guerrero	32,640	4,754	Arte y Organización Gubernamental	Algunas horas	5,830	Organización Gubernamental	De inmediato
6	Salina Cruz	89,211	257	Organización Gubernamental	No aparece	14,505	Organización Gubernamental	Algunas horas
7	San Juan Bautista Tuxtepec	162,511	4,103	Organización Gubernamental y servicio público gubernamental	No aparece	10,370	Edificio Gubernamental y Servicio Público Gubernamental	De inmediato
8	Santa María Huatulco	45,680	24,245	Organización Gubernamental	Una hora			

Fuente: elaboración propia.

174

Sobre el discurso comunicativo, entendido como los esfuerzos de comunicación mediante los cuales difundieron lo correspondiente a los informes de gobierno, en la tabla 3 se aprecia que, en su mayoría, fue gráfico. En la administración municipal 1 [2014-2016] existió más proporcionalidad entre imágenes y video, nuevamente, en las cuentas donde existe mayor número de usuarios. Una recurrencia es la falta de hashtags en sus contenidos; si bien para algunos éstos representan una figura decorativa dentro del texto, para quienes realizan estadísticas puede significar alcance e interacción, propiciando la conversación con el público a través de una palabra clave. Por lo que se trata de una omisión considerable para la organización que debe atender indicadores de gestión.

Tabla 3

Esfuerzos comunicativos en publicaciones

DISCURSO COMUNICATIVO									
N C	AYUNTAMIENTO	ADMINISTRACIÓN 1				ADMINISTRACIÓN 2			
		TEXT O	FOTO S	VIDEO S	HASHTAGS	TEXT O	FOTO S	VIDEOS	HASHTAG S
1	Capulálpam de Méndez	x	x		x	x	x		
2	Huajuapán de León	x	x				x		x
3	Huautla de Jiménez			x	x		x	x	
4	Oaxaca de Juárez		x	x			x	x	x
5	Putla Villa de Guerrero	x	x	x				x	
6	Salina Cruz		x					x	x
7	San Juan Bautista Tuxtepec		x	x			x		
8	Santa María Huatulco		x	x	x		x		x

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a lo publicado en las fanpages de los ayuntamientos sobre los informes anuales de gobierno, después de la observación se concentró en la tabla 4 que sólo publicaron sobre tres fracciones de las nueve que marca la Constitución local y una de las 77 que anota la Ley Orgánica Municipal respecto al estado que guardan el municipio y las actividades realizadas. Un contexto alejado de la rendición de cuentas a través de plataformas, donde un número de usuarios se reúne cada vez más buscando reforzar relaciones.

Tabla 4

Difusión de deberes municipales

DEBERES MUNICIPALES							
N C	AYUNTAMIENTO	ADMÓN 1 CONST.		ADMÓN 1 LEY ORG.	ADMÓN 2 CONST.		ADMÓN 2 LEY ORG.
		Fr I	Fr II		Fr III	fr VII	
1	Capulálpam de Méndez	Fr I	Fr II		Fr II		
2	Huajuapán de León	Fr I		fr VII	Fr II	Fr III	fr VII
3	Huautla de Jiménez	Fr II	Fr III	fr VII			fr VII
4	Oaxaca de Juárez	Fr II	Fr III	fr VII	Fr III		fr VII
5	Putla Villa de Guerrero	Fr II	Fr III		Fr III		fr VII
6	Salina Cruz	Fr II	Fr III	fr VII	Fr III		fr VII
7	San Juan Bautista Tuxtepec	Fr II	Fr III	fr VII	Fr III		fr VII
8	Santa María Huatulco	Fr II	Fr III	fr VII	Fr III		fr VII

Nota: Fr. Se utilizó para hacer referencia a las Fracciones de la Constitución local y fr. se utilizó para las fracciones de la Ley Orgánica Municipal.

Fuente: elaboración propia.

En lo que respecta a las reacciones motivadas por las publicaciones realizadas en las fanpages, no se evidencia una variación destacada entre las administraciones de 2014-2016 y la de 2017-2018. Es interesante notar en la tabla 5 cómo en los municipios con una comunidad virtual mayor, aparecieron datos de reacciones Me Enoja, recordando que las publicaciones en observación fueron las relacionadas a su tercer informe.

Asimismo, el número de publicaciones aumentó en el periodo del primer informe de la administración 2017-2018 con la diferencia de que, en la tabla 6, no hubo reacciones negativas provenientes de la comunidad virtual. Se pudo observar también que la interacción creció y se diversificó de una administración a otra.

Tabla 5

Interacción por reacciones en la administración 2014-2016

AYUNTAMIENTO	INTERACCIÓN POR REACCIONES							
	COM VIRTUA L	PUBLIC A CIONES	ME GUST A	ME ENCANT A	ME DIVIERT E	ME ASOMBR A	ME ENTRISTEC E	ME ENOJ A
Capulálpam de Méndez	3,748	4	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Huajuapán de León	17,769	3	0.15%	0.0%	0.005%	0.005%	0.0%	0.02%
Huautila de Jiménez	8,547	4	1.7%	0.08%	0.0%	0.01%	0.0%	0.0%
Oaxaca de Juárez	18,500	15	0.52%	0.01%	0.01%	0.005%	0.0%	0.005%
Putla Villa de Guerrero	4,754	22	8.9%	0.037%	0.04%	0.08%	0.06%	0.0%
Salina Cruz	257	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
San Juan Bautista Tuxtepec	4,103	23	6.40%	0.21%	0.43%	0.07%	0.0%	0.29%
Santa María Huatulco	24,245	34	6.6%	0.18%	0.0%	0.004%	0.0%	0.004%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6

Interacción por reacciones en la Administración 2017-2018

AYUNTAMIENTO	INTERACCIÓN POR REACCIONES							
	COM VIRTUA L	PUBLIC A CIONES	ME GUST A	ME ENCANT A	ME DIVIER TE	ME ASOMBR A	ME ENTRISTEC E	ME ENOJ A
Capulálpam de Méndez	3,748	5	2.5%	2.5%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%
Huajuapán de León	17,769	8	0.67%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Huautla de Jiménez	8,547	11	5.6%	0.34%	0.03%	0.03%	0.0%	0.0%
Oaxaca de Juárez	18,500	7	0.64%	0.01%	0.005%	0.0%	0.0%	0.0%
Putla Villa de Guerrero	4,754	11	4.9%	0.32%	0.00%	0.05%	0.01%	0.0%
Salina Cruz	257	5	0.95%	0.06%	0.09%	0.01%	0.006%	0.0%
San Juan Bautista Tuxtepec	4,103	12	2.73%	0.24%	0.06%	0.05%	0.0%	0.0%
Santa María Huatulco	24,245	6	1.6%	0.06%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: elaboración propia.

En los rubros reproducciones, compartidos, comentarios y respuestas institucionales, los números se dinamizaron, las reproducciones tuvieron buena aceptación y las publicaciones comenzaron a compartirse. Evidentemente, entre una administración y otra se puede apreciar que hubo esfuerzos de comunicación más exitosos que otros (tabla 7); en el caso de Putla Villa de Guerrero, el número de reproducciones fue alto en el primer periodo observado, 2014-2016, y, aunque disminuyeron en el segundo periodo, sobrepasaron a su comunidad virtual.

Huautla de Jiménez también se destacó por el porcentaje de reproducciones en el segundo periodo, una vez que la cuenta utilizada fue diferente a la del presidente municipal como el ejercicio que se hizo en 2014-2016.

Salina Cruz despuntó en el segundo periodo y presentó una tendencia de aceptación y crecimiento buena. Su comunidad virtual ve y comparte. Sin duda, la administración anterior perdió oportunidad para la difusión de sus actividades.

Mención especial es el caso de las respuestas institucionales en los comentarios. Como se puede apreciar es nula en ambos periodos, lo que abona a lo dicho por Galindo Cáceres (2013), al señalar que se sigue trabajando a ciegas, sin propiciar el diálogo con la comunidad virtual. De pronto, la fanpage

se siente ajena a la institución, al no verse entre sus comentarios respuestas oficiales.

Tabla 7

Interacción entre administraciones

AYUNTAMIENTO	INTERACCIÓN							
	REPRODUCCIONES		COMPARTIDOS		COMENTARIOS		RESPUESTA INSTITUCIONAL	
	ADMO N 1	ADMON 2	ADMO N 1	ADMO N 2	ADMO N 1	ADMO N 2	ADMO N 1	ADMO N 2
Capulálpam de Méndez	0.0%	0.0%	0.05%	0.8%	0.08%	0.37%	0.0%	0.0%
Huajuapán de León	0.0%	1.04%	0.06%	0.3%	0.005%	0.01%	0.0%	0.0%
Huautla de Jiménez	45.2%	131.4%	0.69%	1.99%	0.05%	0.24%	0.0%	0.0%
Oaxaca de Juárez	6.05%	15.2%	0.27%	0.32%	0.02%	0.01%	0.0%	0.0%
Putla Villa de Guerrero	312.5%	174.5%	2.75%	1.74%	0.73%	0.24%	0.04%	0.03%
Salina Cruz	0.0%	61.32%	0.0%	1.85%	0.0%	0.17%	0.0%	0.04%
San Juan Bautista Tuxtepec	84.2%	53.7%	1.04%	1.88%	0.17%	0.15%	0.0%	0.0%
Santa María Huatulco	40.2%	0.0%	3.07%	0.7%	0.13%	0.02%	0.0%	0.0%

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

178

La investigación planteó desarrollar una comparativa entre administraciones municipales del periodo 2016-2017, mediante la identificación y el análisis de sus esfuerzos de comunicación social digital, así como de la forma en que interactúan con sus comunidades virtuales. Por lo que, mediante la técnica de etnografía virtual, se revisó la publicación de mensajes en Facebook sobre los informes anuales de gobierno en municipios representativos de las regiones del estado de Oaxaca: Heroica Ciudad de Huajuapán de León (Mixteca), Oaxaca de Juárez (Valles Centrales), Salina Cruz (Istmo), San Juan Bautista Tuxtepec (Papaloapan), Capulálpam de Méndez (Sierra Norte), Huautla de Jiménez (Cañada), Putla Villa de Guerrero (Sierra Sur) y Santa María Huatulco (Costa).

Para analizar y exponer los resultados de lo observado se consideró el enfoque cuantitativo, como una forma de traducir a variables los aspectos de relevancia comunicativa para este estudio; en este sentido, se buscó contrastar el contenido de las publicaciones con el cumplimiento de los deberes municipales prescritos en la Constitución oaxaqueña y la Ley Orgánica Municipal, para conocer la relación entre lo publicado y la voluntad gubernamental.

mental de rendir cuentas y ser transparente en el desempeño de su gestión administrativa.

La selección de municipios participantes se basó, principalmente, en la normativa que regula las obligaciones en esta materia para municipios mayores a 70,000 habitantes.

Se analizaron los mensajes oficiales difundidos mediante las fanpages de Facebook, registrando por medio de una bitácora el contenido publicado, clasificando si la publicación correspondía o no a un deber municipal, el número de publicaciones y la interacción en éstas. Se tomaron en cuenta las reacciones, reproducciones, número de veces que fue compartida, los comentarios y las respuestas institucionales a ellos.

Los resultados se presentaron mediante tablas que permitieron comparar los hallazgos entre las administraciones municipales estudiadas, respecto de la comunicación de sus deberes municipales y las características de sus interacciones con sus comunidades virtuales.

En cuanto a la pregunta guía de la investigación, que cuestionaba si la comunicación social digital en ayuntamientos oaxaqueños abona al cumplimiento del desempeño administrativo municipal y contribuía a potenciar-consolidar la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso a la información, se encontró lo siguiente.

La comunicación digital de los ayuntamientos oaxaqueños informa marginalmente sobre los deberes municipales. Su narrativa se centra, específicamente, en dos temáticas: la obra pública y los servicios municipales, esto a pesar de que la Constitución local mandata a los municipios cumplir con nueve fracciones y la Ley Orgánica Municipal establece 77 deberes. Quedan fuera de la agenda comunicativa la gobernabilidad, la administración, los servicios públicos, la atención de conflictos, las acciones de asociatividad, la justicia, seguridad y los derechos humanos.

Se encontró que la gestión comunicativa de los ayuntamientos de Oaxaca evidencia escaso nivel de interacción con sus comunidades virtuales, a pesar de conseguir reacciones y ser compartidas por algunos seguidores. Esto se debe a que las cuentas son manejadas mediante una estrategia de comunicación vertical, es decir, se propagan contenidos de la autoridad hacia la ciudadanía, bajo un esquema difusionista.

Los recursos de comunicación más utilizados en las redes sociales son los mismos boletines que se preparan para la prensa y el radio, así como la reutilización de paquetes fotográficos diseñados para los medios impresos. Se aprovechan poco las cuentas municipales de Facebook para abrir procesos de diálogo o consulta e incluir a la comunidad en conversaciones so-

bre asuntos públicos y sobre la agenda institucional. También se dejan de utilizar recursos específicos de la comunicación digital como los hashtags y la estadística sobre el alcance de las publicaciones.

El tiempo dedicado a la comunicación del informe anual de actividades es variable; algunos municipios iniciaron en el mes de octubre, como es el caso de Oaxaca de Juárez, y otros sólo subieron una foto previamente al acto, como en el caso de Salina Cruz. Informar anualmente sobre el estado que guarda la administración municipal se considera una de las actividades más trascendentes de los gobiernos locales; por ello, resulta contradictorio que no se realice una ejecución estratégica de comunicación para este prominente acto.

El uso adecuado de Facebook por los gobiernos locales podría redituales una mayor interacción con la ciudadanía para escuchar propuestas, reclamos e iniciativas. En el caso de los informes anuales de gobierno, podrían beneficiarse obteniendo una retroalimentación sobre el significado que dan sus comunidades virtuales al desempeño administrativo y tener una idea de los niveles de aceptación o rechazo hacia el gobierno municipal.

El análisis de las interacciones entre las cuentas oficiales de los municipios y sus comunidades virtuales arrojó que éstas son activas y se manifiestan; reaccionan, comentan y comparten contenidos cuando éstos se relacionan con sus expectativas. Sin embargo, la reacción de los ayuntamientos ocurre a la inversa, cumplen con publicar, pero no explicitan reacciones, comentarios ni compartidos, suprimiendo el valor interactivo de una plataforma que promueve los intercambios y el diálogo.

180

Se identifica que en algunos casos no existió continuidad entre las cuentas de una administración municipal a la otra, lo cual es incorrecto. Será necesario considerarlo desde el punto de vista de la preservación de la memoria histórica de las comunidades y prever una transición digital al término de las administraciones, lo anterior en atención y seguimiento al XLI del artículo 43 de la Ley Orgánica Municipal.

En atención a lo anterior, puede concluirse que la comunicación digital de los ayuntamientos en Facebook es principalmente improvisada; sus contenidos carecen de producción, lo que puede observarse en los textos y videos publicados. En su manejo se constata falta de estrategia, planificación y alineación al cumplimiento de los deberes municipales, en los cuales deberían centrar su narrativa. Es pertinente señalar que no hay evidencia de que abonen a la cultura de la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso a la información. Para superar la situación encontrada, se requeriría una gestión profesional de las redes sociales de los ayuntamientos.

Asimismo, después de cuatro años de haber concluido el estudio, la situación respecto al uso gubernamental de las plataformas no ha tenido cambios relevantes, puesto que siguen abriendo y cerrando fanpages al término e inicio de las administraciones municipales. Hasta el momento no ha habido exhortos ni iniciativas del Congreso local para generar conciencia en las administraciones sobre la entrega de cuentas al momento de la transición municipal, por lo que los interesados en conocer el trabajo de los ayuntamientos tendrán que seguir migrando a las nuevas cuentas. Entre las cuentas observadas, la única con permanencia desde 2013 es la de Huatulco. Salina Cruz, por su parte, en cada periodo administrativo ha creado fanpages. Un dato curioso es que para la administración 2019-2021, la fanpage no fue propia del ayuntamiento, sino que se contrató un servicio para la “difusión de las actividades del gobierno municipal del periodo 2019-2021, dicho acuerdo vence el día jueves 20 de enero del presente año 2022. Una vez concluido el contrato, la página y el hospedaje web estará disponible para quien esté interesado” (@GobiernoDeSalinaCruz, 2022).

Desde la perspectiva comunicológica de Galindo Cáceres, se confirmó que las instituciones gubernamentales avanzan torpemente en el entorno digital, replicando los esfuerzos tradicionales de difusión en un ecosistema que promueve la innovación. Sobre la interacción, también se confirma el planteamiento teórico, toda vez que, a la vieja política, como la llama el investigador, le cuesta abrirse a la interacción-colaboración con sus gobernados y sus comunidades virtuales.

El estudio sienta un precedente para incentivar nuevas investigaciones locales con perspectiva comunicológica, pues desde el ámbito social se puede incidir en mejoras estructurales para la gestión en la administración pública, además de realizar un aporte metodológico para dar seguimiento al nivel de avance en la difusión desde el ciberespacio.

REFERENCIAS

Arroyo, J. (2004). *Diseño digital*. Paidós diseño 03.

Bohórquez, E., Castillo, R., Mancini, L., Tello Arista, I., y Torres, G. (2017). Coeficiente TAI (Transparencia, Anticorrupción e Impunidad cero), una nueva métrica integral. *Impunidad cero*. <http://www.impunidadcero.org/uploads/app/articulo/51/archivo/1526575325094.pdf>

Canel, J. (1999). *Comunicación política. Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*. Tecnos.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015). Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP_200521.pdf

Constitución Política del Estado libre y soberano de Oaxaca (1922). Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado del 4 de agosto de 2009.

Deutsch, K. (1980). *Política y administración pública*. Instituto Nacional de Administración Pública. 1ª Ed.

Faerman, J. (2011). *Faceboom. El nuevo fenómeno de masas Facebook* (Ed. rev.). Océano.

Galindo Cáceres, J. (2010). La internet y sus redes sociales. Comunicología e ingeniería en comunicación social de un fenómeno aún emergente. Razón y palabra, (71). http://www.razonypalabra.org.mx/N/N71/VARIA/34%20GALINDO_REVISADO.pdf

182 Galindo Cáceres, J. (2013). Las nuevas tecnologías de información, comunicación y las políticas culturales en México. Comunicología e ingeniería en comunicación social del servicio de redes sociales Facebook. http://www.razonypalabra.org.mx/Libro_IRS/03_Galindo_IRS.pdf

González, N. (2010). Propuesta de gobierno electrónico a la alcaldía de municipio Barinas. *Revista Universitaria Arbitrada de Investigación y Diálogo Académico*, 6(3), 78-99.

Hire, C. (2001). *Etnografía virtual/Virtual Ethnography*. Sage Publications.

IEEPCO (2015). Dictamen que emite la Dirección Ejecutiva de Sistemas Normativos Internos del Instituto Estatal Electoral y de Participación Ciudadana de Oaxaca por el que se identifica el método de la elección de concejales al Ayuntamiento del Municipio de Capulálpam de Méndez, que electoralmente se rige por sistemas normativos internos. Recuperado el 3 mayo de 2018, de <https://bit.ly/3IPxsUa>

IEEPCO (2018). Acuerdo IEEPCO-CG-11/2018, por el que se aprueban los lineamientos en materia de reelección a cargos de elección popular del Instituto Estatal Electoral y de Participación Ciudadana de Oaxaca. Recuperado el 3 de mayo de 2018 <https://bit.ly/3Cmjllu>

Instituto Nacional de Información Estadística y geográfica (INEGI) (2017). *Anuario estadístico y geográfico de Oaxaca 2017*. INEGI.

López Ayllón, S., y Merino, M. (2009, primer semestre). La rendición de cuentas en México: perspectivas y retos. *Cuadernos de rendición de cuentas*. <https://biblat.unam.mx/hevila/Trimestrefiscal/2012/no99/8.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2019). *Informe de Desarrollo Humano Municipal 2010-2015*. Transformando México desde lo local. <https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/library/poverty/informe-de-desarrollo-humano-municipal-2010-2015--transformando-.html>

Rodríguez de las Heras, A. (2017). La red es un bosque. ALT autores.

Rodríguez de las Heras, A. (2011). La recuperación de prácticas sociales en la Red. *Lychnos*, (7), 70-74. https://fgcsic.es/lychnos/es_ES/articulos/la_recuperacion_de_practicas_sociales_en_la_Red

Estudio del futuro de la competitividad y la responsabilidad social de una organización sindical de Oaxaca por medio de la comunicación

Diego Morán³⁶
Abraham Nosnik³⁷

INTRODUCCIÓN

El presente estudio es un esfuerzo por mostrar cómo una organización sindical puede cumplir su cometido y, al mismo tiempo, convertirse en una herramienta de mejora social para Oaxaca y, en su caso, para el resto del país, utilizando la comunicación a favor de su futuro productivo como organización. La colaboración presentada a continuación es una versión simplificada y actualizada del trabajo recepcional en la modalidad de tesis: Sutcobao 2042. Estudio del futuro de su competitividad y responsabilidad social por medio de la comunicación (Morán, 2018) del programa de posgrado de la maestría en Comunicación Social y Política de la Universidad La Salle Oaxaca.

En Oaxaca, el sistema educativo ha sido el centro de atención de la opinión pública nacional y local debido a las protestas de oposición que han llevado a cabo distintas organizaciones gremiales, entre ellas el Sindicato Único de Trabajadores del Colegio de Bachilleres del Estado de Oaxaca (en adelante Sutcobao), frente a la aplicación de la Reforma Educativa.

No obstante, en Oaxaca las manifestaciones han sido una práctica constante de las organizaciones sociales a lo largo de más de 40 años. Durante este tiempo, las movilizaciones han ocasionado repercusiones económicas no sólo en la capital sino también en diferentes comunidades de la entidad. Este fenómeno social ha afectado de forma significativa el turismo y el comercio, sectores que dejan una derrama económica importante en el estado. La regularidad e intensidad de las manifestaciones ha sido tal que incluso gobiernos extranjeros han recomendado a sus ciudadanos no viajar a Oaxaca, debido a la violencia generalizada presente en este destino (Proceso, 2016). No sorprende, pues, que la opinión pública designe a Oaxaca como “la capital de las marchas” (Aragón, 2014), muchas de las cuales, no puede negarse este hecho, se relacionan con reclamos legítimos en un estado que históricamente ha registrado los mayores rezagos del país y en la actualidad se

³⁶Maestría en Comunicación Social y Política. Universidad La Salle Oaxaca. Correo electrónico: diego.moranc@outlook.com

³⁷Maestría en Comunicación Social y Política. Universidad La Salle Oaxaca. Correo electrónico: cios.anosnik@gmail.com

ubica en los primeros lugares en este sentido. Según el reporte Medición de la Pobreza en México 2016 del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval), un porcentaje importante de la población se encuentra en condiciones de pobreza y marginación.

Frente a esta realidad, el presente estudio tiene como objetivo definir una visión a 25 años para el Sindicato Único de Trabajadores del Colegio de Bachilleres del Estado de Oaxaca (Sutcobao), que coadyuve en la práctica al logro de su competitividad y responsabilidad social como organización sindical, utilizando la comunicación para que contribuya a su organización inteligente y productiva en el contexto de la Reforma Educativa.

Así, se miden las percepciones de los miembros del sindicato sobre el cumplimiento de la normatividad vigente que rige el desempeño de autoridades y miembros en las condiciones reales actuales del diseño organizacional del Sutcobao, incluidas las prácticas de comunicación que acompañan su actividad gremial y política, con la finalidad de transformar y mejorar su desempeño en el futuro en Oaxaca y, en su caso, su influencia en el resto del país. El proceso referido anteriormente incluye las variables y procesos de la Teoría de la Comunicación Productiva de Abraham Nosnik (2013), dirigidas a mejorar no sólo el entendimiento mutuo entre líderes y agremiados y, agremiados entre sí, sino más aún, la actitud y disposición de todos los socios activos del Sutcobao para enfrentar con tenacidad, solidaridad y respeto por los demás el reto que supone la Reforma Educativa, que provoca confusión e incertidumbre a trabajadores y al gremio en su conjunto.

Con el fin de fundamentar y justificar la presente investigación, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es el nivel actual de competitividad y responsabilidad social del Sutcobao como organización sindical?
2. ¿Cómo puede el Sutcobao mejorar permanentemente como organización a partir del diagnóstico de sus condiciones actuales reales y futuras?

Discusión teórica

El análisis realizado en el presente estudio sigue el enfoque de la metodología de los sistemas heurísticos (Nosnik, 2001) y la teoría de la comunicación productiva (Nosnik, 2013) de Abraham Nosnik. Este marco conceptual y metodológico permitirá identificar el nivel de madurez productiva del Sutcobao como organización, así como sus niveles de producción, distribución y uso de la información, a fin de alinearlos de manera que la organización sindical sirva como herramienta para la generación de bienestar social.

La metodología de los sistemas heurísticos

La metodología de los sistemas heurísticos (MSH) de Nosnik (2001), basada en las visiones de Karl Raimund Popper e Imre Lakatos, explica los ciclos de la vida productiva de una organización como sistemas diferenciados; con base en su nivel de madurez, ésta puede transitar hacia la evolución productiva o involucionar hacia su propia autodestrucción.

Al estudiar empresas extraordinarias en su gestión y resultados, Nosnik menciona que Collins y Porras (1994) identificaron en ellas un “núcleo ideológico”. Este descubrimiento tiene una gran similitud con los elementos utilizados por Lakatos para explicar la estructura de las teorías científicas, las cuales contienen también una ideología nuclear.

En el caso concreto de una organización, Nosnik concibe la existencia de un corazón ideológico que sirve de guía a su actividad operativa. El contenido de este núcleo o corazón ideológico integra una misión, una visión de largo plazo y valores como virtudes corporativas. El autor define estos elementos de la siguiente manera:

La misión es la forma en que una organización entiende y expresa su vocación de perfeccionar a la sociedad por medio de su actividad especializada y sus respectivos productos y servicios. La visión de largo plazo es la forma en que la organización expresa su voluntad de construir colectivamente un futuro deseable, tanto para la propia organización como para la sociedad. Los valores en tanto virtudes corporativas es el conjunto de conductas ideales —y sus respectivas actitudes— que un colectivo organizado muestra como parte del cumplimiento con su respectiva misión y visión de largo plazo (Nosnik, 2010, p. 31).

Cuando los elementos mencionados coinciden con el proyecto operativo de la organización, funcionan como guías (metafísicas, en términos de Popper), que le exigen aprender honestamente de su propia funcionalidad. En el lenguaje de la metodología de Lakatos (véase abajo) una guía recibe el nombre de “heurística”, de ahí el nombre metodología de los sistemas heurísticos.

En este sentido, la metodología de los sistemas heurísticos (en adelante MSH) es una tipología que explica cómo un núcleo o corazón ideológico se va descubriendo paulatinamente, hasta convertirse en un medio para que las organizaciones aprendan de sí mismas mientras buscan creativamente adaptarse a su medio ambiente (Nosnik, 2010).

Nosnik aplicó los elementos de Lakatos expuestos en su Metodología de programas científicos de investigación (1980) para explicar los ciclos organizacionales en términos de progreso, estancamiento y degeneración. De

esta manera, la MSH describe tres etapas de la vida productiva de las organizaciones: crecimiento y desarrollo o productividad (progreso), burocratización (estancamiento) y totalitarismo (degeneración).

Tabla 1. Etapas de la metodología de sistemas heurísticos

Etapas lakatosianas	Ciclo de la vida organizacional	Sistemas productivos
<i>Progreso</i>	<i>Productividad</i>	Sistema empírico-discrecional (que avanza a...)
		Sistema técnico de coordinación (que avanza a...)
		Sistema normativo en progreso
<i>Estancamiento</i>	<i>Burocratización</i>	Sistema burocrático
<i>Degeneración</i>	<i>Totalitarismo institucional</i>	Sistema tiránico o dictatorial

Fuente: Nosnik (2010).

Como puede observarse en la tabla 1, a la primera etapa corresponden tres tipos de organización: sistema empírico-discrecional, sistema técnico de coordinación y sistema normativo en progreso. A las dos siguientes etapas corresponde un tipo, respectivamente: sistema burocrático y sistema totalitarismo institucional. Según Nosnik, los tres primeros sistemas avanzan a etapas más sofisticadas de productividad. Por el contrario, los dos últimos implican su degeneración o involución productiva.

Asimismo, Nosnik afirma que los sistemas se dividen en preheurísticos y heurísticos. Los primeros no han formalizado del todo su núcleo o corazón ideológico, mientras que los segundos sí lo han hecho y evalúan su misión a la luz de su operación.

De la clasificación anterior es importante mencionar que los sistemas empírico-discrecional y técnico de coordinación no son formas heurísticas porque, a pesar de su posible efectividad en crecimiento material y desarrollo humano, no han formalizado un corazón ideológico que guíe obligatoriamente su operación. Algunas organizaciones de este tipo publican alguna variable equivalente al núcleo ideológico, sin embargo, no la evalúan de manera rig-

urosa a la luz de su operación.

Las burocracias y las organizaciones totalitarias o dictatoriales, en cambio, a pesar de ser formas degenerativas, sí son heurísticas, porque utilizan fundamentos ideológicos equivalentes al corazón ideológico para justificar su resistencia al cambio. Los métodos utilizados por este tipo de organizaciones para generar su riqueza incluyen la corrupción, los actos ilícitos y la violencia (Nosnik, 2010, p. 37).

Finalmente, Nosnik afirma que una organización que ha evolucionado hacia un sistema normativo en progreso puede permanecer indefinidamente en esta etapa de su ciclo vital mediante la redefinición de su corazón ideológico conforme al dinamismo de su medio ambiente y la reorientación de sus sistemas estratégicos y operativos y el reforzamiento de su voluntad de evaluar sus definiciones a la luz de su productividad y la contaminación que generó, para seguir mejorando (Nosnik, 2010, p. 38).

Hoy en día, toda organización existente y funcional, como es el caso del Sutcobao, alterna las cinco formas de expresión productiva e improductiva de la MSH. Lo que define a una organización como más o menos madura son las actitudes y comportamientos que tipifican su cultura laboral o de trabajo, frente a las otras cuatro.

Nosnik asegura que identificar el nivel de madurez productiva del sistema en que ocurre el proceso de intercambio de información es un condicionamiento importante para saber hacia dónde y cómo se quiere direccionar la comunicación.

188

Teoría de la comunicación productiva

La teoría de la comunicación productiva (2013) de Nosnik presenta un nuevo enfoque teórico de la comunicación que estudia la innovación y mejora de los sistemas socioculturales creados y / o habitados por el ser humano a partir del intercambio y uso inteligente de la información entre individuos, organizaciones y sociedades.

Desde el punto de vista de Nosnik, la comunicación productiva es el estudio de cómo individuos, colectivos, e incluso sociedades y culturas, se unen gracias a la información y al diálogo, para inventar y conquistar sus propias utopías.

Con la finalidad de comprender el enfoque productivo de la comunicación, es necesario explicar con mayor detalle y precisión las tres etapas principales del pensamiento en comunicación de Nosnik. Estos niveles son: lineal, dinámico y productivo.

El primer nivel de pensamiento en comunicación es el denominado lineal

y se basa en el clásico modelo de Shannon y Weaver (1948). En comunicación, la linealidad se caracteriza por enfatizar el papel y los intereses de los emisores en el proceso, la presencia de una tecnología que transforme el lenguaje humano en señales para transmitir masivamente mensajes que lleguen de manera íntegra a su destino. A dichos modelos se les considera unidireccionales y mecanicistas. Según Nosnik, se suelen identificar con “actitudes autoritarias y egoístas” de quienes emiten los mensajes (Nosnik, 2013, p. 44).

En el segundo nivel está la concepción dinámica de la comunicación, cuya referencia de análisis es la llamada “pregunta de Harold Lasswell” (1948). Para Nosnik, el esquema Quién dice Qué a Quién a través de Qué canal con Qué efecto tipifica el esfuerzo por entender los efectos de la comunicación en los receptores. Los argumentos del pensamiento dinámico de la comunicación no sólo reconocen la existencia de un receptor, o varios, y sus capacidades; además, incorporan como condición de la comunicación efectiva la “retroalimentación”. Desde el punto de vista de Nosnik, la retroalimentación es: “el mecanismo o proceso por medio del cual se da seguimiento y se evalúa el impacto del mensaje de un lado al otro del acto comunicativo: del emisor al receptor y del receptor al emisor” (2013, p. 58).

En este sentido, lo dinámico en comunicación comprende tres aspectos: el procesamiento humano de la información, la organización social en redes y la retroalimentación, para asegurar la efectividad de la influencia de la comunicación. Según Nosnik, a este nivel le corresponde una actitud “empática”.

La comunicación productiva se presenta como el nuevo y tercer nivel de pensamiento en comunicación; éste inicia, precisamente, en la etapa de retroalimentación, operando como detonador de procesos de innovación, transformación y mejora de un sistema que beneficia a todas las partes que lo integran (emisores y receptores). Este nuevo enfoque de la comunicación va más allá de los modelos lineales y dinámicos descritos anteriormente. Así lo describe el propio Nosnik:

A diferencia del primer nivel que enfatiza la producción informativa por medios tecnológicos, y del segundo que se enfoca en la distribución y procesamiento humano del flujo de mensajes, el tercer nivel se centra en el uso de éstos como una base o plataforma para poder cumplir con los objetivos del grupo que busca generar beneficios del cumplimiento de sus propósitos, objetivos o metas, y así sobrevivir y prosperar colectivamente (Nosnik 2013, p. 58).

Tabla 2. Los tres niveles de comunicación.

<i>Función</i>	Nivel lineal	Nivel dinámico	Nivel productivo
<i>Inicio</i>	Fuente	Emisor	Autoridad-Todo (Sistema-partes)
<i>Mensaje</i>	Sintaxis: estructura	Semántica: interpretación	Pragmática: conducta ejemplar
<i>Canal</i>	Tecnología	Mediaciones	Plan general de comunicación
<i>Ruido</i>	Físico (interferencia)	Social (confusión)	Moral (incongruencia)
<i>Fin</i>	Destino	Receptor	Colaborador-Parte (Partes-Sistema)
<i>Unidad de análisis</i>	Información	Proceso de comunicación	Ambientes de información
<i>Proceso de Información</i>	Producción	Difusión o distribución	Uso
<i>Logro</i>	Fidelidad de señal al recorrer el canal	Retroalimentación entre las partes y mejora de la comunicación	Codiseño Emisor-receptor del sistema productivo y de la información que fluye en él
<i>Beneficios</i>	Claridad de los mensajes	Participación de las partes	Construcción colectiva y calidad de vida comunitaria

Fuente: Nosnik (2013, pp. 80-81).

En ese sentido, el autor (Nosnik, 2013) señala que la comunicación productiva es parte de un esfuerzo conceptual por entender el proceso de la comunicación desde la teoría de los sistemas o de la organización. Por lo tanto, estudia las condiciones en que un “ambiente de información” actúa sobre un sistema humano.

De acuerdo con Nosnik, un “ambiente de información” es la nueva unidad de análisis en el estudio de la comunicación que requiere todo sistema humano para sobrevivir y cumplir con los fines a los que legítimamente aspira. Un ambiente de información, pues, se integra de una actitud de “receptividad” de comunicación, es decir, “la conciencia, voluntad y capacidad de proveedores y usuarios en un sistema de convivencia humana de producir, distribuir y usar información para beneficio individual y colectivo, con el menor perjuicio tanto para el sistema como para cada una de sus partes” (2013, p. 91).

Entonces, el reto de la comunicación productiva reside en generar un ambiente “rico” en información para el sistema, que coadyuve a su productividad y su eventual transformación en una Comunidad de Inteligencia Comunicativa.

Comunidades de Inteligencia Comunicativa (CIQC)

Una Comunidad de Inteligencia Comunicativa (en adelante CIQC) es la máxima expresión de productividad comunicativa a la que puede aspirar un grupo humano, sea éste una organización informal (familia, amigos, etc.) o formal (gobierno, empresas y / u organizaciones del tercer sector). La CIQC es un término de Nosnik (2013), que se define de la siguiente manera:

Una Comunidad de Inteligencia Comunicativa es un sistema productivo, sea formal o informal, o bien, interpersonal, grupal, organizacional, social, intercultural, etc., que logra generar acciones comunicativas cuyo resultado es el cumplimiento de los fines colectivos e individuales del propio sistema, y motiva a sus miembros o colaboradores a seguir interactuando en el futuro para hacer de dicha convivencia un intercambio positivo y productivo, con base en propósitos cada vez más retadores y una base de recursos más amplia (Nosnik, 2013, p. 92).

Al existir tres niveles de comunicación, existen, también, tres niveles de madurez para la comunicación o tres inteligencias comunicativas: inteligencia lineal, inteligencia dinámica e inteligencia productiva.

La inteligencia lineal beneficia o genera productividad, mayormente, para la fuente de información; se limita a la producción y distribución unilateral de mensajes. El máximo logro de la inteligencia lineal es la claridad en la

estructuración de los mensajes.

Por su parte, la inteligencia dinámica mejora no sólo los contenidos del intercambio de información entre emisores y receptores por medio de la retroalimentación, sino también la relación bilateral entre las partes, generando consensos y respetando la pluralidad de opiniones.

Finalmente, la inteligencia productiva es una construcción colectiva que contiene los dos primeros niveles: aprovecha las actitudes, conductas y uso tecnológico de la información y las oportunidades de retroalimentación a favor de los objetivos y metas de cada parte (emisores y receptores) y, simultáneamente, de la misión del propio sistema. Dicho de otra manera, la Comunidad de Inteligencia Comunicativa es el producto de la madurez de la comunicación productiva (Nosnik, 2013, p. 94).

La aportación de las variables y procesos de la teoría de la comunicación productiva (Nosnik, 2013) permitirá al Sutcobao (y a cualquier organización social en Oaxaca) asegurar su futuro productivo, privilegiando la información y el diálogo para apoyar el cumplimiento de su propósito como organización sindical y prosperar colectivamente.

Metodología

Dada la naturaleza compleja del problema de investigación en el caso Sutcobao, el presente estudio se planteó desde un enfoque mixto exploratorio secuencial (DEXPLOS). Éste implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida por una etapa en la que se recaban y analizan datos cuantitativos. (La abreviatura de este diseño es de Hernández-Sampieri, 2014, p. 551.)

La primera fase, cualitativa, consistió en describir el diseño organizacional del sindicato realizando una revisión exhaustiva de sus documentos oficiales, entrevistas con integrantes del Comité Ejecutivo y observación participante, con la finalidad de precisar las prácticas de comunicación empleadas por la organización.

Los resultados de esta fase sirvieron para desarrollar una segunda etapa cuantitativa, en la que se evaluaron el desempeño del Sutcobao y su diseño organizacional para entender el nivel de percepción de competitividad y responsabilidad social del sindicato como organización en una muestra de 450 trabajadores sindicalizados.

En la segunda fase, de un universo de 2 531 socios activos del Sutcobao se seleccionó una muestra probabilística de 334 individuos, que se redondeó a 340 personas con el fin de disminuir el margen de error muestral que podría causar una posible mortandad o mortalidad muestral considerando que el

instrumento se aplicó en los distintos planteles del Colegio de todo el estado de Oaxaca.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula de universos finitos:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha} \cdot p \cdot q}{d \cdot (N - 1) + Z_{\alpha} \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Total de la población (2 531 socios activos).

Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%).

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05).

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95).

d = precisión (5%).

A su vez, la muestra total de 340 (334 + 6 de redondeo) socios activos se estratificó en 184 administrativos y 156 docentes del Sutcobao, que corresponden al porcentaje que representa cada segmento en la población total, 54% y 46%, respectivamente.

Tabla 3. Población y muestra por segmentos del Sutcobao

Segmento	Población	Muestra
<i>Administrativos</i>	1 367 / 54%	184 /54% (180 + 4)
<i>Docentes</i>	1 164 / 46%	156 /46% (154 + 2)
Total	2 531 /100%	340 /100% (334 + 6)

Nota: El personal administrativo representa 54% y el personal docente 46% de la población total de socios activos del Sutcobao. En relación con lo anterior, 184 administrativos corresponden a 54% y 156 docentes a 46% de la muestra total. El cálculo muestral empleando la fórmula de universos finitos (arriba) da un total de 334. Se usó para este estudio un total redondeado de 340 individuos, a fin de prevenir una posible mortandad o mortalidad muestral.

Los sujetos encuestados fueron asignados a la muestra de manera proporcional al número total de personal administrativo y docente existente en

cada centro de trabajo, lo cual constituye una cantidad representativa de la población total en 85 de los 91 centros de trabajo y planteles del Colegio. Adicionalmente, se entrevistó a 87 delegados sindicales y 23 comisionados. Estas dos últimas categorías se incluyeron porque las personas están asignadas a funciones sindicales fuera de sus puestos regulares como empleados del Cobao.

Tabla 4. Muestra adicional

Segmento	Población	Muestra
<i>Delegados sindicales</i>	132	87
<i>Comisionados</i>	23	23
Total	155	110

Nota: En estas últimas dos categorías no se identificó si los respondientes eran administrativos y / o docentes. Estos dos últimos grupos se incluyeron porque estas personas están asignadas a funciones fuera de sus puestos regulares. Se consideraron de manera adicional, procurando que respondiera el mayor número posible de personas por cada segmento.

194

Para medir la intensidad de respuesta y el grado de satisfacción del personal administrativo y docente, así como de delegados sindicales y comisionados, con el desempeño organizacional del Sutcobao con base en sus Estatutos, se diseñó un escalamiento de Likert compuesto por 22 enunciados con cinco opciones de respuesta: “Siempre lo hace”, “Lo hace regularmente pero no siempre”, “En ocasiones lo hace. A veces sí, a veces no”, “Lo hace infrecuentemente”, “Es difícil que lo haga. Prácticamente nunca lo hace”. El instrumento de recolección de datos se autoadministró en distintos contextos (mediante grupos y por correo electrónico) a una muestra total de 450 socios activos. Las tablas de resultados de la encuesta se organizaron con base en dos variables: por un lado, los grupos encuestados —administrativos y docentes, delegados sindicales y comisionados—; y, por el otro, las cinco opciones de la escala Likert, para identificar la intensidad de respuesta de cada individuo. Se reportaron también los casos de “No respondió”. Con la finalidad de medir el nivel de significancia de los datos mediante la prueba Chi cuadrada, se rediseñaron las tablas para incluir sólo las siguientes cuatro opciones de respuesta: “Siempre lo hace”, “Lo hace frecuentemente”, “En ocasiones lo hace” y “No lo hace”.

Resultados y discusión

Los métodos y técnicas de recolección de datos utilizados hicieron posible obtener información suficiente para comprender de manera confiable y detallada la percepción sobre las condiciones reales actuales creadas por el diseño organizacional del Sutcobao y, partiendo de ello, interpretar su desempeño como organización gremial.

El estudio encontró que la competitividad organizacional del sindicato le ha permitido establecer una relación productiva con los representantes de la parte patronal del Cobao, para mejorar no sólo la calidad del servicio educativo sino también las condiciones de calidad de vida en el trabajo, que se reflejan en el incremento y la mejora sustancial de las prestaciones establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo (2016-2018).

Asimismo, la actividad gremial ha mostrado gran solidaridad con las metas y objetivos del Colegio, anteponiendo el bien común a los intereses particulares del sindicato. Para tal fin, el Sutcobao se ha valido del diálogo como principal mecanismo de defensa y promoción de sus intereses laborales, lo cual ha favorecido, además, la convivencia civilizada entre la organización y su entorno.

A propósito de los resultados de su gestión, el Sutcobao no ha logrado afianzar una imagen positiva de valor propia de lo que significa su presencia en las comunidades en que se desempeñan sus agremiados. Se cree que ello responde a dos razones principales: la falta de una definición formal de responsabilidad social contenida en su “corazón ideológico”, esto es, la instancia que comunica la filosofía institucional del sindicato; y la poca atención que el sindicato parece dar a la gestión de la comunicación hacia sus públicos externos.

Los resultados relativos al desempeño organizacional del Sutcobao dan cuenta de un ambiente laboral de incertidumbre y falta de integración interna, derivados ambos de la falta de respuesta efectiva a las necesidades de información objetiva y confiable que los docentes miembros del Sutcobao tienen sobre las modificaciones a la Ley General de Educación y la aplicación de la propia Ley General del Servicio Profesional Docente.

Aunque el diseño organizacional del sindicato provee a sus agremiados apoyos interpersonales de comunicación para aclarar dudas o expresar comentarios a través de los delegados sindicales, las demandas de información del personal docente revelan la existencia de una cultura de jefatura y supervisión inmadura en algunas delegaciones, que se acompaña de un déficit en el desarrollo de habilidades y competencias de comunicación de los representantes y dirigentes sindicales, habilidades que podrían contribuir a

dinamizar los procesos de información e involucrar activamente a los públicos que integran la organización.

El reto del Sutcobao, pues, consiste en impulsar la retroalimentación en la dinámica del sindicato para habilitar la comprensión y el entendimiento entre emisores y receptores y aumentar el consenso entre los agremiados, de manera que la visión estratégica sobre el futuro del sindicato sea entendida claramente y resulte en beneficios compartidos por todos sus públicos.

Hasta ahora, el estudio arroja evidencia para suponer que el diseño organizacional del Sutcobao corresponde a la explicación de los tipos de sistemas preheurísticos de la Metodología de Sistemas Heurísticos de Nosnik (2010). En este sentido, el sindicato debe hacer un mayor esfuerzo por incrementar la efectividad de su gestión en términos de participación y comunicación a lo largo y ancho de su territorio institucional.

A pesar del avance de su productividad, la organización gremial Sutcobao no puede definirse aún como un sistema organizacional heurístico, porque no ha formalizado totalmente ni comunicado de forma efectiva su corazón ideológico o filosofía institucional, de manera que le permita guiar y alinear puntualmente su operación a dichos principios ideológicos. Si fuera el caso, los principios de filosofía en su organización funcionarían como una fuente interna de perfeccionamiento para que sus públicos, especialmente el interno, le permitan llevar a cabo acciones correctivas que mejoren tanto su desempeño gremial como la comunicación con sus públicos y su prestigio como institución en el ámbito sindical nacional.

196

Para establecer una definición más precisa del nivel de madurez productiva del Sutcobao y sus niveles de producción, distribución y uso de información, se presenta la siguiente tabla, en la que se puede apreciar, siguiendo a Nosnik, una coincidencia entre los niveles de evolución o involución productiva según la MSH y los tres niveles de la comunicación en las organizaciones.

Tabla 5. La metodología de sistemas heurísticos y los niveles de comunicación

Etapas	Tipo de sistema	Nombre del sistema	Nivel de comunicación
Productividad	Preheurístico	Sistema empírico-discrecional	Nivel lineal
	Preheurístico	Sistema técnico de coordinación	Nivel dinámico
	Heurístico	Sistema normativo en progreso	Nivel productivo
Burocratización	Heurístico	Sistema burocrático	Nivel dinámico
Totalitarismo dictatorial	Heurístico	Sistema totalitario institucional	Nivel lineal

Desde esta óptica, y tomando en cuenta las actitudes y comportamientos que tipifican la cultura administrativa del sindicato, el Sutcobao puede considerarse como un sistema técnico de coordinación, cuyo estatus productivo corresponde a la gestión del nivel dinámico de comunicación de la teoría de la comunicación productiva.

Al observar los resultados del estudio, en especial los datos cuantitativos, se puede apreciar que la práctica de transmitir y dar seguimiento a la información dirigida a los miembros del sindicato es todavía insuficiente para que el personal entienda y exprese su opinión sobre los diferentes aspectos de la gestión administrativa del sindicato con que debe cumplir su dirigencia.

Así, se muestra que parte del nivel de competitividad y responsabilidad social del Sutcobao puede ubicarse a partir del análisis documental de su diseño y de la medición empírica de la percepción sobre su desempeño organizacional de sus miembros y agremiados administrativos y docentes.

La gestión de la comunicación del Sutcobao va en paralelo con el cumplimiento de su diseño y la efectividad de su desempeño organizacional. Identificar el avance o madurez o, en su caso, notar la falta de desarrollo de estos tres aspectos, permitirá al sindicato hacer un esfuerzo por alinearlos y volverlos complementarios en favor de su futuro productivo como organización: su cultura administrativa e institucional y sus prácticas de intercambio de in-

formación para cumplir con el cometido de convertirse en una herramienta de mejora social en el estado de Oaxaca.

Diseño idealizado: Sutcobao 2042

Para Russell Lincoln Ackoff (2002), un diseño organizacional sociocultural posee, entre otras características, una planeación interactiva, la cual implica diseñar un futuro deseable y seleccionar o crear los medios y formas para producirlo tan fielmente como sea posible.

Si bien es cierto que un ideal es, en estricto sentido, una condición que no puede lograrse al cien por ciento en la práctica, los objetivos, metas y recursos de una organización sí pueden alinearse a un conjunto de ideales, propósitos y / o fines. En tal sentido, un ideal es, según Ackoff, “un objetivo que no puede alcanzarse en ningún periodo, pero al que uno puede aproximarse sin límite” (Ackoff, 2002, p. 57).

A continuación, y con base en su perfil general actual, se propone una visión para el Sutcobao que coadyuvará a su diseño como organización sindical competitiva y responsable socialmente en los próximos 25 años.

Tabla 6. Visión a 25 años del Sutcobao respecto de su perfil general actual

Condiciones actuales: Sutcobao 2017	Diseño Idealizado: Sutcobao 2042
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Técnico de Coordinación. <i>Preheurístico.</i> • Sinergia con los objetivos y metas del Cobao. Falta de enfoque formal de servicio a la sociedad. • Futuro y ambiente laboral inciertos frente a la Reforma Educativa. • Falta de integración interna. Diferencias entre administrativos y docentes. • Cultura gerencial inmadura. Autoridad moral sobre intereses legítimos de los agremiados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Normativo en Progreso. <i>Heurístico.</i> • Vocación sindical enfocada y comprometida a mejorar la calidad de la docencia y, en consecuencia, la calidad de vida de los agremiados. • Docentes motivados y altamente calificados, adaptados a las exigencias que demanda el Sistema Educativo Nacional. Incluso muestran ser proactivos en ello. • Sutcobao unido. Actitud sociable, solidaria y participativa. Prestigiosa como organización sindical. • Dirigentes capaces de guiar honesta y creativamente el proyecto gremial y político del sindicato.

Al comparar las condiciones reales actuales del Sutcobao con el futuro deseado a 25 años, se identifican las brechas que deberán cerrarse o reducirse en el proceso de planeación de la comunicación del sindicato.

Enseguida se refieren algunas ideas sobre cómo llevar a cabo la planeación de la comunicación del Sutcobao, para lograr que su capacidad o desempeño evolucione y se perfeccione, convirtiéndose en una herramienta de bienestar social en Oaxaca y, en su caso y de ser posible, en el resto del país.

Acciones correctivas

Para que el Sutcobao se beneficie de la comunicación productiva (2013), de acuerdo con Nosnik es necesario que tenga la madurez de una organización normativa. Un sistema es normativo cuando contiene los siguientes elementos: un corazón ideológico y una normatividad que alinee su operación a dicha filosofía institucional para cumplir su fin o propósito.

Bajo esta condición, es imprescindible que la organización gremial redefina clara y formalmente el corazón ideológico del Sutcobao, integrado por: una misión, una visión de largo plazo y valores como virtudes corporativas que, en conjunto, conforman una filosofía institucional. De esta manera, el diseño organizacional del sindicato permitirá que su operatividad sea congruente con su corazón ideológico y con la normatividad, tanto propia (interna) como externa (marco jurídico respectivo), que regula su actividad en la sociedad.

De igual forma, para lograr que el sindicato sea coherente en su gestión, es decir, logre credibilidad y confianza en sus públicos gracias a sus resultados y prácticas, es importante precisar los principios que norman su comunicación. En este sentido, los requerimientos básicos de comunicación para el Sutcobao se regirán por los principios de comunicación íntegra, integral e integrada (las tres “i” de la comunicación organizacional) en la vida productiva del propósito perseguido por la organización gremial.

A propósito del principio de comunicación integral, es indispensable que el Sutcobao cuente con un plan general de trabajo que considere la producción y distribución de mensajes en todos los procesos productivos y para todos los públicos del sindicato, con la finalidad de que los receptores puedan utilizar productivamente y de la mejor manera la información proporcionada.

En el estudio completo (Morán, 2018) se proponen algunas ideas para ir implementando los diferentes procesos que constituyen un Plan General de Comunicación (PGC). Siguiendo a Nosnik se sugiere que, con base en los resultados y las demandas específicas de información que implique el cre-

cimiento y desarrollo del Sutcobao, se planeen los procesos que eventualmente conformarán la organización de su PGC de manera integral. La aplicación del PGC supone el monitoreo continuo de los diferentes procesos de comunicación que se irán implantando, para asegurar que éstos produzcan los efectos esperados. Cuando el desarrollo real y el deseado difieran significativamente, deberán identificarse las causas de las desviaciones e iniciar las acciones correctivas correspondientes.

Tabla 7. Sugerencias por cada principio básico de la comunicación en las organizaciones

Principio de comunicación	Recomendaciones
Comunicación íntegra	<p>Transparencia y rendición de cuentas en la producción, distribución y uso de la información.</p> <p>Identificar y conocer el perfil de los receptores de la información. Características demográficas y psicográficas.</p> <p>Estudiar las necesidades de información de receptores y públicos.</p> <p>Producir información de calidad: factual, comprobable y verídica, puntual y relevante.</p> <p>Hacer disponible información de fuentes expertas de manera clara, sencilla, completa, inteligible, etcétera.</p> <p>Canales y medios eficientes: interpersonal, medios organizacionales, medios tradicionales de Comunicación Social y TIC (convergentes): Internet, redes sociales.</p> <p>Estudiar la complementación entre canales TIC, medios impresos y procesos interpersonales en beneficio de receptores, públicos y audiencias.</p> <p>Evaluar la calidad de la recepción de la información y procurar un seguimiento tal que para el receptor quede claro lo comunicado.</p>
Comunicación integral	<p>Tener disponible un Plan General de Comunicación que identifique todos los públicos que deben servirse con comunicación.</p> <p>Evaluar las necesidades de información de los públicos para satisfacerlas con los criterios del principio de integridad de la comunicación.</p>
Comunicación integrada	<p>Crear condiciones materiales (infraestructura), sociales y creativas (liderazgo) a fin de que emisores (organización) y receptores (todos los públicos) puedan colaborar para cumplir con el corazón ideológico del sistema.</p>

Con su Plan General de Comunicación en plenitud, en los próximos 25 años el Sutcobao se desempeñará como una Comunidad de Inteligencia Comunicativa (CIQC), es decir, como una organización sindical competitiva y responsable socialmente, que genera un Ambiente Rico en Información como plataforma facilitadora de su crecimiento y desarrollo que motiva a sus agremiados a seguir interactuando para hacer de dicha convivencia un intercambio positivo y productivo.

Comunidad de Inteligencia Comunicativa (CIQC): Sutcobao 2042

Tabla 8. CIQC Sutcobao 2042: condiciones generales del mejor Sutcobao posible con base en las condiciones actuales del sistema

Sutcobao 2042
<ul style="list-style-type: none"> • Los agremiados del Sutcobao reafirman su identidad a través de su memoria histórica. • Los agremiados del Sutcobao son capaces y están altamente calificados, adaptados a las exigencias que demanda el Sistema Educativo Nacional. Incluso son proactivos en ello. • Los agremiados del Sutcobao no temen a la complejidad, los conflictos y los errores. Aprenden de ello y perfeccionan su estilo, ajustan sus creencias, actitudes y comportamientos para hacerlos compatibles con la mejora y superación de vicios y restricciones. • Los líderes del Sutcobao son capaces de guiar honesta y creativamente el proyecto organizacional gremial y político del sindicato. • El Sutcobao brinda más y mejores oportunidades de capacitación y profesionalización a los trabajadores de la educación. • El Sutcobao genera un Ambiente Rico en Información que se traduce en una organización sindical que aprovecha la evaluación del desempeño docente para fortalecer las prácticas de enseñanza y mejorar el quehacer profesional de los maestros del Cobao, además de asegurar los procesos de Permanencia, Promoción y Reconocimiento de sus agremiados establecidos en la Ley General del Servicio Profesional Docente (LGSPD). • A través de sus maestros, el Sutcobao garantiza una educación obligatoria de calidad al alcance de los jóvenes oaxaqueños. • Gracias al desempeño del Sutcobao, la docencia en Oaxaca adquiere el estatus de una profesión de alto nivel y prestigio en el estado y nacionalmente. • El Sutcobao contribuye a mejorar los servicios de educación media superior en el estado y, con ello, la movilidad social y la creación de oportunidades de desarrollo en Oaxaca. • El Sutcobao es capaz de organizarse colectivamente. Crea consensos sociales y se articula con otras organizaciones en busca de soluciones a problemas sociales o políticos de gran envergadura. • El Sutcobao promueve el respeto por los demás, los derechos humanos y la paz social. La actividad gremial y política en Oaxaca, lejos de afectar, favorece la economía local y la actividad turística en el estado y el país. • El Sutcobao ejerce con disciplina su innovación por medio de la evaluación honesta y oportuna, la investigación científica y académica, el desarrollo tecnológico y técnico y la mejora de la convivencia colectiva e interpersonal.

(sigue...)

(Continúa de la anterior)

Tabla 8. CIQC Sutcobao 2042: condiciones generales del mejor Sutcobao posible con base en las condiciones actuales del sistema

Sutcobao 2042
<ul style="list-style-type: none"> • La iniciativa ciudadana Mexicanos Primero reconoce el desempeño de los docentes del Sutcobao y su conducta ejemplar como organización sindical, al promover el diálogo y el respeto al Estado de derecho en su actividad gremial y política. • La Secretaría de Educación Pública (SEP) reconoce a los docentes del Sutcobao por obtener los mejores resultados de excelencia a nivel nacional en el proceso de evaluación del desempeño docente y a los administrativos como profesionales eficientes e innovadores. • La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en su Estudio Económico de México, reconoce a Oaxaca por los avances y logros en educación pública y desarrollo económico. Los jóvenes oaxaqueños poseen las competencias necesarias para encaminarse hacia actividades económicas de mayor productividad y valor agregado, contribuyendo a un crecimiento y desarrollo económicos más incluyentes. • El Foro Económico Mundial (World Economic Forum, WEF) a través de su Reporte de Competitividad, reconoce a México como una de las economías más competitivas del mundo en términos de logística y desarrollo turístico, cultural, artístico y artesanal (especialmente en Oaxaca).

202

Conclusiones y aportaciones

Comunicación, institucionalidad y organizaciones

El estudio referido en estas páginas aborda tres aspectos fundamentales de la gestión estratégica de toda unidad productiva en la sociedad: las reglas básicas de su diseño formal (institucionalidad) y su desempeño efectivo con base en sus fines y propósitos como grupo humano (organización) y, finalmente, el apoyo que el uso inteligente de la información que ella misma produce supone para asegurar su éxito. La investigación analiza la efectividad de una organización sindical estatal de México, evaluada tanto formal como empíricamente. Formalmente, se analizó su definición y diseño formal, especificados en los documentos que delimitan clara y específicamente sus estatutos y aspiraciones como representante de los derechos laborales de los trabajadores de una institución de educación media superior (bachillerato), y empíricamente, las entrevistas y encuestas realizadas con los mismos trabajadores. En conjunto, y desde ambas modalidades de estudio

(análisis de contenido de textos y trabajo de campo con herramientas de investigación social), se buscó mostrar el nivel de congruencia y, en su caso, de inconsistencia entre el diseño ideal de la organización y su desempeño organizacional real en términos de la percepción de sus agremiados sobre la capacidad de su dirigencia para llevar al sindicato a cumplir los fines y propósitos para los que fue creado. En este sentido, se muestran tanto las fortalezas como las debilidades de la organización sindical y se propone, siguiendo las ideas de planeación interactiva de R. L. Ackoff, una visión de esta en 25 años, de contarse con las condiciones ideales a nivel de su capacidad como institución. Una primera lección importante que arroja el estudio es que el avance, crecimiento y desarrollo de una organización, sea cual fuere el sector en que opera y su especialidad, es la autoexigencia que viene de sus propias definiciones formales como herramienta generadora de productividad y bienestar en la sociedad. Una segunda lección es que tanto la competitividad como la responsabilidad social que definen en mucho los criterios de productividad en la sociedad hoy en día, requieren imaginación para proyectar la imagen de una organización exitosa y útil para sí misma y para los demás, y de un esfuerzo colectivo gradual y coordinado para evolucionar como sistema humano de manera integral e integrada. Una tercera lección, quizá menos obvia pero latente en los planteamientos y hallazgos del presente estudio, es que una organización, e incluso una sociedad, que busca ser moderna no puede soslayar la importancia de la contribución individual de todas y cada una de las partes que la integran, pues se requiere de cada profesional y su desempeño para contribuir de manera efectiva, oportuna y pertinente al cumplimiento del propósito del sistema organizacional y social en que se ubica y al que pertenece.

Referencias

Ackoff, R. L. (2002) El paradigma de Ackoff. *Una administración sistémica*. México: Limusa-Wiley.

Aragón, E. (2014, 2 de octubre). Oaxaca, capital de las marchas. *El Financiero*. <http://www.elfinanciero.com.mx/sociedad/oaxaca-capital-de-las-marchas.html>

Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MASS: Harvard University Press.

Collins, J. C. & Jerry I. Porras (1994) *Built to Last. Successful habits of visionary companies*. New York: Harper Business, Harper Collins Publishers.

Contrato Colectivo de Trabajo SUTCOBAO 2016 – 2018.

Costa, J. (1999). *La comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. Barcelona: Paidós Ibérica SA.

Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done* (Harperbusiness Essentials). New York: Collins.

Estatutos del Sindicato Único de Trabajadores del Colegio De Bachilleres del Estado de Oaxaca del 18 de noviembre del 2008.

Fernández Collado, C. (2001). *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*. México: Mc Graw Hill.

Fernández Collado, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

204 Forbes. (2016, 2 de noviembre). Oaxaca y Chiapas, los estados más rezagados en educación. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/oaxaca-y-chiapas-los-estados-mas-rezagados-en-educacion/>

Gardner, H. (1996). *Leading Minds. Anatomy of Leadership*. New York: Basic Books.

Gosling, J., y Mintzberg, H. (2003, noviembre). Las cinco mentes del ejecutivo. *Harvard Business Review*, 81(11), pp. 60-71.

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). México D.F.: Mc Graw Hill.

Herrera, M. (2015, 22 de diciembre). Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas. <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Jones, G. y George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw Hill.

Lakatos, I. (1980). *The methodology of scientific research programmes. Philosophical Papers* Cambridge: Cambridge University Press.

Lasswell, H. D. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. New York: Harper

McLuhan, M. (1996). *Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano*. Barcelona: Paidós Comunicación.

Massoni, S. (2011). *Comunicación estratégica*. Comunicación para la innovación. Rosario: Homo Sapiens.

Massoni, S. (2015, 12 de octubre). Modelo de Comunicación Estratégica (Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente). *Academia.edu* http://www.academia.edu/4281353/Modelo_comunicacion_estrategica_Sandra_Massoni

Meyer, J. (2009). *Comunicación Estratégica: Nuevos horizontes de estudio*. México: Fundación Buendía–UPAEP.

Morán, D. (2018). SUTCOBAO 2042. Estudio del futuro de su competitividad y responsabilidad social por medio de la comunicación (Tesis de maestría). *Universidad La Salle Oaxaca*, México.

Morin, E., y Pakman, M. (1994). *Introducción al Pensamiento Complejo*. Barcelona: Gedisa.

Morris, C. W. (1985). *Fundamentos de la Teoría de los Signos*. Barcelona: Paidós.

Morris, C. W. (1946). *Signs, Language and Behavior*. Oxford: Prentice Hall.

Nosnik, A. (2013). *Teoría de la Comunicación Productiva. Exploraciones más allá de la retroalimentación*. Buenos Aires: Homo Sapiens.

Nosnik, A. (2011). *Comunicadores y Organizaciones. Planeación y gestión efectiva de su desempeño*. Ciudad de México: Documento de trabajo Versión 31/08/2011.

Nosnik, A. (2001). *El análisis de sistemas de comunicación en las organizaciones: 10 años después. La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

Nosnik, A. (2010). *Competitividad y Responsabilidad Social en un Mundo Incierto. Una complementación productiva*. México: Centro de Alta Dirección en Economía y Negocios, Facultad de Economía y Negocios Universidad Anáhuac México Norte. (La monografía es una versión ampliada y modificada de la ponencia presentada en la Mesa de Trabajo # 8 *Ética y sustentabilidad para una competitividad responsable y rentable* del 5º Congreso Internacional de Sistemas de Innovación para la Competitividad. Universidad de Guanajuato, Celaya-Salvatierra, Guanajuato, 25 – 27 de agosto de 2010.)

Nosnik, A. (1990, septiembre - octubre) Las tres “íes” de la comunicación organizacional. *Alta Dirección*, 2(5), p. 46.

Nosnik, A. (1996, marzo). Linealidad, dinamismo y productividad en la comunicación humana y social. *Nonotzan, Revista del Centro de Investigación de la Universidad del Tepeyac*, 1(2).

206 Popper, K. R. (1985). *Búsqueda sin término: una autobiografía intelectual*. Madrid: Tecnos.

Popper, K. R. (1963). *Conjectures and Refutations: The Growth of Scientific Knowledge*. New York: Harper Touchbooks.

Popper, Karl R. (1979) *Objective Knowledge. An Evolutionary Approach*. Oxford: Clarendon Press.

Proceso. (2016, 24 de junio). Alerta EU por violencia en Oaxaca; prohíbe viajes innecesarios y apoyar manifestaciones. Proceso. <https://www.proceso.com.mx/nacional/2016/6/24/alerta-eu-por-violencia-en-oaxaca-prohibe-viajes-innecesarios-apoyar-manifestaciones-166329.html>

Shannon, Claude E. y W. Weaver. (1948). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.

Zaleznik, A. (2004, enero). Gerentes y líderes: ¿son diferentes? *Harvard Business Review*, 82(1), pp. 9-16.

La comunicación política en los primeros 100 días de campaña permanente de un gobierno recuperado

Mtra. Lizbeth Chagoya Gallardo³⁸

Mtra. Patricia Xochiquétzal Mendoza Cruz³⁹

INTRODUCCIÓN

El análisis del ejercicio del poder en la realidad política no puede entenderse si no es a la luz de la teoría de la comunicación política. Este punto de partida es importante para desmitificar la creencia de que la política se desvanece en aras de la comunicación; más bien, al expresarse y manifestarse mediante actos comunicativos, la política se hace *in factum*. De ahí que “la comunicación sea indispensable para el funcionamiento de la democracia de masas” (Martínez, 2010); esto es el telos de la comunicación política. La contrastación con hechos reales deja traslucir que cada localidad, región o país poseen características muy particulares de las democracias modernas que se expresan en sus manifestaciones sociales, históricas y políticas.

El trozo de realidad analizado en el presente capítulo proviene de la investigación sobre la comunicación política que el nuevo gobernador de Oaxaca, quien recién comienza a ostentar el poder, realizó en los primeros 100 días de su mandato: un proceso descendente de comunicación expresado en una serie de discursos que parten de su persona hacia los gobernados, en un acto unidireccional, afirmándose como campaña permanente. La investigación demostró que el tipo de comunicación al que apeló carece de conflicto y polémica a pesar de utilizar la inmediatez y la alta difusión inherente a las redes sociales. Ello imprime cierta complejidad al fenómeno comunicativo, en el que los mensajes promueven la imagen pública y no un conocimiento político real del estado de Oaxaca; las consecuencias de ello son el desafecto por la política y el desinterés por los asuntos comunes; sin embargo, si se incorpora un matiz esperanzador, logra un acercamiento a determinados públicos.

La investigación forma parte de la tesis de maestría en Comunicación Social y Política que aborda cómo los gobernantes emplean las redes sociodigitales

³⁸Universidad La Salle Oaxaca. Maestría en Comunicación Social y Política. Correo electrónico: lizbethchagoya@gmail.com.mx

³⁹Universidad La Salle Oaxaca. Maestría en Comunicación Social y Política.

para proyectar su imagen pública y realizar una campaña permanente. El estudio se enfocó en analizar la construcción de la campaña permanente del gobernador del estado de Oaxaca, Alejandro Murat Hinojosa, durante los primeros 100 días de su gobierno, examinando el discurso audiovisual de su página de Facebook durante el periodo del 1° de diciembre de 2016 al 12 de marzo de 2017.

El contexto de la investigación es el estado de Oaxaca, dividido en 570 municipios, 417 regidos por el Sistema Normativo Interno y 153 por el Sistema de Partidos Políticos, en el que se vive un periodo de ruptura del gobierno del tradicional partido Revolucionario Institucional (1998-2016) debido a la alternancia de un representante de los partidos de oposición, Gabino Cué Monteagudo. La llegada al gobierno del estado de Alejandro Murat Hinojosa significó el regreso del viejo partido dominante con este candidato, comúnmente conocido como “El Cachorro” por ser hijo del exgobernador, José Murat Casab (1998-2004).

En la realidad estudiada se constata una política a ultranza, que incluye componentes comunicativos tecnológicos en una página de la red sociodigital Facebook.

208 ¿Cómo se construyó la campaña permanente durante los primeros 100 días del gobierno de Alejandro Murat Hinojosa en los videos publicados en su página de Facebook tras la recuperación de la gubernatura para el PRI?, ¿cómo comunicó y a qué temas dio mayor prioridad en los videos subidos a su página de Facebook?

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la campaña permanente del gobernador de Oaxaca en ese medio, así como identificar los principales conceptos difundidos en los videos publicados, su interpretación y el análisis de sus características.

El estudio se fundamenta en dos teorías: la de la comunicación política, con la cual se analiza la campaña permanente desde la perspectiva de Canel (1999), y la de la imagen pública, con la aportación de Costa (1992). En cuanto a la metodología aplicada, se utilizó el análisis de contenido de acuerdo con Bardin (2002) y la entrevista semiestructurada dirigida a los usuarios de la página de Facebook del gobernador.

Metodología mixta

La metodología ocupada se enmarcó en un análisis mixto y de análisis de contenido, con un diseño explicativo secuencial (Dexplis), en que los resultados cualitativos apoyaron la interpretación y explicación de los descubrimientos cuantitativos iniciales. En este estudio se empleó una muestra

no probabilística, porque de un total de 76 videos publicados en la página de Facebook en el periodo del 1° de diciembre de 2016 al 12 de marzo de 2017 se seleccionaron únicamente 57, en los que se incluía la presencia del gobernador. En el caso de los entrevistados, el muestreo se basó en participantes voluntarios, seleccionándose cuatro usuarios por razón de ordenación territorial, es decir, originarios y/o residentes en el estado de Oaxaca que hubieran visto los videos publicados del 1° de diciembre de 2016 al 12 de marzo de 2017.

Así, la investigación se dividió en dos etapas. La primera (cuantitativa) consistió en la aplicación del análisis de contenido a través de la técnica categorial, de acuerdo con Bardin (2002) y Arias (2012), para demostrar la hipótesis relacionada con las variables campaña permanente e imagen pública en una muestra de 57 videos publicados en la página de Facebook del mandatario durante el periodo señalado.

El criterio de categorías terminales proviene del reagrupamiento progresivo de categorías de generalidad más débil (Bardin, 2002, p. 92), según las teorías de Canel (1999) y Joan Costa (1992), como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores para análisis de contenido

Variable/categoría	Dimensiones	Indicadores
Campaña permanente	Compromisos de campaña cumplidos	Reactivación económica Paz social Diálogo Solución de problemas (salud, educación, sector productivo, artesanal, entre otros)
	Ejes de gobierno	Oaxaca Incluyente con Desarrollo Social Oaxaca Moderno y Transparente Oaxaca Seguro Oaxaca Productivo e Innovador Oaxaca Sustentable Política transversal
	Temas de gobierno	Educación Salud Vivienda Acceso a la alimentación Inclusión económica Grupos en situación de vulnerabilidad Migrantes Cultura física y deporte Cultura y arte Administración moderna Coordinación institucional Gestión para resultados Finanzas públicas Transparencia y rendición de cuentas Desarrollo institucional Seguridad ciudadana Procuración de justicia Derechos humanos Gobernabilidad y paz social Prevención y protección contra desastres Productividad agropecuaria Pesca y acuicultura Turismo Comunicaciones y transportes Impulso a la economía y Zonas Económicas Especiales Medio ambiente y biodiversidad Desarrollo forestal Residuos sólidos Energías alternativas Ordenamiento territorial Pueblos indígenas Protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes Igualdad de género
Imagen pública	Signos	Alejandro Murat Hinojosa (marca) Juntos construimos el cambio (eslogan/lema)  (logotipo) Univia pro (Tipografía)

		Colores institucionales
	Personificación	Familia Cercanía con la población Encuadres visuales
Comunicación de masas	Informadora	Se vincula con las dimensiones e indicadores de la campaña permanente y la imagen pública.
	Conferir estatus o prestigio	

En la segunda etapa (cualitativa) se aplicó la técnica de entrevista semiestructurada codificada con el usuario/seguidor de la página de Facebook del gobernador, con el fin de obtener una construcción del significado desde la experiencia del público objetivo.

Tabla 2. Muestra de participantes voluntarios

Entrevistados	Edad	Sexo	Dedicación
Sujeto 1	27	Femenino	Trabajadora de gobierno de Oaxaca
Sujeto 2	26	Femenino	Administradora de empresas
Sujeto 3	28	Masculino	Estudiante de universidad
Sujeto 4	26	Masculino	Comunicólogo

Las entrevistas se articularon conforme a dos variables: a) Campaña permanente a través de la dimensión de posicionamiento y b) Imagen pública, expresada en la Capacidad/ Liderazgo, Emotividad/ Identidad y Cercanía. Tras una previa selección de los constructos, las dos variables se relacionaron entre sí a efectos de compararlas y elaborar un código común a los cuatro entrevistados.

Cada pregunta se clasificó dentro de seis posibles tipos: opinión, expresión de sentimientos, conocimiento, sensitiva, antecedentes y simulación, para obtener validez y confiabilidad del instrumento.

Campaña permanente

La comunicación política no puede deslindarse de la campaña permanente, pues atiende, sustenta y mantiene la legitimidad del gobierno; en este sentido, resulta ilustrativo mencionar los casos en que se ha utilizado esta estrategia: presidencias de Richard Nixon (1969-1974), Jimmy Carter (1977-1981), Bill Clinton (1993-2001), George W. Bush (2001-2009) y Barack Obama (2009-2017) en Estados Unidos; mandato del primer ministro Tony Blair (1997-2007), el primer ministro Silvio Berlusconi (2001-2006) y el primer ministro John Howard (1996-2007), en Inglaterra, Italia y Australia, respectivamente. Éstos tuvieron una presencia predominante en los tradicionales

y nuevos medios de comunicación con la finalidad de validar sus acciones. A pesar de la “americanización” del concepto de campaña permanente, en Latinoamérica las tendencias se encaminaron hacia su aplicación, como ocurrió en el caso de los presidentes de Venezuela, Hugo Chávez (1999-2013); Bolivia, Evo Morales (2006-2019); Ecuador, Rafael Correa (2007-2017), y México, Enrique Peña Nieto (2012-2018). En estos casos el objetivo fue refrendar su popularidad, obtener validación electoral y propiciar proyectos que les permitieran continuar durante otro periodo gubernamental. Esto último a veces resultó y otras no; en el contexto mexicano, por ejemplo, el Partido Revolucionario Institucional (PRI) perdió el poder presidencial con la victoria de Andrés Manuel López Obrador del Partido Movimiento Regeneración Nacional (Morena).

Ahora bien, el reto de la comunicación política y la campaña permanente está en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, que generarán un espacio de confrontación que puede dar lugar a un cambio en el funcionamiento de la democracia masiva (Mendé y Smith 1999), es decir, no sólo se trata de la adopción de una nueva tecnología, sino de propiciar un cambio de realidad. El desafío en la materia se advierte en el caso de red sociodigital, donde ha variado la idea de comunicación y transparencia de la información, para centrarse en el análisis de la relación constante entre políticos-medios-ciudadanos.

- 212** Desde la teoría de la comunicación aplicada al escenario de la práctica digital, cabe formular las siguientes interrogantes: ¿qué papel desempeñan los actores políticos en esta fase comunicativa? ¿Qué están comunicando y cómo lo hacen a través de Internet, específicamente en redes sociales? ¿Cómo proyectan su imagen pública y por qué medios, instrumentos y mecanismos?

Comunicación política, campaña permanente e imagen pública

Los conceptos fundamentales son los de comunicación política, campaña permanente e imagen pública (Canel, 1999 y Costa, 1992) ligados a las potencialidades que ofrece la red sociodigital, con la finalidad de poder describir el ejercicio del poder del gobernante en internet.

Canel (1999) entiende la “comunicación política como la actividad de determinadas personas e instituciones (políticos, comunicadores, periodistas y ciudadanos) en la que, como resultado de la interacción, se produce un intercambio de mensajes con los que se articula la toma de decisiones políticas, así como la aplicación de éstas en la comunidad” (p. 27). En este sentido, a partir de la interacción entre políticos, comunicadores, periodistas y

ciudadanos, el gobierno está en campaña permanente porque, una vez que ha conseguido el poder, necesita mantenerse en él. Además, la imagen del líder gubernamental cobra mayor importancia desde la forma de comunicar su identidad a estos sectores, en otras palabras, desde la forma en que establece una relación con el otro.

Antes de referirnos a la imagen pública para unir los conceptos, es necesario aclarar que “la campaña permanente consiste en hacer que el presidente (o el líder gubernamental) sea alguien muy visible, público, que ocupe espacio en los medios de comunicación para ser reconocible e identificable. Entonces, las técnicas y estrategias para esta perspectiva se enfocan en el desarrollo de la imagen del gobernante o institución” (Canel, 1999, p. 108).

De lo anterior, y siguiendo la línea de Canel (1999), la imagen del líder gubernamental se configura por medio de dos estrategias de comunicación: personificación de la institución y estatalización del gobierno.

El primer concepto tiene que ver con hacer asequible el gobierno al ciudadano; éste es encarnado por una persona concreta, en este caso el gobernador, que facilita la generación de noticias a través de los siguientes recursos:

- a) Familia (la imagen del gobernador en familia como una persona más, cuyo objetivo es conectar con la sociedad).
- b) Entornos informales (la imagen de su estilo de vida como el de un ciudadano medio, sus amigos, hobbies y actividades deportivas que realiza).
- c) Visitas a la institución (imagen para personalizar la institución, es decir, de puertas abiertas a la ciudadanía. Visita de personalidades, artistas).
- d) El drama (imagen del gobernante ante un suceso trágico o catástrofe natural).
- e) El trabajo (imagen de su capacidad, su trabajar constante. Escenario de sus acciones y logros).
- f) El discurso (mayor interacción entre el orador y el público, para acentuar el liderazgo personal del líder gubernamental).

El segundo concepto, estatalización del gobierno, “es una estrategia por la que, en el ejercicio de la función de la dirección del Estado, el gobernante se aprovecha de las ventajas del marco estatal que le ampara” (Canel, 1999, p. 118), es decir, actúa en representación del Estado y sus elementos son los siguientes:

- a) Símbolos estatales (se rodean de símbolos que connotan estabilidad para reflejar o justificar determinada acción, sin personalismo ni partidismo)

- b) Lugares oficiales
- c) Internacionalización (representa la capacidad de dialogar con otros líderes internacionales, la agenda de política exterior)
- d) Frecuencia de mensaje (clave en la configuración de la imagen del gobernante, como los discursos, mensajes, acciones y postura ante determinada situación)

Ahora bien, Joan Costa (1992) puntualiza que “la imagen pública es la representación mental, en el imaginario colectivo, de un conjunto de atributos y valores que funcionan como un estereotipo y determinan las conductas y opiniones de esta colectividad” (p. 52). Esto significa que es producto de la relación con la sociedad y los individuos y se encuentra en permanente construcción.

Para hacerlo posible, las variantes de la acción significativa generadora de la realidad (imagen) son dos: directa e indirecta (Joan, 1992):

Directa

- Interacción sujeto-público (cómo lo hace, cómo actúa)
- Acción del entorno como sistema de significación (relacionado con los significados y experiencia desde el contexto —el escenario en acción—, dónde se ubica)

Indirecta

- Acción indirecta con el sujeto a través de la marca (qué dice)
- Acción robótica o intermediaria (en este apartado el autor se refiere a la intermediación robótica de los servicios y productos —interacción hombre-máquina—, bajo este estudio se aborda desde la ubicuidad, por medio de qué soporte)
- Acción comunicacional o simbólica (referida al diálogo que acompaña la acción realizadora del sujeto [emisor], bajo tres modalidades a) intercambio material [enfocado en este estudio en las acciones o resultados presentados], b) relación de telecomunicación [mensaje persuasivo e informativo] y c) relación manipuladora, la respuesta al mensaje). En resumen, se enfoca en qué dice.
- Teleacción mediática (se establece mediante el discurso que emiten las imágenes televisuales y su montaje, los textos escritos y las ilustraciones).

Con estos elementos, y basándose en Canel (1999) y Joan Costa (1992), se elaboró un esquema de estudio que engarza la campaña permanente con la imagen pública

Tabla 1. Modelo de Canel y Costa para la campaña permanente e imagen pública

Quién es		Qué hace	Cómo lo hace	Cómo lo comunica	Qué es para mí	
Sujeto	Signos	Acción funcional	Acción cualitativa	Acción simbólica	Público	
Alejandro Murat Hinojosa, gobernador de Oaxaca	Verbal	Acciones institucionales <i>Personeificación de la política</i>	Medios humanos/ técnicos	Identidad visual	Experiencia y respuesta de los usuarios de la Página de Facebook del gobernador.	
			Gráfico	Lingüístico		Personalidad propia
	Icónico			Conducta		Arquitectura institucional Estatización del Gobierno
	Cromático			Singularidad		
	Conductual		Cultura	Modo particular de hacer		Valor añadido
	Ambiental		Escenario de acción			
Informacional	Datos, cifras o estadísticas					
	Identidad					

Fuente: elaboración propia basada en Canel (1999) y Joan Costa (1992).

La relación entre los dos modelos señalados apoyó el diseño de los instrumentos metodológicos a aplicar para responder la hipótesis: “la construcción de la campaña permanente durante los primeros 100 días de Alejandro Murat Hinojosa a través de los videos publicados en su página de Facebook prioriza la imagen pública del dirigente político para protagonizar los cinco ejes de gobierno mediante un modelo de comunicación de masas, desatendiendo las potencialidades de una red social”.

Por otro lado, desde el enfoque de las nuevas tecnologías de la comunicación, los canadienses Greg, Langlois y McKelvey (2012) destacaron que se requiere reconceptualizar y redefinir el término comunicación política, pues la campaña permanente es inseparable del desarrollo de los nuevos medios de comunicación, que cambian la participación ciudadana y generan nuevos actores políticos, espacios y tiempos.

En otras palabras, estamos frente a una alternancia entre las formas de vida política y el papel de la comunicación.

Ante este panorama, los autores describen que la campaña permanente en red se basa en tres componentes: primero, plataformas web 2.0 (principalmente las redes sociales), segundo, el rol de los actores políticos (partidarios y activistas), es decir, la circulación de contenido y, por último, objetos temáticos (videos, fotografías, imágenes, publicaciones y comentarios).

1) the spaces of communication and campaigning itself (particularly social media platforms; 2) partisan participation action, and subjectivity (roles of political actors); and lastly, 3) the digital encoding and circulation of political communications (or “issue-objects”) (Greg, Langlois y McKelvey, 2012).

En el primer punto, las plataformas web. 2.0 se representan como espacios donde el discurso político conduce a la acción política. El segundo rubro hace referencia a la confrontación política continua en el ciberespacio; esto supone conocer el nuevo lenguaje de las plataformas digitales para aprovechar las ventajas tecnológicas. El tercer rubro se refiere a captar la atención empleando objetos digitales, para amplificar, memorizar y repetir el mensaje.

Esto significa que la campaña permanente se basa en políticas sustentadas por objetos multimedia, en los que, finalmente, la imagen aporta a legitimar el poder-acción del actor político.

216

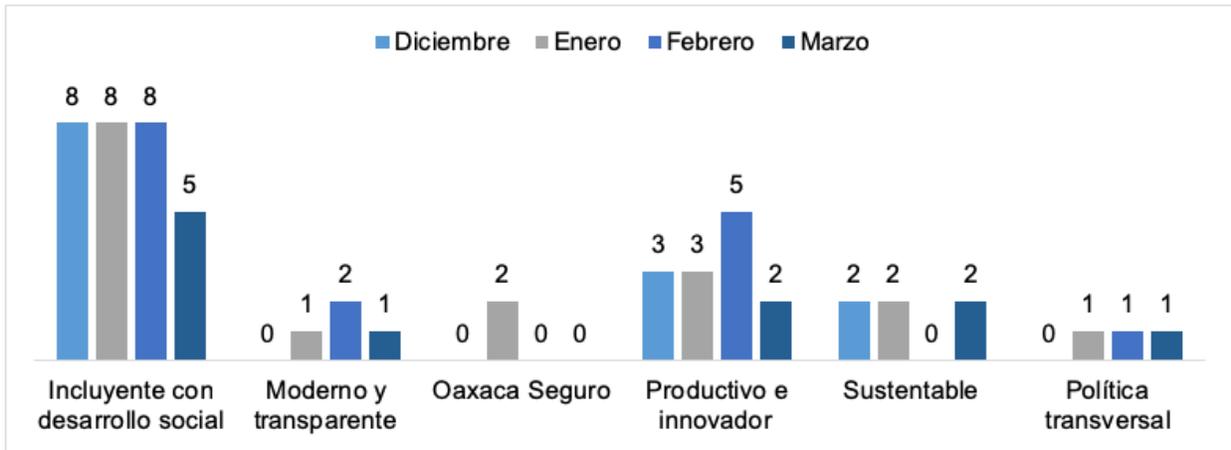
Los resultados

El contenido de los 57 videos publicados en la página de Facebook del gobernador se centró en una imagen televisiva orientada a enmarcar la gobernabilidad y la legitimación desde el ágora digital, sin tener relación con el público.

A continuación, se describen los principales resultados obtenidos de la segmentación del contenido audiovisual según la variable independiente “campaña permanente” y la variable dependiente “imagen pública”:

En el total de videos analizados del gobernador de Oaxaca, Alejandro Murat Hinojosa, el eje que encabezó la agenda durante los primeros 100 días de su administración en la página de Facebook fue “Oaxaca incluyente con desarrollo social”, con 29 menciones y, en segundo lugar, “Oaxaca productivo e innovador”, con 13, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Ejes de gobierno



En cuanto a los temas con mayor mención por mes, destacan: 8 para Salud, 6 para Turismo, 5 para Educación, 4 para Cultura física y Deporte, 3 para Cultura y Arte, 3 para Coordinación institucional, 3 para Productividad agropecuaria, 3 para Comunicación y Transportes, 3 para Impulso a la economía y Zonas Económicas Especiales, y 3 para Medio ambiente y biodiversidad; los demás registraron menos de tres menciones.

En este caso, haciendo un recuento del contexto político-social que enfrentó el proceso comunicativo del gobernador al tomar el cargo el 1° de diciembre, los temas destacados fueron: ¿cómo tomó protesta?, la disidencia de la Sección 22 de la CNTE y la deuda económica del estado. El proceso comunicativo focalizó la atención en un mayor número de videos relacionados con el tema salud; éstos mostraron visitas al hospital civil, conferencia de prensa para solucionar los problemas sindicales del sector, cumplimiento del compromiso de reactivación de las unidades móviles de atención, compra consolidada de medicamentos, inauguración del acelerador lineal en el Centro Estatal de Oncología y giras de trabajo con el secretario federal del sector Salud.

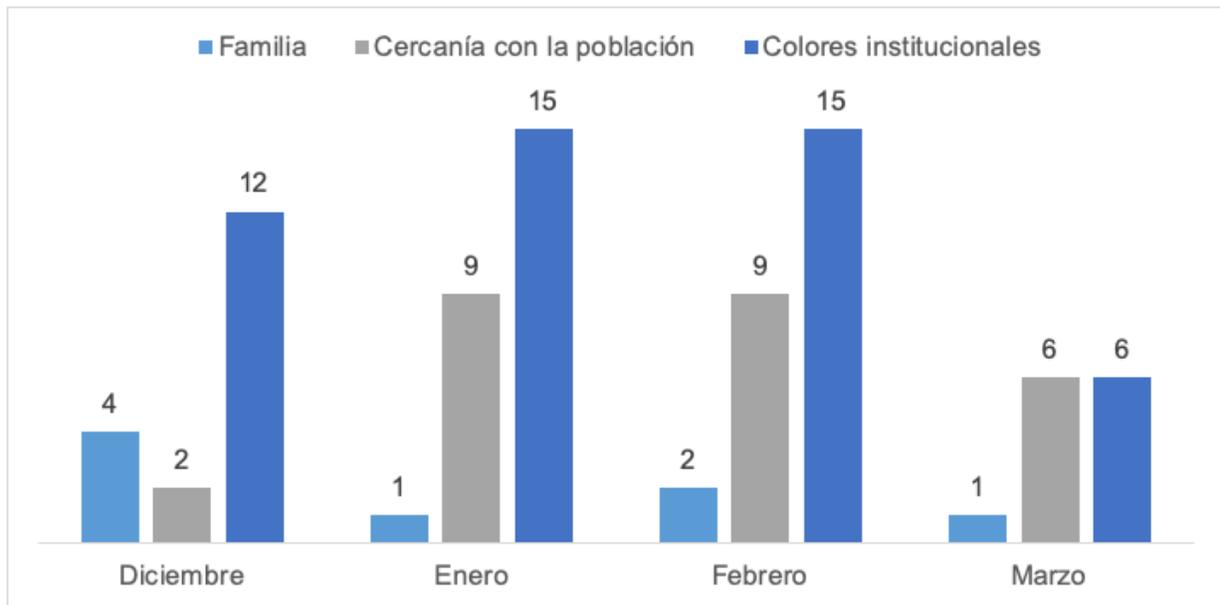
De acuerdo con los compromisos cumplidos, se registró un total de siete videos publicados en la página de Facebook del gobernador entre el 1° de diciembre de 2016 y el 12 de marzo de 2017. Cuatro de ellos se ubicaron en el eje Oaxaca incluyente con desarrollo social, dos en Política transversal y uno en Oaxaca productivo e innovador.

Los compromisos cumplidos fueron los siguientes: el 6 de diciembre de 2016, la reactivación de las unidades móviles de atención médica, y, en enero de 2017, la reanudación de los trabajos de Barranca Larga-Ventanilla y Mitla-Tehuantepec, el Pacto Primera Infancia, la compra consolidada de medicamentos del IMSS, el arranque de la obra de la universidad en Santiago

Juxtlahuaca, la creación de la Secretaría de la Mujer y la iniciativa de la Ley de la Mujer.

Ahora bien, en el tema de imagen pública desde la personificación, de 57 videos publicados, hubo ocho en los que participó la familia del gobernador de Oaxaca, 26 cercanías a la población y 48 que mostraron los colores institucionales.

Figura 4. Personificación por imagen pública

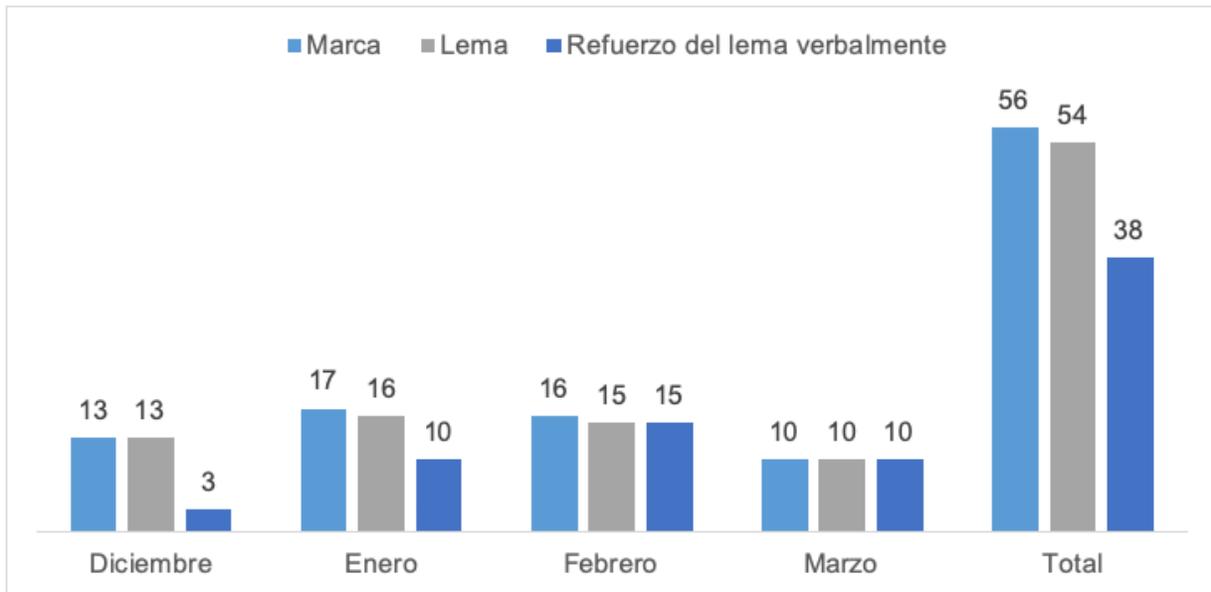


218

Los encuadres visuales más utilizados fueron 32 plano medio, 15 plano general y 13 plano de detalle. De 57 videos, 35 poseen musicalización.

En cuanto a los signos a que hacen referencia, de los 57 videos subidos a la página de Facebook del gobernador, 56 muestran la marca del gobierno, 54 el lema “Juntos construimos el cambio”, mientras que 38 hacen mención del lema con refuerzo verbal del mandatario.

Figura 6. Imagen pública por signos



En estas representaciones fílmicas, la imagen del gobernador permite la construcción de un espacio de identidad, posicionamiento y refuerzo de su línea de acción mediante la personificación de la política y la estatalización del gobierno, conforme a Canel (1999), y a través de la acción significativa, según Costa (1992).

Dicho lo anterior, los videos analizados se asocian a la acción indirecta del sujeto investigado destinada a hacer, conocer, reconocer y memorizar a un sujeto [emisor] empleando el carácter lingüístico, gráfico, icónico y cromático. Al respecto, Joan Costa destaca la parte directa de la imagen, la interacción sujeto-público.

En cuanto a la percepción de los cuatro entrevistados sobre los videos, en la categoría campaña permanente desde el posicionamiento dos percibieron falta de credibilidad en el mandatario, uno prefirió no hacer comentarios y el cuarto lo describió como un gobernador preparado y seguro de sí mismo. Respecto a los principales problemas enfrentados por el titular del Poder Ejecutivo, tres coincidieron en que fue el legado de su padre (es decir, ser hijo de un ex gobernador de Oaxaca), mientras que el restante considera que fueron la deuda económica y la reactivación de la economía.

A propósito de la identificación de los ejes de gobierno, tres coincidieron en que el más mencionado en sus videos fue “Oaxaca incluyente con desarrollo social” y uno en que fue “Oaxaca productivo e innovador”.

Al considerar la imagen pública, los cuatro entrevistados no pudieron identificar con certeza los aciertos del gobernador; dos aprobaron y dos desaprobaron su gestión como gobernador a partir de los videos.

En cuanto a los compromisos cumplidos por el gobernador, dos no los identificaron, uno sostuvo que no cumplió y el otro afirmó que se cumplió con la reactivación de proyectos en Oaxaca. En lo que respecta a su desempeño, los cuatro lo calificaron como regular por no prestar atención a las demandas de la sociedad y centrarse en comunicar desde las redes sociales.

En lo que tiene que ver con la emotividad e identidad, dos entrevistados percibieron que el lema es una frase que camina hacia adelante con la sociedad, mientras dos lo sienten publicitario. En cuanto a la personalidad del gobernador, dos mencionaron que se trata de una persona joven y preparada, mientras los otros dos lo perciben como una persona falsa. Asimismo, los cuatro señalaron que el lenguaje del gobernador es claro y empático, pero que su actuar no se corresponde con la imagen que proyecta. Finalmente, respecto de los problemas que debe resolver, tres mencionaron la educación y economía, y el cuarto la falta de credibilidad en el gobierno.

Las cifras anteriores permiten comprobar que los videos publicados del 1° de diciembre de 2016 al 12 de marzo de 2017 se caracterizan por reflejar un modelo de comunicación de masas, que prioriza la transmisión, difusión e información de los ejes de gobierno para posicionar al mandatario proyectando la imagen de un político preocupado por el desarrollo social y económico del estado.

220

Conclusiones

La presente investigación abonó a la reflexión sobre la potencialidad de las redes sociodigitales en Internet como una nueva área de oportunidad para la comunicación política e imagen de la administración del maestro Alejandro Murat Hinojosa, especialmente en Facebook.

No obstante, dicha comunicación se orientó a la manera de un telepresentador de resultados en una entidad como Oaxaca, lo que supuso la contratación de una agencia de promoción y publicidad denominada Divisa, que utilizó la estrategia comunicativa en redes sociales como una herramienta más de difusión de información.

A continuación, se describen tres características respecto a cómo se construyó la campaña permanente del mandatario:

1. Comunicación unidireccional que busca la legitimación, contable y de oposición; en este sentido, desatendió las potencialidades que supone

la interactividad en una red sociodigital y la utilizó como un instrumento para difundir información y contenido publicitario.

2. Comunicación dirigida a destacar los logros y trabajos de su gestión en apoyo a sus cinco ejes de gobierno, desatendiendo el principal problema de su mandato, esto es, el desafío que representa la Sección 22 del CNTE y el cuestionamiento a la toma del cargo;

3. Comunicación orientada a culpabilizar al gobierno anterior de la deuda económica y la desestabilización social, motivo por el cual se posicionó como “el milagro oaxaqueño” mediante la mayor difusión de dos ejes de gobierno durante los primeros 100 días de su gestión: desarrollo social y productivo innovador.

Para finalizar, este estudio plantea varias propuestas orientadas a evitar la centralización en una comunicación unidireccional cuyo objetivo es brindar información empleando su imagen pública.

1. Planificación estratégica en gestión de contenido, significados, imagen, valores y evaluación desde la red social digital.

2. Creación de valor público intangible. En relación con este aspecto, Costa (1992), desde el enfoque sistémico de la imagen pública a través de la marca e identidad, y Canel (2018), desde la administración pública, apuntan a resaltar la calidad, eficiencia y productividad

3. Vinculación entre el ciudadano y el gobierno para la legitimación social. En este caso, las redes sociales posibilitan la interacción y la retroalimentación.

4. Seguimiento de compromisos cumplidos mostrando a las y los beneficiarios directos para generar empatía y valor. En otras palabras, el usuario puede convertirse en el vocero del gobernante para enriquecer políticas públicas, acciones, propuestas o el debate político que facilitan las redes sociales, como Facebook.

5. Diversificar el contenido, adecuándose a la particularidad de cada lugar. En este aspecto Canel (2018) señala que “la comunicación se ocupa de elaborar narrativas que contextualicen a la persona individual en su relación con la comunidad, para que comprenda la deriva social de su bien particular” (p. 93).

A pesar de que en 2020 la comunicación institucional del gobernador cambió su eslogan por “crear, construir y crecer”, buscando un mayor acercamiento a la población, continuó empleando la misma estrategia unidireccional, con la adopción de una nueva tecnología en el campo gubernamental.

Finalmente, cabe señalar que la imagen es la percepción y la representación

mental de una realidad, lo que nos permite atribuir cualidades constantes a los objetos y al espacio apoyados de la memoria. Esto incidió en la primera impresión de la ciudadanía y la población sobre el gobernador oaxaqueño, tratándose de un factor clave para lo que será la imagen definitiva del futuro gobierno (Sánchez, 2016). Es decir, ése fue el momento clave para demostrar la capacidad de gestionar una transición y obtener liderazgo con apoyo de un instrumento comunicativo como Facebook.

En futuras investigaciones resultaría particularmente interesante estudiar el engagement político (Zamora-Medina y Rebolledo de la Calle, 2021) o la forma de interactividad entre gobernantes y gobernados, generado a partir de la discusión interpersonal sobre asuntos públicos que acerquen o alejen la participación política, característica esencial de la moderna democracia de masas.

Referencias

American Psychological Association (2010). *Manual de publicaciones American Psychological Association* (3ª. ed). Manual Moderno.

Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación: *Introducción a la metodología científica* (6ª ed). Espisteme.

222 Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Ediciones Akal S.A.

Blumenthal, S. (1982). *The permanent campaign*. Simon and Schuster.

Canel, M. J. (1999). *Comunicación política. Una guía para su estudio y práctica* (2ª edición). Tecnos.

Canel, M. J. (2018). *La comunicación de la administración pública. Para gobernar con la sociedad*. FCE.

Costa, J. (1992). *Imagen pública, una ingeniería social*. Fundesco, D.L

Costa, J. (1993). *Identidad corporativa*. Trillas.

Elmer, G., Langlois, G., y McKelvey, F. (2012). *The Permanent Campaign, New Media, New Politics*. Peter Lang Publishing.

Gobierno del Estado Libre y Soberano de Oaxaca (2016). *Manual de identidad gráfica del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Oaxaca*.

Gobierno del Estado Libre y Soberano de Oaxaca (2017). *Informe de los 100 días de la Administración del gobernador Alejandro Murat Hinojosa*. Oaxaca.

Gobierno del Estado Libre y Soberano de Oaxaca (2017). *Plan Estatal de Desarrollo (2016-2022)*. Oaxaca.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6^o ed.). McGraw-Hill.

Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Paidós.

Martínez, M. A. (2010). Campañas y elecciones en la región de Murcia, SBN13 9788499855455, Tirant Lo Blanch.

Ornstein, N., y Man, T. (Ed.) (2000). *The permanent campaign and its future*. American Enterprise Institute.

Riorda, M., y Rincón, O. (2016). *Comunicación Gubernamental en acción. Narrativas presidenciales y mitos de gobierno*. Biblos.

Sánchez, J. (Coord.) (2016). *Treinta claves para entender el poder. Léxico para la nueva comunicación política* (Vols. 1 y 2). Piso 15 Editores.

Valdez Zepeda, A. (2005). Imagen pública: acercamiento conceptual y metodológico. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y Análisis*, (12): 5-14. ISSN 1665-7039.

Valenti, P., López-Ghio, R., Riorda, M., y Straface, F. (2015). *Gobernautas y ciudadanos. Los gobernantes latinoamericanos y la gestión de redes sociales*. BID.

Zamora-Medina, R., y Rebolledo-De la Calle, M. (2021). Politainment en campaña: el engagement en la audiencia social de Twitter. *Revista de Comunicación*, 20(2). E-ISSN: 2227-1465.

SECCIÓN III

*Análisis sobre el desarrollo social y el liderazgo
directivo femenino*

Defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas de Oaxaca: realidades y retos

Mayra Lorena Quero Santiago⁴⁰
Patricia Xochiquetzal Mendoza Cruz⁴¹

INTRODUCCIÓN

Defender derechos humanos es algo que todos deberían poder hacer sin correr riesgos. A pesar de que es una actividad urgente, exigida por el mundo actual, hoy en día las personas defensoras de derechos humanos ven obstaculizada su labor por las constantes agresiones que sufren; éstas incluyen desde la difamación hasta la privación de la vida. Por ello, para la obtención de grado de la maestría en Comunicación Social y Política de la Universidad La Salle Oaxaca, se decidió realizar la investigación para la tesis titulada Estrategias de comunicación de organizaciones defensoras de derechos humanos de pueblos indígenas.

Este capítulo parte de la idea de que durante las últimas décadas las organizaciones de la sociedad civil han desempeñado un papel primordial, realizando acciones de defensa de los derechos humanos. Sin embargo, estas organizaciones han debido enfrentar grandes desafíos para ejercer su labor; se encuentran expuestas a crecientes agresiones y experimentan falta de credibilidad en su trabajo por parte de algunos sectores de la población. El reconocimiento de estas problemáticas dio pie a realizar el presente estudio de tipo fenomenológico, que supuso efectuar investigación documental y de campo. En entrevistas con directivos y personas encargadas de las áreas de comunicación de cuatro organizaciones estatales defensoras de derechos humanos de pueblos indígenas se analizaron las estrategias de comunicación externa que han implementado, evidenciándose que en su mayoría hace falta profesionalización y sistematización a la hora de crear dichas estrategias. Por ello, incorporando aportes de las organizaciones participantes, la academia y la experiencia de la investigadora, se creó un “Manual de gestión

⁴⁰Maestra en Comunicación Social y Política. Correo electrónico: may_quero@hotmail.com

⁴¹Responsable de la maestría en Comunicación Social y Política. Correo electrónico: patricia.mendoza@ulsaoaxaca.edu.mx

para la comunicación estratégica externa de organizaciones defensoras de Derechos Humanos de pueblos indígenas”.

La investigadora considera indispensable contribuir al trabajo de las organizaciones de la sociedad civil, ya que éstas buscan formas de solucionar problemas que afectan a la comunidad. En este sentido, como afirma María Antonieta Rebeil, “los grandes problemas nacionales desbordan por mucho la capacidad de respuesta del gobierno” (2008, p. 115).

El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) señala:

Históricamente, tanto a indígenas como a otros grupos étnicos se les ha prejudicado y estigmatizado por su apariencia física, lenguaje, cultura y tradiciones, lo que los ha excluido de la vida en sociedad y, sobre todo, de la posibilidad de ejercer sus derechos (Conapred, 2016 sección discriminación etnias, párr. 2).

El mismo Conapred (2016) afirma que histórica y sistemáticamente, “las personas indígenas han recibido un trato desigual que les ha quitado oportunidades de desarrollo, provocando también un acceso restringido a sus derechos, lo que los expone a una exclusión sistemática y una situación de desventaja” (sección discriminación etnias, párr. 3).

226

Como sostiene la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), las personas indígenas “constituyen uno de los sectores de la sociedad mexicana que requiere mayor atención para su desarrollo económico, político, social y cultural”. Por ello es necesario reconocer el papel que desempeñan las y los defensores de derechos humanos de pueblos indígenas para contribuir a generar una sociedad incluyente, en la que se respete la diversidad cultural. Hoy en día, la defensa de los derechos humanos se ha vuelto un acto heroico, ya que frecuentemente los defensores son violentados y agredidos. De acuerdo con el Informe sobre la situación de las y los defensores de derechos humanos en México: actualización 2012 y balance 2013, dirigido por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la oficina en México registró el mayor número de reportes por agresiones contra defensoras y defensores en cinco estados, entre ellos, Oaxaca (ACNUDH, 2013, p. 10).

En el momento en que se realizó la investigación abordada en este capítulo, la ACNUDH subrayaba en su informe que en el país persisten casos de agresiones contra las y los activistas de derechos humanos, que siguen afectando la plena vigencia del derecho a la defensa de los mismos (2013, p. 3).

Aunado a ello, la organización Amnistía Internacional (AI) reconoce que se

ha estigmatizado la tarea de estas personas, quienes, a pesar de su labor, han sido acusadas de ser delincuentes, corruptas, mentirosas, buscapleitos o subversivas, defensoras de delincuentes, así como de apoyar a “grupos guerrilleros”, lo que ha puesto en entredicho la legalidad y legitimidad de su trabajo de defensa y protección de los derechos humanos (AI, 2012, p. 23). Es importante hacer referencia a las agresiones en contra de las personas defensoras de derechos humanos, pues se trata de un problema que debe llevar a reflexionar y valorar su labor, para proponer estrategias integrales que contribuyan a garantizar su seguridad. De acuerdo con el resumen del informe presentado en el estado de Oaxaca el 2 de julio de 2013 por el representante adjunto del alto comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Jesús Peña Palacios: la oficina registró 89 casos de agresiones registradas entre noviembre de 2010 a diciembre de 2012 en contra de personas defensoras, sus organizaciones o familiares. El 2011 fue el año más crítico, pues ocurrieron asesinatos de defensores (ACNUDH, 2013, p. 10).

Por su parte, en su informe 2011, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos afirma que “se registró un incremento de 23% en los ataques en contra de quienes defienden los Derechos Humanos en comparación con el año 2010” (ACNUDH, 2013, p. 10).

Conforme los informes de la Oficina del Alto Comisionado, “Oaxaca, Chihuahua y Guerrero continúan dentro de las cinco entidades federativas con el mayor número de reportes de agresiones en contra de defensores y defensoras de Derechos Humanos” (ACNUDH, 2013, p. 11).

Agnieszka Raczynska, coordinadora de la red Todos los Derechos para Todas y Todos, durante el foro “La defensa de los Derechos Humanos en Oaxaca”, realizado en julio de 2013 en Oaxaca de Juárez, comentó que, entre 2012 y esa fecha, fueron agredidos 36 defensores de derechos humanos. Días después, esas cifras se materializaron en la desaparición y posterior homicidio del defensor de derechos humanos de comunidades indígenas de la región Mixteca de Oaxaca, Herón Luciano Sixto López.

El panorama es preocupante, pues como señala la organización defensora de derechos humanos EDUCA, Servicios para una Educación Alternativa A. C. en su propuesta ciudadana “Protocolo para la atención a defensoras y defensores comunitarios de Oaxaca”:

Las agresiones que sufren las y los defensores comunitarios representan un problema de interés público. [...] La violencia contra las personas que defienden los Derechos Humanos es a su vez un atentado contra la

paz y la seguridad ciudadana, transgrede los derechos de la sociedad en su conjunto y genera un clima de incertidumbre e inestabilidad social y política (EDUCA, 2013, p. 1).

Los datos aquí expuestos llevaron a definir el objetivo de esta investigación: crear un producto social de beneficio colectivo que contribuyera al fortalecimiento del trabajo de defensa que las organizaciones realizan diariamente. Al actualizar datos para la elaboración del presente capítulo, constatamos que, lamentablemente, las agresiones contra defensores de derechos humanos a nivel nacional se han incrementado de manera exponencial. Ello reafirma la importancia del manual generado a partir de la tesis mencionada, pues es una herramienta indispensable para quienes defienden derechos humanos, en tanto contribuye a visibilizar su labor y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de defender estos derechos, sobre todo, los de las personas más desprotegidas: las personas indígenas, que en nuestro estado, Oaxaca, constituyen una gran parte de la población y representan su riqueza cultural.

Para tener una noción de la escalada de violencia que ha afectado a estas personas, se comparten a continuación datos aportados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos en el documento Análisis Situacional de los Derechos Humanos de Periodistas y Personas Defensoras, en el que señala

228 que:

Durante 2019 el índice de agresiones en contra de personas defensoras de derechos humanos y periodistas aumentó, tal y como se advierte en el número de medidas cautelares solicitadas en ese año.

De los Informes Anuales de actividades de la CNDH publicados en años anteriores se advierte este notable incremento. Al cierre de 2014, se solicitaron en 11 ocasiones medidas cautelares a favor de periodistas y en 4 ocasiones a favor de personas defensoras.

En 2015 se solicitaron en 6 ocasiones medidas cautelares en favor de personas que ejercen el periodismo y en 12 ocasiones para personas defensoras a fin de garantizar su seguridad e integridad física.

En 2016, el número de estas solicitudes aumentó a 27 en favor de periodistas, comunicadores, comunicadoras y 28 en favor de personas defensoras.

Para 2017 el incremento fue mayor, puesto que se solicitaron 66 medidas cautelares para la protección de periodistas y 32 a favor de perso-

nas defensoras de derechos humanos.

En 2018 el número de solicitudes de medidas cautelares creció de forma alarmante, ya que en ese año se solicitaron en 141 ocasiones medidas cautelares, 96 en favor de periodistas, reporteros, reporteras y de diversos medios de comunicación, y 45 en beneficio de personas defensoras civiles de derechos humanos e integrantes de organismos no gubernamentales.

En 2019 se solicitaron en 91 ocasiones medidas cautelares a favor de periodistas, reporteros y reporteras en 63 ocasiones en favor de defensores civiles e integrantes de organismos no gubernamentales.

En el mismo documento el organismo antes citado menciona los retos que debe afrontar el Estado mexicano, que van desde vacíos legales, falta de coordinación entre fiscalías e instituciones de gobierno para garantizar seguridad a las y los defensores de derechos humanos, hasta la importancia del reconocimiento público del papel fundamental que desempeñan estas personas. Sin embargo, como se visualizó en 2014 al realizar el protocolo de esta tesis; es indispensable que ciudadanía y gobierno colaboren en acciones que abonen a la defensa de los derechos humanos.

Discusión teórica

Esta investigación fue analizada siguiendo los principios de la escuela teórica humanista y a partir de la Nueva Teoría Estratégica propuesta por Rafael Alberto Pérez y Sandra Massoni.

Para comprender de qué se trata esta nueva teoría, que inicialmente cobra auge en España y América Latina, es preciso saber un poco más sobre sus orígenes. La misma se gestó en 1990, cuando Sandra Massoni habló de la necesidad de una nueva teoría de la comunicación estratégica, reforzándose en 2001, cuando Rafael Alberto Pérez propuso una “nueva teoría estratégica reformulada desde la comunicación”. Según sus palabras, se trataba de “una nueva teoría estratégica menos geométrica y más hermenéutica, menos racional y más relacional”. Tales coincidencias dieron lugar a la creación del Foro Iberoamericano sobre Estrategias de Comunicación [FISEC] en 2003, el cual se constituyó como una plataforma de intercambio para debatir las posibilidades de desarrollo de esa nueva teoría. Así, convergieron ideas que dieron origen a la creación de Nueva Teoría Estratégica, que considera la comunicación como un espacio que vincula al ser humano consigo mismo, al hombre con los otros hombres y a la estrategia con las otras ciencias; el concepto de comunicación que maneja incluye todos los procesos a través

de los cuales la gente se relaciona e influye recíprocamente. Esta concepción está basada en la premisa de que todas las acciones y sucesos adquieren aspectos comunicativos desde que son percibidas significativamente por un ser humano (Pérez y Massoni, 2009, p. 84).

Bajo ese enfoque, los autores conciben la estrategia como una ciencia de la relación y la articulación social y no como una ciencia del conflicto y la guerra. En este sentido, proponen dar una orientación más dialogante a la estrategia, más negociadora, cooperativa y consensual, añadiendo a los factores económicos otros relacionales e intangibles (Pérez y Massoni, 2009, p. 220). El resultado es una estrategia más compleja y relacional, “cuya herramienta principal es la comunicación para ayudar a las organizaciones a articularse mejor con sus interlocutores y lograr objetivos” (Pérez y Massoni, 2009, p. 220).

La teoría habla, precisamente, de las actividades esenciales que deben realizar las organizaciones de la sociedad civil que defienden y promueven los derechos humanos, planteando que es urgente volver los ojos hacia las relaciones humanas en pro de la misma sociedad que enfrenta situaciones injustas. Para tal objetivo, esta nueva teoría busca “pasar de una estrategia concebida como ciencia del conflicto —como Schelling la bautizó en 1960— a una ciencia de la articulación social centrada en aprovechar oportunidades y en la búsqueda de mejores configuraciones de la trama social” (Pérez y Massoni, 2009, p. Introducción).

230

La propuesta conduce a “una forma diferente de hacer estrategias en la que intervendrá la complejidad, conectividad, inacción, redes, percepciones, flujos, dinámicas, sistemas, interacciones, micropoderes, etc.” (Pérez y Massoni, 2009, p. Introducción).

Aplicar esta teoría al ejercicio de defensa de derechos humanos es pertinente, pues “la estrategia es una disciplina para la acción y su banco de pruebas es la realidad social, una teoría estratégica será buena sólo si ayuda a hacer mejor las cosas, ante los problemas y oportunidades que se presenten” (Pérez y Massoni, 2009, p. Introducción). Y ésa es, precisamente, la responsabilidad que tienen las organizaciones: enfrentar los retos con seguridad y mediante decisiones estratégicas que beneficien al sector al que se defiende. La Nueva Teoría Estratégica propone refundar la estrategia desde un nuevo paradigma que supone un enfoque transdisciplinar, retomar al ser humano, sus procesos estratégicos y relacionales, como objeto de estudio, para así convertirla en una teoría general válida para todos los contextos de acción (Pérez y Massoni, 2009, p. 8). En esta investigación, esto permitió conocer los procesos relacionales y las estrategias aplicadas en el ejercicio de defen-

sa de los derechos humanos de pueblos indígenas.

Del beneficio social que ofrece la Nueva Teoría Estratégica se destaca el hecho de que, entre sus principales objetivos, busca satisfacer las exigencias de la estrategia, sobre todo las que impliquen la recuperación del ser humano y sus valores; la incorporación de la comunicación, la participación y la dialógica; la orientación al consenso; la integración del factor cultural y el reconocimiento de las diferencias: respeto a las identidades (Pérez y Massoni, 2009, p. 83). Esto es, justamente, los principios básicos que guían a las organizaciones que defienden derechos humanos: ayudar y garantizar aquellos que han sido negados a los grupos que atienden.

La Nueva Teoría Estratégica resulta indispensable para el ejercicio de defensa de derechos humanos, pues, como sus autores explican, propone pensar los conflictos y oportunidades con una mente del siglo XXI, para resolverlos aplicando teorías y metodologías actuales. Es importante trabajar en esa dirección por el futuro de temas vitales, como: la paz, la convivencia en pluralismo, la educación, migración, la identidad de los pueblos, los derechos de la infancia y las minorías, etcétera (Pérez y Massoni, 2009, p. 83). Pérez y Massoni (2009) plantean que para atender esos retos globales y de interés colectivo se necesita que los agentes políticos, económicos y sociales afronten dichos retos con estrategias creadas a partir de la Nueva Teoría Estratégica (p. 83).

Esta nueva teoría proporciona reglas hermenéuticas y de elección; las hermenéuticas asisten a la hora de interpretar y buscar sentido a la realidad, mientras que las de elección, coordinadoras y narrativas ayudan al operador a gestionar su discurso y guiar su conducta de forma más articulada, intentando mejorar su trama relacional y coordinar sus intereses con los de los demás (Pérez y Massoni, 2009, p. 83).

Todo lo anterior se resume en una gran propuesta desde una visión antropocéntrica: el regreso del ser humano a la teoría estratégica; con ello se resalta que la estrategia es una capacidad humana, antes que una teoría, precisamente lo que las organizaciones defienden y promueven, el involucramiento de las personas en la defensa de los derechos humanos de grupos vulnerables.

Los autores mencionan que, desde que se gestó la teoría, su objetivo ha sido crear una teoría estratégica menos geométrica y más cualitativa; no racional, sino al contrario, más hermenéutica y relacional; así, crearon una teoría estratégica reformulada desde la comunicación (Pérez y Massoni, 2009, p. 87). Alberto Pérez (1942-2019) pudo percibir que, en el maridaje entre estrategia y comunicación, la comunicación era la que más tenía que

aportar; una conclusión sorprendente, pues todos saben los beneficios que supone la aproximación estratégica a la comunicación, pero no suele estar tan clara la afirmación inversa. Esta teoría daría una visión diferente y un lugar preponderante a la comunicación; al respecto, el autor afirmaba que “una teoría estratégica que no tenga en cuenta el poder de la comunicación para crear y compartir valores y promover transformaciones se quedará irremisiblemente corta” (Pérez y Massoni, 2009, p. 87). De esta manera, en la investigación en que se apoya el presente capítulo y en las aportaciones de la investigadora se dio especial importancia a la comunicación, como facultad fundamental que permite crear estrategias efectivas que evidenciarán la relevancia de defender y promover los derechos humanos.

Los autores señalan que la idea de privilegiar la comunicación surge de que los negocios, el marketing y la política son procesos de intercambio que difícilmente podrían llevarse a cabo sin su ayuda. A ello se suma la convicción de que toda teoría científica cuyo objeto de estudio son los seres humanos ha de reconocer que éstos construyen un mundo mental y relacional, un mundo de valores, que sólo puede entenderse desde la comunicación (Pérez y Massoni, 2009, p. 87).

Lo antes señalado da cuenta de la razón que llevó a optar por esta perspectiva teórica: en tanto privilegia la comunicación y su eficacia para lograr la articulación y acción de los receptores, contribuye en gran medida a visibilizar la problemática planteada, esto es, a lograr que las personas conozcan la labor que realizan las y los defensores de derechos humanos de pueblos indígenas. Asimismo, puede impulsarlas a que en determinado momento se unan a la causa. De ser así, se confirmaría lo que plantea la teoría: la comunicación tiene el potencial para crear y compartir valores y promover transformaciones.

Metodología

En 2014 y 2015 se realizó investigación documental sobre la actividad de las organizaciones en las redes sociales, principalmente Facebook, Twitter y sus páginas web. Asimismo, se analizaron las publicaciones impresas editadas por las organizaciones.

Para obtener información sobre la forma en que éstas establecen y ponen en marcha sus estrategias de comunicación, se realizó investigación de campo durante 2015, lo que supuso la aplicación de entrevistas semiestructuradas. Dichas entrevistas fueron analizadas en 2016 empleando categorías y sus resultados se interpretaron a la luz de la Nueva Teoría Estratégica.

La falta de estudios específicos que abordaran y analizaran las estrategias de

comunicación utilizadas por las organizaciones defensoras de derechos humanos de pueblos indígenas hizo que, en 2017, esta investigación se volviera relevante debido al valor agregado que ofrece, pues a partir del análisis se creó un “Manual de gestión para la comunicación estratégica externa de organizaciones defensoras de Derechos Humanos de pueblos indígenas”. En éste se propone profesionalizar y sistematizar la labor comunicativa de las organizaciones.⁴²

En esta investigación de enfoque fenomenológico se optó por seleccionar una muestra dirigida. Así, la investigadora acudió a la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca a solicitar a la Coordinación General de Fortalecimiento de la Cultura de los Derechos Humanos un listado de organizaciones enfocadas en defender derechos humanos de pueblos indígenas. Posteriormente se investigó en internet si esas organizaciones contaban con medios de difusión, eligiéndose aquellas que mostraban mayor actividad. Asimismo, se decidió entrevistar a las personas que intervienen en el proceso de creación de las estrategias de comunicación, preferentemente al directivo y a la persona encargada de diseñar las actividades o de implementar las estrategias de comunicación de cada organización.

Mediante la aplicación de entrevistas se indagaron las estrategias de comunicación que dichas organizaciones utilizan para defender y promover los derechos humanos de pueblos indígenas. Se decidió hacer una mezcla del tipo de entrevista planificada y semiestructurada. El tipo de preguntas efectuadas fueron de conocimiento, de opinión y de antecedentes.

Resultados

A partir del análisis de las entrevistas se pudo comprobar la hipótesis de esta investigación, que establecía que: Las estrategias de comunicación externa utilizadas por las organizaciones defensoras de derechos humanos de pueblos indígenas no se construyen bajo esquemas estratégicos de comunicación; sin embargo, han sido efectivas en la mayoría de los casos por su pragmatismo, al ser contextualizadas al público meta y estar construidas de manera innovadora.

El producto final de esta tesis, esto es, el manual ya mencionado, ha sido de utilidad para las organizaciones con las que se trabajó, pues a quienes no tenían conocimiento de estrategias de comunicación les proveyó de una herramienta que aporta a la creación de contenidos. Aunado a ello, el manual contribuye a que las organizaciones privilegien las áreas de comunicación como elemento indispensable para la defensa de los derechos humanos. Una

⁴²Dicho manual puede solicitarse al correo may_quero@hotmail.com.

de ellas reivindicó el papel que desempeña el área de comunicación en el proceso de defensa, por lo que dio autonomía a esta área para ejecutar las estrategias.

Análisis de la actividad en medios electrónicos

Para conocer la actividad de las organizaciones, se realizó un monitoreo electrónico de sus páginas de internet y sus redes sociales. Con la intención de hacer un análisis general, primero se verificó qué tipo de red social utilizaba cada organización y se examinó la frecuencia y el tipo de publicaciones que realizaba en éstas.

El monitoreo realizado en lo particular [redes sociales Twitter y Facebook] abarcó los meses de junio a diciembre de 2014 y el llevado a cabo en lo general [página de internet] los años 2014 y 2015.

Tabla 1. Monitoreo de medios electrónicos					
Organización	Página de internet	Cuenta de Facebook	Fan page	Cuenta de Twitter	Actividad
CEDHAPI A. C.	Sí	No	Sí 78 “Me gusta”.	Sí	Baja. Tanto en la página de internet como en las redes sociales. Cada año actualizan la página de internet . En promedio realizan aproximadamente de dos a tres publicaciones cada mes en Facebook . Hasta la fecha del estudio sólo habían publicado una vez en Twitter.
CDI Flor y Canto A. C.	Sí	No	Sí 240 “Me gusta”.	Sí	Baja, tanto en la página de internet como en ambas redes sociales. En la página de internet publican cada tres meses. En Facebook realizan cuatro publicaciones por mes. En Twitter publicaron dos veces en el año.
EDUCA A. C.	Sí	No	Sí 6 129 “Me gusta”.	Sí	Alta, tanto en la página de internet como en ambas redes sociales
Ojo de Agua Comunicación A. C.	Sí	No	Sí 2 573 “Me gusta”.	No	Media en página de internet y en Facebook. En página de internet publica 36 veces al año. En Facebook publican alrededor de 11 veces al mes.
NOTA. Elaboración propia con información de las redes sociales de las organizaciones CEDHAPI A. C., CDI Flor y Canto A. C., EDUCA Servicios para una Educación Alternativa A. C., Ojo de Agua Comunicación A. C.					

En lo que refiere a medios electrónicos de difusión, se constató que todas las organizaciones con las que se trabajó cuentan con páginas de internet en las que comparten sus actividades y, en cuanto a redes sociales, poseen fanpage, la opción más recomendable, pues esa modalidad permite un acercamiento más directo a los usuarios: todos pueden ver las publicaciones, no hay límite de usuarios que puedan tener contacto con la cuenta, se puede comprar publicidad y es posible interactuar. Con tan sólo dar “Me gusta” el usuario tiene la oportunidad de ver las publicaciones. La desventaja de las fanpage de dos de estas organizaciones es que son poco conocidas, aun cuando se trata de organizaciones con años de experiencia. Las otras dos son más conocidas. No obstante, todas, en general, tienen la posibilidad de conseguir un mayor alcance para que su página sea más conocida; eso dependerá de su estrategia de comunicación y sus contenidos.

El problema de las fanpages con pocos “Me gusta” es que sus publicaciones tienen bajo impacto, lo que imposibilita que el nombre y quehacer de la organización se expanda en la red y, por ende, sean pocas las personas que las conocen. El acierto de las dos organizaciones con más “Me gusta” es que realizan un mayor número de publicaciones, tanto de contenido propio como reproducciones de post de otras organizaciones que también defienden derechos humanos. Esto resulta favorable, pues no aburren al usuario con sólo información de la organización. Además, al compartir una publicación, en el post original queda el registro y quienes vieron el primer post pueden, al menos, conocer a la organización que replicó.

Respecto a las páginas de internet, los inconvenientes encontrados son que una de ellas es poco atractiva visualmente, mientras que las otras tres no actualizan sus contenidos. De las cuatro analizadas, sólo una pone énfasis en comunicar a través de ese medio, por lo que mantiene su página activa y actualizada.

Todas las organizaciones utilizan Facebook; sin embargo, sólo la mitad hace uso frecuente de ese medio.

Por lo que refiere al Twitter, sólo tres organizaciones tienen cuenta; dos de ellas no le dan mucho uso y únicamente EDUCA, que tiene el mayor número de seguidores, hace un uso frecuente de esa red social.

Para conocer el uso que cada organización da a los medios electrónicos, se elaboró el siguiente análisis:

Centro de Derechos Humanos y Asesoría a Pueblos Indígenas A. C. Esta organización cuenta con los medios electrónicos necesarios para difundir información: tiene página de internet, de Facebook y de Twitter, a pesar de lo cual no explota esos recursos.

Su página de internet posee un diseño atractivo y dinámico; sin embargo, su actividad es muy baja; se comparte muy poca información en ella y no se actualiza con frecuencia. Los contenidos compartidos se relacionan con las acciones que la organización realiza en defensa de los derechos humanos; asimismo, denuncian violaciones de derechos humanos y comparten manuales de defensa.

Su cuenta de Facebook tiene muy pocos seguidores y sus publicaciones en esta red social son poco frecuentes; en ella comparten información de la organización y temas sobre derechos indígenas, denuncian violaciones de derechos humanos y promueven la participación indígena.

Por lo que respecta a la cuenta de Twitter son casi invisibles; tienen sólo tres seguidores y su última actividad fue en 2013. Desde entonces, sólo publicaron en una ocasión una denuncia de violación a derechos humanos y ataques contra defensores.

CDI Flor y Canto A. C. Esta organización cuenta con diversos medios electrónicos: página de internet, fanpage de Facebook y cuenta de Twitter.

Su página de internet presenta baja actividad. En enero de 2015 se visualizaba que su última publicación se realizó en octubre de 2014. La página muestra información relativa a la defensa y promoción de los derechos humanos de pueblos indígenas, entre ellos, el derecho a los recursos naturales. Un plus de esta organización es que se identifica y trabaja en equipo con otras organizaciones, por lo que también comparte contenidos emitidos por otras instancias.

236

En relación a su fanpage tiene pocos seguidores y baja actividad; por lo regular publica cada mes. Los temas compartidos en sus publicaciones tienen que ver con noticias que hablan de derechos humanos; además, publican los boletines de prensa que ellos redactan.

En su cuenta de Twitter sólo han realizado nueve publicaciones; su actividad es baja y sólo tienen 22 seguidores. Su contenido anuncia las actividades que llevan a cabo, los logros obtenidos, además, fomenta la equidad de género. Durante 2014 sólo publicaron un total de cuatro tuits en dos días. Hasta enero de 2015 han realizado durante dos días consecutivos un total de cinco publicaciones.

EDUCA Servicios para una Educación Alternativa A. C. Es la organización que más actividad tiene en redes sociales. Posee página de internet, fanpage y cuenta de Twitter que son actualizadas constantemente.

En su página de internet comparten comunicados propios, alertas tempranas y notas que informan sobre el tema de derechos humanos; asimismo, comparten su minuta, un monitoreo diario sobre derechos humanos. Tam-

bién publican contenidos de otras organizaciones. En la página dan difusión a sus pronunciamientos y a noticias nacionales e internacionales. La página es actualizadas siete veces al mes. A través de ella se impulsa el desarrollo de las comunidades, promoviendo la participación y dando asesoría.

En Facebook poseen un número de seguidores considerable y publican a diario; comparten información que habla de derechos humanos y sugieren la manera de prevenir la violación de esos derechos, evidencian actos de corrupción y realizan denuncias públicas. Realizan un promedio de nueve publicaciones al día.

En Twitter también tienen alta actividad; han realizado 10,2k tuits y tienen más de 3 000 seguidores; son activos, publicando, en promedio, 12 tuits por día.

Ojo de Agua Comunicación A. C. Su página tiene un diseño atractivo. Sin embargo, es actualizada con una frecuencia media: tres actualizaciones al mes, que consisten en la publicación de videos que producen, difusión de la identidad de los pueblos indígenas e información sobre sus actividades, conferencias, talleres, etc. También emiten pronunciamientos en favor de la defensa de los derechos humanos en otros estados.

Cuentan con fanpage, en la que tienen una actividad media. Le siguen más de 2 500 usuarios; en promedio realizan 10 publicaciones por mes. A través de esta página se difunde la cultura indígena y se promueve el respeto a los derechos humanos.

Análisis documental de publicaciones físicas

La mayor parte de las publicaciones tienen como público meta a comunicadores y personas de comunidades indígenas. En ellas se menciona la importancia de utilizar la comunicación como medio primordial que contribuya a defender los derechos humanos, además de visibilizar a las comunidades indígenas y las acciones que, en su defensa, han realizado las y los defensores de derechos humanos.

Sin excepción alguna, las publicaciones están fundamentadas en leyes y utilizan un lenguaje comprensible. Al menos tres de las 11 publicaciones analizadas fueron editadas en conjunto, es decir entre dos o más organizaciones, lo que refleja el compromiso de las organizaciones de crear sinergias orientadas a fortalecer la defensa de los derechos humanos.

Los textos publicados por estas organizaciones demuestran que no sólo exigen; también generan propuestas fundamentadas que contribuyen al trabajo de los defensores, lo que beneficia directamente a las comunidades indígenas.

En general, se trata de textos cortos, de un promedio de 40 páginas, lo que hace que sean digeribles para su audiencia. Otro aspecto que facilita la comprensión de los textos es que estas producciones son explicadas empleando ejemplos.

El discurso que utilizan habla de la defensa de los territorios, de la importancia de preservar la cultura mediante la difusión de las vivencias en las comunidades, la responsabilidad de las y los comunicadores indígenas para responder a las necesidades de las comunidades. Resaltan el compromiso de las personas originarias para llevar la radio, el video y los medios impresos a sus comunidades a fin de fortalecer a los pueblos, impulsando también la participación ciudadana como herramienta para la democratización de la sociedad.

Análisis de entrevistas por categorización

Para analizar las entrevistas realizadas a las y los integrantes de las cuatro organizaciones con las que se trabajó, se procedió a realizar la siguiente categorización 1.- Origen y compromiso como organización, 2.- Razón de ser, 3.- Formas de organización, 4.- Cosmovisión, 5.- Obstáculos, 6.- Estrategias de comunicación utilizadas, 7.- Logros y 8.- La problemática de la discriminación.

238

Dado que el espacio asignado a este capítulo no permite abordar todas las categorías, se mencionarán únicamente los resultados obtenidos en la categoría 6, Estrategias de comunicación utilizadas:

Medios utilizados

La mayoría de las organizaciones centran sus estrategias en la utilización de medios como la radio y medios escritos; algunas hacen uso de medios alternativos, como internet, audiovisuales, pinta de murales y perifoneo. Aunque tres de las organizaciones investigadas no sistematizan su actuar o no realizan estrategias de comunicación planificadas, se pudo observar que todas utilizan dos tipos de comunicación: auditiva y visual.

Las organizaciones utilizan la comunicación indirecta / personal, que se desarrolla con la ayuda de las herramientas; la comunicación impresa, el correo electrónico, chat, etcétera.

También utilizan la comunicación indirecta / colectiva mediante el uso de periódicos, televisión, radio, cines, páginas web.

Tipos de estrategias utilizados

Una de las principales estrategias de comunicación que utilizan todas es

la capacitación, mediante la cual comunican a las comunidades cuáles son sus derechos y desde la apropiación de los conceptos las empoderan para que ellas mismas sean agentes de cambio. Esta estrategia cumple con los planteamientos de la Nueva Teoría Estratégica, que sostiene “la estrategia es una disciplina para la acción y su banco de pruebas es la realidad social, una teoría estratégica será buena sólo si ayuda a hacer mejor las cosas, ante los problemas y oportunidades que se presenten” (Pérez y Massoni, 2009, Introducción). Un ejemplo de ello es el caso de la Coordinadora de Pueblos Unidos por el Cuidado y Defensa del Agua (Copuda), una organización de campesinos que ganó la aprobación para aplicar una consulta previa, libre e informada implementada por la propia comunidad en torno al uso del agua, y que, además, creó sistemas de captación de agua.

Asimismo, una estrategia que ha resultado efectiva para socializar la problemática de las comunidades indígenas y promover la urgente atención a este grupo en situación de vulnerabilidad son los foros, encuentros e intercambios, pues en ellos convergen diversos actores que han trabajado de cerca con las comunidades. Tal es el caso de los encuentros estatales de comunicadores indígenas realizados por Ojo de Agua Comunicación A. C.

Para difundir las acciones convocadas por las organizaciones, incluyendo su trabajo diario y los foros y talleres que organizan, comparten información a través de boletines, carteles, publicaciones en redes sociales y mediante entrevistas que brindan a los medios; también llegan a realizar conferencias de prensa a las que previamente son convocados los medios.

El principal reto de las áreas de comunicación es enfocar sus estrategias a fin de generar contenidos atractivos y de utilidad para la defensa de los derechos humanos.

CEDHAPI A. C. funda su estrategia en apoyar jurídicamente a las poblaciones y a personas individuales de comunidades indígenas, haciendo uso de la comunicación como herramienta fundamental para dar a conocer los casos e incidir en la opinión pública. Para ello, su estrategia es que una vez ocurrida la violación a un derecho, se investiga y se elabora un boletín de manera inmediata, con información proveniente de la fuente directa; de esa manera se visibiliza el caso y se puede proteger la integridad física de la o las personas violentadas. Con estos elementos se busca que lo emitido por la organización tenga fundamento y credibilidad; al respecto, afirma Maurilio Santiago, presidente de CEDHAPI, “por lo general nuestro comunicado de prensa tiene mucha credibilidad porque lo retoman medios nacionales, estatales y radios comunitarias”.

Estrategias políticas

Dos de las organizaciones implementan, como parte de sus acciones, la estrategia de cabildeo político y, aunque las otras no mencionen este término como tal, sí realizan esa actividad. Asimismo, hacen uso de la incidencia pública para lograr cambios a nivel constitucional y de marcos legales. En este sentido, Miguel Ángel Vásquez menciona: “para nosotros es muy importante cambiar las reglas del juego que hasta el momento han sido, pues, muy desventajosas para los pueblos y comunidades”.

En relación al cabildeo político, EDUCA, Servicios para una Educación Alternativa A. C. considera que al llevarlo a cabo reflejan su contribución al proceso de democratización como ONG y como actor político. Este recurso les permite hacer visible la problemática de las comunidades indígenas, como establece Ramírez, quien considera que “Los actores red contribuyen desde una región interétnica a transformar la política gubernamental hacia los pueblos indígenas con el fin de garantizar la protección de sus derechos” (Ramírez, 2007, p. 2).

Otra estrategia de comunicación externa, utilizada particularmente por CDI Flor y Canto A. C., pasa por organizar a las bases, es decir, a las comunidades o grupos con los que trabaja. Posteriormente, las capacita en el tema de derechos humanos para empoderarlas; así, las agrupaciones, además de exigir sus derechos, generan propuestas orientadas a solucionar problemas.

- 240** El acto de relacionar es primordial para la estrategia. Según Rafael Alberto Pérez y Sandra Massoni, existen cinco pautas para desarrollar la estrategia; una de ellas es concebirla como una ciencia de la relación y la articulación social. Este enfoque pone en primer lugar los procesos relacionales, perceptivos y valorativos, lo que desplaza el interés de la información a la comunicación y de la confrontación a la articulación social (2009, p. 83).

Estrategias innovadoras

Entre las estrategias de comunicación innovadoras en las que ha incurrido Ojo de Agua Comunicación A. C. se puede mencionar el concurso de canciones (cuyo tema es el cuidado que debe darse a la madre tierra y el agua). Por su parte, CDI Flor y Canto A. C. ha realizado festivales culturales, pinta de murales, concursos de carretas y ofrendas a la madre tierra. Acertadamente, las organizaciones respetan la cosmovisión de las comunidades, lo que hace que se vayan desarrollando políticas de reconocimiento de sus derechos. La estrategia empleada por los pueblos indígenas para relacionarse con la sociedad les ha permitido mantener una identidad colectiva que, de una u otra forma, está vinculada a los aspectos lingüísticos y étnicos

(Carrasco, 2009, p. 71). Para fomentar y conservar la identidad cultural de los pueblos, las organizaciones han realizado festivales culturales, que son eventos propositivos y positivos; “en estos eventos como que se dio la vuelta al asunto, en vez de estar en una actitud de defensa de no queremos, más bien lo que sí tenemos” comentó Phillip Gerber, parte del equipo del área de comunicación de EDUCA.

En este sentido, EDUCA Servicios para una Educación Alternativa A. C. elabora “La Minuta”, una estrategia de comunicación novedosa que consiste en hacer un monitoreo (búsqueda) de notas que hablen de derechos humanos en medios electrónicos, recabarlas e incluirlas en un documento que posteriormente hacen público; un valor agregado de esta estrategia es que la información ofrecida en “La Minuta” está escrita en español y en inglés. Las organizaciones como EDUCA Servicios para una Educación Alternativa A. C., que privilegian la comunicación, tienen una buena concepción de lo que implica el uso de esta disciplina.

Para invitar a los foros, Ojo de Agua Comunicación A. C. utiliza una estrategia de contacto de redes, es decir, invitan al evento a personas y organizaciones con las que han trabajado anteriormente, entre ellos, medios comunitarios y actores sociales de las comunidades, además de realizar invitaciones abiertas a través de redes sociales y pegando carteles en los espacios de difusión de la ciudad.

En redes sociales, todas las organizaciones usan la estrategia de replicar contenidos relacionados con la defensa de derechos humanos emitidos por otras organizaciones defensoras.

Un plus de Ojo de Agua Comunicación A. C. es que, al elaborar productos audiovisuales, buscan que sus producciones sean traducidas a diferentes dialectos para proyectarlas en las comunidades. Así lo comenta Tonatiuh Díaz, integrante del comité directivo de Ojo de Agua Comunicación: “tienen que estar las lenguas presentes ahí, porque si no de qué manera van a estar en el imaginario, en el conocimiento de la gente”.

Importancia de las áreas de comunicación

De las organizaciones con las que se trabajó, sólo una delega completamente la responsabilidad de la elaboración y aprobación de los mensajes al área de comunicación; en otras dos organizaciones intervienen varias personas en la creación de los mensajes y, en la última, cada colaborador se encarga de crear el contenido para sus producciones, pues no hay alguien encargado de dar forma a la línea discursiva.

Ante este panorama, es importante poner atención en el proceso de creación

de mensajes, pues, como fundamentan Plummer y Macionis, para lograr el cambio social “se debe poner atención en los contenidos de los mensajes mediáticos, al modo en que se elaboran y sobre todo al efecto que tienen al ser asimilados por la audiencia” (2006, p. 554).

Las organizaciones deben privilegiar el área de comunicación y darle el lugar que requiere, ya que muchas veces el tema de derechos humanos no tiene espacio en los medios comerciales y es ésta el área que se encargará de colocar el tema en la agenda mediática; como afirma Phillip Gerber, “es muy importante aportar información sobre la defensa de los derechos, sobre los temas de la agenda de la sociedad civil”.

Todas las organizaciones entrevistadas han recibido asesoría en comunicación, algunas en cuestión técnica para el uso de programas de edición, otras para la creación de ciertos escritos, como el contenido de publicaciones o discursos, y otras más para el manejo de páginas web y redes sociales.

En relación a la profesionalización del material de difusión, EDUCA Servicios para una Educación Alternativa A. C. ha obtenido ayuda externa, sobre todo de diseñadores gráficos y escritores. Las organizaciones con las que se trabajó sostienen que, mientras más conocimientos tengan, más efectiva será la forma en que actúen en la defensa de los derechos humanos de pueblos indígenas.

242 Todas las organizaciones coincidieron en que se debe sistematizar y profesionalizar su experiencia, porque a pesar de que las actividades comunicativas que realizan son pensadas estratégicamente, debido a su pragmatismo se requiere la sistematización del proceso y la profesionalización de sus productos comunicativos, de manera que sus procesos comunicativos sean cien por ciento exitosos. Por ello, todas las organizaciones estuvieron de acuerdo en crear un manual de gestión de la comunicación, en el que se compartan las acciones que han realizado y se propongan nuevas estrategias de comunicación que sirvan para fomentar el respeto y la promoción de la defensa de los derechos humanos de pueblos indígenas.

A partir de lo analizado y de los hallazgos arrojados por la presente investigación, se constata que la comunicación externa utilizada por las organizaciones es efectiva, en la mayoría de los casos por su pragmatismo, aunque no se construya bajo esquemas estratégicos de comunicación; por lo que, como lo identificaron todas las organizaciones, es preciso sistematizar y profesionalizar los procesos estratégicos de comunicación, para que sus objetivos tengan mayores posibilidades de cumplirse.

Durante esta investigación, realizada en 2015, las organizaciones manifes-

taron su interés individual de trabajar colaborativamente con otros; habría sido bueno reunirlos y conocer sus puntos de vista sobre el trabajo que realizaban, debatir las acciones comunicativas que implementaban e idear actividades conjuntas en favor de la defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas de Oaxaca.

Lamentablemente, con el paso de los años, la labor de las y los defensores de derechos humanos se ha visto expuesta a cada vez mayor violencia y, como se mencionó en la introducción, el Estado mexicano aún no brinda las garantías para que quienes la realizan puedan hacerlo de manera segura. El riesgo que siguen corriendo estas personas nos exige la creación de campañas efectivas que promuevan el reconocimiento y el respeto a su labor.

Conclusiones

En su actuar, las organizaciones han asumido un papel fundamental en la defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas; han hecho suya la lucha por la igualdad y, con el tiempo, han ido adoptando nuevas estrategias que les permiten hacer visibles a sus organizaciones y las acciones positivas que realizan, entre ellas, el fomento a la cultura de respeto a los derechos humanos.

En esta investigación se pudo observar que, aun cuando las organizaciones cuenten con áreas de comunicación o realicen trabajo de comunicación, los productos comunicativos que realizan tres de las organizaciones investigadas no están elaborados de manera sistemática. Sin embargo, a pesar de que sus prácticas no se realizan siguiendo esquemas sistemáticos de comunicación, su pragmatismo al crear acciones de comunicación y su labor de capacitación han permitido que hayan logrado fomentar en las comunidades el empoderamiento y la participación ciudadana.

Aun sin saberlo, algunas de las organizaciones han implementado acciones de comunicación apegadas a la Nueva Teoría Estratégica. Por ejemplo, al realizar el cabildeo dan testimonio de que la estrategia se concibe más como una ciencia de la relación y la articulación social; así, dan a la estrategia “una orientación más dialogante, negociadora, cooperativa y consensual” (Pérez y Massoni, 2009, p. 83).

A partir de su labor, las organizaciones son ejemplo de que las cosas pueden hacerse y de que, aun contando con recursos escasos, la voluntad y la constancia son determinantes para el logro de sus objetivos.

Por lo que refiere al presente capítulo, la investigación mostró la realidad que viven a diario las organizaciones en su defensa de los derechos humanos: escasez de recursos, escasez de personal, indiferencia social, al tiempo que

se ven expuestas a ciertos riesgos al realizar su labor de promoción y protección de los derechos humanos de los pueblos indígenas. El presente texto retrata la realidad de un estado pluricultural, en el que sigue existiendo la indiferencia, pero también la voluntad de luchar pacíficamente y con estrategias innovadoras en pro de los derechos humanos.

Afortunadamente, las organizaciones estudiadas compartieron en las entrevistas las estrategias de comunicación que han realizado y han sido exitosas. La investigación dio cuenta de que todas han implementado estrategias de comunicación creativas y efectivas; EDUCA Servicios para una Educación alternativa A. C., por ejemplo, elabora y difunde “La Minuta”, un monitoreo de medios especializado en temas de derechos humanos; CDI Flor y Canto A. C. busca empoderar a través de la capacitación y hacer partícipes del cabildeo a las personas indígenas; Ojo de Agua Comunicación A. C. preserva la cultura de las comunidades difundiendo sus derechos mediante audiovisuales, y CEDHAPI A. C. les defiende jurídicamente en estancias internacionales de derechos humanos, al tiempo que alerta sobre la violación de derechos humanos de pueblos indígenas mediante boletines publicados en diferentes medios de comunicación.

Al realizar la investigación se detectó que, al momento de llevarla a cabo, sólo una organización contaba con suficiente personal para crear estrategias de comunicación y desarrollarlas y que adjudicó al área de comunicación un lugar importante dentro de la organización. Ello le ha permitido actuar responsablemente a la hora de tomar decisiones profesionales en comunicación; esta área propone e implementa la línea discursiva de las campañas y mensajes que se emiten. Dicha organización es la que ha realizado un trabajo de comunicación más completo y efectivo.

244

También se detectó otra organización enfocada, sobre todo, en desarrollar productos audiovisuales innovadores; sin embargo, descuida otras áreas de oportunidad, como las redes sociales, herramienta que puede ser de gran utilidad para difundir los productos que realiza.

Otra de las organizaciones estudiadas sí cuenta con área de comunicación, pero no le asigna el lugar que le corresponde ni le da autonomía para actuar, detectándose que varias áreas interfieren en la elaboración de mensajes, lo que impide que se aproveche al máximo la experiencia del área.

Finalmente, la cuarta organización ha realizado poco trabajo de comunicación debido al desconocimiento de las técnicas.

No obstante, aunque no todo el trabajo de comunicación efectuado por las organizaciones sea elaborado de manera profesional, sistemática y planificada, en general, las acciones de comunicación que realizan ha tenido efecto

positivo por su pragmatismo. Ello determinó que estas organizaciones civiles y la investigadora coincidieran en que sería adecuada una sistematización de las acciones, pues la misma permitiría compartir experiencias de éxito y daría a las organizaciones la oportunidad de desarrollar otras estrategias de comunicación, que les posibilitaran llevar a cabo un mejor ejercicio de defensa de los derechos.

Ante dicho hallazgo, se reforzó y justificó la necesidad de crear un “Manual de gestión para la comunicación estratégica externa de organizaciones defensoras de Derechos Humanos de pueblos indígenas”, en el que de manera sistematizada se orientara sobre cómo desarrollar estrategias de comunicación que han demostrado ser efectivas para algunas organizaciones, y se tomara en cuenta la experiencia aplicada de la investigadora.

En lo personal, el manual crea en la investigadora la esperanza de abonar a la construcción de un mundo en el que las personas indígenas sean respetadas y valoradas, y de acercar a la ciudadanía el interés por defender los derechos humanos. Se trata de una tarea que no debe ser exclusiva de las organizaciones, sino también de todo aquel o aquella que siendo testigo de una situación en la que éstos son violentados, en especial los de las personas indígenas, alce la voz para defenderlos.

Se propuso la sistematización de las estrategias mediante la creación de un manual que sirviera como herramienta para defender de manera aún más efectiva los derechos humanos; el objetivo es que el manual desempeñe un papel importante en la defensa de los derechos, propiciando una conciencia global del respeto que merecen las comunidades indígenas, con el sueño de que en el futuro la sociedad sea más igualitaria. En tanto la defensa de los derechos nos involucra a todos, se debe procurar y garantizar.

En estos tiempos las personas no pueden seguir “manteniéndose al margen”, pues mientras persista la violación de derechos, el mundo se deteriora en cuestión de valores; es tiempo de alzar la voz, de que las y los profesionistas pongan sus conocimientos al servicio de la sociedad, dejando de ser seres racionales, para convertirse en los seres relacionales de los que habla la Nueva Teoría Estratégica, dejando de ser espectadores, para convertirse en actores.

Para la investigadora, la maestría en Comunicación Social y Política va más allá de trabajar en campañas políticas, como pudiera llegar a creerse; supone la oportunidad de incidir en temas importantes que benefician a la sociedad. Sabedora del gran poder que tienen la palabra y el arte para crear contenidos eficientes destinados a lograr los objetivos, decidió trabajar con organizaciones que no sólo ayudan a los más vulnerables, sino que han asumido

todo tipo de riesgos en su actuar.

Esta investigación es producto de su alma lasallista, que en esta tesis condujo a materializar estrategias de comunicación efectivas para que los pueblos hagan valer sus derechos, demostrando que articular el trabajo académico con la sociedad permite lograr grandes resultados.

El desarrollo de este trabajo impactó de forma positiva en la formación profesional de la maestra Mayra Quero, pues demostró que los profesionales en comunicación social y política pueden ser grandes aliados de las causas sociales. Consciente de los retos que van surgiendo, considera que, a futuro, las nuevas líneas de investigación tendrían que analizar cómo el Estado mexicano garantiza el derecho a defender los derechos humanos, el presupuesto que destina a esas acciones o programas, y la efectividad de los mismos.

La investigación presentada en este capítulo sin duda fortalece el programa de posgrado de la universidad, pues da testimonio de que la comunicación social y política puede abonar de manera significativa a la sociedad, además de que muestra que los egresados son socialmente responsables de generar investigación que beneficie al entorno en que se desarrollan.

Referencias

ACNUDH, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2013). *Informe sobre la situación de las y los defensores de Derechos Humanos en México: actualización 2012 y balance 2013*. ACNUDH.

Amnistía Internacional (2012). *Transformar dolor en esperanza: Defensoras y defensores de Derechos Humanos en América*. Amnistía Internacional.

Carrasco, D., y Bailón, M. (2009). *¿Una década de reformas indígenas?: Multiculturalismo y derechos de los pueblos indios en México*. IIHUABJO.

Comisión Nacional de Derechos Humanos (2019), *Análisis Situacional de los Derechos Humanos de Periodistas y Personas Defensoras*. Recuperado de: <http://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=50063>.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (s / f). Documento informativo sobre el día internacional de los Pueblos Indígenas. Conapred.

Consejo Nacional para la Prevenir la Discriminación (2016). Grupos en situación de discriminación: Discriminación etnias. Recuperado de: http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=109&id_op-

cion=42&op=42.

EDUCA Servicios para una Educación Alternativa A. C. (2013). Protocolo para la atención a defensoras y defensores comunitarios de Oaxaca. EDUCA.

Pérez, R., y Massoni, S. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia: El cambio de paradigma en el comportamiento humano, la sociedad y las instituciones*. Ariel Comunicación.

Plummer, K., y Macionis, J. (2006). Sociología. Pearsons Educación.

Ramírez, S. (2007). Derechos indígenas y redes de mediación política en la Tarahumara: Los actores sociales y su interrelación en el conflicto territorial en Pino Gordo por la Tierra y el Bosque. Tesis de Doctorado. Flacso.

Rebeil, M. (Coord.) (2008). *Comunicación estratégica en las organizaciones*. Trillas / Universidad Anáhuac.

Liderazgo Femenino en las instituciones de Educación Superior de Oaxaca

Alejandra Vázquez Cruz⁴

Nerely Velásquez Sandoval⁵

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge en el estado de Oaxaca, debido al interés de mostrar las experiencias, retos y desafíos que enfrentan las rectoras de las instituciones de educación superior al desarrollar puestos de liderazgo.

La presencia de la mujer en espacios de liderazgo sigue suponiendo un reto, pues aún experimentan obstáculos para acceder a puestos de dirección. En su mayoría, como muestra la historia, éstos son ocupados por hombres. Según datos del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (2017), al menos 47.6% de las mujeres ha sufrido discriminación laboral por parte del género masculino. A pesar de ello, en el estado de Oaxaca hay mujeres líderes que ocupan puestos directivos en las universidades más reconocidas del estado, lo cual es preciso evidenciar y compartir con la sociedad, para que otras mujeres se inspiren y no desistan de continuar su desarrollo profesional y laboral, muchas veces pausado debido a diferentes cuestiones personales o a limitantes socioculturales.

248

Actualmente, en México, la mayoría de los cargos de decisión de las universidades son ocupados por hombres. En 14 universidades existe un claro predominio de hombres en los altos puestos de dirección académica; éstos ocupan 74% de los mismos, lo que pone en evidencia que aún existe el techo de cristal en el ámbito laboral, el cual se manifiesta cuando las mujeres buscan una oportunidad y les es negada, aun cuando al interior de las instituciones se hable de la inclusión (Ordorika, 2015).

La educación es un factor importante en la sociedad, por lo que es necesario saber qué tanto el papel de un educador y el de un líder son primordiales para el mundo. La educación permite que todos los individuos adquieran autonomía y se prevengan de cometer errores que ya han marcado a la sociedad, para de esta forma educar a las nuevas generaciones.

En la sociedad sigue existiendo la inequidad de género, que se expresa en la vida laboral de hombres y mujeres, en el lenguaje incluyente, en la política,

⁴Maestra en Educación Superior. Correo electrónico: avc.alejandra@gmail.com

⁵Doctora en Educación. Correo electrónico: nelyvsandoval@gmail.com

en las áreas deportivas, artísticas y en la educación. La discriminación que experimenta la mujer cuando se trata de la selección para un puesto directivo sigue siendo difícil de superar, debido a los roles establecidos.

Es importante involucrar a la mujer en puestos directivos, pues su participación en la educación opera como mediador social, esto es, la acción de dos o más personas que buscan conciliar y establecer una relación positiva para comunicar ideas, propuestas y soluciones. Ello da lugar a un proceso de reflexión, que hace que su actuar trabaje en pro del bienestar social. Esto ayuda a establecer responsabilidades concretas que abonan al crecimiento de las mujeres en las diferentes comunidades del estado de Oaxaca, pero sobre todo al desarrollo de zonas más vulnerables. Por ello, la educación debe ser repensada, para que sea un proceso que coadyuve al fortalecimiento de la población. Si la atención se enfoca en el país, es posible concientizar y ser realistas, observando que aún queda mucho por fortalecer en las instituciones educativas en las que, para lograr un verdadero desarrollo integral debe incluirse tanto a hombres como mujeres otorgándoles, las mismas oportunidades, que les permita trascender a nivel social ya que la educación superior debe humanizar a la sociedad.

Este trabajo busca mostrar el desempeño de tres mujeres en Instituciones de Educación Superior del estado de Oaxaca durante los últimos 10 años, destacando todo lo que han debido enfrentar en la sociedad oaxaqueña en el desarrollo de su profesión, mostrado a través de sus historias de vida.

Discusión teórica

Las Instituciones de Educación Superior son parte fundamental en el desarrollo de la equidad de género. Sin embargo, es preciso reconocer que no en todas las instituciones existe la inclusión de las mujeres de forma significativa, y que en muchas de ellas se experimentan dinámicas que generan barreras que les impiden ejercer puestos de liderazgo. Al respecto, Diez (2016) afirma que “La baja representación femenina en los puestos de liderazgo en las escuelas está relacionada con los aspectos estructurales de la sociedad y cultura que se derivan del patriarcado dominante, transmitidos (aspectos estructurales de la sociedad y la cultura) de generación en generación, tan arraigados que es difícil de cambiar” (p. 344).

En Oaxaca prevalece la misma situación que en el resto del país. El avance en cuestión de género aún es reducido; por ello es importante conocer las experiencias que las mujeres han experimentado y experimentan actualmente en el ámbito educativo, para considerar cómo ha evolucionado y qué avanc-

es pueden identificarse en torno a la equidad de género.

Según la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior en el Estado de Oaxaca (Coepes, 2016), en los Valles Centrales de Oaxaca hay 13 escuelas de Educación Superior; tres de ellas, la Universidad La Salle Oaxaca, la Universidad Anáhuac Oaxaca y la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales son encabezadas por mujeres, lo cual da cuenta de un avance significativo en cuanto a la equidad de género y pone en evidencia que los temas referentes a la misma son sobresalientes, por lo que estas representan los tres estudios de caso de la presente investigación.

A pesar de los esfuerzos desarrollados en torno a la equidad de género, cuyo principal objetivo es atender la justicia, imparcialidad e igualdad social, aún permanece el llamado “techo de cristal”, concepto popular usado por primera vez en 1986, en un artículo publicado en el Wall Street Journal. En el mismo se lo definía como las barreras laborales que existen y que enfrentan las mujeres al momento de acceder a un puesto de poder, esto es, el conjunto de obstáculos artificiales basados en la arbitrariedad que impiden el progreso de las mujeres hacia puestos de mayor responsabilidad en una organización (Us Department of labor, 1991), como se citó en Rincón, González y Barrero (2016, p. 13). Si bien es cierta la creación de iniciativas y políticas públicas que buscan desaparecer la inequidad entre mujeres y hombres, se trata de un proceso paulatino; hoy la discriminación persiste y opera como un obstáculo para que las mujeres accedan a mejores oportunidades de empleo.

250

Consideramos importante entrevistar a las mujeres que actualmente se desempeñan en el ámbito educativo, a fin de detectar el avance que ha tenido lugar en este campo y reconocer su participación en la dirección de las IES, con la finalidad de motivar y hacer que las mujeres perciban que existen oportunidades para continuar su educación y su proyecto de vida profesional.

El liderazgo involucra características que ayudan al crecimiento de una institución, permitiendo lograr objetivos gracias a cualidades propias de la persona que lo ejerce. En este sentido, el liderazgo constituye una habilidad natural, que se presenta tanto en hombres como en mujeres. Por otra parte, diversos estudios dan cuenta de ciertas particularidades de género, destacando las habilidades de las mujeres en cuanto a ser reflexivas y poseer autocontrol con mayor inteligencia emocional, lo que favorece su gestión. Es evidente que mujeres y hombres han logrado dirigir grupos laborales, en los que, mediante sus habilidades, buscan cumplir objetivos específicos; sin embargo, la sociedad reconoce en mayor medida el liderazgo masculino, debido a los antecedentes culturales en este sentido (Diez, 2016).

Creemos necesario dar a conocer cómo ha sido el proceso, las etapas o situaciones específicas que las mujeres han tenido que enfrentar para laborar en Instituciones de Educación Superior, cómo ha sido su desarrollo en las mismas y qué aspectos consideran importantes para que el techo de cristal, que sigue prevaleciendo, pueda romperse en algún momento de sus vidas.

Discusión

El papel de la mujer en el mundo ha experimentado diversos cambios, lo que le ha permitido ser consciente de sus derechos y trabajar por la apertura de oportunidades en diferentes ámbitos.

Un paso destacado para las mujeres en el mundo fue su inclusión en espacios que antes sólo estaban destinados a los hombres, sobre todo, en los ámbitos escolar y laboral. Ello representó un gran cambio, pues anteriormente se encontraba confinada sólo en los espacios domésticos y de cuidado de la familia.

Hoy en día, las actividades realizadas por las mujeres se han vuelto necesarias, porque la situación económica que vive la mayoría de las familias las obliga a buscar oportunidades que les permita apoyar en sus hogares. Por otra parte, a partir de la búsqueda de la equidad de género, han surgido movimientos sociales, que identifican dicha equidad con el acceso a oportunidades en los ámbitos social, político y educativo.

No puede ignorarse el desarrollo que han tenido las mujeres en México; el avance de cada una de ellas, su crecimiento personal, profesional y social enaltece hoy en día, porque cada una de ellas se ha manifestado para lograr concretizar la equidad de género en el país, incluyendo su participación en diferentes ámbitos sociales, políticos, académicos y económicos. Específicamente, en el ámbito educativo su desarrollo abona al progreso, pues da inicio el proceso educativo necesario para alcanzar la igualdad de género. Sin embargo, a pesar de que esto es visible y de que afortunadamente hay trabajo en cuestión de igualdad, para las mujeres mexicanas sigue existiendo una brecha inquietante, pero no intratable.

Hablar de las mujeres en México supone identificar que representan el 50% de la población en edad de buscar y encontrar oportunidades, de acceder a la educación y de participar a nivel político. No obstante, en su mayoría se encuentran ante una sociedad machista, aun cuando representan 51.4% del total de la población frente a 48.6% de hombres, de acuerdo con la encuesta Intercensal 2015 (INEGI, 2017).

De las mujeres ocupadas, 23.3% trabajan por cuenta propia, 2.3% son em-

pleadoras y 7.5% no reciben remuneración por su trabajo. Dos de cada tres mujeres ocupadas (66.9%) ocupan puestos subordinados y remunerados; de ellas, 37.7% no cuenta con acceso a servicios de salud como prestación laboral, 41.9% labora sin tener un contrato escrito, más de la tercera parte (33.8%) no cuenta con prestaciones laborales. Sólo una de cada dos trabajadoras subordinadas (55.2%) goza de vacaciones pagadas, 62.6% recibe aguinaldo y 16.9% percibe reparto de utilidades (INEGI, 2017).

En materia de Educación, México ha tenido grandes avances que han permitido incluir a las mujeres en el ámbito laboral y profesional, donde destaca su participación. El estado de Oaxaca se encuentra en el menor nivel de desarrollo y registra los menores porcentajes de mujeres en la matrícula escolar en comparación con otros estados en los que la presencia de éstas en dicha matrícula es sobresaliente.

Se da énfasis a este punto para visualizar los porcentajes de aquellas que, una vez culminados sus estudios, desean integrarse al campo laboral.

De acuerdo con el Sistema de Universidades Estatales de Oaxaca (SUNEO), el rector mejor pagado de las universidades de Oaxaca es el de la Universidad de Huajuapán de León, quien percibe un sueldo base anual de \$ 1 247 770 pesos, a lo que se le suman \$ 431 528 de remuneraciones adicionales; considerando sus deducciones, recibe un sueldo neto anual de \$ 1 218 773 pesos. El segundo rector mejor pagado es el de la Universidad Tecnológica de la Sierra Sur de Oaxaca, cuyo sueldo anual neto asciende a \$ 939 558 pesos. La Universidad de Papaloapan otorga un sueldo más austero a su rector, de \$757 106 pesos anuales. Los datos mencionados permiten comparar los salarios percibidos por los líderes masculinos frente a los salarios obtenidos por las mujeres. La rectora de la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca es la que percibe el salario anual más bajo, que alcanza un total de \$ 514 252 pesos y es inferior a lo que percibe un vicerrector de las universidades mencionadas, hablando, en principio, de las universidades públicas; probablemente, en las universidades privadas los salarios son aún menores.

Aun cuando Oaxaca es uno de los estados que no proyecta un desarrollo en educación ni en el ámbito de la política, el avance de las mujeres no ha quedado pausado, pues cuenta con mujeres líderes que han sido claves para el desarrollo del estado y que tienen la oportunidad de trabajar en aras del progreso estatal (Altamirano, 2019).

Los obstáculos enfrentados por la mujer dentro de las instituciones de Educación Superior al momento de postularse a una candidatura de dirección académica han sido diferentes. Desde hace mucho, ellas han identificado

ciertos aspectos sociales que operan como los principales agentes que impiden el desarrollo laboral de la mujer, poniendo en evidencia la percepción de la sociedad en este sentido y demostrando la falta de oportunidades para que una mujer acceda a puestos directivos o de alto mando.

Las mujeres que hoy ocupan puestos de liderazgo en el mundo brindan a la sociedad una forma alternativa y atractiva de ejercer el poder. Al respecto, no debe creerse que las mujeres tienen que comportarse como hombres para ejercer poder; deben mostrar las habilidades con que cuentan y abonar a crear una nueva concepción en torno al ejercicio del poder.

Metodología

Para la búsqueda de resultados y el cumplimiento del objetivo de esta investigación se consideró el empleo de una metodología que proporcione información importante, contextualizando el liderazgo femenino en las instituciones de Educación Superior, para identificar los progresos y las barreras que aún persisten y obstaculizan su liderazgo. Por ello se eligió un enfoque cualitativo.

Dicho enfoque permite conocer el entorno en que se desarrollan las mujeres líderes de las Instituciones de Educación Superior a partir de la interpretación de su realidad, mostrando su liderazgo, sus logros, las barreras y sacrificios a los que deben hacer frente a lo largo de su experiencia profesional. Asimismo, este enfoque promueve la confianza con las entrevistadas, lo que posibilita recaudar los datos que permitirán desarrollar la investigación. El enfoque cualitativo contribuye a crear un vínculo con la persona y a analizar lo que acontece en su vida, recolectando datos sobre su pasado, presente y futuro, obteniendo información y realizando luego la reflexión pertinente.

Para este trabajo se eligió el diseño biográfico narrativo, cuyo surgimiento tiene lugar en el siglo XX, cuando comienza a darse importancia a las historias de vida de las personas en ciertos casos específicos, ya que contribuían a conocer sus experiencias vitales. El método biográfico no sólo está a la espera de la narración de la historia de una persona, sino que también suele buscar datos en documentos, diarios y registros que complementen las entrevistas.

Este diseño permitió un desarrollo más completo y verídico, ya que ayuda a conocer el contexto y la situación en que se desarrolla la mujer.

A continuación, se muestran las categorías de análisis a partir de las cuales se pretende hacer una reflexión considerando los hechos más destacados

cuando se habla de mujeres en el campo laboral. Asimismo, dichas categorías servirán para mostrar los testimonios y el extracto de las entrevistas realizadas a los sujetos participantes.

Las categorías contempladas en este trabajo son:

- Liderazgo: cómo es su participación en el puesto laboral en el que se desarrolla y qué le ha permitido hacer para mejorar las instituciones de educación superior,
- Obstáculos con que se han encontrado las mujeres para acceder a un puesto de liderazgo en las instituciones de educación superior.
- Logros obtenidos durante la búsqueda de mejores oportunidades laborales y, sobre todo, al alcanzar un puesto de liderazgo.
- Dificultades: las mujeres atraviesan situaciones no planeadas a lo largo de su trayectoria profesional, lo que hace que en algunos momentos tengan que dejar espacios, personas y anhelos para continuar la búsqueda de su desarrollo profesional.
- Experiencias: Todo desarrollo y éxito conlleva vivencias positivas y negativas, que sirven de experiencia y aprendizaje para la mujer. Además, ello permite fortalecer áreas específicas; sin embargo, en esta investigación sólo se aborda el ámbito de la educación superior.

El trabajo con este método requiere considerar el universo de análisis y seleccionar la muestra. En esta investigación, los sujetos participantes fueron tres mujeres que se han desempeñado en puestos de liderazgo en el ámbito de la educación superior en Oaxaca. Éstas integran el grupo de 13 rectores y directores académicos de esta población, de acuerdo con datos obtenidos de la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior en el Estado de Oaxaca (COEPES). Las universidades dirigidas por una rectora son: La Universidad La Salle Oaxaca, Anáhuac Oaxaca y la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca.

254

Los sujetos del presente trabajo de investigación son mujeres que se desempeñan actualmente en cargos directivos en universidades de los Valles Centrales de Oaxaca y han obtenido el reconocimiento o nombramiento de rectora de una institución de educación superior. Mujer 1, Mujer 2 y Mujer 3 laboran en universidades privadas y en el último año ha destacado su liderazgo femenino en dichas instituciones. Gracias al papel que desempeñan, hoy en día promueven nuevas ideas y nuevos pensamientos en la sociedad, abonando a la deconstrucción de la imagen de la mujer para avanzar en cuestiones de equidad de género.

Para la selección de estas mujeres que son los principales informantes, se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- 1.- Género femenino
- 2.- Edad de 30 a 60 años
- 3.- Reconocimiento o nombramiento como rectora
- 4.- Se encuentre activa en el puesto de rectoría de una institución de Educación Superior
- 5.- Esté registrada como rectora ante la COEPES.

Éste es el perfil de las participantes:

Mujer 1: 51 años. Posee estudios de licenciatura en Comunicación y Pedagogía, una maestría en Administración Educativa y es profesora de inglés. Ha sido Rectora de la universidad por siete años y cinco meses, estando a cargo de 254 personas que se desempeñan en puestos administrativos, docentes y como personal de servicio. La universidad ha cumplido 10 años desde su fundación y cuenta con una matrícula superior a los 3, 000 estudiantes. Fue la primera rectora mujer en la red de universidades a la que pertenece.

Mujer 2: Licenciada en Educación Especial; graduada de la Escuela Normal de Oaxaca, posee una maestría en Planeación y Administración de la Educación. Fue alumna destacada del doctorado en Evaluación Educativa. Es la primera mujer que tomó posesión de la red como rectora; anteriormente trabajaba en la institución en una dirección académica, lo que ayudó a que la consideraran gracias al aporte que realizara en la misma universidad. Su edad es de 40 años.

Mujer 3: se ha desempeñado como rectora durante un año y medio. Es la rectora más joven, con 36 años. Creó el Centro Universitario para el Liderazgo de la Mujer, a través del cual se brinda apoyo a mujeres para que logren desarrollar sus habilidades directivas y de liderazgo a fin de incursionar en puestos directivos. Posee una licenciatura en Administración Turística y una maestría en Planeación y Planificación de Empresas.

A partir de las entrevistas realizadas a las líderes rectorales se hizo un análisis de las respuestas, las cuales se interpretaron empleando las categorías descritas anteriormente para mostrar los resultados finales y justificar lo desarrollado en este trabajo de investigación.

Es importante comprender que las entrevistas realizadas mostraron la esencia de cada historia. Las categorías sirvieron de base para la elaboración de las preguntas, lo que abonó a encontrar una respuesta y coadyuvó a la reflexión efectuada en este trabajo, que se presenta en las conclusiones.

RESULTADOS

Lo expuesto hasta el momento permite visualizar el contexto en el que están inmersas las mujeres hoy en día lo cual se observa en los siguientes resultados:

El liderazgo ejercido por las rectoras en Instituciones de Educación Superior del estado de Oaxaca es percibido positivamente por éstas: las tres maestras manifiestan que el hecho de que una mujer sea parte de la dirección del proyecto contribuye a que quienes colaboran con ellas posean la confianza para externar su opinión sobre aspectos que ayudan al desarrollo de su trabajo en las universidades.

Ejercer su liderazgo siempre implicó un reto para ellas, precisamente, porque son mujeres y, sobre todo, por la presión que supone saber que tenían que desarrollarlo en forma correcta; de lo contrario, la sociedad confirmaría que las mujeres no son aptas para ocupar puestos de liderazgo.

Estas rectoras consideran que Oaxaca es un estado en situación de vulnerabilidad, especialmente en el ámbito educativo; muchas personas carecen de acceso a la educación y, cuando lo tienen, deben vivir diversas experiencias asociadas a aspectos culturales que le impiden desarrollarse de manera adecuada, intelectual o procedimentalmente.

256

En los inicios de su desempeño en la rectoría que ahora dirigen, en ningún momento creyeron que ocupar ese lugar pudiera resignificar el papel de las mujeres; previamente, siempre habían contemplado ocupar un puesto de liderazgo para su desarrollo profesional y personal.

Al observar la respuesta que reciben de su equipo administrativo, los sectores públicos y privados han promovido que en su figura se evidencie un liderazgo congruente, pues cada una fomenta el crecimiento de otras personas en el ámbito profesional, así como la inclusión de las mujeres en el ámbito educativo. Al ejercer un puesto de liderazgo, las mujeres muestran mayor cuidado de su centro de trabajo, intentando alcanzar los objetivos propuestos haciendo lo humanamente posible.

A pesar de ello, sostienen que la mayoría de los puestos de liderazgo siguen siendo ocupados por hombres y, cuando participan en estos grupos, puede ocurrir que su presencia parezca extinta por el hecho de ser mujeres, sobre todo en el ámbito político.

Aun así, ratifican que las mujeres tienen la misma capacidad que los hombres para desempeñar puestos directivos; ello responde no sólo al hecho de ser mujeres, lo que las habilita a mostrar una plantilla inclusiva, sino a que se han preparado para ejercer este cargo directivo.

Las mujeres que se desempeñan en puestos de rectoría demuestran que, independientemente de los conocimientos profesionales que poseen, reúnen una serie de características que deben tomarse en cuenta; si bien éstas no implican directamente lo profesional, tienen que ver con las actitudes y aptitudes de cada una de ellas.

Por otra parte, refieren que siguen presentándose obstáculos con sus compañeros de trabajo, cuando participan para ser candidatas a puestos de alta dirección, y que existe intimidación en los contextos políticos por el simple hecho de ser mujeres.

Asimismo, perciben falta de credibilidad cuando están fuera de la institución educativa, lo que lleva a que se les presenten obstáculos con personas vinculadas a instituciones públicas. Dentro de la organización que dirigen, uno de los principales obstáculos que deben enfrentar resulta muy controversial, pues las personas que no concuerdan con su trabajo son, sobre todo, mujeres. Al respecto, mencionan que en varias ocasiones, éstas no apoyan las actividades, recibiendo, en cambio, el respeto y apoyo a su trabajo de los hombres; en general, lo atribuyen a un sentimiento de envidia. Cuando se presentaron situaciones de este tipo, procuraron implementar espacios en los que sus compañeras también pudieran sentirse parte importante y, al igual que ellas, desarrollarse. En algunas ocasiones, estas propuestas son aceptadas y las colaboradoras las reciben bien, pero en otras se resisten por lo que los equipos de directivos siguen constituidos mayoritariamente por hombres.

Como ya se mencionó, cada una de estas rectoras ha tenido que prepararse para ocupar el puesto que desempeña. Dicha preparación no culminó con la licenciatura; posteriormente, requirieron una maestría, una licenciatura en inglés y hasta un doctorado. Esto les ha permitido desarrollar actividades orientadas a lograr el bien común y a que otras mujeres sean consideradas para puestos de liderazgo.

Es importante señalar que, a partir de que una mujer comienza a ejercer su liderazgo en una institución educativa del estado de Oaxaca, se abren las oportunidades para que más mujeres puedan desempeñar puestos de dirección en las universidades; de hecho, su trabajo y la referencia que suponen en diversos espacios públicos han permitido que más mujeres sean visibles en estos espacios de liderazgo. En este sentido, han logrado cierto posicionamiento en diferentes ámbitos políticos y sociales, lo que hace que sean reconocidas a nivel estatal y nacional.

Sin duda, ejercer la rectoría ha sido esencial, tanto para sus vidas como para el ámbito educativo, en el que diariamente deben tratar con diferentes

personas provenientes de distintos contextos, lo que contribuye a que sigan fortaleciendo su lado humano. Si bien han tenido que enfrentar diferentes obstáculos, éstos han operado en su beneficio, pues les han dado experiencia y equilibrio.

Durante su trayectoria han generado una experiencia valiosa; desde muy jóvenes han intentado salir adelante, aun cuando en diferentes espacios se les dijo que por ser mujeres sólo podían obedecer órdenes de sus superiores. Como parte de esta experiencia, destaca que su gestión administrativa es positiva, que son honestas, conviven y viven las situaciones experimentadas por la sociedad oaxaqueña, generando empatía con ésta. Han aprendido que, aun cuando el mundo te ponga una etiqueta de que no puedes hacer las cosas, las mujeres son igual de capaces que los hombres. Sus experiencias al interior de su espacio laboral han sido inspiración para otras mujeres, motivándolas a alcanzar metas y objetivos.

CONCLUSIONES

A pesar del seguimiento, la vigilancia y el trabajo constante de diferentes instancias, organizaciones y movimientos feministas, en los espacios laborales aún persiste la discriminación hacia las mujeres, sobre todo, cuando se trata de niveles de alta dirección, lo cual afecta y pausa su desarrollo profesional. El hecho de ser mujer hace que prefieran tratar con un hombre dentro de una institución, y de eso sí me he dado cuenta (anónimo, comunicación personal, 18 de enero de 2019).

258

Si bien es cierto que el avance experimentado por la mujer en la sociedad resulta visible, esto no significa que las barreras hayan desaparecido. Muchas han vivido situaciones que les han impedido acceder a puestos directivos y en innumerables ocasiones se han visto obligadas a abandonar su deseo o a conformarse con el espacio que otros consideren apto para ellas.

Los conflictos que se han presentado por el hecho de ser mujer han sido con mujeres, ¿cuál es la psicología femenina? Si por esa puerta entra una mujer más bonita, más flaca, más inteligente, más guapa que yo, ya la odio; ya que ni abra la boca, porque ya me cayó mal (anónimo, comunicación personal, 19 de enero de 2019).

La visión del liderazgo prevaleciente en la sociedad dificulta el trabajo y la integración de las mujeres en áreas directivas, aunque no lo hace imposible, siempre y cuando la educación sea un canal que permita cambiar la mentalidad de quienes aún mantienen la idea de sólo contemplar el liderazgo masculino.

Las mujeres que hoy desempeñan puestos rectorales han vivido diversas experiencias que las han fortalecido para continuar su trabajo; esto no ha sido fácil, pues ha significado enfrentar la representación y los estereotipos prevalentes en la sociedad actual, en la que se sigue trabajando diariamente para lograr la equidad de género en los diferentes ámbitos. Las experiencias vividas las han llevado a identificar la forma de trabajo que se requiere para lograr un espacio igualitario y equitativo, en el que puedan integrarse más mujeres en coordinaciones, jefaturas, direcciones, tomando en cuenta la experiencia profesional de cada una de ellas y su interés de seguir creciendo profesionalmente dentro de las instituciones educativas.

Creo en el hecho de que las mujeres jóvenes se están insertando en puestos de liderazgo [eso] habla bien de la sociedad en la que nos estamos moviendo y de resignificar las posibilidades de las mujeres como seres complementarios del hombre, ése es un logro (anónimo, comunicación personal, 23 de enero de 2019).

La experiencia de las rectoras de Oaxaca da cuenta de un proceso muy importante. Si bien, como se mencionaba anteriormente y en los relatos de experiencia laboral, no existe un manual para ser líderes, sobre todo en instituciones ya bien constituidas, ser líder va más allá de lo que diga un manual, porque supone convivir con diferentes personas, diferentes profesionales, diferentes mentes. A partir de ello, cada una ha seguido un proceso que implica experimentar y mediar conforme sus habilidades profesionales, las cuales han sido previamente confirmadas para ejercer el puesto en el que se encuentran.

Para ser líder se requiere de gran humildad para poder entender y aprender, pues en primera no todo te va a salir bien, vas a necesitar aprender de muchos errores y debes tener una gran capacidad de observación para poder determinar en dónde corregir (anónimo, comunicación personal, 18 de enero de 2019).

En Oaxaca el tema de equidad de género aún resulta complejo, pues, de acuerdo a la UNESCO (2017), el estado ocupa el penúltimo lugar en relación con este tema. Por eso es preciso visibilizar que en los Valles Centrales existen mujeres líderes que han logrado avances en el ámbito educativo y que el rol que desempeñan en las instituciones educativas resignifica el papel social de las mujeres. Ello ha contribuido a que sean consideradas en más espacios de crecimiento, lo que ayuda a que otras mujeres se sientan motivadas a seguir preparándose. En este sentido dan cuenta de que no es complejo estar ahí y de que lo importante es perder el miedo que puede surgir frente

a una sociedad que aún no está mentalizada para aceptar a una mujer en un espacio de liderazgo.

Mostrar un ejemplo que tiene lugar en el ámbito de la educación supone una parte importante del desarrollo de la equidad de género; en una comunidad educativa conviven generaciones que, tras su egreso, replicarán los conocimientos adquiridos y las experiencias vividas en su contexto educativo. Además, dado que estas generaciones pasan la mayoría de su tiempo en la universidad, en un futuro ello les permitirá predicar con el ejemplo y trascender hacia otros ámbitos, sociales, políticos y económicos.

Sin duda, la mayoría de las veces se ha mostrado al hombre como aquel que detiene el desarrollo profesional de las mujeres; sin embargo, es lamentable observar que ellos no son quienes obstaculizan su desarrollo sino las propias mujeres, aquellas que luchan por sus derechos, que esperan las mismas oportunidades y creen que obstaculizando el camino de otra mujer podrán lograr un mayor desarrollo laboral.

La envidia la he vivido más con las mujeres que con los hombres, tanto como subalternas como iguales, como gente que tiene una posición política y de liderazgo, es un elemento como de mucho celo el tema de las mujeres (anónimo, comunicación personal, 19 de enero de 2019).

260 Nuestro país aún no puede reconocer la importancia de la equidad de género. Se requiere el apoyo de todos para superar esta situación y la educación juega un papel fundamental en hacer conciencia de estos hechos. Basta con observar cómo en las Instituciones de Educación Superior las nuevas generaciones de estudiantes que se encuentran en desarrollo profesional aún vienen con una cultura arraigada que considera que la mujer debería permanecer en el hogar y que el único deseo y propósito de éstas es lograr el matrimonio. Aquí realmente se equivocan, pues muchas mujeres tienen diferentes aspiraciones; unas quieren viajar, otras seguir estudiando, encontrar un trabajo, formar una familia, etc. Es innecesario que la sociedad les atribuya ciertos objetivos, pues cada mujer tiene claro lo que desea y hacia dónde continuar; la educación es importante para este proceso.

Hoy en día, resignificar el papel de las mujeres se vuelve un problema social debido a la falta de educación respecto a la búsqueda de equidad de género. Educar para comprender los movimientos es indispensable; de lo contrario, abrir puertas a las mujeres y eliminar el “techo de cristal” del que se ha hablado será prácticamente imposible: esto levanta una nueva barrera para ellas, que es perder la comunicación con los hombres y las mujeres que las rodean debido al miedo que suponen los nuevos movimientos feministas.

Reflexionar sobre su actuar, sus aportaciones y progresos inspirará a otras mujeres a seguir sus metas profesionales, para construir su futuro y alcanzar sus objetivos, aun cuando piensen que no es posible.

Hay una deuda grande con las mujeres en muchos campos, no únicamente en las instituciones educativas. Creo que nos tenemos que abrir espacios para demostrarnos a nosotras y para que la institución educativa sea más humana (anónimo, comunicación personal, 18 de enero de 2019).

Este camino, en el que las mujeres están avanzando juntas y apoyándose unas a otras, tiene como finalidad mejorar el porvenir de las generaciones futuras.

Yo no me había dado cuenta de la magnitud del logro que tuve y a veces tampoco lo dimensiono; para mí fue muy natural hasta cierto punto, yo concursé para un puesto, ¿qué de maravilloso tiene eso? Fui y metí mis papeles, dije igual y me lo gano, igual y no (anónimo, comunicación personal, 18 de enero de 2019).

Hablar del papel de liderazgo desempeñado por las mujeres en el área educativa trasciende el hecho de ser líder educadora, docente o facilitadora; la mujer también ha estado ejerciendo otros espacios de liderazgo y ello representa una magnífica oportunidad para su superación profesional.

Aunque el liderazgo femenino se ha incrementado de manera considerable en los últimos 50 años, las mujeres todavía tienen poca representación en los puestos directivos del sector público, el sector privado y el mundo académico. Ésta es una realidad, pese a su indudable capacidad como líderes y agentes de cambio, y de su derecho a participar por igual en la gobernanza democrática (ONU Mujeres, 2016).

Este trabajo de investigación muestra a sus lectores, y específicamente a las mujeres, relatos que sirven como referencia profesional. A partir de la disposición propia de cada una, es posible acceder a grandes cargos de liderazgo y trascender, para que las mujeres sigan observando que se está trabajando por mejorar los espacios profesionales con la iniciativa de cada una de ellas.

Hay realidades tristes, decepcionantes, trágicas, complicadas, todas las tenemos, desde una enfermedad, decepción, un duelo, una partida, todas tenemos ese tipo de enfrentamientos con la vida, la vida es complicada, pero nosotros tenemos la capacidad de dar una respuesta acorde a nosotras mismas (anónimo, comunicación personal, 18 de enero de 2019).

Las Instituciones de Educación Superior deben ser las primeras en intere-

sarse por seguir contribuyendo a la búsqueda de la equidad de género. Si bien la Secretaría de Educación Pública convoca a que sea de esta forma, existen algunas escuelas que no cuentan con áreas específicas que desarrollen programas aptos para trabajar y fortalecer este ejercicio. Sin embargo, ahora es un buen tiempo para implementarlos y para que hombres y mujeres se integren a fin de generar nuevas experiencias y romper paradigmas que han permeado sus vidas a lo largo del tiempo .

La educación es el camino para cambiar la manera de la óptica en donde vemos todo, entonces cuando hay mujeres ahí, ayudamos para que eso ocurra (anónimo, comunicación personal, 23 de enero de 2019).

Todas las frases aquí presentadas corresponden a testimonios y experiencias referidos por mujeres que ocupan puestos de alta dirección. Sus comentarios dan cuenta del trabajo constante que debe realizarse en la lucha por la igualdad de género y en el reconocimiento del avance personal, educativo y social de la mujer en la educación.

Sin duda, esta investigación ha marcado un antes y después en mi crecimiento en el ámbito profesional, pero no sólo, sino también en mi experiencia como mujer en el ámbito educativo, respecto a cómo se vive el proceso para lograr el acceso a puestos de alto liderazgo, las barreras que existen y la constante búsqueda de preparación para conseguir participar en estos espacios. Estas experiencias que muestran que las mujeres también deben ser consideradas en los diferentes espacios permite que tú o yo, como mujeres, podamos continuar en la búsqueda de metas que propicien un cambio social, que brinden igualdades tangibles y no sólo se establezcan en políticas y acuerdos superficiales. Implica, además, una oportunidad para que hombres y mujeres trabajemos de la mano en la búsqueda de condiciones igualitarias y justas, además del latente reto social que supone la búsqueda de procesos de equidad.

262

REFERENCIAS

Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo, 200 líderes reconocidos construyeron este exitoso estilo de conducción*. Granica.

COEPES (2016). *Catálogo de la oferta de Educación Superior*. Coepes.

Díaz-Barriga A., y Luna, A. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. Ediciones Díaz de Santos.

Diez, E. (2016). *Female Principals in Education: Breaking the Glass Ceiling in Spain*. *Paidéia*, 26 (65): 343-350. doi:10.1590/1982-43272665201611.

Duarte, J. (2016), Igualdad, equidad de género y feminismo, una mirada histórica a la conquista de los derechos de las mujeres. *Revista CS* (18): 107-158. DOI: <http://dx.doi.org/10.18046/recs.i18.1960>. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/1960

Erazo, M. I., Jiménez, M. C., y López Morales, C. (2014). Empoderamiento y liderazgo femenino: su papel en la autogestión comunitaria en el corregimiento El Hormiguero, Valle Cauca. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1): 149-157. <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a11.pdf>

Gómez Figueroa, L. (s. f.). La mujer en la educación superior en México. *Revista Sección de Información y Documentación de la ANUIES*, (21). http://publicaciones.anuiem.mx/pdfs/revista/Revista21_S1A1ES.pdf

Gómez Guerra, L., y Pino, Y. (2016), Representaciones sociales de género de los y las periodistas en el periodismo impreso cubano: Estudio de caso del suplemento cultural Vitrales. *Razón y Palabra*, 20(4): 95. <https://www.revis-tarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/684>

Gutiérrez V., F. (2014). Inclusión en Educación Superior; retos y mitos. *Revista Estomatológica Herediana* 24(1): 3-4. <https://www.redalyc.org/pdf/4215/421539380001.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill /Interamericana.

Hernández, Y. (2013). *Liderazgo académico*. *Revista de la Educación Superior*, (167), ANUIES.

INEGI (2016). *Las mujeres en Oaxaca*. INEGI.

____ (2017). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Mujer, Aguascalientes México*. INEGI.

López, K. (2015). *¿Qué es la perspectiva de género?* Guadilla.

López, I., Viana, M. I., y Sánchez, B. (2016). La equidad de género en el ámbito universitario: ¿un reto resuelto? *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(2), 349---361. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.19.2.211531>

Lluch, A. (2013, febrero 1). The road to real equality. The presence of woman in academia. *Revista Mètode*, Universitat de València.

Macías, L. (2017, julio-diciembre). Educación, Feminismo y Liderazgo. *Revista de estudios de género, La Ventana*, V(46): 340-347.

Materán, A. (2008, julio-diciembre). Las representaciones sociales: un referente teórico para la investigación educativa. *Geoenseñanza*, 13(2): pp. 243-248.

Moncayo, B., y Zuluaga, D. (2015), Liderazgo y género: barreras de mujeres directivas en la academia. *Pensamiento y Gestión*, (39): 142-177.

ONU Mujeres (2016). El progreso de las mujeres en el mundo 2015-2016, Transformar economías para realizar los derechos. *Revista estudios feministas*, 24(2): 589-614.

264

Ramírez, G. (2013). Liderazgo organizacional. Un desafío permanente. *Universidad & Empresa*, 15(25): 5-11.

Rincón, V., González, M., y Barrero, K. (2017), Women and leadership: Gender barriers to senior management positions. *Intangible Capital*, 13(2): 319-352.

Sáez, G. (2012). ¿Empoderamiento o subyugación de la mujer? Experiencias de Cosificación Sexual Interpersonal, *Psichosocial Intervention*, 21(1): 41-51. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Sánchez, M., López, J., y Altopiedi, M. (2014), Liderazgo en la universidad: perfil de mujeres y hombres gestores académicos. *REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(5): 21-42.

Sandín, Esteban P. (2003). *Investigación cualitativa en Educación*, Mc Graw Hill.

Sanz, A. (2005), El método biográfico en investigación social: Potencialidades y limitaciones de las fuentes orales y los documentos personales. *Asclepio*, 57(1). DOI: <https://doi.org/10.3989/asclepio.2005.v57.i1.32>

UNESCO.(2019). DECLARACIÓN MUNDIAL SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL SIGLO XXI: VISIÓN Y ACCIÓN. *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 9(2), 97-113. Recuperado de <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/171>

UNESCO. (2019). Marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior. *Revista Educación Superior Y Sociedad (ESS)*, 9(2), 115-123. Recuperado a partir de <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/172>

Desarrollo humano y liderazgo de mujeres universitarias

Dulce María Fabián Martínez ⁴³

Lorena Córdova-Hernández ⁴⁴

INTRODUCCIÓN

El texto aquí presentado se deriva de una investigación de grado desarrollada dentro de la maestría en Facilitación para el Desarrollo Humano en torno al fortalecimiento del liderazgo de mujeres universitarias en la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca (UTVCO). El objetivo del presente capítulo es describir los aportes del Centro Universitario para el Liderazgo de la Mujer (CMujer) al desarrollo humano de las estudiantes de la UTVCO a partir de una evaluación que permita alinear estrategias de formación basadas en la detección de necesidades de las usuarias. En específico, analizar cómo el CMujer potencializa habilidades y competencias transversales ligadas a enfoques y lineamientos internacionales de Género, Liderazgo, Empoderamiento y Emprendimiento para su incidencia en el acompañamiento y desarrollo humano de las estudiantes

266

El capítulo se encuentra dividido en cinco apartados. En el primero se describe el contexto de la UTVCO y el CMujer. En el segundo, se abordan las motivaciones que llevaron a realizar el diagnóstico del Centro Universitario. En el tercer apartado se plantea la metodología utilizada para dar respuesta a las preguntas de investigación. En el cuarto se describen los resultados obtenidos gracias a la metodología e instrumentos utilizados en la investigación. Finalmente, en el último apartado se presentan las recomendaciones incluidas en la propuesta para el fortalecimiento del CMujer. Por último, se cierra con un apartado de conclusiones.

1.- Contextualización

La educación superior en Latinoamérica y México se ha diversificado. Ahora existen institutos “universitarios de tecnología, politécnicos universitarios, las universidades tecnológicas, fundaciones universitarias [entre otras, que] tienen diferencias de alcances y organización, pero en común buscan formar para atender el mercado laboral” (Cordero González, 2022, pp. 74-75). En este contexto, el estado de Oaxaca no ha sido la excepción y, aunque la

⁴³Maestría en Facilitación para el Desarrollo Humano. Correo electrónico: dulcemartinezfabian@gmail.com

⁴⁴Docente de la maestría en Facilitación para el Desarrollo Humano. Correo electrónico: 000001136@ulsaoaxaca.edu.mx

ampliación de la cobertura universitaria corresponde sólo al 19% (Buendía, 2021) —es decir, aproximadamente 2 de cada 10 jóvenes se encuentran inscritos en una institución de nivel superior— este proceso ha permitido ampliar la oferta educativa en el estado.

Aunado a ello, es importante mencionar que en Oaxaca “el acceso y la brecha de género aumenta en el contexto STEM [Science, Technology, Engineering and Mathematics (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas)] cuando se trata del ingreso a la educación media superior de las mujeres indígenas” (García Silva, 2022, s/n), lo cual incide en la reducción de ingreso de mujeres y, sobre todo de mujeres indígenas, a la educación superior.

La UTVCO es una institución pública de educación superior centrada en el estudiante como persona, cuya finalidad es empoderar sus conocimientos, aptitudes y habilidades de manera que promuevan autonomía de gestión y procuren beneficios para la sociedad oaxaqueña. Esta universidad tiene un modelo educativo basado en competencias profesionales, cuya estructura consiste en “la adquisición de los contenidos del saber hacer, saber conocer y saber ser y de esta forma movilizan la práctica, teoría y el control de calidad; el estudiante se desarrolla, formándolo y preparándolo para el cambio continuo considerando los valores humanos” (cursivas nuestras) (Saavedra et al., 2022, p. 3). Así, en ella se ofrecen 17 programas educativos, ocho en nivel Técnico Superior Universitario (TSU) y nueve en ingeniería y licenciatura.

En 2014, la UTVCO creó el Centro Universitario para el Liderazgo de la Mujer (CMujer). CMujer es un espacio para el desarrollo y capacitación de las estudiantes, sobre todo de origen indígena, aunque no exclusivamente. Es decir, es un programa para jóvenes universitarias que promueve su desarrollo personal, profesional, así como su liderazgo en diversos ámbitos. Si bien su interés es atender a las estudiantes universitarias durante su formación profesional, coincide con la afirmación de Gloria Bonder, coordinadora de la Cátedra UNESCO Mujer, Ciencia y Tecnología en América Latina, en que:

Es cierto que las mujeres han avanzado mucho en su acceso a la educación superior, y cada vez más mujeres se inscriben en carreras que hace años eran predominantemente masculinas. Se han vuelto más “neutras” en cuanto al número de varones y mujeres que optan por ellas. Sin embargo, la paridad numérica no significa que se haya logrado la igualdad de oportunidades y reconocimiento: es necesario observar qué sucede en cada una de esas disciplinas [STEM] (Elizondo, 2019, s/p).

De esta manera, el CMujer provee a las participantes de herramientas y habilidades para solucionar problemas reales a través de la interacción y la capacitación en un entorno académico que despierte en ellas la conciencia sobre el papel de la mujer en el mundo actual.

Con la participación en diferentes actividades, las estudiantes reciben capacitación en temas como: cultura, educación, liderazgo, emprendimiento, entre otros. Así, con base en el crecimiento personal y profesional de las jóvenes integrantes del CMujer, se otorgan becas para brindarles una experiencia internacional que fortalezca el desarrollo de sus habilidades. Después de cuatro años de la creación de este Centro de Liderazgo, se identificó que la metodología utilizada requería adecuaciones, actualizaciones y mediciones del impacto que permitieran retroalimentar el programa para redefinir el modelo de operación existente. De lo contrario, se correría el riesgo de no poder responder a las necesidades de las beneficiarias.

2.- Propuesta de diagnóstico del CMujer

268

Hoy en día, las políticas educativas de las Instituciones de Educación Superior (IES) enmarcan sus propuestas académicas en programas con perspectiva de género, sobre todo orientados a promover el respeto de los derechos de las estudiantes y a generar estrategias para lograr su permanencia y egreso. Asimismo, integran la perspectiva intercultural para motivar la formación de estudiantes con pensamiento crítico y con compromiso social en favor del bienestar personal y comunitario. Si bien a nivel nacional existe una red de Universidades Interculturales, ubicadas en regiones de mayoría indígena, las IES de educación superior dedicadas a las disciplinas STEM comienzan a integrar esta perspectiva.

Desde el desarrollo humano, entendido como “la ampliación del autoconocimiento, de la autoestima, y de la autodeterminación en los individuos, los grupos y las comunidades” (Lafarga, 2010, p. 16), es importante considerar un aprendizaje y acciones centradas en la persona y sus necesidades conforme al contexto en el que interactúan. En este sentido, el objetivo del CMujer es abordar la problemática de equidad de género y realizar acciones que contribuyan al empoderamiento profesional y económico de las mujeres universitarias desde su formación profesional en la educación superior. Por tal motivo, es de suma importancia que el objetivo del programa se encuentre ligado a las necesidades de capacitación de las propias estudiantes de los diferentes programas educativos.

Para iniciar el proceso diagnóstico, se plantearon las siguientes preguntas de investigación: ¿cómo opera el programa “Centro Universitario para el Lid-

erazgo de la Mujer (CMujer)” de la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca (UTVCO)? y ¿cómo se puede fortalecer la incidencia del programa desde la perspectiva del desarrollo humano? Para dar respuesta a dichas interrogantes fue necesario analizar, desde la perspectiva mencionada, el modelo de operación del programa CMujer de la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca para fortalecer la incidencia del programa.

Este planteamiento pretendió identificar poblaciones objetivo del programa, usuarias y no usuarias, y diseñar instrumentos para evaluar el CMujer que recogieran datos cuantitativos y cualitativos que permitieran determinar perfiles de usuarias y necesidades de formación y capacitación. El propósito de estas acciones fue proponer la mejora de los objetivos del programa a partir de la transversalidad de género, la interculturalidad y el desarrollo humano dentro de los programas de Educación Superior en general y en la UTVCO en particular.

El alcance de la investigación y propuesta a diseñar se dirige a centrar las acciones y los impactos en las mujeres estudiantes de educación superior del estado de Oaxaca. Es importante aclarar que el CMujer no es una experiencia única en su tipo, pues pueden encontrarse ejemplos de otros centros de liderazgo similares en algunos países, así como en México y Oaxaca, que buscan el desarrollo de un trabajo colaborativo de y para las mujeres. Si bien es cierto que actualmente existen diferentes centros de investigación, centros operativos e instituciones gubernamentales que atienden una agenda de género, en este trabajo se describen aquellos centros con los que el CMujer ha generado sinergias colaborativas de trabajo. A continuación, se mencionan los más relevantes:

Centros de Liderazgo y Programas internacionales

- Vital Voices Global Partnership
- Center for Women’s Leadership
- Centro para el Liderazgo de la Mujer Global (CWGL)
- Centro de Liderazgo Colaborativo y de la mujer
- Mujeres Líderes en STEAM

Centros de Liderazgo en Oaxaca

- Grupo de Estudios sobre la Mujer, Rosario Castellanos
- Fondo Guadalupe Musalem A. C. (FGM)

El proceso de formación del programa CMujer tuvo como referente al Center for Women’s Leadership, con sede en la ciudad de Portland (Oregón), que

permitió conocer su estructura administrativa y académica para el impulso de liderazgos universitarios. A través de dicho acercamiento se constató que algunas problemáticas de mujeres rurales de Oaxaca se presentan de la misma forma en otros contextos económico-geográficos, por ejemplo, en Estados Unidos.

Asimismo, durante los primeros años del programa se tuvo un acercamiento con el Grupo de Estudios sobre la Mujer “Rosario Castellanos” de Oaxaca. El diálogo entre ambas instituciones hizo posible diseñar programas de formación desde una visión social con enfoque educativo. En conjunto se realizaron talleres y capacitaciones dirigidos a grupos específicos de mujeres universitarias. Actualmente, la UTVCO, a través del CMujer, brinda acompañamiento a mujeres egresadas del Fondo Guadalupe Musalem y del programa Mujeres Líderes en Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (Science, Technology, Engineering and Mathematics, mejor conocido por la sigla STEM) a través de becas económicas y acompañamiento socioemocional.

Como se mencionó líneas arriba, en el ámbito de la educación superior los temas de género e interculturalidad no son ajenos. Sin embargo, todavía se requieren algunas acciones para integrar de mejor forma las funciones y la participación de las mujeres, como también considerar ciertos presupuestos para el logro de la igualdad entre mujeres y hombres.

270 La universidad, como su nombre lo indica, es un espacio o universo en el que convergen distintos saberes, personas, acciones, construcciones, culturas, sociedades, entre otras. Es un espacio que hoy en día ha brindado oportunidades a mujeres y hombres de profesionalizar sus saberes técnicos de una disciplina para ejercerlos conforme a una demanda laboral. Martínez (2017) menciona que, si bien es cierto que la función primordial de estas instituciones es transmitir y adquirir conocimientos especializados de manera controlada y sistemática para la vida laboral, en este espacio también, de manera implícita o inconsciente, se transmiten formas de pensar, de actuar y de formación de valores (por ejemplo, ser hombre versus ser mujer).

A partir de lo anterior, se puede afirmar que en las universidades no sólo convergen seres humanos estructurados para la enseñanza técnica, sino también docentes y estudiantes con patrones culturales de referencia individual o colectiva. Convergen diferentes formas de verse a sí mismos y de entender y conducirse frente a los demás. En la Cuarta conferencia mundial sobre las mujeres (1995) se señala que:

La igualdad entre mujeres y hombres es una cuestión de derechos hu-

manos y una condición de justicia social; es también una cuestión básica, indispensable y fundamental para la igualdad entre las personas, para el desarrollo y para la paz. Una nueva relación fundada sobre la igualdad entre mujeres y hombres es una condición básica para un desarrollo duradero ejecutado por y para el conjunto de la población.

En este sentido, es imprescindible la participación de las mujeres en los diferentes contextos económicos o sociales, como lo expresa la Organización de las Naciones Unidas (ONU); para el desarrollo de los pueblos y las naciones, es apremiante una participación activa e igualitaria de las mujeres en temas de derechos.

El CMujer se fundamenta en varios elementos propuestos por la ONU. Sin embargo, para el análisis propuesto, la búsqueda de material y bibliografía al respecto permitió construir un marco de referencia desde el contexto internacional hasta el local, para atender temáticas que son implementadas institucionalmente. Muestra de ello es que actividades y acciones ya realizadas en el CMujer figuran en el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, el Plan de Acción de la UNESCO para la prioridad “Igualdad de género” (2014-2021), el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) y la Secretaría de las Mujeres de Oaxaca (SMO), y algunas otras pueden ser contempladas en los diseños curriculares del programa CMujer.

Por lo tanto, el análisis realizado detectó proposiciones realizadas en el marco del desarrollo humano, mismas que se proponen en el documento para ser consideradas y evaluadas por el grupo coordinador, con la intención de adecuar el modelo a un enfoque de desarrollo humano.

Desde una perspectiva internacional, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 1990) describe el desarrollo humano como el entorno en que las personas desarrollan su máximo potencial y llevan adelante una vida productiva y creativa de acuerdo con sus necesidades e intereses. El PNUD considera que las capacidades más esenciales para el desarrollo humano son disfrutar de una vida larga y saludable, recibir educación, acceder a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida digno y poder participar en la vida en comunidad.

Maslow (1973) menciona que las personas autorrealizadas nos enseñan muchas cosas, sobre todo nuestros errores y las direcciones adecuadas para potencializar el desarrollo. El autor señala que, quizá con el tiempo, pueda demostrarse que existe un modelo rector del ser humano que permita que

se desarrolle integralmente hasta alcanzar un estadio pleno, en el que él mismo se manifieste libremente en vez de vivir y ser oprimido o doblegado. Retomando estas ideas, se puede afirmar que es imprescindible buscar, formar y construir un modelo que potencialice el desarrollo humano de hombres y mujeres, como busca el Centro Universitario para el Liderazgo “CMujer” en el caso de las mujeres universitarias. Siguiendo a Maslow, se trata de implementar un modelo rector, adecuado a las necesidades personales y profesionales de cada mujer; para que más mujeres estudiantes alcancen sus metas y objetivos personales y profesionales.

En el marco del desarrollo humano, Rice (1997) cita la teoría del crecimiento personal de Rogers, mencionando la importancia de la terapia centrada en el cliente y señalando que, si la gente recibe libertad y apoyo emocional para crecer, puede convertirse en un ser humano pleno. Afirma que los individuos son capaces de resolver sus problemas y convertirse en quien desean ser sin necesidad de críticas o dirección, sólo animados por el ambiente de aceptación y comprensión que conlleva la situación terapéutica (Rice, 1997). Por lo tanto, existe un proceso por el cual los seres humanos buscan la autorrealización, para alcanzarla junto con los objetivos que se proponen; ello requiere creatividad y motivación.

Así, el desarrollo de un liderazgo humanista, que consiste en formar el perfil del estudiante como un “servidor, crítico, ético, que contribuya a la transformación cultural y política de sus comunidades” (López Gómez et al., 2017, p. 180), hace que en el CMujer las participantes se vuelvan capital activo de sus objetivos, gracias a las acciones que promueve para fortalecer la creatividad en sus diferentes aspectos. Asimismo, un área de oportunidad más clara dentro del programa puede derivar de la construcción de objetivos y metas a corto y largo plazo, sugiriéndose considerar lo importante y prioritario en esta etapa de la vida estudiantil, de manera que contribuya a alcanzar la autorrealización.

3.- Metodología utilizada

Para fines del diagnóstico se desarrolló un método basado en un enfoque mixto. Arias (2012) menciona que este enfoque supone la combinación de preguntas abiertas, cerradas y mixtas que permitan recolectar datos cuantitativos y cualitativos de egresadas, usuarias y futuras usuarias del CMujer. Este enfoque llevó a considerar la combinación de datos para lograr un análisis más amplio de las variables que involucran a la población objetivo, lo que, a su vez, permitió obtener información relevante para el fortalecimiento de la incidencia del programa.

Con este propósito, se determinó la población de la cual se requería información para el diseño de instrumentos y su aplicación. Se identificaron tres poblaciones objetivo: 1) Mujeres egresadas del programa CMujer, 2) Mujeres estudiantes que aún estaban en el programa y 3) Mujeres estudiantes de la UTVCO que no pertenecían al programa. El objetivo era conocer las diferentes perspectivas de las usuarias del CMujer y de las estudiantes que no conocían el programa y medir su alcance, como también las opiniones de las usuarias egresadas y el impacto del programa en su vida laboral.

Posteriormente, se diseñó el instrumento “Perfil y necesidades de mujeres universitarias de la UTVCO”, cuyo objetivo fue identificar estos aspectos en las estudiantes de todos los cuatrimestres de la Universidad. Mediante este instrumento se recogieron, sobre todo, datos cuantitativos, que permitieron hacer una medición específica y graficar las ponderaciones dadas. Este primer instrumento abarcó cuatro secciones: datos sociodemográficos, educación y profesionalización, permanencia educativa, cuerpo, género y sexualidad. Inicialmente, sólo se consideró la aplicación de un instrumento. Sin embargo, durante el proceso se constató la falta de retroalimentación de las usuarias que completaron totalmente algún proceso del programa. Esto llevó a diseñar un segundo instrumento de recolección de información dirigido a las egresadas del programa: “Satisfacción de usuarias del Centro Universitario para el Liderazgo de la Mujer”. Éste fue aplicado a 25 mujeres que participaron en el diplomado de género, liderazgo y emprendimiento universitario, en las generaciones 2014 a 2018. Su objetivo principal fue identificar el nivel de satisfacción de estas egresadas.

El cuestionario se dividió en dos secciones; la primera abordó las habilidades y competencias logradas durante el proceso, las habilidades de liderazgo que consideran haber desarrollado durante su estancia en el CMujer, las habilidades de emprendimiento, su participación en proyectos comunitarios de impacto social y su satisfacción con la información brindada en las sesiones. En esta sección las egresadas participantes tuvieron la oportunidad de escribir sobre los cambios positivos que potenció el CMujer, cuáles son sus condiciones laborales, mismas en las que era posible identificar puestos de toma de decisiones en las organizaciones en las que laboran; además, se indagó sobre la oportunidad que tuvieron de conocer otros países en el marco de la movilidad internacional. Aunque este segundo instrumento recogió algunos datos cuantitativos, en su mayoría recopiló datos cualitativos, que permitieron un acercamiento a las acciones, sentires y percepciones de las egresadas que participaron en el programa.

En la tabla 1 se recogen las etapas seguidas en la metodología planteada.

Tabla 1.-Etapas de la metodología

Etapa	Procesos	Actividades	Resultados
1 Diagnóstico y análisis de datos	Diseño y ejecución de instrumentos	a) Construcción de instrumentos de diagnóstico	Instrumento de aplicación
		b) Diseño de instrumentos en versión digital	
		c) Aplicación de cuestionarios a estudiantes que no han participado en el programa.	Base de datos de la información recabada
		d) Aplicación de cuestionarios a participantes actuales del programa.	
		e) Aplicación de cuestionarios a egresadas de la institución que participaron en el programa.	
Análisis de datos	f) Identificación y selección de datos a utilizar	Informe de resultados obtenidos de las participantes, no participantes y egresadas del programa CMujer.	
	g) Diseño de gráficas y vaciado de información		
	h) Análisis de la información		
2 Análisis del contexto actual del programa	Contexto del programa	i) Identificar las etapas del programa CMujer	Tablas de referencia del programa CMujer
		j) Discusión del análisis de los resultados de las encuestas versus el contexto en el que se desarrolla el programa	
		k) Establecer y formular las áreas de mejora y medición del programa	
3 Encuadre del contexto y análisis de perspectivas del programa	Definición de objetivos generales y específicos	l) Identificación de temas y objetivos formativos que cubren el programa	Propuesta hacia el fortalecimiento del CMujer
	Encuadre de necesidades	m) Describir las condiciones operativas que satisfagan las necesidades de las usuarias	
	Estrategias de adecuación	n) Consideración del presupuesto asignado, organigrama y responsables de actividades para la conformación de estrategias	
		ñ) Presentación de la propuesta de estrategias para adecuación del modelo	

Fuente: elaboración propia.

4.- Resultados obtenidos

A partir de los dos instrumentos diseñados y aplicados se obtuvieron los siguientes resultados. El 99% de las jóvenes encuestadas tiene entre 18 y 25 años. En lo que tiene que ver con las etapas del desarrollo humano, el rango corresponde al inicio de la juventud, etapa en la cual las jóvenes son capaces de enfrentar objetivamente la realidad que las rodea y aprender de forma significativa a transformar su realidad.

Gráfica 1.- Lenguas indígenas habladas



Como se muestra en la gráfica 1, la cuarta parte de la población de mujeres atendidas por la UTVCO proviene de una comunidad indígena; algunas de ellas son hablantes de una lengua diferente del español, lo que exige a la institución y los programas de desarrollo personal y profesional que en el diseño de estrategias, currículas y temarios se considere la identidad y diversidad cultural de las mujeres estudiantes para contribuir a su formación integral, valorando sus distintos capitales culturales en una situación de respeto y acompañamiento tutorial por parte de las y los docentes.

En la sección de educación y profesionalización se observan tres datos cruciales para la toma de decisiones respecto a la educación superior y la participación de las mujeres.

Tabla 2.-Educación y profesionalización

Mujeres en la educación superior	Bachilleratos de origen	Porcentaje de mujeres por programa educativo
El 51% de las estudiantes mencionaron ser las primeras en acceder a la educación superior	El mayor número de mujeres universitarias proviene de:	El mayor número de estudiantes mujeres se concentra en las carreras de gastronomía y desarrollo de negocios; en carreras STEM los porcentajes son bajos:
	COBAO 37.4 % CBTIS 21.8% CECYTE 13.5%	Mecatrónica 4% Energías Renovables 5% TIC 7% Agricultura Sustentable 8% Tec. Bioalimentarias 11%

Fuente: elaboración propia.

276

De estas cifras puede inferirse que el CMujer tiene la gran responsabilidad de promover la permanencia de ese 51% de mujeres que son las primeras de su familia en llegar a la educación superior; de fomentar mecanismos de vinculación con subsistemas de educación media superior que favorezcan la inserción de más mujeres de aquellos en los que se tenga menos de 10%, donde una variable es la distancia del bachillerato de origen. Por último, pero no menos importante, considerar estrategias efectivas para la promoción de carreras de corte científico y tecnológico, desmitificando las opiniones según las cuales las mujeres no son capaces de cursar ingenierías.

El 54% de la comunidad encuestada desconoce términos en materia de género, estereotipos, como también relacionados con sus derechos sexuales y reproductivos. El CMujer brinda la posibilidad de que las estudiantes tomen decisiones libres e informadas sobre sus vidas; en este sentido, busca la prevención de la violencia en el noviazgo y en sus relaciones afectivas. Para el fortalecimiento del programa, se propone que el Centro Universitario para el Liderazgo de la Mujer alinee su currículo de formación en salud sexual y reproductiva a los ítems promovidos por la UNESCO en el programa de orientaciones técnicas internacionales sobre educación en sexualidad; asimismo, abordar los temas de género, cuerpo y sexualidad desde una perspectiva de formación de habilidades y conocimientos que las jóvenes universitarias necesitan para tomar decisiones responsables sobre su salud y bienestar.

Se sugiere que el área gestora del CMujer priorice alcances de atención cuatrimestral, indicadores de desempeño cuatrimestrales y anuales para medir su contribución a las líneas internacionales y nacionales de desarrollo. La

encuesta aplicada no nos permite conocer si se alcanzaron los objetivos específicos del programa en cada participante, dado que da cuenta de una percepción general de la satisfacción de las egresadas con el CMujer. Por ello se pone a consideración la posibilidad de desarrollar instrumentos de evaluación parcial y final que permitan fortalecer y consolidar los aprendizajes midiendo los alcances y propósitos de las acciones del CMujer.

En las respuestas relativas a la satisfacción de las usuarias, 96% mencionó que se considera una mujer líder y empoderada, 76% de las encuestadas son emprendedoras o lideran un grupo de trabajo en distintas empresas y organizaciones. Además, 76% de las participantes del CMujer realizó una estancia o movilidad en el extranjero. Esto significa que en las generaciones evaluadas se ha contribuido satisfactoriamente a formar mujeres líderes, quienes actualmente están insertas en el mercado laboral. Respecto a la movilidad internacional, se sugiere sumar más acciones que contribuyan a fortalecer el currículum internacional de todas las participantes. Asimismo, se recomienda elaborar una planeación de indicadores para medir las habilidades personales y profesionales logradas durante cada proceso.

Por otra parte, es imprescindible que el CMujer ofrezca acompañamiento psicológico o terapéutico que coadyuve al trabajo académico y personal de las mujeres inscritas en el programa, brindando el apoyo emocional a que hace referencia Rogers. Se pone a consideración el acompañamiento psicológico permanente individual durante los procesos de formación.

A casi ocho años de la creación del CMujer, se identifican objetivos que ya no son pertinentes a las acciones operativas del programa o que se han ampliado. Se pone a discusión del grupo de trabajo la necesidad de realizar actualizaciones consecutivas y pertinentes de adecuación del programa cada tres años, con la finalidad de atender objetivos y alcances vigentes y acordes a las necesidades locales e internacionales, así como a cambios sociales y demandas académico-productivas.

5.- Recomendaciones de la propuesta

En este apartado se describen las acciones, instrumentos y actividades que se ponen a discusión del Centro para considerar en el diseño y mejora del programa; se contempla involucrar de manera puntual el acompañamiento desde una perspectiva del desarrollo humano, un esquema alineado a las políticas y líneas de acción de instrumentos y tratados internacionales para el desarrollo y, por último, una alineación curricular basada en secuencias de aprendizaje y medición de competencias profesionales. En la tabla 3 se mencionan las recomendaciones generales propuestas al equipo coordinador.

Tabla 3.- Recomendaciones generales de la propuesta

Recomendación	Referencia	Características a considerar
Diseñar un perfil de ingreso	Atención a las etapas del desarrollo humano desde una connotación biopsicosocial.	-Mujeres indígenas -Mujeres de contextos rurales y urbanos -Edad inicial de las participantes -Ingreso a la educación superior
Diseñar un perfil de egreso	Perfil de la participante del modelo del CMujer. Competencias futuras con las que las participantes egresan y deben dar respuesta a las problemáticas sociales.	Considerar los objetivos específicos del programa
Evaluación diagnóstica inicial	Datos sociodemográficos, económicos, de educación y profesionalización de las participantes.	-Referir los conocimientos previos al programa para ser cotejados al finalizar el mismo -Diversidad cultural, familiar, profesional
Objetivo general	Se sugiere implementar un mecanismo de revisión para la actualización del	-Cuantificable
	objetivo general, adecuándose al contexto y problemas sociales actuales.	-Medible cualitativa y cuantitativamente -Claros -Reales
Definición de objetivos específicos	<p>Basar los objetivos en el marco de acuerdos internacionales, nacionales y locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conferencia Mundial sobre la Educación Superior para el siglo XXI. París, noviembre de 1998. - ONU, metas del ODS 5, Igualdad de género y empoderamiento. - Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo. - Plan de Acción de la UNESCO para la prioridad "Igualdad de género" (2014-2021). - Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) - Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 (Proigualdad). 	

Identificar de qué bachilleratos provienen las estudiantes inscritas en carreras de corte STEM	Realizar un análisis del perfil de egreso de los bachilleratos y la carrera elegida en la UTVCO para identificar qué acciones positivas se pueden retomar de las IEMS que favorecen la inserción de más estudiantes a carreras de corte STEM.	Involucrar al departamento de planeación y evaluación, así como al departamento de servicios escolares para contar con información oportuna y específica.
Diseño de secuencia didáctica	Este instrumento dará relevancia a la evaluación formativa, ajustando las metas que se quieren lograr para inferir en los conocimientos, habilidades y destrezas de manera positiva.	<ul style="list-style-type: none"> -Instrumentos eficaces y eficientes -Documento claro y evaluativo -El aprendizaje es progresivo
Diseño de instrumentos para evaluaciones parciales.	Para lograr aprendizajes graduales es necesario contar con evaluaciones parciales, éstas nos permiten tener información sobre el nivel de desarrollo del aprendizaje de las participantes.	<ul style="list-style-type: none"> - Relación con los objetivos de aprendizaje -Asistencias y puntualidad -Lecturas -Trabajos y tareas
Rúbricas de evaluación		-Trabajo en equipo
Diseño de evaluación final	En la evaluación final se pretende abarcar todas las dimensiones del programa. De una manera teórica y práctica. En la práctica se retoma la implementación de proyectos que atiendan a los objetivos de impacto social.	<ul style="list-style-type: none"> - -Número de participantes -Debates, diálogos -Capacidad de resolución de problemas -Desarrollo e implementación de proyectos.
Integrar una perspectiva de desarrollo humano al diseño curricular y procesos formativos	Acompañar el proceso de formación de las participantes a través del diseño curricular basado en el desarrollo humano	<ul style="list-style-type: none"> - Considerar el acompañamiento psicológico a las participantes. -Considerar al CMujer desde una perspectiva de desarrollo humano

Perspectiva institucional de género	El CMujer debe ser considerado como una entidad institucional que atienda las cuestiones de género, violencia en el aula y construcción de paz dentro de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Integrar formalmente la unidad de género de la mano del área jurídica y administrativa. -Integrar un comité de atención a campañas, sensibilización, atención al protocolo de atención.
Seguimiento de egresadas del CMujer	Obtención de datos estadísticos, cuantitativos y cualitativos de las ocupaciones de las egresadas del programa.	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos, actualización de datos. - Campañas de promoción y casos de éxito.

Fuente: elaboración propia.

Para conocer el impacto del programa en el corto plazo, fue preciso realizar un diagnóstico valorativo de las perspectivas de las egresadas y estudiantes de la UTVCO. Los resultados obtenidos proporcionan una valoración cualitativa y cuantitativa que permite hacer un diseño curricular específico para la población de mujeres universitarias, atendiendo sus necesidades de capacitación. Mediante el análisis de las respuestas brindadas por las egresadas se pudo evaluar que 96% de las mismas están satisfechas con los resultados logrados durante su paso por el programa. Sin embargo, en las recomendaciones de esta tesis se propone generar instrumentos de medición más **280** precisos, para aplicarlos al inicio y final de cada actividad y programa de formación, ya que esto permitirá medir rápidamente qué tan factible es que una actividad genere cambios en las participantes y fortalecer las habilidades o experiencias cuando sea necesario.

A partir del análisis de las acciones realizadas por el CMujer, de sus objetivos, alcances y perfiles, se propuso un ajuste de su modelo, planteándose un objetivo general que englobara las diferentes acciones realizadas en el programa. Asimismo, se definieron puntualmente los objetivos específicos, se establecieron estrategias y líneas de acción que atendieran cada uno de los objetivos, que en su momento permitan la transferencia del modelo a otros espacios educativos.

Si bien es cierto que cada Universidad que quiera implementar el modelo deberá realizar adecuaciones según las características de cada región y de las participantes, en el mismo encontrarán elementos clave que servirán como punto de partida para su implementación. Un elemento importante es considerar cómo el programa se vuelve transversal dentro de la propia institución, ya que durante los últimos años, la Secretaría de Educación Pública a través de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécni-

cas y la Coordinación General de Educación Media Superior y Superior de Oaxaca ha realizado exhortos para atender a las juventudes desde una perspectiva de género, sin tener en cuenta la necesidad de un modelo rector que permita implementar las acciones pertinentes. Por lo que, a partir de este documento podemos integrar acciones dirigidas a cumplir los exhortos de manera institucional, lo que incluye desde el diseño de campañas, la creación de un comité que atienda propuestas en materia de género, hasta la implementación de un protocolo destinado a prevenir, atender y sancionar las conductas de hostigamiento sexual y violación de la intimidad sexual dentro de las instituciones de educación superior.

Conclusiones

La investigación realizada contempla rasgos del marco internacional, el por qué y para qué realizar acciones que contribuyan a la igualdad de género, una estructura base del modelo tomando en consideración las aportaciones facilitadas por el equipo coordinador para el análisis. Analizar el modelo de operación del programa CMujer permitió reforzar la incidencia del programa y adecuar estrategias y líneas de acción en aras de su fortalecimiento. Como parte de la mejora continua del programa hará falta diseñar formatos diagnósticos, instrumentos de evaluación periódica y hojas de asignatura por programa implementado, ya que éstos corresponden a cada generación y tiempos en los que se desarrollen las actividades según los presupuestos programados.

Para investigaciones futuras es importante considerar incluir acciones que contribuyan a la permanencia de más mujeres en todas las carreras. Un dato aportado por esta investigación tiene que ver con la poca presencia de mujeres en carreras de ciencia y tecnología, por lo que se sugiere fortalecer y adherir el elemento de Mujeres en Ciencia y Tecnología. La UTVCO ya ha desarrollado acciones orientadas a mitigar esta brecha, sin embargo, es un elemento que el Centro puede reforzarlas para favorecer la permanencia de estas mujeres.

En un programa como el CMujer es importante dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas para posteriores mejoras. Para implementar una buena evaluación, es indispensable elaborar un buen planteamiento, con objetivos y metas medibles, elemento no considerado al iniciar el programa. Así, esta investigación permitió que se aterrizaran los objetivos y las acciones, mientras que en el contexto teórico valida la importancia de transversalizar una perspectiva de género en la educación superior.

Referencias bibliográficas

Arias G. F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.

Buendía, A. (2021). Caminos y batallas para la equidad en la educación superior mexicana: veinte años de políticas y un desafío latente. *Revista Educación Superior Y Sociedad (ESS)*, 33(1): 262-295. <https://doi.org/10.54674/ess.v33i1.397>

Cordero González, Y. P., Jáuregui Mora, S. Z., y Meza Morillo, R. G. (2022). Tendencias y desafíos políticos y socioculturales de la educación superior contemporánea en Latinoamérica. *Revista Boletín Redipe*, 11(1): 71-91. <https://doi.org/10.36260/rbr.v11i1.1628>

Elizondo, C. (2019, febrero 11). Ciencia y género: hechos y cifras. SciDev.Net. <https://www.scidev.net/america-latina/news/ciencia-y-genero-hechos-y-cifras/>

García Silva, E. (2022). *Mujeres indígenas en carreras STEM. Estudio de caso en los Institutos Tecnológicos del Estado de Oaxaca*, México (tesis de Doctorado en Formación en la Sociedad del Conocimiento). Universidad de Salamanca.

282

Lafarga, J. (2010). ¿Qué es el desarrollo humano en México? Origen y proyecciones. *Cuadernos de Difusión del Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano*, (3). Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano.

López Gómez, M., Cáceres Reche, M. P., y Agreda Montoro, M. (2017). Estudio sobre liderazgo estudiantil desde un enfoque socio-político en la universidad Santo Tomás de Bucaramanga (Colombia). *International Journal of Educational Leadership and Management*, 5(2): 178-197. <https://doi.org/10.17583/ijelm.2017.2514>

Martínez Lozano, C. P. (2017). *Las instituciones de educación superior y la violencia de género*. Ediciones y Gráficos Eón.

Maslow, A. H. (1973). *El hombre autorrealizado, hacia una psicología del ser*. Kairós.

Organización de las Naciones Unidas (2020). Naciones Unidas. Obtenido de Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano: https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/CSW/BPA_S_Final_WEB.pdf

Rice, P. (1997). *El Desarrollo Humano: estudio del ciclo vital*. Pearson Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Rosas, J. A., y Mapén, F. D. J. (2016). Institucionalización del modelo educativo de las universidades tecnológicas en México en sus alumnos. *Gestión y estrategia*, (50): 87-101.

Saavedra, M. N. A., Cárdenas, A. M. H. C., Orihuela, L. K. C., Mejía, G. G. T., y Rivera, I. L. R. (2022). Rúbrica y logro de competencias para estudiantes en la Educación Superior Tecnológica. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(2): 1-21.