

ISSN: 2305-5790

# Revista Científica de FAREM-Estelí

*Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*

---

Año 5 - Nº 18 - Abril - Junio, 2016



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí**  
**FAREM - Estelí**

Estelí, Nicaragua

MSc. Ramona Rodríguez  
Rectora, UNAN-Managua

MSc. Jaime López Lowery  
Vicerector General, UNAN-Managua

MSc. Javier Pichardo  
Vicerector de Investigación, UNAN-Managua

MSc. Máximo Andrés Rodríguez Pérez  
Decano, FAREM-Estelí, UNAN-Managua

Dra. Beverly Castillo Herrera  
Coordinadora Editorial de la Revista Científica FAREM-Estelí

## CONSEJO EDITORIAL

Dr. Manuel Enrique Pedroza Pacheco  
Director de Investigación de Grado, UNAN-Managua

MSc. Eduardo López  
Miembro del Consejo Universitario de FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Edgardo Javier Palacios Ruiz  
Coordinador Estación Experimental "El Limón".  
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Dayra Blandón  
Coordinadora del Centro de Gestión Integral de Riesgos y Desastres (GIRD).  
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

## CONSEJO ASESOR

MSc. Sonia Tinoco Meza  
Vicedecana de FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Yasmina Ramírez Sobalvarro  
Directora del Departamento de Ciencias Económicas.  
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Emilio Lanuza Saavedra  
Director del Departamento de Educación y Humanidades.  
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Juan Alberto Betanco  
Director del Departamento de Ciencia, Tecnología y Salud.  
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Jeyling Alfaro Manzanares  
Coordinadora de Postgrado. FAREM-Estelí, UNAN-Managua

## PUBLICACION

M.A. Nahúm Torrez  
Traducción de resúmenes

Darwing Joel Valenzuela Flores  
Responsable de Diseño y Diagramación

## ISSN: 2305-5790 Versión electrónica

La Revista Científica de la FAREM Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, es una publicación electrónica en la web, de periodicidad trimestral, editada por la Coordinación de Investigación de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, tiene el propósito de compartir las experiencias de investigación que desarrollan estudiantes y docentes. Este es un esfuerzo que pretende la articulación entre el quehacer de los docentes-investigadores y diferentes actores del sector público, sector privado, Organismos no Gubernamentales y población de Nicaragua.

Todos los derechos son reservados para su contenido, diagramas, fotos y resúmenes. Se autoriza la reproducción parcial o total por cualquier medio conocido, siempre y cuando sea con fines académicos. En caso contrario, se requerirá autorización expresa de la Coordinación de Investigación de la FAREM Estelí.

Los conceptos expresados en esta publicación periódica son producto de investigaciones debidamente fundamentadas. Sin embargo, los conceptos y opiniones expresados en cada artículo es responsabilidad de los autores y las autoras.

# Contenido

# Página

- Planificación docente, en correspondencia con el desarrollo del proceso de Enseñanza-Aprendizaje  
*Leydi María Tórrez Ruiz* 5
- Programa de formación pedagógica a docentes orientado al aprendizaje cooperativo en estudiantes a través de Moodle  
*Andrea Lucía Córdoba Peralta*  
*Herman Van de Velde* 19
- Facebook como Herramienta Didáctica Mediadora para Favorecer el Desarrollo de las Habilidades Básicas del Idioma Inglés  
*Luis Enrique Saavedra Torres*  
*Franklin Jesús Solís Zúniga* 27
- Abandono estudiantil de la carrera de Desarrollo Rural, municipio La Dalia, periodo 2012 - 2016  
*Julio Cesar Laguna Gámez* 39
- Mercado del cambio de divisas del sector formal versus informal en la ciudad de Estelí en el año 2015  
*Alberto Cayetano Sevilla Rizo* 52
- Marketing de los servicios bancarios en el ambiente competitivo de las sucursales de BANPRO y el BDF de la ciudad de Estelí, período 2014-2015  
*Orlando Zeledón Zeledón* 64
- Proceso de producción de las cooperativas asociadas a PRODECOOP para la exportación de café orgánico a mercados preferenciales. 2014-2015  
*Zeyra Chavarría Espinoza*  
*Marycruz Ruiz Gutiérrez*  
*Yessenia Lisseth Valdivia Gutiérrez*  
*Beverly Castillo Herrera* 74
- Higiene y seguridad laboral de los trabajadores del vertedero municipal de la ciudad de Estelí en el II semestre 2015  
*Félix Sergio Talavera Rodríguez*  
*Beverly Castillo Herrera* 85
- Las teorías de la organización: ¿Funcionan para explicar de manera integral a las organizaciones?  
*Pascuala Josefina Cárdenas Salazar* 94
- Unidades didácticas: Por una enseñanza asistida de la Matemática  
*Jairo José Flores Morales*  
*Winston Joseph Zamora Díaz* 107

# Editorial

---

Este número 18 de la REVISTA CIENTIFICA DE FAREM-Estelí, se organiza en dos grandes enfoques científicos: ciencias de la educación, y ciencias económicas. Todos los artículos que aquí se publican provienen de resultados de investigaciones que se han realizado en Nicaragua y a nivel de pregrado y postgrado.

En Ciencias de la Educación, se presentan cuatro artículos. El primer artículo se titula: **“Planificación docente, en correspondencia con el desarrollo del proceso de Enseñanza–Aprendizaje”**. En este escrito se analiza la importancia que tiene para el docente de la carrera de Ingeniería Industrial la planificación didáctica y su correspondencia con el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje. El diseño Metodológico es cualitativo. Su enfoque se fundamentó en el Paradigma Interpretativo y Socio Crítico. La población de estudio fue el Departamento Ciencia Tecnología y Salud (docentes, directivos y estudiantes). La muestra fueron seis estudiantes que cursan el año, dos directivos (coordinador de la carrera y director del departamento), y seis docentes. Se aplicaron cuatro técnicas: entrevistas, observación, grupo focal y análisis documental. Para el análisis de datos se trianguló por fuentes de información. Las conclusiones de la investigación señalan que todos los sujetos, valoran como muy importante la planificación, evidenciándose la correspondencia en algunos documentos de planificación, existiendo discrepancia entre lo que se planifica y lo desarrollado en el aula de clase. Los docentes, estudiantes y directivos expresan la incidencia de la planificación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El siguiente artículo se titula: **“Programa de formación pedagógica a docentes orientado al aprendizaje cooperativo en estudiantes a través de Moodle”**. El estudio constata que los entornos virtuales son medios educativos creados para el desarrollo de ambientes de aprendizaje, pero se necesita de una formación pedagógica para que esto suceda, por lo que los/as docentes requieren un programa que contemple esta temática. Se trabajó con el enfoque cooperativo porque promueve la realización conjunta de actividades de aprendizaje entre estudiantes, respondiendo a las necesidades de una sociedad multicultural presente en las instituciones educativas. La contribución teórica del estudio consiste en la comprensión y promoción de la propuesta cooperativa como actividad interactiva entre estudiantes entre sí y con el/la docente desde un entorno virtual. Su aporte práctico implica el uso pedagógico de Moodle en los procesos educativos. Las novedades se relacionan con la utilización de las tecnologías y entornos virtuales como mediadores de los procesos de aprendizaje, la incorporación de técnicas didácticas y tecnológicas adaptadas a lo virtual, permitiendo a docentes contar con un espacio de formación pedagógica en dicho entorno.

Un tercer artículo se denomina: **“Facebook como Herramienta Didáctica Mediadora para Favorecer el Desarrollo de las Habilidades Básicas del Idioma Inglés”**. Este tema sobre facebook es muy actual porque esta herramienta es muy popular entre los estudiantes que la utilizan para el ocio, diversión y en pocos casos para la educación y formación personal. En esta investigación se

demuestra qué el uso de la red social Facebook como herramienta didáctica mediadora favorece el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés. El estudio se llevó a cabo en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, con estudiantes de la carrera Licenciatura en Inglés, durante el periodo 2015. Se realizó a partir del diseño de investigación mixto con predominio del enfoque cualitativo, descriptivo y de corte transversal. Las técnicas aplicadas para la recolección de la información fueron: encuesta, observación, entrevista y análisis documental. Los resultados reflejan que la gran mayoría de docentes y estudiantes tienen perfil en la red social Facebook, los docentes no hacen uso de Facebook como herramienta didáctica desaprovechando las bondades que posee, y los estudiantes demandan actividades educativas en otros tipos de ambientes. Se encontró debilidad en el uso de TIC por los docentes, herramientas necesarias para favorecer el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés.

El último artículo en la Sección de educación se refiere al: **“Abandono estudiantil de la carrera de Desarrollo Rural, municipio La Dalia, periodo 2012 – 2016”**. Este artículo analiza el abandono estudiantil de la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, desarrollada en el Programa Universidad en el Campo. Del 2012 al 2013 este proyecto fue apoyado por la Unión Europea, a través del Proyecto ALFA III, desde el año 2014 la UNAN Managua, lo ha asumido con presupuesto institucional. El abandono estudiantil es un fenómeno presente en todos los niveles de educativos del país y se manifiesta a nivel latinoamericano. Este artículo forma parte de un estudio que se le hace a la carrera y al programa Universidad en el Campo, dentro de una investigación doctoral. Los principales causas del abandono son: el nivel de ingreso a la formación (después de haber aprobado noveno y décimo grado), ingresos económicos bajas de los estudiantes, por empleos marginales y/o tener responsabilidades familiares.

En la sección de Ciencias económicas se publican tres artículos científicos. El primer artículo se titula: **“Mercado del cambio de divisas del sector formal versus informal en la ciudad de Estelí en el año 2015”**. Este estudio se enmarca en la percepción que tienen los participantes del mercado de divisas de la ciudad de Estelí, sobre la preferencia y los factores que intervienen en ambos mercados, para establecer propuestas que mejoren el servicio al cliente. En este estudio se aplicaron encuestas y entrevistas. El resultado que se obtuvo, da pautas para hacer las recomendaciones a cada uno de los mercados participantes con el objetivo de comparar y sugerir estrategias que mejoren la realización de esta actividad como es el cambio de divisa.

El siguiente artículo está referido a: **“Marketing de los servicios bancarios en el ambiente competitivo de las sucursales de BANPRO y el BDF de la ciudad de Estelí, período 2014 – 2015”**. Esta investigación considera que la intermediación financiera que realizan estos bancos es muy importante para determinar el nivel de competitividad que tienen en el mercado bancario. Se comparan los servicios que ofrecen estas sucursales para establecer que banco brinda mejores productos y servicios que contribuyen en dar una mejor atención al público. En este estudio se proponen estrategias que apoyen al mejoramiento de la posición competitiva de estos bancos en relación a la oferta de nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Los resultados muestran que la intermediación financiera, da un aporte sustancial al empoderamiento

competitivo de estos bancos en el mercado, además que los servicios ofrecidos por estas entidades son diversificados, pero aún deben de diseñar nuevos productos debido a la bancarización que está presente en el sector financiero, así mismo se propuso el establecimiento de nuevas estrategias que son de mucha utilidad para competir de una manera sana en el mercado bancario.

Los siguientes dos artículos de ciencias económicas son resultados de investigaciones de estudiantes de V año de administración de empresas de la UNAN-FAREM-Esteli y presentan el resultado de su tesis final. El primer artículo se titula: **“Proceso de producción de las cooperativas asociadas a PRODECOOP para la exportación de café orgánico a mercados preferenciales en el período 2014-2015”**. Esta investigación es aplicada y cualitativa. La muestra la constituye el centro de cooperativas base PRODECOOP con sede en la ciudad de Esteli y su beneficio ubicado en el municipio de Palacaguina. Las técnicas de recolección de datos fueron: investigación documental, observación y entrevistas. Los entrevistados confirman que la certificación de las fincas es de gran importancia para la exportación porque le da seguridad al cliente del producto, ya que es un café orgánico y mediante el comercio justo se beneficia el productor. La mayoría de los productores cumplen con los parámetros de calidad exigidos por la Cooperativa para obtener café en cantidad y calidad teniendo mejor rentabilidad en sus tierras, mayores niveles de exportación y por consiguiente los productores están satisfechos porque obtienen beneficios que mejora su calidad de vida. El segundo artículo se titula: **Higiene y seguridad laboral de los trabajadores del vertedero municipal de la ciudad de Esteli en el II semestre 2015**. Este estudio es de tipo cualitativo. Las Técnicas de Recolección de datos son: la Entrevista y Encuesta. Los principales resultados reflejan la precaria situación de higiene y seguridad laboral de los trabajadores que se ubican en este espacio y le propone a la Alcaldía Municipal una estrategia que mejore sus condiciones de vida.

En este número se ha incluido una nueva sección titulada “Estado del arte en investigación”, y se publicaran los artículos provenientes de revisiones documentales en el ejercicio de la construcción de marcos teóricos de las investigaciones. El primer artículo que sobre este enfoque se publica se titula: **“Las teorías de la organización: ¿Funcionan para explicar de manera integral a las organizaciones?”**. Se revisan las teorías que han surgido en el mundo administrativo para dar respuesta a los problemas organizacionales, tratando de entender y describir los fenómenos que las afectan y como predecir futuros eventos, sin embargo, sus postulados podrían estar dejando de lado factores que inciden en el funcionamiento de una organización y tal vez no cumplan el objetivo para el que fueron creadas. En esta revisión documental se analizan brevemente los postulados de las distintas teorías de la organización se inicia el análisis con la teoría de la administración científica, luego se habla de la teoría clásica, posterior la teoría de las relaciones humanas, luego, la teoría de la burocracia, posteriormente se mencionará la teoría del comportamiento, se incluye la teoría de los sistemas cooperativos, después la de sistemas y finalmente la teoría de la contingencia. Se concluye que ninguna teoría contempla de manera integral las variables que explican su funcionamiento y se propone un estudio que de manera holística contemple todas las variables que inciden en el diseño de la organización, considerando también de manera integral todos los aspectos del hombre, considerando las distintas disciplinas del conocimiento.

Finalmente, en la sección de Ensayo se publica un tema muy interesante titulado: **“Unidades didácticas: Por una enseñanza asistida de la Matemática”**. En este ensayo el autor reflexiona sobre como el aprendizaje de la matemática constituye un problema discolo del ámbito didáctico-pedagógico, claro está que esta difícil percepción recae sobre el actuar del estudiante, pero además sobre el quehacer del docente. Diversas investigaciones en esta disciplina han constatado que existen una serie de factores que dificultan el proceso de enseñanza- aprendizaje de la misma. En la búsqueda por dejar de suscitar problemas y dificultades ante esta compleja realidad, este ensayo recoge, desde el cuestionamiento y la reflexión aspectos vitales a tomar en cuenta a la hora de preparar y desarrollar nuestras prácticas docentes como profesores de matemática. A lo largo de las revisiones documentales y bibliográficas, y ante todo de la reflexión, lo que más destacamos es la necesidad de generar cambios en los procesos de enseñanza-aprendizajes de las matemáticas, esto desde un enfoque que fortalezca la *contextualización de los contenidos* y por ende *la inmersión matemática*.

Como Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí (UNAN-Managua; FAREM-Estelí) es de suma importancia continuar divulgando el quehacer investigativo de sus docentes y estudiantes, así como del aporte científico que están realizando colegas de otras universidades nacionales e internacionales.

Cordialmente,

Beverly Castillo Herrera  
Editora

## **Planificación docente, en correspondencia con el desarrollo del proceso de Enseñanza–Aprendizaje**

Leydi María Tórrez Ruiz<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

El propósito del estudio fue analizar la importancia que tiene para el docente de la carrera de Ingeniería Industrial la planificación didáctica y su correspondencia con el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje. El diseño Metodológico es cualitativo. Su enfoque se fundamentó en el Paradigma Interpretativo y Socio Crítico, los cuales consisten en comprender e interpretar la realidad educativa desde las concepciones de las personas implicadas en este proceso. Esta investigación según su alcance es exploratoria, trata de conocer la situación referente a la problemática, es descriptiva y explicativa porque se demuestra cómo incide la planificación docente en el desarrollo del proceso de enseñanza y su correspondencia en el mismo y de corte transversal porque se realizó en un período de tiempo determinado. La población de estudio fue el Departamento Ciencia Tecnología y Salud (docentes, directivos y estudiantes). La muestra fueron seis estudiantes que cursan el año, dos directivos (coordinador de la carrera y director del departamento), y seis docentes. Los instrumentos aplicados fueron: entrevista, observación, grupo focal y análisis documental. Para el análisis de datos se realizó la triangulación por fuentes de información. Las conclusiones de la investigación señalan que todos los sujetos, valoran como muy importante la planificación, evidenciándose la correspondencia en algunos documentos de planificación, existiendo discrepancia entre lo que se planifica y lo desarrollado en el aula de clase. Los docentes, estudiantes y directivos expresan la incidencia de la planificación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Palabras claves:** Planificación docente, proceso de Enseñanza-Aprendizaje, importancia, correspondencia, incidencia.

*Recibido: 2 de marzo de 2016*

*Aceptado: 10 de junio de 2016*

---

<sup>1</sup> UNAN-Mangua/FAREM-Esteli, Docente horario del Departamento de Ciencia Tecnología y Salud. Correo electrónico: leydimaritorrez@gmail.com

## **Lesson planning, in correspondence with the development of the Teaching-Learning process**

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the importance of lesson planning for teachers of the Industrial Engineering major, and its correspondence with the development of the teaching-learning process. The methodology design was qualitative. Its approach was based on the interpretative and socio-critical paradigm, which aim to understand and interpret the educative reality, from the perceptions of the participants of this process. According to its scope, this is an exploratory research, which intends to know the situation from its problematic, and descriptive-explanatory since it explains the incidence of the lesson planning and its correspondence into the teaching-learning process. Likewise, it is a cross-sectional research since it was carried out in a determined period of time. The population was the Science, Technology and Health Department (teachers, students and directives). The sample consisted of six students, two directives (the program coordinator and the head of the department), and six teachers. The data collection instruments were: interview, observation, focus group and document analysis. For purposes of the data analysis, an information triangulation was made. The main research conclusions reveal that all the research participants value lesson planning as an important element, evidencing the correspondence in some documents for planning. However, a disagreement between what is planned by the teacher and what occurs inside the classroom was found. The teachers, students and directives express the incidence of the lesson planning into the teaching-learning process.

**Keywords:** Lesson planning, Teaching-learning process, Importance, Correspondence, Incidence.



## INTRODUCCIÓN

La planificación didáctica es un proceso de vital importancia en el quehacer pedagógico del docente, “planear es establecer metas u objetivos por alcanzar, así como definir los pasos por seguir y los medios necesarios para conseguir dichos objetivos”. (López Calva, 2008)

El docente independientemente del campo pedagógico que se encuentre debe en todo momento propiciar una reflexión personal del cambio que desea promover en sus estudiantes, un cambio motivado desde él mismo, y para esto necesita planificar pensando en el interés, la necesidad, las expectativas, las características y las limitaciones de sus estudiantes. En la carrera de Ingeniería Industrial existen docentes que tienen conocimientos científicos, pero desconocen algunos aspectos pedagógicos que son esenciales para mediar los conocimientos con sus estudiantes. Ha sido una preocupación de las autoridades universitarias y para dar respuesta a esta necesidad han propiciado espacios de formación pedagogía, a través de Maestrías, diplomados, a aquellos profesionales que desconocen de estos aspectos.

El problema de esta investigación se planteó con la siguiente interrogante: ¿Qué importancia tiene para los docentes su planificación didáctica, y cómo es su correspondencia con el desarrollo del proceso de enseñanza - aprendizaje en la Carrera de Ingeniería Industrial en la FAREM- Estelí, durante el II semestre del año 2015?

Es importante que el docente tenga conocimiento científico y a la vez puedan mediar los conocimientos en el aula de clase optimizando los recursos disponibles para este fin. Esto permite que el estudiante muestre interés por los contenidos y se involucre en las actividades implementadas en este espacio y sea parte de este proceso.

Al respecto Galvis en el año (2012) realizó un estudio titulado “La planificación docente en el proceso de aprendizaje de los alumnos de educación media Colombia”, Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en Educación, con mención en Planificación Educativa”, cuyo objetivo fue diagnosticar las fortalezas de la planificación docente en el proceso de aprendizaje en la Educación Media. El tipo y diseño de la investigación fue descriptiva y transversal.

Los resultados revelaron:

- La caracterización de los procesos de aprendizaje derivado de la práctica de la planificación docente, que existe en los contenidos de aprendizajes en el área actitudinal un nivel medio alto, en la procedimental un nivel medio y en el área conceptual se encontró un nivel medio bajo.
- Asimismo, al evaluar las operaciones cognitivas, se encontró en un nivel alto la recepción de datos y la retención de la información a largo plazo.
- Continuamos evidenciando un nivel medio en la transferencia del conocimiento y un nivel medio bajo en la comprensión de la información.

Estos resultados permiten dirigir acciones hacia el proceso de aprendizaje de todas las áreas de compromiso, enfocando la atención en aquellas más deficientes. Esta investigación fue relevante para este estudio en cuanto a los fundamentos teóricos de la planificación docente en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

Otro trabajo relacionado con esta temática es el de Renata Rodríguez para optar al título de Doctor en educación y sociedad, titulado “El desarrollo de la práctica reflexiva sobre el quehacer docente, apoyada en el uso de un portafolio digital, en el marco de un programa de formación para académicos de la Universidad Centroamericana de Nicaragua”. Este estudio es una Síntesis sobre la reflexión docente en el que resalta el aspecto de la planificación de la

enseñanza y la interacción entre profesor y estudiantes como dos elementos fundamentales de la práctica educativa. Esta tesis doctoral sirvió para despertar el interés de investigar la correspondencia que debe tener la planificación con el proceso de enseñanza aprendizaje al igual que su incidencia.

El propósito de la investigación fue analizar la importancia que tiene para el docente del II año de la Carrera de Ingeniería Industrial la planificación didáctica y si está en correspondencia con el desarrollo del proceso de enseñanza - aprendizaje para el desarrollo de su asignatura”. Para lograr este propósito se plantearon objetivos específicos y los resultados y conclusiones se realizaron para dar salida a los mismos.

- Conocer la importancia que el docente y los estudiantes de la Carrera de Ingeniería Industrial, le dan a la planificación en el desarrollo de asignatura.
- Interpretar la correspondencia que existe entre los programas de asignatura, el plan didáctico, el plan diario y lo desarrollado en el aula de clase.
- Demostrar la importancia que tiene la planificación didáctica en cada asignatura y su incidencia en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

## **MATERIAL Y MÉTODO**

### **Diseño**

El diseño metodológico del estudio es cualitativo, pretendió valorar la actividad de planificación de los docentes en la carrera de Ingeniería Industrial y su correspondencia en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, haciendo uso de datos numéricos que le dan valor agregado a esta investigación sin embargo, el tipo de estudio es cualitativo.

Según Bonilla y García (2002) en la investigación cualitativa el investigador se involucra muy cercanamente con los sujetos de investigación. Existe

un interés por conocer el contexto para posibilitar así que el comportamiento de la personas pueda entenderse por dentro del sistema de significados. Así el acceso a la información se realiza a partir de técnicas como la observación participante, las entrevistas, los documentos los registros, etc.

### **Población**

Para Latorre, del Rincón, y Arnal, otra acción importante del investigador es determinar los sujetos con quienes se va a llevar a cabo el estudio; lo que hace necesario delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población.

La población de este estudio fueron los docentes, estudiantes, coordinador de la carrera de Ingeniería Industrial y director, todos pertenecientes al Departamento de Ciencia Tecnología y Salud, en la FAREM- Estelí, UNAN-Managua.

Los autores Latorre, del Rincón, y Arnal se refieren a la muestra como “conjunto de casos extraídos de una población, seleccionados por algún método de muestreo. Se considera muestra grande cuando  $n$  es = 30 o mayor”. (Latorre, del Rincón, & Arnal, 2003)

Los participantes de la investigación fueron seis estudiantes, que cursan el segundo año de la carrera de Ingeniería Industrial. El coordinador de la carrera y director del departamento y cinco docentes activos que imparten clases al año y carrera en cuestión.

El proceso de selección de la muestra se realizó mediante el muestreo no probabilístico modalidad intencional u opinático ya que todos tenían la posibilidad de ser seleccionados según los criterios de la investigación.

Para Casilimas (2002) este muestreo “tiene su origen en consideraciones de tipo práctico en las cuales se busca obtener la mejor información en el menor tiempo posible, de acuerdo con las circunstancias concretas

que rodean tanto al investigador como a los sujetos o grupos investigados”. (p.124)

Hay que destacar que según Sampieri (2007) “la muestra en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etcétera, sobre el cual se habrá de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”. (p. 562)

Por tal razón el número de entrevistado se efectuó por el criterio de la investigadora según su objetivo planteado y en base a los resultados que pretendía obtener. Al seleccionar a los estudiantes para ser entrevistados se hizo de forma aleatoria siendo único requisito para su selección, pertenecer a la carrera y al año en cuestión.

## Entorno

Este estudio fue realizado en la facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, UNAN-Managua, ubicada al noroeste de la ciudad de Estelí, en la carrera de Ingeniería Industrial, específicamente en el II año.

## Métodos y técnicas

En una investigación se obtienen cantidad de datos generados por las diferentes técnicas que el investigador utiliza, por tal razón se necesita definir qué métodos y técnicas utilizará en el proceso. Entendiendo por método “conjunto de técnicas y procedimiento que realiza el investigador para la obtención, procesamiento y posterior análisis estadístico de la información....” (López, 2000)

Becerril (1997) “Una técnica de investigación consiste en cómo se realiza la recopilación de la información y cómo se necesita que ésta sea recopilado”. (p. 293).

Dado a que el diseño de este trabajo investigativo es cualitativo, los principales métodos señalados por Sampieri para recolectar datos en ésta investigación,

son la observación, la entrevista, grupo focal, y la revisión de documentos y materiales. Por tanto, las técnicas utilizadas fueron: guía de entrevista, guía observación estructurada, grupo focal y revisión de documentos.

Los principales aspectos indagados fueron: Importancia de la Planificación, correspondencia que existe entre los programas de asignatura, el plan didáctico, el plan diario y lo desarrollado en el aula de clase y la incidencia en el proceso de Enseñanza – aprendizaje, estas categorías fueron figuradas en cada uno de los instrumentos aplicados a los participantes investigados para conocer su opinión respecto a cada uno de ellos y poder triangular la información y obtener resultados desde los diferentes puntos de vista de los sujetos implicados en el trabajo investigativo.

El método teórico utilizado, fue el inductivo porque se obtuvo información de una muestra seleccionada y los resultados fueron generalizados al expresar las derivaciones de la investigación.

Los métodos empíricos manipulados en este trabajo fueron:

- **Técnica de la entrevista**, que es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos. “ésta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona u otra”. (Sampieri, 2007)

En concordancia con esta definición se diseñó y se aplicó una guía de entrevista estructurada con la intención de que la información requerida no se desviara de los intereses de la investigación de modo que los estudiantes, docentes, y directivos dieran respuestas a las interrogantes.

- **Técnica de observación**, la observación científica como método consiste en la percepción directa

del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

Para conocer directamente lo que sucede en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje se diseñó una guía de observación estructurada no participante, la investigadora se limitó a observar los aspectos que se habían estructurado con anticipación sin desligarse del objetivo de la investigación.

Se observó cómo lo planificado se desarrolla en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje en el aula de clase para corroborar lo que el docente y estudiantes expresaron en la entrevista y en el grupo focal respectivamente.

- **Grupo Focal**, se realizó un grupo focal donde se diseñó una guía de los temas a tratar con seis estudiantes de la población en estudio, el grupo focal fue dirigido por la investigadora donde se abordaron los mismos aspectos, pero enfocado a estudiantes para conocer su percepción sobre el tema investigado.

El grupo focal es una técnica de uso frecuente posiblemente debido a la facilidad de implementación requiriéndole menos tiempo y en general su aplicación es de menor costo que otras técnicas cualitativas. (López, 2000)

- **Análisis de documentos**, se analizaron los programas de asignatura, planes didácticos, planes diarios de cada una de las asignaturas que cursan los estudiantes del II año de la carrera en gestión.

## **Procesamiento y análisis de la información**

Una vez obtenidos los datos, en primera instancia se procedió a realizar la transcripción de los instrumentos aplicados. La información obtenida se clasificó según los objetivos que se plantearon al inicio de la investigación, para los cuales se diseñó cada instrumento. Se redujo la información en matrices por objetivo, facilitando el análisis respectivo para dar salida a los mismos.

Con el objeto de dar más confiabilidad al estudio se procedió a la triangulación, principio que se usa para verificar si los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes de información guardan relación o tienen discrepancia entre sí.

En este caso en particular se compararon los datos obtenidos en el trabajo de campo con lo que plantean los autores al respecto y con los antecedentes propuestos en la investigación para dar validez y confiabilidad a los resultados obtenidos y poder redactar las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

La triangulación según (Cohen y Manion, 1985 y pourtois y desmet, 1988) citado por (Zúniga, 2010) es una de las técnicas más características de la metodología cualitativa. Su principio básico consiste en recoger y analizar datos de distintos ángulos a fin de contrastarlos e interpretarlos.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los principales hallazgos encontrados son presentados por objetivos y las categorías de análisis para lograr los propósitos de la investigación

Categorías	Subcategorías	Entrevista a directivos	Entrevista Docentes	Entrevista a estudiantes
Importancia de la Planificación docente	Grado de importancia de la planificación docente	Los directivos entrevistados coinciden en que la planificación es de gran importancia, por ser la guía del docente en el desarrollo de clase, mencionando que el docente se prepara mejor para impartir los contenidos.	La mayoría de los docentes entrevistados respondieron que la planificación es importante porque guía el proceso de enseñanza. La minoría la considera que la planificación es muy importante porque se especifican las actividades a realizar con los estudiantes.	El grado de importancia que los estudiantes observan en sus docentes respecto a la planificación es que es importante, porque guía el desarrollo de la clase, la ven como un proyecto a realizarse para comprender mejor los contenidos. Expresando que de esto depende el desempeño del docente.

### **Importancia que el docente de la Carrera de Ingeniería Industrial, le da a la planificación para el desarrollo de su asignatura.**

La siguiente matriz reduce la información de todas las entrevistas aplicadas a directivos (coordinador de carrera), docentes que imparten clases al II año de carrera en cuestión y a estudiantes.

### **Matriz de reducción de datos “importancia que le da el docente a la planificación”. Fuente: Elaboración propia**

Hallazgos encontrados: Los docentes directivos y estudiantes coinciden en su mayoría que la planificación es muy importante, y la minoría la considera significativa por las siguientes razones:

- Para el docente es muy importante, porque exige una mejor preparación, además se especifican las actividades a realizar con los estudiantes.
- Los estudiantes han expresado que sus docentes ven con importancia la planificación, porque guía el desarrollo de la clase, la ven como un proyecto a realizarse para comprender mejor los contenidos. Expresan que de esto depende el desempeño del docente.
- Los directivos entrevistados coinciden en que la planificación es de gran importancia, por ser la guía del docente en el desarrollo de clase, destacan

que el docente se prepara mejor para impartir los contenidos.

Las consideraciones que los informantes expresan referente a la planificación son las siguientes:

- Para los coordinadores debe ser una de las actividades de la labor docente, evidenciarse en todas las sesiones de clase porque es primordial en su desempeño, considerando los inconvenientes y las actitudes de los estudiantes, concordando con uno de los docentes que enuncia que debe ser una actividad de la labor docente expresa es la parte esencial en la educación. El docente cita que tiene que evidenciarse en todas las sesiones de clase, porque para interactuar con los estudiantes es necesario tener consigo una planificación de los contenidos. Otro la considera que tiene que formar parte en la enseñanza de la asignatura. En este aspecto se encuentran diferentes puntos de vista al considerar la planificación docente.
- Implícitamente los estudiantes consideran que la planificación es parte de la labor docente y evidenciarse en todas las sesiones de clase.

Si la planificación se considera importante y muy importante por los participantes entrevistados, los beneficios que esta tiene para cada uno de ellos son:

- Para los directivos ayuda a determinar acciones en el aula de clase, evitar las improvisaciones que

puede ejecutar el docente y especificar los fines, objetivos y metas de los contenidos.

- Para los docentes ayuda a organizar las acciones que se realizan en el aula de clase, evitando las improvisaciones y se especifican objetivos y metas de los contenidos.
- Para el estudiante ayuda a comprender mejor los contenidos porque el docente se prepara mejor y no improvisa, permitiendo mayor aprendizaje y logro de los objetivos propuestos en la clase.

Para Galván (2008) la importancia de la planificación que realiza el docente radica en que simplifica el trabajo, puesto que constituye en sí misma una guía que permite prever cuales son los resultados de la acción educativa,

cómo realizarla y cómo evaluarla. Por tanto la clase que imparte un profesor requiere de una cuidadosa planificación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje, que se convierte en condición indispensable para lograr los objetivos deseados. (p.125)

López Calva (2008) expresa que la planificación didáctica ayuda a:

- Aumentar la eficacia de la enseñanza
- Evitar improvisaciones por que confunden al educando.
- Dar secuencia y progresividad a los trabajos escolares
- Proponer las tareas adecuadas de acuerdo con las posibilidades de los estudiantes.

**La correspondencia que existe entre los programas de asignatura, el plan didáctico, el plan diario y lo desarrollado en el aula de clase.**

En la matriz se figura la estructura que se realizó para el análisis de los documentos de planificación.

Categorías analizadas por asignaturas	Matemática II	Dibujo I	Física II	Mediciones Técnicas	Análisis numérico	Observado
	Fecha					
Programa de asignatura	La fecha es especificada en el plan	En el plan didáctico, el plan diario y en el desarrollo de la clase hay correspondencia en la fecha en que se desarrollará el contenido y en cada sesión de clase. El docente transcribe en la pizarra la fecha en que se está desarrollando el encuentro.	El Programa de asignatura, Plan didáctico y diario y en el desarrollo de la clase se evidencia la fecha, aunque difieren con el plan didáctico.	La fecha se detalla en el plan didáctico, plan diario, y se escribe en la pizarra en cada encuentro de clase. La fecha en que se imparten los contenidos no coincide con la fecha en que están programados en el plan calendario.	La fecha se escribe en el plan didáctico y en la pizarra cada sesión de clase pero no coincide con la fecha estipulada en el plan didáctico por contenido.	En todas las asignaturas la fecha se especifica en el plan didáctico y plan diario según la calendarización correspondiente a cada asignatura, sin embargo, este dato no corresponde con la fecha en que se desarrolla el contenido.

**Tabla 2. Matriz de reducción de información de análisis de los documentos de planificación. Fuente: Elaboración propia.**

**Hallazgos encontrados:**

- En todas las asignaturas la fecha se especifica en el plan didáctico y plan diario según la calendarización correspondiente a cada asignatura, sin embargo, este dato no corresponde con el desarrollo del contenido en el momento en que se imparten las sesiones de clase con las que se programa.
- En todas las materias el número de sesión de clase se escribe en el plan didáctico pero no en el plan diario.
- En todas disciplinas los objetivos conceptuales, procedimentales y actitudinales están presentes en el programa, plan didáctico y plan diario. Algunos docentes lo dan a conocer al inicio del semestre, otros ni los escriben, ni los mencionan durante o al final del semestre, en las diferentes sesiones de clase.
- En las asignaturas analizadas los contenidos están estructurados por unidades en el programa, en el plan didáctico, en el plan diario y son escritos en la pizarra para ser observados y transcritos por el estudiante.
- En las materias estudiadas los contenidos y subcontenidos estas especificados por unidades temáticas mostrando correspondencia en los documentos de planificación docente y lo desarrollado en el aula de clase.
- En todas las disciplinas el programa sugiere estrategias didácticas de las que se puede auxiliar el docente para impartir la asignatura. En algunos programas existe más diversidad que otros según la naturaleza de la asignatura. Sin embargo cada docente tiene libertad para desarrollar la metodología que considere adecuada en determinado contenido y según la caracterización de los grupos.
- En todas las materias observadas se evidencia la implementación de estrategias didácticas para cada contenido en el plan didáctico, las que en su minoría corresponden a las actividades que el docente planifica en el plan diario y que son utilizadas en la clase. Las estrategias didácticas que más se utilizan son: laboratorios, trabajo cooperativo, indagación de conocimientos previos, trabajos individuales, grupales, exposiciones, discusión grupal, conferencia, guía de lectura y guía de ejercicios.
- En todas las asignaturas el docente planifica las actividades a realizar en su clase asignándoles tiempo para su realización, concretando que dentro de estas actividades no se planifican actividades motivacionales que ayuden al estudiante a despertar el interés por la asignatura y a sentirse motivado en su proceso de aprendizaje.
- En todas las materias los programas y planes hacen mención de las estrategias que debe hacer uso el docente para evaluar la clase según la naturaleza de la clase.
- En todos los planes didácticos de las asignaturas consultadas hacen referencia a las estrategias de evaluación para los contenidos.
- En ambos documentos las estrategias se refieren a la evaluación sumativa para lograr el porcentaje de acumulado, no a otras estrategias de evaluación que permitan mejorar el desarrollo de la clase como la autoevaluación, coevaluación, para retroalimentación entre estudiantes y docentes para mejoras en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Solo un programa hace referencia a estas estrategias de evaluación.
- El programa, plan didáctico y plan diario en todas las asignaturas especifican los recursos a utilizar en el aula de clase, sugiriendo con más frecuencia en cada una de ellas.
- Todos los docentes hacen uso de recursos tecnológicos como el data y la computadora y recursos convencionales como: (Pizarras acrílica, marcadores, borradores) textos impresos pero en su minoría los docentes utilizan otros como Videos, imágenes que ayudan a los estudiantes a comprender mejor alguno de los contenidos, como instrumentos de laboratorio y de mediciones.
- Hay que tratar de hacer uso de recursos diferenciados y de acorde con el contenido, de tal forma que permita mejor comprensión de los mismos.

- En todas las materias el tipo de evaluación que más se maneja es la sumativa tanto en el programa, plan didáctico y diario.
- En el desarrollo de la clase no se evidencia el tipo de evaluación que ejecutará el docente para cada contenido, siendo desconocido para el estudiante. La evaluación más utilizada es la sumativa y la diagnóstica. Entre la sumativa se aplica guías de ejercicios de forma grupal, pruebas sistemáticas, exámenes, exposiciones e investigaciones.
- El programa menciona algunas estrategias pero difieren en lo planificado y la forma en que se evalúa.
- La mayoría de los docentes planifica y orienta tarea para el próximo encuentro, pero no todos evidencian en el siguiente encuentro el desarrollo de la misma.
- En todas las clases el programa recomienda bibliografía pero no se evidencia en la planificación diaria, indicando algunos estudiantes consultados en la observación que al inicio de la clase el docente les da a conocer la bibliografía que pueden consultar para todos los contenidos a ser abordados.

Existe correspondencia en la mayoría de los elementos entre el programa de asignatura y plan didáctico, encontrando discrepancia en el plan diario y lo implementado en la clase con respecto a los anteriores, es decir que corresponde el programa de asignatura con el plan didáctico, la diferencia radica en algunos elementos del plan diario y con lo que se desarrolla en el 'proceso de enseñanza-aprendizaje.

Medina Rivilla y Mata (2002) expresa que una de las notas más características de una planificación didáctica, puede concretarse en la coherencia, cuando la planificación forma parte de un diseño planificador más amplio con el que guarda relaciones mutuas de dependencia e información. Proyecto del centro y planificación del aula se implican mutuamente en un proceso educativo continuo.

Al respecto Galván (2008) define al programa institucional como un instrumento que facilita el logro de aprendizajes valiosos, es el punto de partida para la planificación docente. La planificación consiste en una estructura sistemática y coherente de los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **Incidencia de la planificación didáctica en cada asignatura en el proceso de enseñanza-aprendizaje.**

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Entrevista a directivos</b>	<b>Grupo focal con estudiantes</b>	<b>Entrevista a docentes</b>	<b>Consolidado</b>
Incidencia de la planificación docente.	Planificación facilita el proceso de enseñanza aprendizaje.	Todos convienen en que la planificación facilita el proceso de enseñanza aprendizaje, dado a que el docente se prepara bien científicamente, es una guía en la clase por consiguiente facilita un mejor desempeño del docente en el aula de clase.	Todos los participantes investigados consideran que la planificación del docente facilita su aprendizaje porque se trata con claridad lo estudiado en el aula de clase.	Los entrevistados enuncian que la planificación de los contenidos facilita el proceso de enseñanza porque en ella se especifican las actividades, sirve de guía, y facilita el desempeño del docente y el aprendizaje del estudiante.	Todos los sujetos indagados respondieron que la planificación facilita el proceso de enseñanza aprendizaje por las razones siguientes: - El docente se prepara bien científicamente, es una guía en la clase por consiguiente facilita un mejor desempeño del docente en el aula de clase. - Se trata con claridad lo estudiado en el aula de clase - En ella se especifican las actividades, sirve de guía, y facilita el desempeño del docente y el aprendizaje del estudiante.

**Tabla 3. Matriz de reducción de información. Fuente: Elaboración propia**



## Hallazgos encontrados

En la tabla se muestra los resultados de las entrevistas a docentes, directivos y el grupo focal con estudiantes sobre la incidencia que tiene la planificación docente en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Los docentes, estudiantes y directivos respectivamente han comentado que la planificación si incide en la enseñanza y en el aprendizaje por las siguientes razones:

- Porque el docente se prepara bien científicamente, es una guía en la clase por consiguiente facilita un mejor desempeño del docente en el aula de clase.
- Se trata con claridad lo estudiado en la clase
- En ella se especifican las actividades, sirve de guía, y facilita el desempeño del docente y el aprendizaje del estudiante.

Otro aspecto que se cuestionó a los participantes del estudio fueron las ventajas que les ocasiona la planificación y al respecto contestaron:

Los docentes en su mayoría expresaron que guía el desarrollo de la clase, se definen los objetivos, las actividades, los recursos didácticos, se plantean las estrategias de aprendizaje y se estipula la evaluación del contenido desarrollado, pero la minoría de ellos respondió que la única ventaja que le ocasiona *es diseñar estrategias para lograr la comprensión de los contenidos en sus estudiantes*, esto indica que no todos los docentes ven a la planificación como algo que incide en el proceso de aprendizaje. Al igual los directivos expresaron las mismas ventajas que los docentes, coincidiendo en este aspecto.

Al respecto los estudiantes expresaron *que es una guía para el desarrollo de los contenidos, se especifican con claridad los objetivos y permite medir el logro de estos al finalizar la signatura si hubo aprendizaje o no.*

*El docente define claramente las actividades que se desarrollan en la clase especificando el tiempo para cada una de ellas. La planificación permite que el docente estipule la forma de evaluar la clase y los recursos para facilitar el proceso.*

En definitiva la planificación tiene mucho que incidir en el proceso de enseñanza-aprendizaje creando muchas ventajas tanto para los docentes como para los estudiantes, en ambos se logran las metas propuestas cuando el docente logra efectuar una planificación de acorde a los intereses de los estudiantes y de las exigencias de la sociedad ajustándose a los recursos y habilidades y destrezas de los estudiantes y a los fines de cada asignatura.

## CONCLUSIONES

**Importancia que el docente de la Carrera de Ingeniería Industrial, le da a la planificación para el desarrollo de su asignatura.**

Los resultados obtenidos permiten concluir que los docentes expresan que la planificación didáctica es muy importante en el desarrollo del proceso de Enseñanza-Aprendizaje al igual que para los estudiantes y directivos que trabajan con la carrera de Ingeniería Industrial.

Los docentes tienen percepciones diferentes en la forma de evidenciar la planificación, unos expresan que debe visualizarse en todas las sesiones, otros en cambio especifican que es una de las actividades propias del docente, en su minoría, que ésta forma parte en la enseñanza de la asignatura. Cuando la planificación debe percibirse de forma integral en todas las sesiones de clase, por obligación y conciencia es una de las labores esenciales del docente comprometido con la enseñanza y estas percepciones no se pueden ver por separadas.

Se evidencia que los docentes cumplen con su planificación al impartir la clase, pero no incluyen aspectos o acciones importantes para que sea eficaz. Una de las acciones que los docentes mencionan, es que utilizan el análisis del programa de la asignatura, pero otra acción importante que se debe efectuar en la planificación es analizar y ajustar los objetivos a las características de sus estudiantes, acción que no fue mencionada por los docentes consultados, por consiguiente los discentes han expresado que en ciertas ocasiones se escucha que *“la clase es aburrida”*, o que *“terminó la asignatura y no aprendieron nada”*.

Cuando el docente no incluye en su planificación la utilización de medios didácticos que le facilite el aprendizaje en los estudiantes y utiliza los mismos medios o estrategia ocasiona aburrimiento y desinterés en el discente.

Lo que se menciona anteriormente se le atribuye a que el docente muchas veces desconoce algunos aspectos que debe incluir en su planificación aunque cumpla con un esquema que responda a las interrogantes que son requisito para su realización, pero hay que estudiar en lo posible la población estudiantil y el perfil de la carrera, y dinamizar las sesiones de clase, que despierten el interés de los estudiantes en el aprendizaje.

Este efecto se le adiciona a que los docentes poseen conocimiento científico, y desconocen algunos aspectos pedagógicos necesarios para desempeñar la docencia.

### **La correspondencia que existe entre los programas de asignatura, el plan didáctico, el plan diario y lo desarrollado en el aula de clase.**

Referente a esto se puede expresar:

- Que existe correspondencia en la mayoría de los elementos que forman parte de cada uno de los escritos y que son esenciales en la planificación

entre estos tenemos: las unidades con sus contenidos y subcontenidos de cada asignatura, los objetivos conceptuales, procedimentales y actitudinales, la bibliografía, las tareas, estrategias de enseñanza-aprendizaje, estrategias de evaluación, todos estos elementos corresponden en el programa de asignatura, el plan didáctico y el plan diario.

- Existe discrepancia en algunos aspectos que son planificados en el plan didáctico y el plan diario, con lo desarrollado en el aula de clase al respecto se puede mencionar que la fecha en que se planifica desarrollar un contenido en el plan didáctico no corresponde con la fecha en que se desarrolla observando un desfase de hasta tres sesiones de clase.
- Otro aspecto que no corresponde son las estrategias de Enseñanza-Aprendizaje y de evaluación descritas en el plan didáctico y lo planificado con lo que se desarrolla en la sesión de clase y lo que propone el programa de la asignatura, aunque hay que destacar que la planificación debe ser flexible a cambios siempre y cuando colabore con el aprendizaje de los estudiantes.
- El programa sugiere estrategias didácticas de las que se puede auxiliar el docente para impartir la asignatura. En algunos programas existe más diversidad que otros según la naturaleza de la asignatura.
- Las estrategias de evaluación que se observó que más utiliza el docente son: el trabajo grupal exposiciones, laboratorio, resolución de guías de ejercicios.

En el análisis de documentos involucrados en la planificación (programa de asignatura, plan didáctico y plan diario) y lo observado en las sesiones de clase se puede expresar:

- Relacionando los resultados de este objetivo con los del primero, se deduce que al no corresponder la fecha en que se planifican los contenidos con la fecha en que se desarrollan, ocasiona que al

final de la asignatura no se logre desarrollar todo el programa propuesto y es aquí donde los docentes le dan al estudiante la tarea de investigar ciertos contenidos que son de gran importancia y que deben ser desarrollados con cierto grado de profundidad como se evidencia en la matriz del primer objetivo o simplemente el estudiante expresa que no aprendió nada, teniendo dificultad en las asignaturas que están relacionadas a estas.

- No se observa la implementación de actividades motivacionales en ningún documento de la planificación ni en lo observado en la clase y los medios didácticos que se estipulan en el plan diario en correspondencia en algunos casos con el programa son los mismos en casi todas las sesiones de clase al igual que las estrategias de enseñanza-aprendizaje, lo que ocasiona aburrimiento en los estudiantes y desinterés por la asignatura.
- La bibliografía solo se evidencia en el plan programa de asignatura pero no se encuentran plasmadas en el plan diario la bibliografía utilizada por cada contenido.
- Los objetivos son expuestos por el docente a los estudiantes al inicio de la asignatura y algunos de ellos solo hacen mención de los objetivos conceptuales, lo que no permite medir los resultados con los objetivos propuestos para ser evaluados y retroalimentarse para mejoras en el proceso, esto se evidencia en que no se utiliza otro tipo de evaluación más que la sumativa para asignar una calificación.

### **Incidencia que tiene la planificación didáctica en cada asignatura en el proceso de enseñanza – aprendizaje**

Se identificó claramente las razones por las que incide la planificación didáctica en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas son:

- El docente se prepara bien científicamente,
- Guía el desarrollo de la clase

- Se trata con claridad lo estudiado en el aula de clase
- Se especifican las actividades y facilita el desempeño del docente y el aprendizaje del estudiante.
- Se definen los objetivos de la clase, los recursos didácticos y se plantean las estrategias de aprendizaje y de evaluación.

La incidencia de la planificación abarca el desempeño profesional del docente y en el aprendizaje de los estudiantes.

La planificación merece una especial atención por el docente para no entorpecer el proceso de enseñanza-aprendizaje y lograr los objetivos propuestos en la asignatura y cumplir con las expectativas de los estudiantes.

Las acciones que debe realizar el docente son: planificar, realizar y evaluar, donde las últimas dos están en dependencia de la planificación que se efectuó.

*“Se asume que ser buen profesor es saber enseñar bien: dominar los contenidos de la disciplina y saber explicarlos claramente. Si los alumnos aprenden o no depende de muchas otras variables (motivación, capacidad, tiempo dedicado al estudio, estrategias de aprendizaje) que quedan fuera del control de los docentes.....cuando hablamos de enseñanza nos referimos también al proceso de aprendizaje: enseñar es gestionar el proceso completo de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en un contexto determinado, sobre unos contenidos concretos y con un grupo de alumnos con características particulares”* (Zabalza, 2007)

### **BIBLIOGRAFÍA**

- Arredondo Galván, V. M. (2008). *Didáctica General*. México: Limusa .
- Becerril, f. R. (1997). *Ciencia, metodología e investigación*. Naucalpan de Juárez: Longman de México Editores S.A.

- Casilimas, C. A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Bogotá Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Galván, V. A. (2008). *Didáctica General*. Balderas México : Limusa.
- Galvis, M. S. (2012). *La planificación Docente en el proceso de Enseñanza Aprendizaje de los alumnos de educación media de Colombia*. Maracaibo: Universidad de Zulia.
- Latorre, A., del Rincón, D., & Arnal, J. (2003). *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Ediciones Experiencias S.L.
- López Calva, M. (2008). *Planeación y Evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje*. México D.F: Trillas.
- López, J. P. (2000). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Managua.
- Medina Rivilla, A., & Mata, F. S. (2002). *Didáctica General*. Madrid: Pearson Educación.
- Sampieri, R. H. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Ultra.
- Zabalza, M. Á. (2007). *La enseñanza universitaria*. Madrid: Torrejón de Ardoz.
- Zúniga, F. J. (2010). *Desarrollo de los procesos familiares ante el conocimiento de la orientación sexual de los hijos*. Estelí.

## Programa de formación pedagógica a docentes orientado al aprendizaje cooperativo en estudiantes a través de Moodle

Andrea Lucía Córdoba Peralta<sup>1</sup>

Herman Van de Velde<sup>2</sup>

### RESUMEN

Artículo basado en los resultados de una investigación que la autora realizó con el objetivo de disponer de un programa de formación pedagógica a docentes, orientado al aprendizaje cooperativo en estudiantes a través del entorno virtual de aprendizaje (Moodle). El estudio constata que los entornos virtuales son medios educativos creados para el desarrollo de ambientes de aprendizaje, pero se necesita de una formación pedagógica para que esto suceda, por lo que los/as docentes requieren un programa que contemple esta temática. Se decidió trabajar con el enfoque cooperativo porque promueve la realización conjunta de actividades de aprendizaje entre estudiantes, respondiendo a las necesidades de una sociedad multicultural presente en las instituciones educativas. La contribución teórica del estudio consiste en la comprensión y promoción de la propuesta cooperativa como actividad interactiva entre estudiantes entre sí y con el/la docente desde un entorno virtual. Su aporte práctico implica el uso pedagógico de Moodle en los procesos educativos. Las novedades se relacionan con la utilización de las tecnologías y entornos virtuales como mediadores de los procesos de aprendizaje, la incorporación de técnicas didácticas y tecnológicas adaptadas a lo virtual, permitiendo a docentes contar con un espacio de formación pedagógica en dicho entorno.

**Palabras clave:** Entornos virtuales de aprendizaje, aprendizaje cooperativo, programa de formación pedagógica.

*Recibido:* 25 febrero de 2016

*Aceptado:* 10 de junio de 2016

---

<sup>1</sup> Egresada de la Maestría en Pedagogía con mención en Docencia Universitaria. E-mail: aluciap06@yahoo.com

<sup>2</sup> Doctor en Ciencias Pedagógicas, docente UNAN-Managua / FAREM-Estelí y coordinador de ABACOenRed (www.abacoenred.com), en el contexto americano. Correo Electrónico: herman@abacoenred.com

## **Teacher training program oriented to cooperative learning through Moodle**

### **ABSTRACT**

This article is based on the results of a research work that aimed to arrange a teacher training program, oriented towards students' cooperative learning through the virtual learning platform Moodle. The study verifies that virtual platforms are educational means created for the development of learning environments; however, a pedagogical training is needed for those purposes. Hence, teachers need a program that meets this need. The cooperative approach was chosen since it promotes the joint performance of learning activities among students, satisfying the needs of a multicultural society present in educative institutions. The theoretical contribution of the study consists of the understanding and promotion of the cooperative proposal as the interactive activity among the students themselves, and with the teachers from a virtual environment. Its practical contribution implies the pedagogical use of Moodle in the educative processes. The contributions are related to the implementation of technologies and virtual platforms as mediators of the learning processes, the incorporation of didactic techniques and technologies adapted to the virtual, empowering teachers to count on a teacher training platform on MOODLE.

**Keywords:** Virtual learning environments, cooperative learning, teacher training.

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han revolucionado al mundo entero y dan paso a la innovación educativa, que cada vez más requieren estar presentes en los procesos de formación profesional demandados por la sociedad actual. Como parte de estas tecnologías se encuentran los entornos virtuales de aprendizaje los cuales permiten la creación y desarrollo de cursos completos en la web. Para ello se necesita que docentes manejen de manera técnica y pedagógica dichos entornos.

Un entorno virtual de aprendizaje se presenta como un ámbito para promover el aprendizaje a partir de procesos de comunicación multidireccionales (docente/estudiante, estudiante/docente y estudiantes entre sí). Se trata de un ambiente de trabajo compartido para la construcción del conocimiento con base en la participación activa y la cooperación de todos los miembros del grupo. (Salinas, 2011, p. 2)

El/la docente de la modalidad virtual es quien dirige el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, según Lozano Castro (2010, p. 422):

El profesor que tiene experiencia en el ambiente de aprendizaje presencial o en el salón de clase tradicional deberá capacitarse en varios aspectos o temas claves para un mejor desempeño tales, como:

- ¿Qué son los cursos en línea?
- ¿Cómo aprende un estudiante de un curso en línea?
- Uso de la tecnología para la educación mediada por computadora
- El modelo educativo de la universidad o institución donde será tutor y las estrategias didácticas, componentes y recursos que conforman dicho modelo
- ¿Cómo retroalimentar al estudiante con calidad y calidez?

- Capacitación en los procesos docente, tecnológico, y administrativo con el fin de poder ser tutor de un curso.

Los entornos virtuales de aprendizaje ofrecen variadas posibilidades para la innovación. Salinas (2011, pp. 7-9) destaca las siguientes: *“favorecer la adopción de un modelo centrado en el estudiante, extender los límites espacio-temporales del aula presencial, ampliar las oportunidades de comunicación, proponer nuevas estrategias metodológicas, propias del ámbito virtual y utilizar nuevos recursos didácticos”*.

Estas posibilidades mencionadas por Salinas coinciden con el Modelo Educativo de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua). El/la docente en su práctica educativa es el que va a hacer efectiva la innovación, al integrar el potencial que proporcionan las tecnologías en sus clases como apoyo al proceso de aprendizaje de estudiantes.

En cuanto al aprendizaje cooperativo y para efectos de este estudio, se construyó el siguiente concepto:

Es una estrategia de aprendizaje basada en la construcción colectiva de nuevas oportunidades de aprendizaje, caracterizadas por el ejercicio de:

- Responsabilidad compartida (compromiso)
- Poder compartido (co-gestión)
- Comunicación fluida y de calidad
- Transparencia (rendición de cuentas del trabajo realizado)
- Interdependencia positiva (confianza)
- Integración
- Crítica y auto-crítica constructiva.

Van de Velde (2014, p. 40) plantea que en la cooperación *“hacemos énfasis en la intención de desarrollar un trabajo conjunto entre partes, tal que todas las involucradas se fortalezcan”*. Además, enfatiza en que la cooperación implica una manifestación actitudinal, caracterizada por la solidaridad en la construcción de soluciones de problemas compartidos.

El aprendizaje cooperativo es un enfoque educativo ideal en la sociedad actual, procura el desarrollo personal y profesional de los/as estudiantes, quienes aprenden a valorar el trabajo que realizan con los/as integrantes del equipo, comparten experiencias de vida que elevan el aprendizaje propio y el/la de los/as demás. Es necesario recalcar que:

El aprendizaje cooperativo es la vía para alcanzar la calidad de la educación, que se logra cuando maestros/as y administrativos/as están dispuestos a trabajar y aprender juntos para redefinir políticas, reglamentos, normas y comportamientos escolares. Es la mejor respuesta a las condiciones históricas, socioeconómicas y culturales de la sociedad contemporánea. (Ferreiro Gravié & Espino Calderón, 2009, p. 192)

Al referirse al ‘aprendizaje cooperativo’, cabe aclarar que no solo se refiere, en el contexto de este trabajo, a la aplicación de técnicas, sino a la construcción conjunta de escenarios educativos, caracterizados esencialmente por un ambiente global cooperativo.

El Modelo Educativo (2011, p. 32) de la UNAN-Managua plantea que:

En nuestra universidad se concibe el aprendizaje como un proceso interactivo, una actividad compartida en la que los/as estudiantes interactúan entre ellos/as, con el/la profesor/a y con todos los elementos que los rodean en el contexto socio-cultural en que se desarrollan. De esta forma el trabajo cooperativo constituye uno de los pilares fundamentales del quehacer educativo.

La Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí (FAREM-Estelí) tiene incorporada en su página web una sección llamada ‘Campus Virtual’ para el servicio docente y como entorno virtual de aprendizaje utiliza Moodle.

Los y las docentes trabajan con programas para el desarrollo de las asignaturas, ya que brindan la orientación de los contenidos que serán abordados, los objetivos que se quieren alcanzar en el proceso de formación de sus estudiantes y comparten algunas orientaciones metodológicas.

Los programas: “*son conjuntos de acciones educativas cuya finalidad es atender las demandas y responder a las expectativas de las personas*”. (Asamblea General de la República de Nicaragua, 2006).

El empleo de la tecnología y la pedagogía facilita el proceso educativo del / de la docente y estudiantes al contar con herramientas interactivas que permiten el desarrollo de diferentes actividades como en el caso de los entornos virtuales.

Para usar un entorno virtual de aprendizaje y efectivamente innovar en las prácticas formativas en línea es necesaria la disponibilidad de los recursos tecnológicos, planes de formación del profesorado que consideren paradigmas metodológicos acordes a los nuevos tiempos, como el constructivismo y la construcción social del conocimiento y el desarrollo de competencias en el uso tecnológico de estos espacios y en las habilidades relacionadas con el rol docente como diseñador de experiencias formativas virtuales y animador de la interacción en estos espacios (Silva Quiroz, 2011, p. 66).

Las interacciones que se producen entre docente y estudiantes son resultado de la planificación de las actividades por parte del / de la docente. Deben procurarse intercambios de significados, aprendizajes a nivel personal y grupal, así como la construcción social del saber. Esto es válido para implementarse en ambientes presenciales y/o virtuales.

El uso de las TIC no son garantes de una práctica educativa de calidad, sino depende del grado de conocimientos y habilidades pedagógico-



metodológicas del / de la docente al utilizar estas herramientas, como apoyo a la educación presencial o por medio de entornos virtuales de aprendizaje totalmente en línea, creando e impulsando nuevas propuestas y entornos educativos para el aprendizaje y la socialización de los/as estudiantes. Para ello se dispone de un programa de formación pedagógica.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Las herramientas metodológicas utilizadas en la planeación de la investigación realizada fueron la visión vertical (problema de investigación, preguntas directrices, objetivos, las personas involucradas en el estudio realizado y tipo de investigación) y la visión horizontal (contiene las principales interrogantes científicas de la investigación con las tareas, métodos, resultados y posible salida en la estructura final de la tesis)

La visualización del proceso de investigación se concreta en cuatro fases: planificación, recolección de datos, procesamiento de datos y la elaboración del informe final.

Con respecto a los métodos a **nivel teórico** se aplicó análisis, síntesis e inducción. Los primeros dos métodos permitieron realizar análisis documental, análisis y síntesis de contenido. También se implementaron en función de la interpretación de los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, para una mejor comprensión del uso que le dan docentes y estudiantes a los entornos virtuales de aprendizaje en el proceso educativo.

También se aplicó el método inductivo para extraer las conclusiones de carácter general de los hechos más repetitivos encontrados en los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de recolección de datos a docentes.

Los métodos a **nivel empírico** empleados: encuesta, entrevista y observación. La primera técnica utilizada

para la recolección de datos fue la encuesta por cuestionario con el objetivo de saber cómo los y las docentes trabajaban Moodle como entorno virtual de aprendizaje en sus clases. Posteriormente, para profundizar en los datos obtenidos del cuestionario, se aplicó la entrevista estructurada a docentes, con el objetivo de saber más respecto a cómo trabajan ‘Moodle’ como entorno virtual de aprendizaje, en sus clases. Finalmente se hizo la observación no participante al Campus Virtual de la FAREM-Estelí, construida según las respuestas obtenidas de las entrevistas a docentes, con el objetivo de valorar el diseño y organización de los cursos y sus ambientes educativos creados por docentes de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información al trabajar sus clases.

En esta investigación se emplearon dos métodos a **nivel estadístico** como fueron “promedio” para calcular la edad promedio de los/as docentes encuestados y “frecuencia” para representar los datos numéricos obtenidos del cuestionario, esto se debe a que el estudio es más cualitativo.

El enfoque paradigmático de esta investigación es mixto, predominando el enfoque cualitativo. En este estudio se empleó la **triangulación** de datos obtenidos de las técnicas aplicadas en el trabajo de campo (cuestionario y guía de entrevista a docentes, así como la guía de observación realizada al Campus Virtual de la FAREM-Estelí) y algunas teorías expuestas en el capítulo Referente teórico contextual.

En la selección de la muestra se escogió el muestreo no probabilístico, de tipo intencional o por conveniencia. Los criterios de selección de la muestra de la carrera “Ingeniería en Sistemas de Información” obedecen a:

- Docentes, en su mayoría, usan frecuentemente el laboratorio de computación
- La mayor parte de los y las docentes está sin preparación pedagógico-metodológica en el uso de entornos virtuales de aprendizaje
- Los/as estudiantes necesitan experimentar otras

formas de aprendizajes, esto lo permiten los entornos virtuales

- Docentes con mayor posibilidad (por el tipo de carrera) de compartir datos útiles como insumos para la construcción de un programa de formación pedagógica a docentes.

La muestra elegida del estudio son 12 docentes (muestra invitada) de la carrera, de los cuales solamente 9 respondieron al llenado del cuestionario (muestra productiva).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se detallan los principales resultados obtenidos de la aplicación de técnicas de recolección de datos (cuestionario y entrevista estructurada a docentes y la observación no participante al Campus Virtual de la FAREM-Estelí), así como la triangulación de estos datos, y algunas teorías expresadas en el capítulo Referente teórico contextual.

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado, los/as nueve docentes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información realizan actividades académicas de forma presencial con sus estudiantes. Solamente cinco docentes mencionaron en sus respuestas que complementan las actividades presenciales con las virtuales a través del uso de Moodle. No hay algún seguimiento de docente a estudiantes, ni espacios creados en los cursos para aclaración de dudas. Se limitan a cumplir con entregas de tareas, siendo estas más de carácter evaluativo.

Las actividades planificadas por los/as docentes han de ser adecuadas *“al contenido y a la caracterización del grupo, responder a las inquietudes que se les presenten, promover el aprendizaje cooperativo, la evaluación basada en criterios, motivarlos a que utilicen Moodle, fomentar la responsabilidad en el cumplimiento de entrega de tareas, la participación en las actividades orientadas”* (expresiones tomadas de la entrevista a docentes), de manera que permitan la construcción

de un entorno virtual de aprendizaje. Esto también es afirmado por lo que expresa Salgado García (2006, p. 69) desde el modelo constructivista las prácticas educativas en contraposición al modelo tradicional se caracterizan por fomentar *“una relación más horizontal entre profesor/a y estudiante, la interacción entre estudiantes, el pensamiento crítico, la discusión, el intercambio de opiniones y construcciones sobre los fenómenos, la participación activa, las experiencias de aprendizaje y las evaluaciones auténticas basadas en tareas reales”*.

Se recalca que Moodle cuenta con un sinnúmero de opciones para la generación de aprendizajes y es necesario que sea atractivo a los/as participantes del mismo, pero requiere de los/as docentes propuestas de recursos didácticos que faciliten a los/as estudiantes la construcción de sus propios aprendizajes y puedan compartir con los/as demás integrantes del grupo.

En general se evidencia en el programa de formación solicitado por los/as docentes el disponer de toda una estructura organizativa en cuanto a diseño, recursos (internos y externos), actividades, técnicas de evaluación, en fin la creación de un entorno virtual de aprendizaje de forma pedagógica y didáctica para los/as estudiantes. Las estrategias del programa de formación están enfocadas a como los/as docentes trabajen en el diseño y aplicación de estrategias de aprendizaje en Moodle, desde una perspectiva interactiva, promoviendo espacios de reflexión en los cursos, la presentación de los contenidos a través de las pantallas, el intercambio entre todos/as los/as actores/as involucrados/as con herramientas propias de Moodle. También incluye la implementación del aprendizaje cooperativo en el proceso.

En cuanto a la metodología del programa de formación propuesta por los/as encuestados/as expresaron que esta debe ser *“dinámica, interactiva, práctica, activa, debe permitir el compartir aprendizajes, flexible, tratar contenidos abiertos al debate y a la discusión”*.

El utilizar un entorno virtual que favorezca el aprendizaje cooperativo o no, estará definido por el diseño de las actividades pedagógicas en las cuales los/as estudiantes interactúan para construir sus aprendizajes y aportar al de los/as demás. Las metodologías cambian constantemente y es deber docente actualizarse de forma permanente, por lo que en sus respuestas manifiestan el interés en esta temática. Los y las docentes necesitan estar preparados/as ante los constantes cambios influenciados por las TIC, particularmente en la utilización de entornos virtuales de aprendizaje de forma técnica y pedagógica, orientando el aprendizaje cooperativo como elemento de innovación docente entre participantes y facilitador/a.

Para el desarrollo del programa de formación pedagógica a docentes se propuso un diplomado el cual está estructurado en tres módulos en el que se diferencian los niveles de participación docente (inicial, medio y avanzado), acordes a las características en las prácticas pedagógicas y partiendo de su situación inicial al ingresar al programa de formación. Estos módulos se distribuyen de la siguiente manera:

Módulo I: Uso y familiarización con el entorno virtual.

Módulo II: Enfoque pedagógico-metodológico basado en aprendizaje cooperativo en el uso de un entorno virtual.

Módulo III: Creación de cursos virtuales usando un entorno virtual (Moodle), con enfoque pedagógico caracterizado por un aprendizaje cooperativo.

Los y las docentes participantes del diplomado ingresarán a los tres módulos del programa, el cual es visto como un solo curso. Habrá algunos/as que manejen más que otros/as dadas las experiencias diferenciadoras en cuanto al uso de Moodle.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El diagnóstico realizado sobre las prácticas pedagógicas refleja que quienes usaron el entorno

‘Moodle’ lo han hecho en mayor medida de manera técnica. Por lo mismo, este entorno no es aprovechado desde el punto de vista pedagógico, minimizando la importancia de este aspecto necesario para facilitar la construcción de aprendizajes con todos/as los/as actores/as involucrados/as en el proceso. Se destaca la débil incidencia docente en la promoción del trabajo cooperativo con sus estudiantes en los cursos desarrollados, desde el entorno virtual. La universidad cuenta con una sección Campus Virtual, sin embargo la participación de docentes en la creación de cursos como parte del proceso educativo para sus estudiantes, es limitada.

Los resultados de la revisión documental y su correspondiente análisis de contenido permiten fundamentar que los entornos virtuales de aprendizaje *“son recursos educativos diseñados para facilitar la comunicación pedagógica de los/as participantes en un proceso educativo, sea a distancia (virtual) o de naturaleza mixta (combinación de lo presencial y virtual) mediatizados por la tecnología”*.

Se concluye que la metodología empleada, es decir el conjunto de métodos, técnicas e instrumentos que se aplicó permitió conseguir los alcances pretendidos y expresados en los objetivos de esta investigación.

En cuanto a los contenidos de un programa de formación pedagógica sugieren los/as docentes que sean novedosos, interactivos, prácticos y que les facilite el diseño de cursos virtuales. Retomando todos los insumos de los resultados se llegó a la construcción del programa de formación pedagógica, el cual será oportuno en función de las necesidades docentes en cuanto al manejo técnico y/o pedagógico de un entorno virtual de aprendizaje (Moodle).

**Se recomienda** desarrollar el programa de formación pedagógica en la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información y validarlo. También se sugiere realizar diagnóstico en otras carreras para adecuar el programa

de formación pedagógica y aplicarlo. La universidad podría establecer convenios que permitan a los/as docentes realizar un intercambio de experiencias con otras instituciones educativas que trabajan con entornos virtuales de aprendizaje. Además de lo anterior se sugiere documentar más técnicas cooperativas que se puedan desarrollar en entornos virtuales para el fortalecimiento de los procesos educativos. También se debe pensar en establecer un sistema de formación pedagógica a docentes en general de toda la Facultad y demás recintos de la UNAN-Managua.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea General de la República de Nicaragua. (2006). *Ley General de Educación N° 582*. Managua.
- Ferreiro Gravié, R., & Espino Calderón, M. (2009). *El ABC del Aprendizaje Cooperativo. Trabajo en equipo para aprender y enseñar* (2da ed.). México: Trillas.
- Lozano Castro, A. (2010). Prácticas de tutoría en educación a distancia. En A. Lozano Rodríguez, & J. V. Burgos Aguilar, *Tecnología Educativa en un modelo de educación a distancia centrado en la persona*. México: Limusa.
- Salgado García, E. (2006). *Manual de Docencia Universitaria Introducción al constructivismo en la educación superior*. (ULACIT, Ed.) Disponible en: [http://cursa.ihmc.us/rid=1158251261031\\_499801323\\_3752/MANUAL%20DOCENCIA%20UNIVERSITARIA%202a%20ed.pdf](http://cursa.ihmc.us/rid=1158251261031_499801323_3752/MANUAL%20DOCENCIA%20UNIVERSITARIA%202a%20ed.pdf)
- Salinas, M. I. (2011). *Entornos virtuales de aprendizaje en la escuela: tipos, modelo didáctico y rol del docente*. Disponible en: [http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo82/files/educacion-EVA-en-la-escuela\\_web-Depto.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo82/files/educacion-EVA-en-la-escuela_web-Depto.pdf)
- Silva Quiroz, J. (2011). *Diseño y moderación de entornos virtuales de aprendizaje (EVA)*. Santiago de Chile: UOC.
- Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua. (2 de Septiembre de 2011). Modelo Educativo, Normativa y Metodología para la Planificación Curricular 2011. Managua, Nicaragua.
- Van de Velde, H. (2014). *Construyendo escenarios educativos, basados en cooperación genuina* (1ra ed.). Estelí, Nicaragua: ABACOOenRed.

## Facebook como Herramienta Didáctica Mediadora para Favorecer el Desarrollo de las Habilidades Básicas del Idioma Inglés

Luis Enrique Saavedra Torres<sup>1</sup>

Franklin Jesús Solís Zúniga<sup>2</sup>

### RESUMEN

La red social Facebook presenta herramientas idóneas para ser utilizadas por docentes y estudiantes en procesos educativos, se requiere de una planeación didáctica adecuada para su aprovechamiento. En estas épocas las y los estudiantes hablan de Facebook y algunas otras Tecnologías de la Información y la Comunicación; herramientas que son utilizadas para el ocio, diversión y en algunos pocos casos para la educación y formación personal. La experiencia de investigación que aquí se presenta está orientada en demostrar de qué manera el uso de la red social Facebook como herramienta didáctica mediadora favorece el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés. El estudio se llevó a cabo en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, con estudiantes de la carrera Licenciatura en Inglés durante el periodo 2015. Se realizó a partir del diseño de investigación mixto con predominio del enfoque cualitativo, descriptivo y de corte transversal. Las técnicas aplicadas para la recolección de la información fueron: encuesta, observación, entrevista y análisis documental. Los resultados reflejan que la gran mayoría de docentes y estudiantes tienen perfil en la red social Facebook, los docentes no hacen uso de Facebook como herramienta didáctica desaprovechando las bondades que posee, y los estudiantes demandan actividades educativas en otros tipos de ambientes. Se encontró debilidad en el uso de TIC por los docentes, herramientas necesarias para favorecer el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés.

**Palabras clave:** Red social Facebook, Herramienta Didáctica Mediadora, Habilidades Básicas del Idioma Inglés, Estrategias Didácticas, Plan de capacitación.

*Recibido: 23 de febrero de 2016*

*Aceptado: 13 de junio de 2016*

---

<sup>1</sup> Egresado de la Maestría: Pedagogía con Mención en Docencia Universitaria. Docente. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. Correo electrónico: lest2109@gmail.com  
<sup>2</sup> Psicólogo-Docente. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí. Master en Psicología, Atención Personalizada y Desarrollo Comunitario. UAB. España. Doctorando en Ciencias en Salud Pública. Universidad de Guadalajara. México. Correo electrónico: franksolis23@yahoo.com

## **Facebook as a didactic tool in the development of English language skills**

### **ABSTRACT**

The social network Facebook offers suitable tools to be implemented by teachers and students in educative processes. An appropriate didactic planning is required for its use. In modern times, students talk about Facebook and some other Information and Communication Technologies (ICT), tools that are used for entertainment purposes and in a few cases for educational purposes. This study is oriented to show the way in which the use of Facebook as a didactic tool can contribute to the development of English language skills. The study was carried out at Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, with students of the English teaching program, during the academic year 2015. The study was carried out using a mix methods design, with predominance of the qualitative approach. The data collection techniques implemented were survey, observation, interview and document analysis. The main research results reveal that the majority of teachers and students have a Facebook profile; however, they do not use it as a didactic tool. Moreover, weaknesses regarding the use of ICT tools were found among teachers, tools that are necessary in the development of English language skills.

**Keywords:** Social Network Facebook, Didactic Tool, English Language Skills, Training Program.

## INTRODUCCIÓN

En la Facultad Regional Multidisciplinaria, es común identificar que el interés principal que muestra el estudiante sobre el idioma Inglés es hablarlo fluidamente, comunicarse de manera rápida, sin errores y pronunciarlo correctamente. Estos son los objetivos primordiales del estudiante, lamentablemente, los temores existentes en ellos así como las limitaciones en cuanto a la metodología utilizada para la enseñanza de este idioma, impiden en muchos casos el alcance de estos objetivos.

Se ha identificado que los problemas más relevantes al momento de aprender Inglés se involucran en el desarrollo de las habilidades básicas. Por ello, esta investigación se enfoca a resolver la problemática formulada a continuación:

¿De qué manera el uso de la red social Facebook como herramienta didáctica mediadora favorece el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés en estudiantes de la carrera Licenciatura en Inglés de la FAREM Estelí, en el periodo 2015?

Como antecedente de este estudio se destaca el “Uso Educativo de Facebook por el Docente Universitario” presentado por los autores López & Espinoza (2013). El trabajo se realizó en el Centro Universitario del Sur, de la Universidad de Guadalajara. Algunos de los resultados obtenidos, reflejan que sí hay un uso educativo dirigido de Facebook, y que ésta plataforma puede ser un importante apoyo en los procesos de enseñanza y aprendizaje siempre y cuando se cuente con un diseño adecuado y acorde a los contenidos educativos trabajados.

Por su parte Rojas Bonilla (2013), llevó a cabo un estudio titulado “Reforzando el aprendizaje del idioma Inglés en el aula con el apoyo y uso de las TIC” presentado en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – México. Este estudio se enfocó en mostrar

cómo es que los recursos web 2.0 (videos, audios y blog) son de gran utilidad para mejorar la habilidad oral en Inglés de los alumnos. La metodología se basa en la implementación de recursos web 2.0 en el aula mediante el uso de diferentes actividades educativas con estrategias diseñadas por la docente para aumentar la práctica oral en Inglés de las y los estudiantes. Al final del curso, aparte de las evaluaciones de las cuatro habilidades del idioma Inglés, se les aplicó a las y los estudiantes otro examen de diagnóstico para conocer si durante el curso adquirieron otras o reforzaron las habilidades orales que ya tenían sobre el idioma. El resultado fue satisfactorio, ya que los estudiantes obtuvieron un resultado mayor al del examen de diagnóstico inicial.

En este estudio cuyo objetivo es: Demostrar de qué manera el uso de la red social Facebook como herramienta didáctica mediadora favorece el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés, en estudiantes de la carrera Licenciatura en Inglés de FAREM Estelí, se diseñó un plan de capacitación dirigido a los docentes donde se incorporan actividades con los recursos que Facebook tiene y que pueden ser aprovechados en procesos educativos. Además, se pretende ofrecer una pequeña aportación a la línea de investigación Tecnologías de la Información y Comunicación con el tema redes sociales y su impacto en la sociedad, así como la línea de investigación calidad educativa con el tema Tecnología Educativa, particularmente: las TIC en los procesos de aprendizaje.

La hipótesis fue que si las y los docentes utilizan la red social Facebook como herramienta didáctica mediadora entonces se logrará el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés (listening, speaking, reading y writing) así como las competencias (comprensión auditiva, pronunciación, gramática y vocabulario) en las y los estudiantes. Dicha hipótesis será comprobada una vez que se ponga en marcha el plan de capacitación para docentes propuesto en este estudio.

El estudio se realizó bajo el enfoque mixto debido a que se recolectaron, analizaron y vincularon datos cuantitativos y cualitativos, predominando el enfoque cualitativo porque se aplicaron técnicas como: entrevista, observación y análisis documental.

El pensar en cómo se puede utilizar el Facebook desde una perspectiva educativa hace necesario analizar cómo éste favorece el desarrollo de habilidades básicas del idioma Inglés que pueden mejorar a partir de la práctica de la escucha, habla, lectura y la escritura, partiendo de la motivación que puede sentir el estudiante al usar el Facebook como tarea colaborativa al intercambiar experiencias con sus compañeros. (Tobón, 2006, pág. 222).

Se espera que los hallazgos de esta investigación sean de gran importancia para las y los estudiantes porque los beneficiaría en su aprendizaje, ya que, realizarían actividades colaborativas que rompen con los esquemas de métodos tradicionales que, en ocasiones, son aburridos para ellos, especialmente, para los aficionados a las TIC.

De hecho, el impacto que se cree que genera el uso del Facebook en el aula es positivo puesto que, al observar la espontaneidad, la motivación, la agilidad y la participación con la que escriben en Facebook, ya sea desde una computadora o de sus dispositivos móviles, se hace necesario plantear actividades que lo incluyan para obtener los mismos beneficios actitudinales que manifiestan las y los estudiantes cuando están conectados.

Se pretende que con el análisis de los resultados se facilite información y avances para mejorar la práctica pedagógica educativa de las y los docentes, ya que el descubrir cómo Facebook puede convertirse en una herramienta de apoyo a los aprendizajes de las y los estudiantes, no sólo de la carrera de Inglés sino de otras carreras, será de gran relevancia puesto que, podrán incorporar a sus clases actividades más motivadoras y atractivas para las y los estudiantes.

“El descubrir una posibilidad pedagógica en el uso del Facebook, anima a las y los docentes a permitirlo en el aula, dado que, la utilización de la tecnología en las clases debe ser como medio y recurso didáctico, puesto que, por sí sola no resolverá las problemáticas dentro del ámbito educativo” (Cabero & Gisbert, 2005, pág. 48).

En suma, la comunidad educativa en general se verá beneficiada con la inclusión del Facebook al aula de clase porque dejarán a un lado el tabú que existe sobre dicha red social, como una pérdida de tiempo. Asimismo, es una oportunidad de enseñar a las y los estudiantes de la manera que ellos quieren aprender, en un contexto de comunicación real, con comentarios y saludos propios de quienes consideran sus amigos. “Lo que implica, partir de los gustos y de los intereses de las y los estudiantes, dado que, el uso de las TIC, genera impacto y atracción en los procesos educativos si se utilizan apropiadamente”. (Marqués, 2012)

Los resultados más relevantes revelan que Facebook es la red social más utilizada por docentes y estudiantes de la carrera de Inglés razón por la cual es necesaria su valoración para ser utilizada como herramienta didáctica. Estudiantes y docentes consideran que al utilizar Facebook como herramienta didáctica y de aprendizaje se lograría desarrollar las habilidades básicas del idioma Inglés.

Las actividades que se pueden realizar en Facebook con el fin de favorecer el desarrollo de las habilidades básicas son: Grabar voz en Inglés, grabar vídeos de conversaciones en Inglés, leer contenido educativo en Inglés, reflexionar sobre imágenes con mensajes en Inglés, ver películas educativas en Inglés, conversaciones grupales sobre un contenido en Inglés y realizar actividades interactivas en Inglés (crucigramas, rellenar huecos, test, emparejamiento, verdadero y falso).



## MATERIALES Y MÉTODOS

Para esta investigación educativa, cuyo problema es, el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés, el estudio se realizó bajo el enfoque mixto el cual según Hernández, Fernández, & Baptista (2006, pág. 755) es “un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”.

Se determinó que es un estudio con enfoque mixto desde el planteamiento del tema, objetivos y además, porque se recolectaron datos cuantitativos a través de la aplicación de una encuesta, sin embargo, existe predominio del enfoque cualitativo porque se aplicaron más técnicas de recolección de datos cualitativos como la entrevista, observación y análisis documental.

Según su aplicabilidad es una investigación aplicada ya que se hace una propuesta de plan de capacitación para docentes que incorpora la red social Facebook como herramienta didáctica con el objetivo de favorecer el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés en las y los estudiantes de dicha carrera, además, esta investigación tiene un alcance descriptivo ya que, como señalan Hernández, Fernández, & Baptista (2006), busca especificar los cambios importantes contando y detallando lo que se observó.

Es de corte transversal puesto que se realizó en el período de Marzo a Diciembre del año 2015 en la Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí (FAREM-Estelí). Los participantes en este estudio fueron 138 estudiantes de la carrera Licenciatura en Inglés, así como 7 docentes que guiaron el aprendizaje de asignaturas relacionadas con el idioma Inglés. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a los participantes, esto por la facilidad de reclutamiento al momento de solicitar la información. Los métodos generales utilizados para el análisis e interpretación de datos fueron la inducción y deducción

así como el análisis y la síntesis. Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron: la observación, la entrevista semiestructurada, análisis documental del modelo educativo y programas de asignaturas así como la encuesta. La observación se aplicó en los salones de clases, la entrevista fue realizada a docentes y la encuesta aplicada a estudiantes y docentes de la carrera Licenciatura en Inglés.

El Procesamiento y análisis de datos cualitativos se realizó de la siguiente manera:

1. **Obtener la información:** Esta se hizo a través del registro sistemático de notas de campo.
2. **Capturar, transcribir y ordenar la información:** la captura de la información se hizo a través de registro electrónico y registró en papel.
3. **Codificar la información:** Se agrupó la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos en el estudio.
4. **Integrar la información:** Aquí se relacionó las categorías obtenidas en el paso anterior, entre sí y con los fundamentos teóricos de la investigación.

En lo referente al análisis de los datos se utilizó la técnica análisis de contenido temático y la triangulación de datos. El procesamiento y análisis de los datos cuantitativos se hizo de acuerdo a los objetivos formulados en el estudio, utilizando la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Para el procesamiento de la información se hizo necesaria la utilización de software estadísticos tales como: SPSS, Encuesta Fácil y Excel.

La principal limitante surgió al momento de solicitar información a las y los docentes de las asignaturas relacionadas con el idioma Inglés, solo tres docentes contestaron a la petición de apoyo por parte del investigador, por eso al final se decide trabajar solo con las y los docentes que estuvieron anuentes a brindar la información solicitada.

## RESULTADOS Y DISCUSION

### Concepciones que tienen docentes y estudiantes de la carrera de Inglés sobre el uso de la red social Facebook como herramienta de aprendizaje.

El Gráfico 1, refleja que el uso de las redes sociales en pleno siglo XXI se ha convertido en una de las principales necesidades de la comunidad estudiantil.

En el contexto educativo, se han utilizado las redes sociales por la libertad que permiten para ser adaptadas a cualquier tipo de uso; uno de los usos educativos es que permite el intercambio de información mediante una plataforma institucional a través de internet; la cual ofrece el flujo de la información de interés para un grupo determinado; proporciona el consenso para la organización de actividades y promueven el aprendizaje colaborativo (Castells, 2011).

El 100% de los docentes informantes utilizan redes sociales dato muy importante sobre el uso de las TIC por parte de los docentes.

#### ¿Utilizas alguna red social?

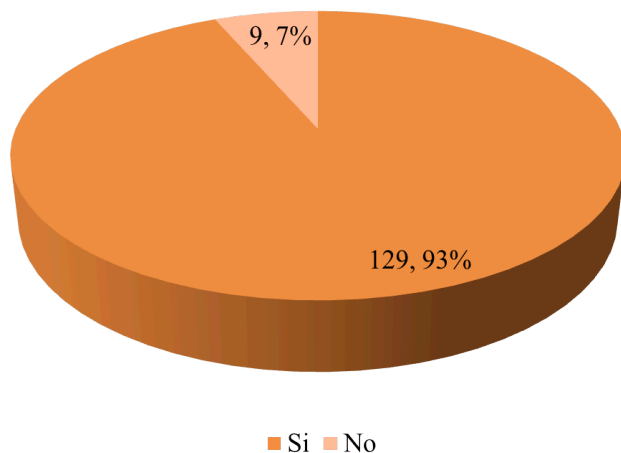


Gráfico 1, Uso de las redes sociales por estudiantes

#### ¿Cuál o cuáles de estas redes sociales utilizas?

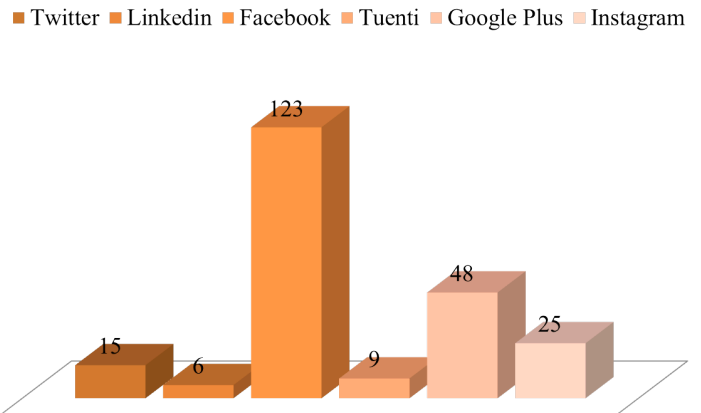


Gráfico 2, Redes sociales utilizadas por estudiantes

La red social Facebook es la más utilizada por las y los estudiantes de la carrera de Inglés, de esta manera Facebook se constituye como una herramienta de aprendizaje idónea para incorporar en la enseñanza del idioma Inglés sobre todo para el desarrollo de las habilidades básicas de dicho idioma.

Todos los docentes participantes en este estudio tienen un perfil en la red social Facebook convirtiéndose en la más utilizada, por ende la más indicada para usar como herramienta didáctica y así poder incorporar otros ambientes de aprendizaje donde los estudiantes se sienten motivados y dispuestos a participar.

El 88% de las y los estudiantes participantes en el estudio consideran que el uso de la red social Facebook favorece el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés, solo el 12% no ve en Facebook una herramienta educativa.

#### ¿Consideras que el uso de la red social Facebook favorece el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés?

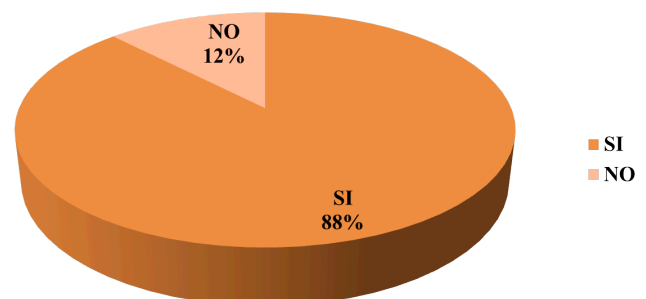


Gráfico 3, Facebook en el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés

Pérez-Sabater (2012), menciona que el Marco de Referencia Europeo para la enseñanza y aprendizaje de idiomas recomienda la planificación de actividades en entornos tecnológicos, que permitan interacciones entre estudiante - estudiante y entre estudiante - profesor, para activar la práctica de las habilidades orales de comprensión y producción. Y, de esa manera, se solucionen dos problemas que ocurren en el aula presencial, como son: (a) la falta de la interacción profesor – estudiante, y (b) la práctica oral continúa del estudiante.

Se puede afirmar que, las y los estudiantes en la actualidad, ya se conectan virtual y socialmente sin necesidad de la existencia de un currículum. Lo que hace falta desde las instituciones educativas es que las conexiones sociales y virtuales que se den en las redes sociales tengan una orientación pedagógica, para cumplir con la política educativa ya existente y normada en el marco curricular y alinearla al contexto de buen uso del Facebook a nivel mundial.

El Gráfico 4, expresa que las y los estudiantes consideran que al utilizar Facebook como herramienta de aprendizaje se podrían desarrollar las habilidades de escucha, habla, lectura y escritura del idioma Inglés. De esta manera, Facebook permite conversaciones multidimensionales tanto entre estudiante-estudiante y entre estudiante-profesor. Con estas características, Facebook tiene un impacto significativo en el aprendizaje de idiomas, porque proporciona oportunidades para entablar conversaciones informales y también permite el acceso a materiales auténticos como el intercambio de fotos, videos y música culturalmente relevantes. Es decir permite un aprendizaje de idiomas socialmente activo.

¿Cuál o cuáles de estas habilidades se desarrollan usando la red social Facebook?

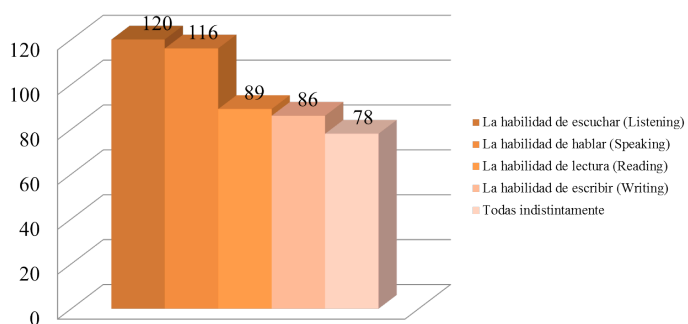


Gráfico 4, Habilidades básicas del idioma Inglés

Al consultar a los docentes sobre, ¿Cuál es su valoración sobre el uso que los estudiantes le dan a la red social Facebook? Los resultados fueron los siguientes:

- El docente 1 respondió “*Las redes sociales son utilizada por los estudiantes solo para uso personal, mi percepción es que los estudiantes casi no utilizan Facebook para estudiar*”.
- El docente 2 respondió: “*va en dependencia como lo utilizan si es para trabajos académicos creo que les es de mucho provecho*”
- El docente 3 respondió: “*En mi humilde opinión, el uso es meramente de comunicación y entretenimiento*”.

En síntesis, los docentes consideran que el uso que los estudiantes le dan al Facebook es de entretenimiento y comunicación, además aducen que si los estudiantes utilizaran el Facebook académicamente les sería de mucho provecho.

### **Estrategias didácticas que están utilizando las y los docentes para favorecer el desarrollo de habilidades básicas del idioma Inglés en las y los estudiantes.**

De acuerdo con Tobón (2006), en el campo de la Pedagogía, las estrategias didácticas son la manera como el docente propone, de manera sistémica, que se desarrolle un aprendizaje, pueden ser exposiciones, diálogos, foros, debates, escuchar un programa radial o ver una película para discutirla en clase.

No se observó el uso de las Tecnologías de la Información (TIC) como medio de enseñanza por parte de los docentes, contrario a lo que proponen los programas de estudio de las asignaturas Gramática I, Inglés integral I e Inglés integral II, mencionan que el uso de TIC es de suma importancia para la enseñanza de un idioma extranjero, ya que el estudiante necesita estar en constante práctica no solo dentro del aula sino fuera de ella, tal es el caso del uso de internet.

Los docentes utilizan diferentes estrategias para mejorar la gramática creando situaciones relacionadas con el contexto a través de textos cortos, frases, libros y comparando con el español. Los docentes aducen que en Facebook se pueden utilizar muchas herramientas educativas pero no son aprovechadas académicamente, desaprovechando la oportunidad del aprendizaje en línea desde su hogar y/o en tiempos libres.

Como estrategia de aprendizaje se logró observar que los estudiantes en equipos conversan sobre ejercicios orientados por el docente, promoviendo las habilidades de speaking y listening. De igual manera se observó que el docente orienta la lectura de documentos y los estudiantes realizan síntesis y ensayos sobre el tema logrando promover las habilidades de writing y listening.

### **Facebook como herramienta didáctica para el desarrollo de la comprensión auditiva, pronunciación, gramática y vocabulario del idioma Inglés.**

Los programas de estudios de las asignaturas Gramática I, Inglés Integral I y II proponen realizar diferentes ejercicios para desarrollar la comprensión auditiva tales como: Realizar trabajos en pareja donde los estudiantes pongan en práctica la teoría mediante la creación de conversaciones cortas, entrevistas con ejercicios escritos y narraciones cortas, así como prácticas orales; como diálogos, entrevistas; y escritas como redacción de oraciones de diferentes tipos, elaboración de cartas

solicitando consejos o sugerencias así como realizar la repetición de sonidos (Canciones).

La comprensión auditiva precede a la producción en todos los casos del aprendizaje de un idioma, y no puede haber producción a menos que se dé el estímulo lingüístico (linguistic input) y que éste, a su vez, se convierta en material comprensible (comprehensible intake) para la persona que escucha. La comprensión es importante no sólo porque precede la producción lógica y cronológicamente, sino especialmente porque constituye el mecanismo básico por medio del cual se internalizan las reglas del lenguaje.

En el pilotaje realizado en una página en Facebook las y los estudiantes realizaron ejercicios relacionados con la comprensión auditiva, se colgaron videos y canciones donde las y los estudiantes escuchaban detenidamente, posteriormente realizaba comentarios sobre el contenido, logrando la participación activa de todos los estudiantes. Ver imagen 1, a través de la música, las películas, series, documentales podemos comprender un poco más el Inglés que a veces es tan difícil de entenderlo. El Facebook se convierte en una herramienta poderosa para trabajar la comprensión auditiva por todos los recursos que se pueden incorporar en dicha red social.



**Imagen 1, Participación estudiantil en Facebook**





Imagen 4, Interacción docente-estudiante / estudiante-estudiante

Los docentes consideran que si esta red social es utilizada como herramienta de aprendizaje, se podría aprovechar para colgar lecturas, videos, ejercicios prácticos etc.

**Plan de capacitación para docentes sobre diferentes herramientas educativas utilizando la red social Facebook como estrategia didáctica con el fin de favorecer el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés en los y las estudiantes.**

En la tabla nro1 se muestran resultados donde 137 estudiantes de 138 participantes en este estudio están dispuestos a participar en actividades que las y los docentes promuevan en la red social Facebook con el fin de favorecer el desarrollo de las habilidades básica del idioma Inglés.

**¿Estarías dispuesto a participar en actividades que tus docentes promuevan en la red social Facebook con el fin de favorecer el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés?**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	0.7	0.7	0.7
No	137	99.3	99.3	100
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Tabla 1. Resultados de encuesta aplicada a estudiantes

Estos datos demuestran que las y los estudiantes ven en Facebook una herramienta útil para el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés. Por su parte el 86% de los docentes dijo estar de acuerdo en promover actividades en Facebook con el fin de favorecer el desarrollo de las habilidades básica del idioma Inglés.

**¿Cuál o cuáles de estas actividades te gustaría realizar en una página de Facebook cuyo propósito sea el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés?**

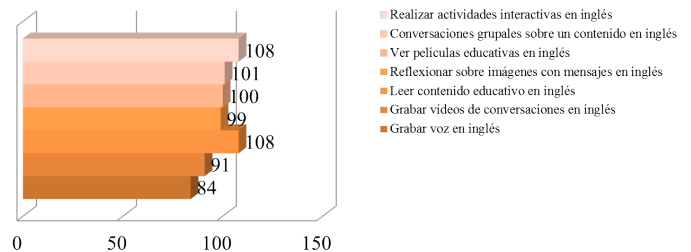


Gráfico5. Actividades en Facebook

En el Gráfico No. 5 se muestran las actividades que les gustaría realizar a las y los estudiantes en una página de Facebook cuyo propósito sea el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés.

Este estudio incorpora una propuesta de plan de capacitación compuesto por dos sesiones de capacitación a desarrollarse en 5 horas cada sesión, en la primera sesión se pretende desarrollar competencias en el participante sobre el uso de la web 2.0 con el fin de desarrollar las habilidades básicas del idioma Inglés entre los contenidos a desarrollar se encuentran: uso de sitios web relacionados con el Inglés, Fotobabble, Voicethrad y Educaplay.

En la segunda sesión se pretende desarrollar competencias en el participante sobre el uso de Facebook como herramienta didáctica con el fin de desarrollar las habilidades básicas del idioma Inglés entre los contenidos a desarrollar se encuentran: Configuración y privacidad de Facebook, grupos de interés, chat de grupo, comentarios, trabajo con imágenes, sonidos, videos y documentos.

## CONCLUSIONES

La sociedad del conocimiento se caracteriza por la velocidad con que día a día se crean nuevos conocimientos y la rapidez con que éstos evolucionan. En la UNAN-Managua se concibe el aprendizaje como un proceso dinámico que parte de las experiencias, conocimientos e intereses previos que ya poseen las y los estudiantes.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han adquirido gran relevancia, principalmente a partir del amplio uso de la red Internet, siendo el educativo uno de sus más importantes campos de acción, docentes y estudiantes de la carrera Licenciatura en Inglés de la FAREM Estelí disponen del servicio de internet en toda la Facultad.

Facebook es la red social más utilizada por docentes y estudiantes de la carrera de Inglés razón por la cual es necesaria su valoración para facilitar la distribución de contenidos en un entorno educativo.

Las y los estudiantes así como las y los docentes consideran que al utilizar Facebook como herramienta didáctica y de aprendizaje se lograría desarrollar las habilidades básicas del idioma Inglés.

Las actividades que se pueden realizar en Facebook con el fin de favorecer el desarrollo de las habilidades básicas son: Grabar voz en Inglés, grabar videos de conversaciones en Inglés, leer contenido educativo en Inglés, reflexionar sobre imágenes con mensajes

en Inglés, ver películas educativas en Inglés, conversaciones grupales sobre un contenido en Inglés y realizar actividades interactivas en Inglés (crucigramas, rellenar huecos, test, emparejamiento, verdadero y falso).

El fin justifica los medios: El uso de Facebook como herramienta TIC por sí sola no aporta al desarrollo de las habilidades básicas del idioma inglés se necesita del uso didáctico de esta poderosa herramienta muy utilizada, hoy en día, para poder desarrollar las habilidades básicas de dicho idioma. El docente debe planificar estrategias de enseñanza mediadas por las TIC (en este caso Facebook), con el objetivo de motivar el desarrollo de las habilidades básicas del idioma Inglés partiendo del interés que las y los estudiantes muestran en el uso de esta herramienta TIC.

**“La red social Facebook conecta personas, la didáctica aprendizajes, pero unidas construyen conocimientos”**

--Luis E. Saavedra—

## RECONOCIMIENTOS

El autor que presenta esta comunicación intervino como facilitador de esta experiencia, bajo la dirección y colaboración del profesorado de la Maestría: Pedagogía con mención en Docencia Universitaria. En este sentido, quiero expresar mi gratitud para todo el profesorado, en particular para mi tutor de tesis: MS.c. Franklin Jesús Solís Zúniga por su ayuda, confianza, paciencia, estímulo y calidad profesional, al ser guía fundamental en la realización de mi trabajo de investigación. Agradezco a todos los participantes en este estudio, a mis compañeros docentes de Inglés, así como a las y los estudiantes de la carrera de Inglés mi más profundo agradecimiento por su colaboración.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cabero, J., & Gisbert, M. (2005). *La formación en Internet. Guía para el diseño de material didáctico* (Primera ed.). Sevilla: Editorial MAD, S.L. Editorial.
- Castells, M. (06 de 09 de 2011). *Sociología Contemporánea*. Obtenido de Sociología Contemporánea: <http://sociologiac.net/2011/09/06/descarga-la-galaxia-internet-manuel-castells/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- López de la Madrid, Flores, & Espinoza de los Monte. (2013). *Uso educativo de Facebook por el docente universitario*. Guadalajara.
- Marqués, P. (28 de 12 de 2012). *3ciencias*. Obtenido de 3ciencias: <http://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2013/01/impacto-de-las-tic.pdf>
- Pérez-Sabater, C. (12 de 06 de 2012). *Linguistik online*. Obtenido de Linguistik online: [http://www.linguistik-online.de/56\\_12/perez-sabater.html](http://www.linguistik-online.de/56_12/perez-sabater.html)
- Rojas Bonilla, P. (2013). *Reforzando el aprendizaje del idioma Inglés en el aula con el apoyo y uso de las TIC*. Hidalgo, México.
- Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, Diseño curricular y didáctica*. (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones Ltda.
- Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, Diseño curricular y didáctica*. (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones Ltda.



## **Abandono estudiantil de la carrera de Desarrollo Rural, municipio La Dalia, periodo 2012 - 2016**

Julio Cesar Laguna Gámez<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

El actual artículo analiza el abandono estudiantil de la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, desarrollada en el Programa Universidad en el Campo, en el municipio del Tuma La Dalia, por la UNAN FAREM Matagalpa, en el periodo 2012 – 2016. Por los dos primeros años este proyecto fue apoyado por la Unión Europea, a través del Proyecto ALFA III, desde el año 2014 la UNAN Managua, lo ha asumido a través del presupuesto institucional. El abandono estudiantil es un fenómeno presente en todos los niveles de educativos del país y se manifiesta a nivel latinoamericano. El objetivo de este estudio es analizar las causas del abandono dentro de esta carrera. Se realizó visita a los estudiantes que abandonaron y se les aplicó un instrumento para conocer las causas de su abandono. Este artículo forma parte de un estudio que se le hace a la carrera y al programa Universidad en el Campo, dentro de una investigación doctoral. Las principales causas del abandono son: el nivel de ingreso a la formación (después de haber aprobado noveno y decimo grado), ingresos económicos bajas de los estudiantes, por empleos marginales y/o tener responsabilidades familiares.

**Palabras clave:** Abandono estudiantil, educación rural, Universidad en el Campo.

*Recibido:* 27 de abril de 2016

*Aceptado:* 27 de junio de 2016

---

<sup>1</sup> Docente Titular UNAN FAREM Matagalpa; estudiante de Doctorado en Desarrollo Rural. E-mail: jlagunagamez@yahoo.es

## **Student desertion of the Rural Development major, municipality of La Dalia, period 2012-2016**

### **ABSTRACT**

The present article analyses the student desertion of the Rural Sustainable Development major, developed in the program of Universidad del Campo (Rural University Program), in the municipality of El Tuma, La Dalia, conducted by UNAN-FAREM-Matagalpa, during the period 2012-2016. During the first two years, this project was supported by the European Union, through the project ALFA III. UNAN-Managua took over the project in 2014, through its institutional budget. The student desertion is a phenomenon present in all education levels of the country, and in Latin America. The objective of this study is to analyze the causes of the student desertion of this major. Visits to students that dropped out were made, and they were administered an instrument to identify the causes of their desertion. This article is part of a study conducted from the Universidad del Campo program, within a doctoral research. The main causes of the desertion are: level of enrollment to education (after having passed ninth and tenth grade), economic factors, and employment situation and/or family responsibilities.

**Keywords:** Student Desertion, Rural Education, Universidad en el Campo.

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio es conocer las causas motivantes del abandono estudiantil en la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, que permitan dar una mejor atención a este problema. Esta carrera nace dentro del programa Universidad en el Campo, en el municipio del Tuma La Dalia, en el departamento de Matagalpa. Este fenómeno tiene incidencia en este programa y como tal se busca alternativas de disminución del abandono estudiantil. Las salidas profesionales que contempla el plan de estudio permiten a los dos años tener una titulación técnica, un año más obtendrían una titulación como técnico superior y dos años y medios más de estudio, permitiría una titulación como Ingenieros en Desarrollo Rural Sostenible.

El actual Gobierno de Nicaragua, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo Humano, seguirá garantizando y fortaleciendo el derecho de la población a una educación gratuita, en ese sentido se está desarrollando un nuevo modelo educativo con el que se logrará que cada vez más personas, especialmente los más empobrecidos, los de las áreas rurales y de las comunidades indígenas y afro descendientes ingresen a las escuelas en la edad que les corresponde y progresen en forma continua (GRUN, 2012).

Por un lado está el objetivo de masificar la educación, pero por otro lado en lograr la permanencia de los estudiantes en sus estudios en cualquiera de sus niveles. Todavía la educación superior es limitada para muchos jóvenes pobres del país y sobre todo de las zonas rural. El abandono escolar es un fenómeno presente en el sistema educativo de Nicaragua.

El abandono escolar se da por diversos fenómenos socioeconómicos multicausales y no es fácil atender y superar las brechas que se presentan en le educación en Nicaragua, solamente desde las políticas y estrategias educativas, por lo es necesario de otras políticas integrales, como atención a la pobreza, la prevención

y atención al riesgo social, el trabajo infantil, juvenil y estudiantil a todos los niveles (GRUN, 2012).

Se hace necesario inferir sobre el abandono estudiantil universitario para una adecuada y oportuna prevención, que determinen las razones reportadas por estudiantes cuando abandonan la universidad, de identificar aquellos factores que permiten su sobrevivencia, de desarrollar sistemas de predicción que permitan identificar estudiantes con riesgo de abandonar, y de evaluar la eficiencia de acciones que buscan su prevención (Barquero, 1993).

La deserción se puede definir como el proceso de abandono, voluntario o forzoso de la carrera en la que se matricula un estudiante, por la influencia positiva o negativa de circunstancias internas o externas a él o ella (Picardo, 2003). Algunos definen la deserción en la educación superior en forma más operativa como “la cantidad de estudiantes que abandona el sistema de educación superior entre uno y otro período académico (semestre o año). Se calcula como el balance entre la matrícula total del primer período, menos los egresados del mismo período y más los alumnos reintegrados en período siguiente, lo cual genera el nuevo estado ideal de alumnos matriculados sin deserción” (ICFES, 2000).

La deserción escolar es un problema que afecta a la mayoría de las instituciones de Educación Superior de los países latinoamericanos y para el desarrollo social y económico de cualquier nación. En diez países de America latina, en el periodo 2000 – 2005, se presenta una media aritmética de abandono escolar del 62.8 por ciento. En Nicaragua, se representa el porcentaje más bajo de deserción con el 40 por ciento, en comparación con Republica Dominicana (90 %) y Bolivia (95 %), quienes tienen los índices más altos (González, 2005).

Estas altas tasas de deserción escolar que se registran en la gran mayoría de países de America Latina se

traducen en un bajo número de años de educación aprobados, muy por debajo del ciclo secundario completo, considerado como el capital educativo mínimo necesario para insertarse en empleos, con altas posibilidades de situarse fuera de la pobreza. Referente al sexo se encuentra que el sexo femenino son las que abandonan la escuela con menos frecuencia que los del sexo masculino y además, muestran un menor índice de repetición que les permite completar la Educación Secundaria sin retraso. En cambio, en las zonas rurales las mujeres tienden a dejar de estudiar antes que los hombres, sobre todo en los primeros años de la primaria, por que se hacen cargo de las actividades domesticas de los hogares rurales o bien inician de temprana edad la responsabilidad de la maternidad (CEPAL, 2002).

En Latinoamérica y el Caribe, se han reportado altas tasas de abandono (González, 2006). Sin embargo para evaluar los efectos período a período a nivel de región o país, es necesario hacer un seguimiento de los estudiantes que abandonaron, uno a uno, durante un período razonable de tiempo y valorar, con buen nivel de precisión, las consecuencias del abandono en su desarrollo individual y social.

La deserción escolar según notificaciones del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) se define como el abandono del sistema educativo por parte de los alumnos, provocado por la combinación de factores que se generan tanto en la escuela como en contextos de tipo social, familiar o individual. El abandono escolar no puede ser visto aisladamente, pues deben ser considerados desde los factores relacionados con el sistema educativo hasta la autoestima del estudiante. Para comprender este problema, debe tenerse en cuenta, además, como un inconveniente social con incidencia en lo económico y el bienestar de las personas (Martínez, 2006).

La universidad como nivel superior de educación siempre ha constituido un filtro de selección, el hecho de que más de la mitad de los universitarios abandonen

sus carreras sin obtener un título, es síntoma concreto de las condiciones en que sucede una gran crisis educativa para las universidades (Rojas, 2008).

En las determinantes de la deserción y graduación universitaria, en Argentina, descritas por Giovagnoli (2005) mostró que la mayor parte de la deserción, toma lugar durante el primer año de estudios universitarios. Otro hallazgo obtenido fue que los estudiantes, cuyos padres tenían un nivel educativo bajo, tenían un mayor riesgo de abandonar los estudios respecto de aquellos cuyos padres tenían un nivel educativo más alto.

Para que un estudiante universitario abandone sus estudios se combinan varios aspectos como el nivel de ingreso, el nivel educativo de los padres de familia, lugar donde reside, si la educación recibida es rural, si trabaja, si debe contribuir a los ingresos familiares, si vive violencia, si tiene vocación por sus estudios, la deficiente preparación durante el bachillerato, la falta de becas estudiantiles, desconocimiento de la profesión y la falta de lazos afectivos con la universidad (Martínez, 2006).

Mientras Tinto (1987) propone cinco teorías que engloban las posibles causas de deserción, clasificándolas en: psicológicas, socio-ambientales, económicas, organizacionales e interaccionales. Asimismo, en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, de Mexico se señalan como posibles causas de deserción escolar: a) los bajos promedios en estudios de bachillerato, b) el estado civil y c) la necesidad de compartir el tiempo dedicado a los estudios con la actividad laboral.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El trabajo se realizó con estudiantes que abandonaron la carrera de Desarrollo Rural Sostenible del municipio del Tuma La Dalia, que ingresaron al Programa Universidad en el Campo (UNICAM) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa (FAREM

Matagalpa), de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN Managua). Los estudiantes que fueron consultados fueron de la primer cohorte del año 2012.

La investigación es no experimental, de corte transversal o transeccional y del tipo descriptivo con enfoque cuali-cuantitativo, lo que permite describir el fenómeno del abandono estudiantil en la carrera de Desarrollo Rural Sostenible. De acuerdo con Galindo (1998), el estudio es de enfoque mixto con variables cuantitativas y cualitativas debido a que se analiza las causas del abandono, las características de los estudiantes, la forma de disminuir el fenómeno. Según la profundidad de la investigación es de carácter descriptiva, donde se indagó la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables, que al establecer hipótesis estas son también descriptivas (Sampieri, Batista & Fernández, 2010). Según el período y secuencia del estudio es de corte transversal debido a que el estudio corresponde a la implementación del programa UNICAM en el período 2012-2016.

El universo del estudio fueron todos los estudiantes de la primera cohorte que abandonaron la carrera de Desarrollo Rural Sostenible que totalizan, 124 estudiantes desde el 2012 al inicio del 2016. La muestra se definió probabilísticamente con un 95 % de confianza a 87 estudiantes que abandonaron y su selección fue aplicando el muestreo aleatorio simple. Si algunos de los estudiantes seleccionados no se encontraba se procedía a seleccionar a un nuevo candidato a entrevistar.

Las técnicas utilizadas para la obtención de información fueron a través de encuestas estructuradas a estudiantes que abandonaron la carrera y el instrumento utilizado fue el cuestionario, base de datos del listado inicial de estudiantes que ingresaron y los que abandonaron, además de una revisión de documentación de registro e informes generados por el programa. El procesamiento de la información se realizó en el programa SPSS

versión 19 en español y se utilizó estadística descriptiva en el análisis de los resultados.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, el Programa Universidad en el Campo (UNICAM), inicia en el año 2012, con 170 estudiantes en el municipio Tuma La Dalia, Matagalpa, en la carrera Ingeniería en Desarrollo Rural Sostenible, con el apoyo económico de la Unión Europea, a través del Proyecto ALFA III, por los primero dos años, actualmente se encuentran en Quinto año (2016) con financiamiento de parte de la UNAN Managua, FAREM Matagalpa, desde el año 2014. Determinante en el inicio de la Alcaldía Municipal del Tuma La Dalia que desde el inicio, apoya económicamente al primer grupo para el desarrollo de este programa en el municipio.

El abandono registrado en el desarrollo del primer año fue de 27.6 % teniendo una matrícula final de 123 estudiantes, para el segundo año el abandono fue del 17.9 %, con matrícula final de 101 estudiantes, de los cuales 97 estudiantes alcanzan una formación técnica media, según el plan de estudio de esta carrera.

El abandono acumulado en estos dos año fue del 40.6 %. En el tercer año de la formación de esta carrera se presenta un abandono del 22.2 %, pero los 56 estudiantes que se mantienen hasta este límite, se logran titular como Técnicos Superiores en Desarrollo Rural Sostenible. Actualmente se encuentran en el tercer ciclo de formación que poseen un 8 % de abandono, en este ciclo alcanzarán la titulación como Ingenieros en Desarrollo Rural Sostenible.

**Tabla 1. Abandono en la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, UNICAM, Matagalpa**

Año Académico	Matricula inicial	Matricula final	% deserción
Primer año	170	123	27,6
Segundo año	123	101■	17,9
Tercer año	72	56 ■■	22,2

Cuarto año	50	46	8,0
Quinto año	46		

- Estos estudiantes tienen una graduación técnica
- ■ Estos estudiantes tienen una graduación técnica superior

Fuente resultados de la investigación

La edad inicial promedio del grupo inicial era de 22.35 años de edad. Pero la edad no ha sido una variable significativa para influir en el abandono, debido a que los que continúan en la formación aunque son un poco más maduros con 23.83 años de edad y los que abandonaron tenían una edad ligeramente menor que alcanzan una media de 21.77 años.

En diferentes estudios revisados sobre abandono estudiantil universitario, se observa que la edad de los estudiantes que abandonan se encuentran en un rango de 20 a 25 años de edad que es el rango de edad que poseen los universitarios, por lo tanto la media de 21.77 años se encuentran en los rangos encontrados en otros estudios.

La edad es importante a tomar en cuenta es el rezago estudiantil, que significa que la persona tiene una edad para ir avanzando en su educación general, por ejemplo se espera que a los doce años se tenga realizado la educación primaria, que a los dieciocho años se tenga la educación secundaria o bachillerato. El dato encontrado en este estudio es que son personas que entraron a esta formación con una media de 22.35 años, lo que a priori indica que tenían una media aproximada de unos cuatro años de rezago estudiantil.

Debe agregarse que esta es una justificante para que la Universidad (UNAN Managua) tenga el programa Universidad en el Campo, para ofrecer una oportunidad a estos jóvenes porque habitan en comunidades distantes de los Centros urbanos o que no tienen los suficientes recursos económicos para financiarse sus estudios.

**Tabla 2. Edad de los estudiantes que abandonaron en la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, UNICAM, Matagalpa**

Variable Edad	Media
Edad Retirados	21.77
Continúa	23.83
Total	22.35

Fuente: Resultados de la investigación

La primera cohorte de la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, del programa Universidad en el Campo, con el proyecto ALFA III, de la Unión Europea, en su proyecto inicial, contemplaba el ingreso de estudiantes con diferentes niveles de escolaridad, desde un mínimo de un tercer año de secundaria aprobado (novenno grado), hasta bachilleres (undécimo grado), eso permitió que la composición inicial de los primeros 170 estudiantes, fueran 53 estudiantes con el tercer año aprobado (novenno grado), 24 estudiantes con el cuarto año aprobado (décimo grado) y 93 bachilleres (undécimo grado), que corresponde al 31.2 %, 14.1 % y 54.7 % respectivamente.

Según el nivel de escolaridad de ingreso, el abandono general desde el año 2012, hasta el inicio del 2016, se registra un registro acumulado del 71.8 %, de ellos los estudiantes que ingresaron con el tercer año (novenno grado) abandonaron el 75.5 %, con el cuarto año abandonaron el 87.5 %, en cambio los bachilleres tienen el menor porcentaje acumulado de abandono que es del 65.6 %. Esta variable de nivel de escolaridad de ingreso tiene influencia significativa en la definición del abandono, donde se encuentra que entre más alto es el nivel de escolaridad de ingreso, tiene más oportunidad de mantenerse en su formación. En el caso de los estudiantes que entraron con el tercer año de secundaria, tenían que bachillerarse en los dos primeros años de la formación, lo cual aumento la presión sobre estos estudiantes, siendo algo determinante en el abandono estudiantil.

Un factor que influye es que estos estudiantes han realizado su formación general tanto en educación

primaria como secundaria en centros escolares rurales, y que debido a sus limitantes en libros, materiales didácticos, energía eléctrica, acceso a Internet, hace que la formación estudiantil rural, tenga una desventaja ante la educación urbana, lo que posteriormente se evidenciara en la formación profesional y motivará el abandono estudiantil.

**Tabla 3. Nivel de escolaridad de ingresos que abandonaron en la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, UNICAM, Matagalpa**

Nivel de escolaridad de ingreso		Recuento	% del N de la columna
Tercer año	Retirado	40	75.5%
	Continúa	13	24.5%
	Total	53	100.0%
Cuarto año	Retirado	21	87.5%
	Continúa	3	12.5%
	Total	24	100.0%
Quinto año	Retirado	61	65.6%
	Continúa	32	34.4%
	Total	93	100.0%
Total	Retirado	122	71.8%
	Continúa	46	28.2%
	Total	170	100.0%

**Fuente: Resultados de la investigación**

El porcentaje inicial de ingreso de los estudiantes a la carrera de Desarrollo Rural Sostenible por sexo, fue de un 57.1 % del sexo masculino y un 42.9 % del sexo femenino, lo cual fue importante de lograr en una carrera con predominio de hombres y máxime en una zona rural donde el machismo es más evidente.

En la mayoría de las Universidades Latinoamericana, cada vez se observa que la matrícula se va incrementando con estudiantes del sexo femenino y que el abandono se va presentando mas en estudiantes del sexo masculino.

En el presente estudio la variable sexo, no fue decisoria en el comportamiento del abandono estudiantil, porque se presentó un ligero aumento a los porcentajes de ingreso, debido a que el abandono estudiantil masculino

fue del 55.7 % y el femenino del 44.3 %. La retención escolar acumulada desde el 2012 al inicio del 2016, presenta un nuevo comportamiento de la matrícula de 60.4 % para estudiantes del sexo masculino y un 39.6 % para el femenino.

**Tabla 4. Sexo de los estudiantes y retirados de la formación**

Sexo del estudiante		Retirados		Total
		Retirado	Continúa	
Masculino	Recuento	68	29	97
	%	55.7%	60.4%	57.1%
Femenino	Recuento	54	19	73
	%	44.3%	39.6%	42.9%
Total	Recuento	122	46	170
	%	100.0%	100.0%	100.0%

**Fuente: Resultados de la investigación**

Los 170 estudiantes iniciales, del programa UNICAM, se dividieron en cuatro grupos, según el área de origen, teniendo 47 estudiantes en la comunidad de la Mora, 47 en la comunidad del Tuma y 38 estudiantes en los grupo Dalia 1 y Dalia 2, respectivamente. Los porcentajes de abandono estudiantil acumulado fue superior para el grupo Dalia 2 (81.6 %), seguido por El Tuma (76.6 %), posteriormente el grupo Dalia 1 (71.1 %), presentado el menor abandono estudiantil el grupo de La Mora (59.6 %).

**Tabla 5. Grupos iniciales de estudiantes que abandonaron en la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, UNICAM, Matagalpa**

Grupos de estudiantes		Recuento	% del N de la columna	
Mora	Retirados	Retirado	28	59.6%
		Continúa	19	40.4%
		Total	47	100.0%
Tuma	Retirados	Retirado	36	76.6%
		Continúa	11	23.4%
		Total	47	100.0%
Dalia1	Retirados	Retirado	27	71.1%
		Continúa	11	28.9%
		Total	38	100.0%

Dalia2	Retirados	Retirado	31	81.6%
		Continúa	7	18.4%
		Total	38	100.0%
Total	Retirados	Retirado	122	71.8%
		Continúa	48	28.2%
		Total	170	100.0%

**Fuente: Resultados de la investigación**

Desde el inicio se visualizó que el grupo más consolidado iba a ser el Grupo de la comunidad de La Mora, principalmente por ser un grupo unido y que practicaban mucho la solidaridad entre ellos. Cabe señalar que el grupo de La Mora, era el grupo más distante de la Facultad, lo que podría indicar que el hecho de estar más lejos territorialmente, motivo a los estudiantes a mantenerse en la formación profesional.

Las principales causas de abandono de los estudios según los estudiantes retirados son los problemas económicos (62.1 %) principalmente para cubrir gastos de pasajes, gastos de alimentación, cuadernos, acceso a información, etc, debido a que son jóvenes con bajo ingreso y limitantes económicas.

Esto coincide con lo encontrado por Ruiz, L. (2007), en investigación realizada por el sector minero de la Costa Caribe nicaragüense, que plantea que el estudiantado deserta de la Universidad por no contar con suficientes recursos económicos para sostener la familia y sus estudios, además de provenir de hogares en condiciones socioeconómicas desfavorables.

Los factores personales también influyeron en el abandono estudiantil como son: los problemas de salud del estudiantes (10.3 %) y los problemas familiares (10.3 %) donde destacan compromisos con la familia, creación de nuevas familias, necesidad de mano de obra en la finca debido a que los padres ya no pueden o los hermanos se marcharon en búsqueda de nuevas oportunidades. La falta de recursos económicos para contratar mano de obra obliga que sean los familiares quienes asuman esta mano de obra como

estrategia de la reproducción campesina, obligando al estudiante a presentar inicialmente el ausentismo que posteriormente se expresa en el retiro o abandono estudiantil.

Otra causa de abandono estudiantil, es el compromiso laboral (3.4 %) evidenciándose en la no obtención de permisos laborales, o bien los sábados que es el día del encuentro con los facilitadores, los empleadores les asignaban actividad laboral, lo que afectaba su desempeño estudiantil.

**Tabla 6. Causas del abandono de los estudios**

Causas	Porcentaje
Problemas económicos	62.1
Problemas de salud	10.3
Problemas Familiares	10.3
Trabajo	3.4
Otros problemas	13.8
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

Un 13.8 % de los estudiantes que abandonaron definieron como causas otros problemas como la de bajo rendimiento académico, falta de interés en los estudios, carencia de vocación profesional, emigración fuera del país, entre otros.

Un 48.3 % de los que abandonaron afirmaron que tenían asignaturas reprobadas, en igual proporción indicaron que tenían modulo o asignaturas muy cargadas y que los docentes les dejaban muchos trabajos extraclases. Argumentaban que no contaban con el tiempo para cumplir con las tareas extraclases, generados por la falta de una cultura de estudio y cumplimiento de las obligaciones como estudiantes, o por no contar con recursos tecnológicos para la realización de las investigaciones bibliográficas.



**Tabla 7. Reprobó alguna asignatura en la carrera**

	Porcentaje
Si	48.3
No	51.7
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

Debido a que la principal causa de abandono fueron los problemas económicos, se le pidió a los estudiantes que no siguieron sus estudios, que informaran de quien recibían apoyo económico para realizar sus estudios, que consiste en ayuda en pasajes de la comunidad de origen al centro donde se realizan la actividad docente, alimentación de los días de encuentro, material de estudio o folletos, etc, donde los mismos estudiantes (72.4 %) son los que se auto apoyaban para mantenerse en sus estudios y un 27.6 % lo recibían de sus padres de familia. Lo que significa que el mismo estudiante, además de sus compromisos universitarios, también tiene que generar un ingreso para mantener sus estudios y esto se dificulta cuando ya tienen una familia a cargo que mantener.

**Tabla 8. Apoyo económico para los estudios**

Apoyo	Porcentaje
Padres de Familia	27.6
Propio estudiante	72.4
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

Muchos padres de familias, además de ser un importante apoyo moral y de estímulo para continuar los estudios, en numerosas ocasiones también apoyan económicamente a los estudiantes, pero mayoritariamente este apoyo económico solo lo obtienen por el propio esfuerzo, con la venta de su mano de obra. Esto crea una necesidad de trabajar para garantizar su estabilidad económica, tanto para mantener a su familia, como para sostener sus estudios, pero el hecho que este empleado le crea una problemática por un lado le limita el tiempo para cumplir sus compromisos estudiantiles y por otra en veces no consigue el permiso para asistir a clase.

Ante el dilema de cuidar su trabajo, ser responsable laboralmente, le obliga a abandonar sus estudios.

Los estudiantes que abandonaron los estudios, son los que justificaron que lo hacían por que tuvieron problemas económicos y que además se mantenían con sus propios recursos, además ya eran personas que trabajaban (72.4 %) para mantenerse.

Los empleos que poseían o trabajos que realizaban van desde los que trabajaban en fincas agropecuarias, en diversas labores, hasta los que se desempeñaban en actividades comerciales, en mercados, tiendas o pulperías. Un 44.8% de los estudiantes que abandonaron afirman que el trabajo fue un factor que incidió en dejar la formación profesional. Un porcentaje similar (48.3 %) que indicó que tenía una o más personas que dependía económicamente de él.

**Tabla 9. Trabajaba el estudiante antes de iniciar los estudios**

Trabajaba	Porcentaje
Si	72.4
No	27.6
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

Los factores más desmotivantes para que haya abandonado los estudios fueron: la familia, el o la cónyuge, lo pesado de los estudios, la falta de tiempo para realizar los trabajos extraclases, la falta de preparación para las evaluaciones, tener asignaturas reprobadas y la falta de comprensión a su problemática.

Una posibilidad del abandono de los estudiantes se debe a la falta de vocación en la carrera que desarrollan o el desinterés por este campo profesional del Desarrollo Rural Sostenible, pero el 86.2 % de los que abandonaron expresaron que tenían un gran interés por la carrera que estaban desarrollando. El 13.8 % de los retirados afirman que no tenían interés en la carrera por falta de conocimiento, debido a que no recibieron información pertinente de lo que era la carrera. Además

consideran que la vida está cada vez más difícil en el área rural, que la agricultura no está garantizando la sobrevivencia debido a la inestabilidad del clima, que pone en peligro la producción que realizan. Por ahora hay un 72.4 % de los retirados que estaría interesado en continuar esta misma carrera si se le diera una nueva oportunidad. E incluso solicitan a la Universidad que si se pudiese diseñar alguna alternativa que les permita a ellos continuar con su formación.

**Tabla 10. Estudiantes tenían interés en la carrera que estudiaban**

Carrera	Porcentaje
Si	86.2
No	13.8
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

La motivación para estudiar es algo realmente estimulante para continuar con una formación académica, lograrlo personalmente es algo difícil de conseguir debido a que, en general, se tiene que estudiar materias que podemos no entenderles, que pudiesen ser aburridas, que no sean interesantes, que requieren de mucho esfuerzo y que por su contenido se tiene que leer una y otra vez. Para seguir con ese objetivo es importante del nivel de motivación que recibe de los seres más cercanos e incluso del docente o facilitador.

Pero en algunas ocasiones los factores motivantes se pueden volver desmotivantes, al interrogar a los estudiantes que abandonaron sus estudios, afirmaron que no recibieron motivación de parte de su familia (34.5 %), del cónyuge (17.2 %) y de ambos el 10.3 %. Este fenómeno se puede presentar cuando la familia o el cónyuge no tienen una formación profesional o su escolaridad es baja.

**Tabla 11. Factores desmotivantes para continuar sus estudios**

Factores	Porcentaje
Familia	34.5
Cónyuge	17.2
Familia y Cónyuge	10.3
Ninguno	37.9
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

La integración del estudiante a sus estudios es crucial, donde tiene que adaptarse a los valores, normas y prácticas universitarias, a su metodologías y formas evaluativas. Cuando la formación es por encuentro, que solo se ve con el facilitador una vez por semana, el estudiante debe de planificarse y adaptarse a esta nueva forma de trabajo académico, sino lo hace tarde o temprano se irá retrasando y lo conducirá al retiro o abandono escolar.

Lo anterior se evidencia al consultarle sobre las razones importantes que lo llevaron al abandono estudiantil, emitiendo como razones: la falta de integración completa al estudio (31 %), poco tiempo para estudiar (13.8 %), demasiados trabajos extraclases (6.9 %), modulo cargados (10.3 %) y una combinación de estas razones (20.7 %). Todas estas razones son una explicación sobre la falta de adaptación a la integración estudiantil a la vida universitaria, especialmente en modalidad por encuentro, donde se requiere de un mayor esfuerzo de los estudiantes. De todas la razones se encontró un factor como que los docentes o facilitadores no daban explicaciones completa (13.8 %), pero ellos tenían a disposición un dossier o modulo con los contenidos teóricos, además por efecto de la metodología aplicada requería una participación activa de parte del estudiante y este pudo haber sido un factor que no permitió la adaptación del discente.

Para estudiantes de origen rural la adaptación a la vida universitaria constituye un reto y un compromiso personal que les lleva a esforzarse y a buscar la

ayuda necesaria para alcanzar las metas que tienen planteadas. Aunque se le dé la posibilidad de integrarse a estudios universitarios en un programa diseñado para ello, se debe de completar con otras estrategias que indique al estudiante el nuevo rol que va a realizar e incidir en los facilitadores en la atención especial que requiere los grupos de estos grupos. Evidentemente habrán estudiantes que van a sucumbir en el intento y se quedaran a mitad de camino, convirtiéndose en abandono o retiro estudiantil, porque este es un fenómeno multicausal.

**Tabla 12. Razones importantes que llevaron al abandono**

Causas	Porcentaje
Falta de integración completa al estudio	31.0
Explicaciones incompleta de parte del facilitador (a)	13.8
Poco tiempo para Estudiar	13.8
Demasiados trabajos extra clase	6.9
Módulos muy cargados de Información	10.3
Poco tiempo para estudiar, demasiados trabajos de clase y módulos muy cargados de información	20.7
Todo estaba bien	3.4
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

Se le consultó a los estudiantes que propusieran alternativas que disminuyeran el abandono escolar, a lo que sugieren a los docentes y las Universidad que para evitar la deserción se hace necesario que los estudiantes sean más comprendidos y motivados, que les sean atendidas sus dificultades académicas, que exista mayor comunicación entre docentes y estudiantes, dar más motivación tanto docente con los estudiantes, así como entre estudiantes, que se den a conocer el perfil de la carrera y que se le aumente el fondo de tiempo al plan de estudio.

**Tabla 13. Propuesta para evitar el abandono estudiantil**

Propuesta	Porcentaje
Mayor apoyo motivacional de los docentes	27.6
Que den a conocer el perfil de la carrera al momento de ofertarla	17.2
Dominio docente de la metodología	3.4
El plan de estudio debe reformarse dando mayor fondo de tiempo	31.0
Todos las anteriormente mencionadas	20.7
Total	100.0

**Fuente: Resultados de la investigación**

Adicional piden a las autoridades universitarias y gobierno municipal de disponer de un apoyo más amplio para las giras de campo, desde el punto de vista económico, facilitando el transporte, debido a que se hace difícil sufragar este gasto. Proponen que los estudiantes de UNICAM deben de ser integrados a los planes de Beca estudiantil que implementa la Universidad con los demás estudiantes de la Facultad. Consideran que los estudiantes de Universidad en el Campo, deberían tener un apoyo mayor a los que se encuentran en la facultad, porque aun cuando la Universidad ha hecho un grandísimo esfuerzo por acercar la Universidad a las comunidades rurales, todavía hay estudiantes que deben de hacer un viaje de varias horas a pie o a caballo para llegar a sus clases, teniendo problemas en el camino en la época de invierno, donde los ríos se llenan, obligando a los estudiantes a venirse un día antes e irse un día después de las clases.

Piden a los compañeros de clases, una mayor solidaridad y apoyo, donde asegura que necesitan del apoyo académico con sus compañeros, para poder aclarar algunos trabajos que realizan o ejercicios que deben de resolver. Se debería de hacer un equipo de estudiantes mentores que los puedan ayudar en el territorio.

**Tabla 14. Propuesta para mitigar el problema de la deserción estudiantil**

<b>Propuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Apoyo de los compañeros de clases	13.8
Apoyo económico para gira de campo por la Alcaldía y la Universidad	59.3
Promover Becas Estudiantiles para UNICAM	26.9
<b>Total</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Resultados de la investigación**

En el aspecto docente, afirman que en general los facilitadores aplicaban la metodología escuela nueva de una forma muy bien apropiada, que están desarrollando competencias, que se sentían llenos de valores, que recibían sus materiales y equipos necesario para la realización de su formación, que se aplicaban mucha formación práctica, aunque hubiesen deseado una mayor cantidad de prácticas. Por lo tanto estas no fueron determinantes en el abandono estudiantil.

## CONCLUSIONES

Se destacan como los principales factores que han motivado el abandono de los estudiantes de la carrera de Desarrollo Rural Sostenible, de programa Universidad en el Campo, que ejecuta UNAN FAREM Matagalpa, en el municipio del Tuma La Dalia, los siguientes:

1. El nivel académico de ingreso, incidió en la retención estudiantil, se mantienen más cantidad de estudiantes, que iniciaron siendo bachilleres y enfrentaron más dificultades y se retiraron los estudiantes que ingresaron con el noveno y décimo grado aprobado.
2. El sexo y la edad no fueron variables determinantes en que el abandono se profundizara, resultaron variables sin diferencias significativas.
3. En la formación de grupo se determinó que aglutinar a estudiantes provenientes de comunidades cercanas, aumenta la retención estudiantil, en cambio los grupos formados heterogéneamente en cuanto a procedencia de las comunidades se

aumenta el abandono estudiantil.

4. La principal causa de abandono estudiantil son los problemas económicos, debido a que ellos son sostén familiar. La familia actuó como factor desmotivante en el abandono, así como el rendimiento académico, el tiempo para dedicarlo al estudio y la no apropiación del nuevo rol que debían asumir como estudiantes universitarios de la modalidad por encuentro.
5. Estos estudiantes tienen deseos de continuar sus estudios y recibir una nueva oportunidad de parte de la Universidad. Consideran la carrera muy importante.

## RECOMENDACIONES

1. Que el programa Universidad en el Campo, goce del programa de Becas Estudiantiles, al igual que los demás estudiantes de la UNAN Managua.
2. Mas cohesión y apoyo entre los mismo compañeros de estudio.
3. Que los docentes facilitadores tengan un mayor acercamiento con los estudiantes, para comprender su problemática, que sean apoyo en su formación y que flexibilicen sus exigencias ante estudiantes con problemáticas reales.

## AGRADECIMIENTOS

Se agradece a los estudiantes que abandonaron sus estudios de la carrera de Desarrollo Rural Sostenible por su valioso apoyo a esta investigación, dando su punto de vista sobre la problemática del abandono. Se agradece a los estudiantes activos del programa por ayudar a la recolección de la información y ayudar en la localización y ubicación de sus ex compañeros de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barquero, J. (1993). Deserción universitaria: revisión bibliográfica. Vicerrectoría de vida estudiantil

- y servicios académicos. Departamento de Orientación y Psicología. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Consultado el 02-01-2016. En línea: [http://bibliodigital.itcr.ac.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/2238/690/desercion\\_%20universitaria\\_%20parte\\_%201.pdf?sequence=1](http://bibliodigital.itcr.ac.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/2238/690/desercion_%20universitaria_%20parte_%201.pdf?sequence=1)
- CEPAL. (2002). Panorama social de América Latina, 2001- 2002(LC/G.2183-P/E), Santiago de Chile. Publicación de las ONU (Organización de las Naciones Unidas).
- Galindo, J. (1998). Técnica de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Addison Wesley Longman. 1998. Etnográfica. El oficio de mirada y el sentido. Pág. 347-379.
- Giovagnoli, P. (2005). Determinants in university desertion and graduation: an application using duration models. *Económica*, Vol. LI. N° 1-2, 59-90.
- Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN). (2012). Plan Nacional de Desarrollo Humano, 2012 – 2016. Versión Preliminar de Consulta Nacional. Consejo de Comunicación y Ciudadanía.
- González, L. (2006). “Repitencia y deserción universitaria en América Latina”, en: UNESCO-IESALC (2006). Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe. 2000-2005. La metamorfosis de la educación superior, Caracas: IESALC-UNESCO, pp. 156-168.
- González, L. E. (2005). Estudio sobre la repitencia y deserción en la educación superior chilena (D. O. f. h. e. i. L. A. a. t. Caribbean, Trans.). In IESALC-UNESCO (Ed.), *IESALC Reports* (pp. 55). Santiago de Chile: IESALC-UNESCO.
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, (ICFES), (2000). La Educación Superior en Colombia, Resumen estadístico 1991-1999.
- Martínez, N. (2006). Deserción universitaria causa frustración y pobreza: UNESCO. México: El Universal, La Nación.
- Picardo, J. O. (2003). Informe sobre de Educación Superior de El Salvador, IESALC, UNESCO. Ministerio de Educación El Salvador. San Salvador.
- Rojas, M. (2008). El abandono de los estudios: deserción y decepción de la juventud. Colombia: Universidad de Ibagué. Código 07-090-800002, mayo-diciembre de 2008. Consultado el 24-02-2015. En línea en: [http://www.alfaguia.org/alfaguia/files/1319736384\\_13.pdf](http://www.alfaguia.org/alfaguia/files/1319736384_13.pdf)
- Ruiz, L. (2007). Informe sobre la deserción en la educación superior en URACCAN Las Minas. 2001 – 2007.
- Sampieri, R., Batista, L., Pilar & Fernández-Collado, C. (2010), Metodología de las investigación. 5a Ed. México, McGranw-Hill, 2010. Cap. 5. Definición y alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.
- Tinto, V. (1987). Una consideración de las teorías de la deserción estudiantil en la trayectoria escolar en la educación superior. México: ANUIES.

## **Mercado del cambio de divisas del sector formal versus informal en la ciudad de Estelí en el año 2015**

Alberto Cayetano Sevilla Rizo<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

El tema sobre mercado del cambio de divisa del sector formal, versus informal en la ciudad de Estelí en el año 2015. Su fin se enmarca en la percepción que tienen los participantes del mercado de divisas de la ciudad de Estelí, tomando en cuenta la caracterización de los clientes, comparar la preferencia, como los factores que intervienen en ambos mercados, esto con el fin de establecer propuestas que vengan a mejorar la utilización de estrategias que conlleven a un mejor servicio al cliente, aprovechando que esta una actividad principal del mercado formal como informal. Es importante destacar que para la recolección de la información, fue necesaria la utilización de encuestas y entrevistas, con el propósito de tener información de primera mano y así brindar recomendaciones que solventen las inquietudes y problemas existentes en ambos mercados. Cabe señalar que el propósito es conocer las preferencia por parte de los clientes y los motivos que lo inducen a elegir al grupo o sector con él que se sienta mayormente identificados, esto es de acuerdo a los criterios que se consideran necesarios y que se dé mejor aprovechamiento en la realización del cambio de divisas por parte de los clientes, además de abordar a los participantes del mercado formal como los participantes del mercado informal, sobre los aspectos más importantes de acuerdo a la percepción y el conocimiento que se tiene sobre las preferencias y algunos inconvenientes que se relaciones con esta actividad. El resultado que se obtuvo, da pautas para hacer las recomendaciones a cada uno de los mercados participantes con el objetivo de comparar y sugerir estrategias que mejoren la realización de esta actividad como es el cambio de divisa.

**Palabras clave:** Mercado, cambio de divisas, clientes.

*Recibido: 25 de febrero de 2016*

*Aceptado: 13 de junio de 2016*

---

<sup>1</sup> Docente del departamento de Ciencias Económicas y Administrativas UNAN-MANAGUA / FAREM-ESTELI  
Correo electrónico: asevilla\_42@yahoo.es

## **Market of currency exchanges of the formal sector vs the informal sector in Estelí in 2015**

### **ABSTRACT**

The topic about market of currency exchanges of the formal sector vs the informal sector in Estelí in 2015 is framed from the perception of the participants of the currency market in Estelí. For this purpose, the characterization of the clients, their preference, the factors involved in both markets, were taken into account, with the objective of establishing proposals that lead to a better client service, taking advantage of this principal activity in the formal and informal market. It is important to highlight the need to use surveys and interviews as data collection methods, in order to collect relevant information and give recommendations to solve current problems in both markets. It is relevant to mention the purpose is to know the client's preference and the reasons that make them choose a group or sector in which they find themselves identified, as well as the criteria they consider necessary and that offers better exploitation of in the currency exchange of the clients. The result sets the guidelines to make recommendations to each one of the participant markets, with the objective of comparing and suggesting strategies that improve the realization of the exchange change.

**Keywords:** Market, currency exchange, clients.

## INTRODUCCIÓN

El mercado del cambio de divisas del sector formal versus informal, se ve implicado en el sistema de cambio el cual está influenciado por la oferta y la demanda de divisas.

El propósito de esta investigación es la percepción que tienen los clientes en el cambio de divisa tanto por el mercado formal como informal, y la determinar los factores que influyen en esto.

Los antecedentes de este estudio se enmarcan en tres investigaciones internacionales, el primer estudio se enfoca en la administración del riesgo en el mercado Forex, un segundo que tiene que ver con el impacto de la compra diaria de dólares del Banco de la República, en la tasa de cambio y un último que trata sobre el análisis comparativo de las metodologías modernas para la valuación de opciones sobre divisas, en general toda esta tratan del comportamiento del dólar, cada una de ella de acuerdo a las necesidades propia de cada uno de los estudios.

El propósito principal del presente estudio en el mercado de cambio de divisas son, el comportamiento y la percepción que tienen los clientes en cada unos de los mercados, esto está vinculado a los factores que intervienen en esta actividad.

Los ejes tienen que ver con los tipo de cambio, los factores que intervienen en la oferta y la demanda de divisas, también se identificaran los tipos de clientes del mercado formal versus mercado informal, las modalidades o tipos de cambio, las modificaciones de la paridad y el control de cambio.

La elaboración de la presente investigación es relevante, ya que permitió conocer cómo funciona, desde un punto de vista más objetivo el mercado cambiario, el cual establece la cotización de una moneda frente a otra, y que depende del control de

cambio que exista en el país y de las relaciones entre la oferta y la demanda.

Las variables que se analizaron para dar salida a cada uno de los objetivos son el cliente y el mercado tomándose como indicadores la empresas, persona natural, bancos y cambistas; el segundo sus variables clientes, mercado formal, mercado informal y sus indicadores, tipo de cambio, sistema de tipo de cambio, percepción de los clientes, políticas y como tercero cambio de divisas y sus indicadores estrategias del servicio al cliente, demanda, oferta y tipos de cambio. Además para el análisis de los resultados se tomó en cuenta la ley 732 referente a la oferta y demanda del cambio de divisa en Nicaragua.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Según el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder un problema de investigación (Hernández, Fernández, Baptista, 2006)

Los métodos de investigación mixta representan un conjunto. Es la integración sistemática del método cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Estos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (Chen, 2006 citado por Sampieri, 2010).

Estos estudios van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos del mercado



formal e informal. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación).

### **Población y muestra**

El universo de esta investigación lo constituye la población, trabajadores del mercado informal y las empresas de Estelí que realizan las actividades del cambio de divisas.

Los trabajadores del mercado informal conocidos como (cambistas), la población económicamente activa (PEA) comprendida entre 15 y 64 años del municipio de la ciudad de Estelí.

En el primer caso el universo de estudio lo conforman las 17 persona que ejercen el trabajo de cambio de divisas en diferentes lugares de la ciudad de Estelí.

El tipo de muestreo fue probabilístico ya que todos los individuos participantes tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Los métodos de muestreo probabilísticos en especial el de estrato son aquellos que se basan en el principio de equi-probabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos de acuerdo a cada uno de los segmentos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño  $n$  tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

### **RESULTADO Y DISCUSIÓN**

El estudio de esta investigación trata sobre la percepción que tienen los clientes en el cambio de divisa tanto del mercado formal como informal, y la de determinar los factores que influyen en esto.

**Como el primer objetivo es caracterizar los clientes que participan en el cambio de divisas del mercado formal e informal y tomamos los siguientes puntos en consideración.**

Según los resultados que se obtuvieron el sector más frecuentados por los clientes es el sector informal y esto obedece a la rapidez y establecimiento de precio con la que se realiza la transacción. Sin embargo, los que realizan sus transacciones en el mercado formal obedece principalmente a la seguridad.

También es importante señalar que el mercado informal, que está integrado por las personas naturales y que se dedican al cambio de moneda, conocidos por la población como cambistas, se rigen a su vez por la Ley 732, que cita textualmente en su capítulo X (Arto. 489, que las personas jurídicas que habitualmente se dediquen a la compra y venta de divisas en el territorio nacional deberán llenar los requisitos de inscripción e información que señale el Consejo Directivo del Banco Central. Las personas naturales dedicadas a la misma actividad deberán proporcionar información al Banco cuando así se les requiera.

Se puede conocer que para la clasificación de los clientes del total de encuestado el 69 % afirma que el clasifica a sus clientes de acuerdo a la frecuencia con que realiza sus transacciones un 19 % de acuerdo al monto y un 12 % otros.

Tomando en cuenta los datos obtenidos, se puede afirmar que los encuestados afirman que unos de los criterios que toman en cuenta para la clasificación de sus clientes es la frecuencia con que realizan dichas transacciones, este es uno de los punto importante dado que la continuidad es lo que les genera mayor ingreso a ambos mercado, y número 2 el monto debido a que esto influye mucho en su clasificación.

Sin embargo, los cambistas clasifican a sus clientes como los empresariales y personales, y según la Ley

732 caracteriza a clientes como personas naturales y jurídicas (empresas).

En la entrevista realizada a funcionario del Banco del Sistema Financiero Nicaragüense (BSFN), expresó que la categoría utilizada en el mercado formal es cliente mayorista y cliente minorista.

Al preguntar que si cuales son los clientes que generan mayor ingresos, de acuerdo a la percepción que tienen los participantes del mercado informal y según las categorías que expresa según los resultado; indica que es la frecuencia de cambio de divisa como el factor más determinante para su clasificación y, por consiguiente, el que les genera mayor ganancia y esto es proveniente de los clientes personales.

Hay que tomar en cuenta que las veces que realizan cambio de divisa va en dependencia de los hábitos de compras de los clientes, el tiempo con ellos cuentan y las necesidades de acuerdo al giro de sus negocios o necesidades de compra.

**Como segundo objetivo se comparo las preferencias de los clientes en el servicio prestado por el mercado formal versus informal, donde se tomaron en cuentas los diferentes criterios tales como:**

Conocer la opinión de los clientes sobre la preferencia para realizar sus cambio más de la mitad de la población encuestada prefieren el mercado informal esto se debe a que la actividad de los cambistas es específicamente solo el cambio de divisa; lo que genera mayor rapidez en las transacciones realizada y este es uno de los punto en estudio y es una de las necesidades principales en los clientes ya que el tiempo es un factor determinante, y en los otros puntos o lugares que escogen para realizar sus cambios es mucho lento esto se debe a que estas empresas realizan actividades propias del giro de sus negocios lo que permite el mayor porcentaje para este grupo (cambistas).

Por lo tanto los clientes consideran que es muy necesario que existan ambos mercados, tanto el formal como el informal esto obedecen a los criterios como: rapidez, precio, y seguridad, ya que cada uno de los mercados tienen bien marcadas sus diferencias y los clientes siempre están buscando como obtener mayores ingresos, seguridad, entre otros. Esto permite al cliente decida donde realizar su cambio de acuerdo a su necesidad y preferencia según sea su conveniencia.

La motivación que valoran los clientes en elegir unos de los mercados se da, en primer lugar, por el precio lo que indica que los clientes siempre están buscando un poco más de ingreso por sus divisas. En segundo lugar, les interesa la seguridad ya que esto es una actividad muy vulnerable dado que es dinero el que está en riesgo y esto es muy vigilado por los amigo de lo ajeno.

Y por último, la rapidez con que se hacen las transacciones y esto se ve reflejado dado que actualmente el tiempo es un factor determinante en el que hacer de toda la población y también lo expresan en la entrevista realizada a uno de los empresarios de la ciudad de Estelí, dónde manifiesta que los parámetros de mayor importancia que toman en cuenta para preferir unos de los mercado de divisas formal y el mercado informal es el precio, seguridad y la confianza, esto coincide con los resultados obtenidos a los clientes personales.

En la percepción sobre el mercado formal se pudo observar que el 65 % afirma que el mercado formal es seguro, seguido con un 15 % que es por la confianza y en un menor porcentaje en orden de importancia se tiene inseguridad, competencia y respeto.

En este aspecto, se puede referir que la percepción que tienen los clientes del mercado formal es la seguridad, observándose que esto es lo que ofrece mayor confianza para que los clientes utilicen este mercado.

Y la percepción sobre el mercado informal los clientes afirman que un 47% de los clientes expresan en primer lugar que el mayor peligro es la inseguridad; en segundo lugar, el 31% es la confianza, y en un tercer lugar se tiene un 16% que expresa seguridad y por último, el 6% respeto.

Este alto porcentaje indica que el mercado informal, debe de tomar medidas en cuanto a los riesgos a que son expuestos tanto los clientes como ellos mismos. Destacando para ambos mercados formal e informal es importante la seguridad, confianza y respeto.

Según la percepción de los participantes del mercado informal (cambista) 8 de los encuestados afirman que la razón más importante es la rapidez y 4 de ellos que es el precio y los últimos 4 entrevistados que es la confianza, por lo que se puede decir que la percepción que tienen sobre sus clientes es que lo que tiene mayor peso es la rapidez esta afirmación la hacen por el modelo de trabajo que utilizan y por lo expresado tanto verbal como en las actitudes de sus clientes que quieren ser atendido con rapidez.

El precio y la confianza son clave para este sector y esto se debe a que el cliente siempre está regateando precio buscando mayor ingresos por sus divisas y esto va relacionado con el otro aspecto la confianza ya que el cliente siempre tiene a alguien de su preferencia con quien se siente mayormente identificado.

Con relación a la satisfacción al servicio al cliente Thompson (2006), lo define como es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Retomando estos conceptos concluyo que la satisfacción al cliente se logra cuando se cumplen con las expectativas en los clientes y en el rendimiento percibido, para que de esa manera, se cumplan los objetivos de ambas partes.

En este aspecto se aplicó la encuesta al 100% de los cambistas de Estelí, donde el mismo contesto que los clientes se sienten satisfechos con el servicio que se les brinda.

Para el tercer objetivo se van a identificar los factores que intervienen en el cambio de divisas del mercado formal e informal, se llego a los siguientes puntos:

Según la entrevista realizada a los clientes expresan que la existencia del mercado informal ocasiona un equilibrio en el mercado de cambio de divisas y cotejando esta misma pregunta con la que se le realizo a un funcionario de unos de los banco del sistema bancario Nicaragüense, expresó lo siguiente:”es importante ya que mantiene un equilibrio en los precios de compra y venta lo cual evita que exista disparidad o brecha excesiva entre los tipos de cambios”. (Funcionario, 2015).

Esta percepción que tiene los clientes sobre lo que ocasiona el mercado informal es como perciben la actividad del cambio de divisa, es decir, los diferentes grupos tienen percepciones bastantes diferenciadas sobre el cambio de divisas posiblemente de acuerdo a sus interese o la simpatía por el uso de uno de los mercados.

Los beneficios que obtiene la población al utilizar el mercado informales que ahorra tiempo y es debido a que es la única actividad que ellos realizan por lo que lo hacen con mayor rapidez y por otra parte obtiene mayores ingresos esto se debe a que los gastos administrativo en este sector es casi nulo lo que le permite jugar con los precios establecido en el sistema bancario de la compra de divisa y vender las divisa más bajo de lo que establece el mercado formal.

Comparando lo anterior con la entrevista realizada a uno de los empresarios, explica que uno de los beneficios que se tiene y que se valora como parámetro al momento de la elección de cualquiera de los mercados para el cambio de sus divisas es la atención y el precio.

Por lo tanto, según la entrevista realizada a los clientes expresan que la existencia del mercado informal ocasiona un equilibrio en el mercado de cambio de divisas y cotejando esta misma pregunta con la que se le realizó a un funcionario de uno de los bancos de el sistema bancario del país en donde se le pregunto que si consideraban de importancia o no la actividad del mercado informal en la compra y venta de divisa y porque, contestando.

“Es importante ya que mantiene un equilibrio en los precios de compra y venta lo cual evita que exista disparidad o brecha excesiva entre los tipos de cambios”. (Funcionario, 2015).

Un grupo menor expresa que ocasiona inestabilidad seguido de un tercer grupo que afirma que ocasiona seguridad esto es de acuerdo a como perciben la actividad del cambio de divisa e la que se puede decir y según el grafico que tienen percepciones bastantes diferenciadas y en un alto porcentaje sobre esta actividad.

Al indagar si utilizan la misma estrategia para la atención a sus clientes según del total de los cambistas encuestado 11 afirma utilizar las mismas estrategias para cada uno de los tipos de clientes y 5 dicen que son diferentes de acuerdo a cada categoría.

Esto muestra claramente que no tiene líneas estratégicas bien definidas a nivel de gremio lo que se ve claramente que cada uno de ellos trabaja de acuerdo a su conveniencia o percibe y se ve claramente que la competencia es un factor fundamental entre ellos mismos.

Cabe mencionar que la estrategia utilizada en la atención al cliente está basada en diferentes puntos donde los participantes del mercado informal valoran como punto claves para determinar la atención que brindaran.

Unos de los punto que más toman en cuenta en primer lugar, es la frecuencia con que los clientes cambian sus divisas, 7 de los 16 encuestado afirman que utilizan estrategia diferente esta actitud para este segmento se refleja que quieren captar a esto tipos de cliente para crear en ello la estrategia de fidelización por que cambian sus divisas con mayor frecuencias.

Uno de los puntos que toman en cuenta es la simpatía y esto se ve claramente por parte de los cliente que tienen sus preferencia ya sea porque los conoce, por recomendación o simplemente se siente que le agrada al hacer sus transacciones con ellos; en tercer punto el monto o la cantidad con que venden, en alguno casos se da que el monto va acompañado con la frecuencia, prácticamente se tendrá que utilizar estrategia diferenciadas para captar a estos tipos de clientes.

En base a las estrategias que utilizan el mercado formal tanto a los clientes individuales y los clientes empresariales; según lo expresado en la entrevista realizada a un funcionario de uno de los banco del sistema financiero del país se le preguntó que si toman medidas para la fidelización de sus clientes y cuáles son esas medidas respondiendo que si, las medidas que toman son Innovación continua, atención especializada, repuesta inmediata a las necesidades del cliente.

Al conocer los factores que intervienen en la oferta y la demanda, en Nicaragua el mercado cambiario está constituido, desde el punto de vista institucional moderno, por: el Banco Central como comprador y vendedor de divisas al por mayor cuando la oferta está total o parcialmente centralizada, la banca comercial como vendedora de divisas al detalle y compradora de

divisas cuando la oferta es libre o no está enteramente centralizada, las casas de cambio y las bolsas de comercio.

En el mercado de divisas del sector formal e informal en este participan clientes que son las personas jurídicas (empresas) y naturales (persona natural).

Para que se de esta transacción o relación entre ambas partes de la oferta y demanda, la Ley 732 menciona en el Arto. 1, que los participantes, del mercado de cambio de divisas en el territorio nacional sujetos al cumplimiento de las presentes normas serán los siguientes:

Los factores que inciden sobre los mercados de divisas, mercados de creciente volatilidad por las características que hoy los singularizan son: la libertad de movimientos de capital, la rapidez de las transacciones, la existencia de una gama muy amplia de activos financieros, y la importancia de la inversión institucional. El mercado cambiario implica el sistema de cambio el cual está influenciado por la oferta y la demanda de divisas; los factores que intervienen en la oferta y la demanda de divisas, el mercado cambiario, las modalidades o tipos de cambio, las modificaciones de la paridad y el control de cambio. (Morera Cruz, 2004)

La demanda de divisas se origina en las transacciones pasivas o débitos de la balanza: importación de bienes y servicios, pagos por rendimientos de la inversión extranjera en el país, donaciones y remesas enviadas por residentes y exportación de capital no monetario; el componente más estable de la demanda es el referido a la importación de bienes y servicios.

En la entrevista realizada a un funcionario de uno de los bancos se le pregunto que si Considera que los mercados de divisa satisfacen la demanda existente en nuestro país a lo que dijo que sí. También se le pregunto que si como era el procedimiento o las políticas que realizan cuanto no cuentan con la cantidad de divisa

que le demandan, su respuesta fue la siguiente. “Existe estrategia de negocio definidas para la oferta y también para cubrir la demanda conforme la tendencia que muestre el mercado”

El origen de la oferta de divisas se origina en las transacciones activas o créditos de la balanza de pagos, tales como: exportación de bienes y servicios, ingresos sobre inversiones del país en el extranjero, donaciones y remesas recibidas por residentes o importación de capital no monetario.

En entrevista realizada se le pregunto que si conocen las políticas que el sistema económico utiliza para ofertar la cantidad de divisa necesaria para mantener la estabilidad económica en el país y de qué manera la podía explicar a lo que argumento lo siguiente.

“Conocemos y cumplimos con las normas tanto nacionales como también observamos las mejores prácticas para la administración del riesgo de mercado, en cuanto al riesgo de mercado emitida por el comité de Basilea”. (Funcionario, 2015)

### **Modalidades del tipo de cambio**

En este punto es importante determinar la variación en el tipo de cambio a lo que unas de las pregunta de la entrevista a funcionario de los banco se les pregunto que si como considera el porcentaje utilizado por el sistema financiero en la relación compra venta su respuesta fue la siguiente.

“Es un porcentaje equilibrado conforme a normas y apetito al riesgo (límite de tolerancia) que la alta gerencia define para este riesgo”.

En relación con el margen de utilidad se les pregunto que si consideran que es justo el margen o porcentaje que aplican en la relación compra-venta, afirmando que. “El margen se define por la oferta y la demanda”.

### **Como cuarto objetivo está la propuesta que se le dio a cada uno de los mercado de acuerdo a los resultado que se obtuvieron es este estudio.**

De acuerdo al estudio realizado y según el análisis de los resultados obtenidos se propone a los participantes del mercado formal y participantes del mercado informal tomar en cuenta los siguientes aspectos para mejorar la participación en el mercado y servicio al cliente:

#### **Mercado formal**

La existencia del mercado formal y el mercado informal es una realidad existente, esto se basa en la opinión de los clientes encuestados que realizan cambio de divisas, y es necesario tomar en cuenta los tres motivos principales para su preferencia como son precio, seguridad y rapidez

Según la percepción que se tiene del mercado formal y la opinión de los encuestados es la seguridad; un motivo que tiene que aprovecharse y utilizarlo a su favor, este punto es de mucha relevancia en este campo debido a que las transacciones que se realizan es en dinero él cliente prefiere siempre desea que sea lo más privado .

De acuerdo a la entrevista realizada a un funcionario de sistema financiero nacional el cambio de divisa ocupa el cuarto puesto en el orden de importancia en las actividades que realizan los bancos y esto viene a ser un elemento de mucho interés para las utilidades que perciben.

Según la encuesta realizada a los clientes un 60 % prefieren el mercado informal y según la opinión de los en los encuestado de los participante del mercado informal (Cambistas) lo que motiva a los clientes es la rapidez o el ahorro del tiempo con el mayor número de ellos.

Por lo que se recomienda a los bancos que utilicen estrategia en donde los clientes que realizan cambio de divisas sean atendidos de manera más personalizada de acuerdo a su clasificación y ser atendido más rápido ya sea:

1. estableciendo cajas que atiendan directamente a este segmento
2. utilizando agente corredores para la atención de clientes exclusivos ya sean en sus negocios o sus empresas.

#### **Mercado Informal**

De acuerdo a la encuesta que se realizó a los clientes se les pregunto que si en cuales de los mercados realiza sus cambios de divisas el 58 % confirmo que lo hace en el mercado informal (cambista) yaa que la preferencia es por el precio seguido por la seguridad y por tercero la rapidez.

En el mercado informal lo que predomina para realizar el cambio de divisa y que motiva a sus cliente para realizar sus transacciones son el precio y la rapidez estos dos aspectos juegan un papel muy importante para la preferencia de sus clientes, Por lo que se le orienta a este sector que mantengan como unas de sus estrategia este punto.

Según la opinión de los clientes sobre los ítems de la percepción del mercado informal es la falta de su seguridad a la hora de la realizar sus transacciones lo que viene a ser un punto en contra para este sector debido a que sus actividades la realizan en lugares muy públicos y sin ninguna vigilancia.

Se propone al mercado informal (cambista) fortalecer esta debilidad que se tiene, esto es según la percepción que tienen los clientes sobre la seguridad, con el objetivo de obtener un mayor posicionamiento en este mercado.

1. Buscar puntos claves de la ciudad de Estelí para poner oficinas de casa de cambio.

2. Acondicionar estas instalaciones para que reúnan las condiciones necesarias para brindarle mayor seguridad a sus clientes.
3. Para mantener la rapidez se diversificara esta instalación de la siguiente manera:
  - 3.1. A los clientes que realizan sus cambios en sus automóviles diseñar una estructura en la instalación para ser atendido.
  - 3.2. Para los clientes empresariales usar agentes para que lo atiendan en sus negocios o empresas.
  - 3.3. A los clientes personales realizar una infraestructura donde ellos se sientan con comodidad y seguro al realizar sus transacciones.

Esto con el objetivo de que los clientes sean atendidos con mayor rapidez y que además se sientan seguros a la hora de realizar sus transacciones.

## CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados de cada uno de los indicadores de cada una de las variables se puede concluir lo siguiente:

La caracterización de los clientes es un proceso muy importante tanto para el mercado formal e informal; además el método de clasificación de cada uno, ayuda a conocer los criterios que son establecidos por ambos mercados para así valorar los parámetros que utilizan de acuerdo a su clasificación esto determinará los ingresos que generaran cada uno de ellos dado por la frecuencia con que realizan sus transacciones.

Al valorar la preferencia por parte de los clientes tanto personales como empresariales de ambos mercados se determinó el nivel de elección, comprobándose que la mayoría prefieren el mercado informal esto por las razones expuestas, las cuales son mayor ingreso y rapidez en el cambio de sus divisas y en un porcentaje menor para el mercado formal es por la mayor seguridad que este tiene.

Los motivos principales al preferir unos de los mercados el principal es el precio y esto lo expresaron tanto el cliente personal como empresarial y es que siempre están esperando mayor ingresos por sus divisas y en este aspecto prefieren el mercado informal por que afirman que el que tiene un mejor precio.

La seguridad es el otro factor importante y el que le presente una mejor alternativa, con mejores condiciones para transacciones es el mercado formal.

Dentro de la preferencia y que va con el mercado informal es la rapidez y es uno de los factores fundamentales que tiene que explotar, ya que es el segundo punto de importancia en el cambio de divisas, esto es dado por que este grupo es la única actividad que realiza y en relación con el mercado informal tienen que hacer actividades de acuerdo al giro de sus negocios.

Los factores que intervienen en el cambio de divisas son las estrategias de atención al cliente que tiene cada uno de los mercados y cada uno de ellos lo tienen bien segmentado y de manera similar el mercado informal los tiene como empresariales y personales y el mercado informal como mayorista y minorista y cada uno de los mercados el objetivo principal es la fidelización de los clientes de acuerdo a los puntos establecidos anteriormente.

La oferta y la demanda permite tanto al mercado formal como informal establecer el precio de compra como de venta ya que es el movimiento que tiene el mercado y las necesidades la que determinará el precio tanto de compra como de venta pero siempre dentro de los parámetros establecidos por el banco central de Nicaragua

Por lo tanto, se comprobó que tanto al mercado formal como al mercado informal, deben prestar un mejor servicio a sus clientes y a si tener una competencia más justa en ambos mercados porque de acuerdo a la

encuesta realizada a los cliente y la entrevista a uno de los funcionario del sistema bancario de Nicaragua la existencia del mercado informal viene a equilibrar al mercado de divisa.

Para finalizar, el cambio de divisa tanto para el mercado formal como informal se ve determinado por la caracterización de los clientes y la preferencia que tienen cada uno de estos segmentos en que están divididos y estos es de acuerdo a los diferentes criterios establecidos. Tomando en cuenta como unos de los factores principales la oferta y la demanda de divisas que existen en cada uno de los mercados y el mecanismo o proceso que tiene este en su regulación.

## BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA

- Abraham Silbershatz, H. F. (2002). Fundamento de base de datos. Madrid : Concepcion Fernandez Madrid.
- Avendaño, N. (20 de octubre de 2010). Recuperado el 2o de agosto de 2014, de NestorAvendaño <http://nestoravendano.wordpress.com/la-politica-cambiarica-de-nicaragua-en-2010/>
- BCN. (2010). bcn. el 20 de agosto de 2014, de billetes\_monedas: [http://www.bcn.gob.ni/billetes\\_monedas/resena.php](http://www.bcn.gob.ni/billetes_monedas/resena.php)
- BCN. (2010). bcn. Recuperado el 20 de agosto de 2014, de estadísticas: [http://www.bcn.gob.ni/estadísticas/mercados\\_cambiaricos/index.php](http://www.bcn.gob.ni/estadísticas/mercados_cambiaricos/index.php)
- BCN. (2010). www.bcn.gob.n. Recuperado el 20 de agosto de 2014, de estadísticas: [http://www.bcn.gob.ni/estadísticas/mercados\\_cambiaricos/index.php](http://www.bcn.gob.ni/estadísticas/mercados_cambiaricos/index.php)
- Brasil, P. a. (2000). CRM Series Marketing ITO1. Brasil: Peper and Roger Group de Brasil.
- Casanueva Rocha, C. (2000). Organización y gestión de empresas turísticas. Madrid: Piramides.
- CEPAL. (2012). Poblacion, territorio y desarrollo sostenible. Ecuador: Naciones unidas.
- Enciclopedia Corporativa;. (s.f.). Enciclopedia Financiera. Recuperado el 08 de Marzo de 2015, de Participante en los mercados de divisas: <http://www.encyclopediainanciera.com/mercados-financieros/divisas/participantes-en-los-mercados-de-divisas.htm>
- Funcionario. (23 de 12 de 2015). Mercado de cambio de divisas. (A. Sevilla, Entrevistador)
- FXto. (27 de enero de 2014). [www.efxto.com/articulos-forex](http://www.efxto.com/articulos-forex). Recuperado el 26 de agosto de 2014, de 2896-los-factores-que-afectan-a-los-tipos-de-cambio-entre-divisas: <https://www.efxto.com/articulos-forex/2896-los-factores-que-afectan-a-los-tipos-de-cambio-entre-divisas>
- Gastélun, R. G. (2007). Comunicacion y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas. Recuperado el 28 de diciembre de 2015, de [www.eumed.net](http://www.eumed.net): <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/221/1t.htm>
- Gómez, G. R. (1996). Introducción a la Investigación cualitativa. En G. R. Gómez, Metodología de la Investigación cualitativa (pág. 32). Granada España: Aljibe.
- Gonzalez, M. E. (2002). Conceto de mercado y sus tipos. Recuperado el 08 de Marzo de 2015, de <http://www.gestiopolis.com>/canales/economia/articulos/42/conmercadhel.htm
- Kather, P. Direccion de Markething. Shopping House.
- Kotler, P. (2007). Direccion de marketing. Shopping House.
- León, C., & Miranda, M. (2003). Análisis macroeconómico. Lima: Universidad Católica Santos Toribios de Mongrovejo.
- Mendez A., C. (2009). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales . Mexico: LIMUSA.
- Morera Cruz, O. J. (enero de 2004). Fundamentos de economia. Recuperado el 20 de agosto de 2014, de <http://www.gestiopolis.com>/canales/economia/articulos/70/tipcammor.htm
- Tamayo, T. M. (1994). El proceso de la investigación científica. Mexico: LIMUSA-Noriega



**Editores**

wordpress. (2014). Definición de cliente. Recuperado el 16 de enero de 2015, de <http://definicion.de/cliente/#ixzz3P2h7SvCE>

[www.economia48.com](http://www.economia48.com). (s.f.). Recuperado el 25 de diciembre de 2014, de [cambista/cambista.htm](http://www.economia48.com/spa/d/cambista/cambista.htm): <http://www.economia48.com/spa/d/cambista/cambista.htm>

## **Marketing de los servicios bancarios en el ambiente competitivo de las sucursales de BANPRO y el BDF de la ciudad de Estelí, período 2014-2015<sup>1</sup>**

Orlando Zeledón Zeledón<sup>2</sup>

### **RESUMEN**

Esta investigación, analiza el mercado de los servicios bancarios en el entorno competitivo de las sucursales de BANPRO y el BDF de la ciudad de Estelí, durante el período comprendido del 2014 al 2015. Para ello, se tomó en cuenta que la intermediación financiera que realizan estos bancos es muy importante para determinar el nivel de competitividad que tienen en el mercado bancario, a su vez se compararon entre sí los servicios que ofrecen estas sucursales para establecer que banco brinda mejores productos y servicios que contribuyen en dar una mejor atención al público y finalmente se propusieron estrategias que apoyen al mejoramiento de la posición competitiva de estos bancos en relación a la oferta de nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Los resultados muestran que la intermediación financiera, da un aporte sustancial al empoderamiento competitivo de estos bancos en el mercado, además que los servicios ofrecidos por estas entidades son diversificados, pero aún deben de diseñar nuevos productos debido a la bancarización que está presente en el sector financiero, así mismo se propuso el establecimiento de nuevas estrategias que son de mucha utilidad para competir de una manera sana en el mercado bancario.

**Palabras clave:** Intermediación financiera, servicios bancarios, estrategias competitivas.

*Recibido: 29 de febrero de 2016*

*Aceptado: 13 de junio de 2016*

---

<sup>1</sup> Este artículo hace referencia a la investigación titulada Marketing de los servicios bancarios en el ambiente competitivo de las sucursales de BANPRO y el BDF de la ciudad de Estelí, período 2014-2015 para optar al título de Máster en Gerencia Empresarial en el año 2015 por la UNAN- Managua, FAREM-Estelí.

<sup>2</sup> Docente titular de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua / Facultad Regional Multidisciplinaria. UNAN Managua / FAREM Estelí. Correo electrónico: orlanzelz@gmail.com

## **Marketing of the banking services in the competitive environment of the branches of BANPRO and BDF in Estelí, 2014-2015**

### **ABSTRACT**

This research analyzes the market of the banking services in the competitive environment of the branches of BANPRO and BDF, in Estelí, during the period of 2014-2015. For this purpose, it was taken into account that the financial intermediation is important to determine the level of competitiveness of the banking market. At the same time, the services offered by such branches were compared, in order to determine which bank offers best products and services that contribute to a better attention to the society. Finally, strategies aimed to the improvement of the competitive position of the banks were proposed. The main results reveal that the financial intermediation contributes to the competitive empowerment of the banks in the market. Even though the services offered by the branches are diversified, they must design new products due to the bancarization of the financial sector. Likewise, the establishment of new strategies to compete in a healthy way in the banking market was proposed.

**Keywords:** Financial intermediation, banking services, competitive strategies.

## INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente constituye el punto que marca la diferencia entre empresas que venden productos y/o servicios similares, al punto de ser un componente principal para el éxito o fracaso de una institución. En lo que respecta a la Banca Comercial, el servicio al cliente constituye una estrategia de mercado indispensable para el logro de los objetivos organizacionales. Los bancos que sobresalen, adoptan modelos orientados directamente a la satisfacción del cliente, el cual depende de la amabilidad, confiabilidad y empatía que pueda recibir de los empleados, pero fundamentalmente de la seguridad y prontitud en la obtención de información y datos que generen opciones para la resolución de sus transacciones financieras.

Sustentando lo antes mencionado, dicha investigación tiene mucha relevancia para tener conocimiento e información sistematizada sobre la oferta de los servicios y productos ofrecidos por las sucursales bancarias de BANPRO y el BDF en la ciudad de Estelí que contribuyen al desarrollo de las actividades económicas de la misma, al hacer uso de la intermediación financiera, a través de los depósitos y créditos que realizan estos bancos a los diferentes sectores productivos en la región.

Se narra sobre los servicios y productos que ofrecen estas sucursales, tomando en cuenta su diversificación, esto con el fin de mejorar la calidad del servicio para ser de éste, más eficiente para la población, principalmente para aquellos que acuden a estas instituciones a realizar algún tipo de transacción, lo que viene mejorar la atención a los clientes, esto con el fin de optimizar los beneficios tanto para los usuarios como para los bancos a través del proceso de intermediación que tiene cada entidad bancaria.

Se presenta un análisis comparativo de los servicios y productos que ofrecen estos bancos para determinar la posición competitiva que tienen en el mercado

financiero, a su vez se elabora una propuesta de estrategias de mercado para mejorar la competitividad en el servicio brindado por estas entidades al público en general, por lo que permitirá a cada institución lograr un mejor posicionamiento en el mercado tomando en cuenta la competencia.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es de tipo aplicada, puesto que, para la obtención de la información, se dio a través de la implementación de instrumentos de recolección de datos de una población real que visitan estos bancos y hacen uso de los servicios que ofrecen a la población, además tiene un enfoque cualitativo, cuantitativo y transversal porque explica e interpreta los resultados en un período de tiempo ya establecido, a su vez se hace uso del muestreo probabilístico dentro del cual está el aleatorio simple.

Para la recolección, procesamiento y análisis de los datos obtenidos, se tuvo previsto la obtención de la información a partir de fuentes primarias directas por lo que se realizaron entrevistas a funcionarios que laboran para estas instituciones, y la aplicación de una encuesta a los usuarios y clientes que visitan estos bancos que hacen uso de los servicios que ofrecen al público en general, por último se hizo el procesamiento de este instrumento a través del programa IBM SPSS, el que generó datos cuantitativos por medio de tablas de frecuencias y gráficos, la cuales fueron de mucha utilidad para procesar y sustentar la información de la investigación.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Intermediarios financiera en relación a la oferta de los servicios brindados por estas sucursales bancarias.**

La intermediación financiera, como actividad esencial de estas entidades, han hecho uso de estrategias

bien definidas para captar mayor número de cuenta habientes, lo que ha favorecido a cada institución, obtener mayores depósitos y disponerlos en forma de créditos a los diferentes sectores económicos del país.

Para sustentar lo antes mencionado, se presentan dos cuadros comparativos, que determinan el

comportamiento de estos bancos en la captación de ahorro y en la colocación de los fondos al crédito. Para la elaboración de estos cuadros se necesitó de datos cuantitativos suministrados por la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras de Nicaragua, de las sucursales de BANPRO y el BDF que operan en nuestro país.

### Cuadro N° 1: Depósitos en moneda nacional y extranjera

#### PARTICIPACIÓN DE MERCADO - DEPÓSITOS (Miles)

Entidad Bancaria	Diciembre - 2014		Septiembre - 2015	
	Monto en C\$	Monto en \$	Monto en C\$	Monto en \$
<b>BANPRO</b>	11, 526,567.8	1,184,946.3	12,545,920.6	1,117,439.2
<b>BDF</b>	2,053,835.7	328,169.3	2,021,919.3	368, 513.8

Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia de Bancos de Nicaragua

### Cuadro N°2: Créditos en moneda nacional y extranjera

#### PARTICIPACIÓN DE MERCADO - CRÉDITOS (Miles)

Entidad Bancaria	Diciembre - 2014		Septiembre - 2015	
	Monto en C\$	Monto en \$	Monto en C\$	Monto en \$
<b>BANPRO</b>	1,670,205.8	933,813.40	1871,058.20	1,037,820.9
<b>BDF</b>	519,707.60	421,372.70	549,640.10	479,945.50

Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia de Bancos de Nicaragua

Como se aprecia de manera comparativa, en el período comprendido entre los años del 2014 y el 2015, la sucursal bancaria de BANPRO se ha posesionado mejor en el mercado, en cuanto a los depósitos y la cartera crediticia destinada a los sectores productivos en comparación al BDF; esto se debe a que los depósitos en moneda nacional y extranjera están más diversificados en nuevas cuentas de ahorro, y cuentas a plazo con atractivas tasas de interés así como una mayor cobertura que tiene el banco en la región, contando con nuevos sistemas tecnológicos de depósitos conocidos como Agente BANPRO, el cual permite efectuar depósitos, retiros, pagos de servicios básicos en establecimientos comerciales que están cerca de su casa o en su barrio y en lugares donde el sistema bancario aún no tienen presencia.

En cuanto al sector crediticio de BANPRO, está destinando más a los préstamos a los sectores de la

banca empresarial y entre las carteras más importantes están la de consumo y la comercial las que a su vez incluyen las industrias; pequeñas y medianas empresas además del sector agrícola y lo más novedoso es que a finales del año 2014 ha promovido proyectos denominados “líneas verdes” con el objetivo de generar financiación con propósitos ambientalistas relacionados con el uso eficiente de la energía eléctrica y el cuidado del medio ambiente.

En resumen, esto explica que la entidad bancaria BANPRO presenta crecimientos muy significativos respecto a la intermediación financiera relacionada con depósitos y créditos que ha realizado el BDF; sin embargo, se puede apreciar que este banco, siendo un banco joven y con menor cobertura presenta indicadores muy positivos, tanto en depósitos como en préstamos sobre una base sólida que tiene en el mercado financiero.

Análisis de los servicios bancarios que ofrecen estas sucursales en dar una mejor atención a la población de la ciudad de Estelí

Se procedió la aplicación de encuestas a usuarios y clientes que visitan estos bancos, así como entrevistas a funcionarios que laboran para estas instituciones, esto con el fin de determinar qué servicios y productos dan mejor atención y mayor satisfacción a la población que acude al banco de su preferencia, por lo que se llegaron a los siguientes resultados.

La mayoría de la población que visitan estas entidades, según encuesta, están entre los rangos de edades de 20 - 30 años, para el caso de BANPRO corresponde aproximadamente el 70% y para el BDF el 67%, por lo cual es bastante similar para ambas sucursales. Esto significa de manera muy relativa para los dos bancos una oportunidad dado que, si los clientes están en este segmento de mercado joven, la edad da la pauta para la formulación de nuevos productos dirigidos a este grupo de interés.

Así mismo de manera muy similar para ambas sucursales, se tomó en cuenta el nivel académico de los usuarios, siendo el más representativo la preparación universitaria, por lo que esto es un punto muy interesante, puesto que este tipo de clientes conoce lo relacionado con el funcionamiento de una entidad bancaria por lo que se vuelve un cliente más exigente e informado de los servicios y productos que ofrecen en el mercado, esta información es valiosa si se estima que cada una de estas entidades bancarias ofrece al mercado productos financieros similares, y al atender esta información se visualiza que se convierten en competidores directos por el segmento de mercado al que pertenecen sus clientes actuales.

Otro aspecto que se consideró tomar en cuenta fue la ocupación que tiene la población que suele visitar estas entidades, del total de encuestados para la entidad bancaria de BANPRO, el 61% son asalariados y el 39%

corresponden a clientes que tienen negocio propio, para el BDF el 58% corresponden a clientes asalariados y el 42% poseen negocio propio. Esto significa, que, para ambas entidades, de manera similar, la mayoría de los clientes y usuarios que los visitan son asalariados.

Sin embargo, es necesario destacar que, para ambos bancos, se tiene un peso bastante alto, aquellos clientes que tienen negocio propio, ya que a través de la entrevista que se les hizo a los funcionarios de cada banco, respondieron de manera análoga, que estos clientes llegan a solicitar créditos para ampliar sus negocios o bien acuden a realizar pagos o abonos de préstamos ya establecidos.

En términos generales, según los funcionarios entrevistados, relatan que es muy significativo que visiten estas sucursales, tanto asalariados como aquellos que tienen negocios propios, por lo que es de mucha importancia a la hora de tomar decisiones por parte del banco, puesto que son un segmento de la población que es estable, en edad laboral y con fuertes potenciales financieros.

Sobre la satisfacción de los clientes con la atención recibida, se aprecia de manera muy parecida tanto para BANPRO y el BDF que es calificada de ser muy buena, con porcentajes de 80% y 84% respectivamente, por lo que el personal que les atiende, según los encuestados, consideran que son amables, cortés y educados, así como competentes, esto muestra que para cada uno de estos bancos es una fortaleza, porque se le da una mejor imagen y proyección de la entidad que forman parte, así como del personal que trabaja en cada institución.

Sin embargo, al considerar el tiempo de espera para ser atendidos por el personal de servicios bancarios, según opinión de los usuarios, critican que es bastante lento en cada uno de los bancos, antes esta situación, al preguntarles a los funcionarios que laboran para estas instituciones, comentaron que para dar salida a

esta problemática tanto en BANPRO como el BDF, abrieron una ventilla, en MULTICENTRO Estelí, con el objetivo de darles solución a los clientes y estos puedan ser atendidos de manera más rápida.

En relación a los servicios que ofrecen mejores beneficios para los clientes, se muestra que tanto para BANPRO y el BDF, del total de encuestados que corresponde el 60% y el 66% respectivamente para cada entidad, son las cuentas de ahorro. Para detallar más sobre este aspecto, la población prefiere hacer uso de este producto bancario por que ofrecen tasas de interés bastante atractivas, que se capitalizan diariamente según los depósitos que realicen, además porque poseen novedosos premios, promociones y rifas en diferentes épocas del año.

Con respecto a la bancarización en línea y de los productos adicionales que ofrece este novedoso servicio que brinda cada banco, se les preguntó a los clientes si hacían uso de él, los resultados muestran que del total de encuestados, para el caso de BANPRO el 70% de la población opina que no hace uso de este servicio, y un 30% de la población respondió que sí lo hace frecuentemente, para la entidad financiera del BDF, respondió que un 79% no hace uso de este servicio tecnológico y solamente un 21% de los clientes afirmó que sí lo hace.

De lo anterior, se interpreta que, para ambas sucursales, los indicadores son muy similares, en cuanto a los porcentajes que no son muy favorables para cada banco. La mayoría de los usuarios y clientes, todavía no hacen uso de este novedoso servicio, aun cuando estos bancos invierten altas sumas de dinero en promocionar este servicio que es completamente moderno, por el cual se pueda acceder de manera fácil y segura para realizar cualquier tipo de transacción o transferencia desde un ordenador o celular, vemos que la población le genera mucha desconfianza en hacer uso de la bancarización en línea.

Otro aspecto muy relevante que se les preguntó a los clientes, es si debería contar el banco con un servicio adicional y actualmente éste no lo tiene, para el caso de BANPRO, solamente el 25% de los encuestados señaló que sí deberían ofrecer o ampliar más servicios, para el caso del BDF el 59% expresó que el banco debería ofrecer más y nuevos productos financieros.

Según el análisis de estos resultados, se observa una situación bastante diferente para cada banco, para el caso de BANPRO, se aprecia que la mayoría de los usuarios consideran que el banco no debería ofrecer servicios adicionales, en contraste con los clientes que visitan el BDF, sugieren que si deberían ampliar o diversificar más productos y servicios bancarios, debido a las exigencias que está teniendo la población hoy en día, en la búsqueda de servicios no tradicionales que sean cada vez más competitivos en relación a los que ofertan otros bancos.

Para sustentar lo antes mencionado, se les solicitó a los encuestados que expresaran de manera libre, sobre cuál es el servicio adicional que debería tener la entidad bancaria para dar respuesta a las exigencias y necesidades que requieren los clientes de estos bancos, para el caso de los usuarios que visitan la sucursal de BANPRO, aunque representan una minoría, sugieren que debe de haber más personal en servicios bancario en horas de mayor demanda y abrir más ventanillas en otras áreas comerciales de la ciudad de Estelí.

Para el caso del BDF, sugieren que deben de establecer más cajeros automáticos en los centros de mayor comercio y en los supermercados, atención con más personal en área de caja en horas de mayor afluencia por parte de la población, abrir más ventanillas en otras áreas de la ciudad, así como nuevas cuentas de ahorro para jóvenes y estudiantes, dar apertura a cuentas en euros, diversificar los servicios automatizados, ampliar más actividades financieras con negocios en los barrios, se mencionan los más relevantes.

## **Comparación de los servicios bancarios de estas instituciones en su entorno competitivo**

Ambas entidades, tienen servicios bastante comunes, como son cuentas de ahorro, depósitos a plazo, préstamos, operaciones internacionales, financiamiento de seguros, tarjetas de créditos, intermediaciones leasing y Factoring, entre otras. Estos servicios tienen bastante demanda por diferentes segmentos de la población, así como empresas públicas y privadas que tienen mucha confianza en depositar su dinero a estos bancos.

También, se observa que dentro de estos servicios que son similares, existen otros dentro de ellos, que se pueden considerar como particulares, es decir de otra forma como exclusivos, y estos son: las novedosas cuentas de ahorro, éstas se han diversificado de acuerdo a las necesidades y preferencia del cliente, ya que tienen beneficios diferenciados, como por ejemplo: permite aplicar líneas sobre giro mayor de los fondos invertidos, devengan intereses a través de inversiones nocturnas (over night), le da oportunidad a tener su tarjeta de crédito, se hacen promociones y rifas en diferentes temporadas del año, ganan puntos por compras en comercios afiliados, acceso a banca en línea, para hacer transferencias y pagos de otros servicios, entre otros.

En el caso de los préstamos, también estos bancos han diversificado esta línea, para ser más competitivos, algunos beneficios pueden ser: establecimiento de préstamos con respaldo de fondos que con los que el cliente posee en el banco, se dispone de financiamiento de manera inmediata para atender necesidades imprevistas o aprovechar oportunidades de inversión, tasa de intereses negociables de acuerdo al tipo de negocio que tiene el cliente, entre otras.

En el caso de los servicios tecnológicos, ninguno de los dos bancos se queda atrás, se observa que tanto BANPRO como el BDF han innovado sus servicios

dentro de una nueva era que es conocida como bancarización, estos productos son diseñados para satisfacer los requerimientos y las necesidades de los clientes y los negocios, ya que desde la comodidad de su hogar o en su trabajo puede acceder a todos los servicios bancarios que ofrece cada banco para ejecutar cualquier transferencia que el cliente desee, de igual manera es una solución para aquellas pequeñas y medianas empresas que requieran de un medio de pago que facilite sus operaciones y reduzca costos en transacciones por lo que es completamente seguro, fácil y totalmente en línea.

Una vez analizados y comparados los servicios que ofrecen BANPRO y el BDF, es necesario clasificar estos servicios según la categorización que establecen algunos observadores de los mercados financieros, a través de tres categorías, las cuales son muy útiles para determinar la competitividad que tiene cada banco en el mercado.

En la primera categoría que trata de los servicios bancarios de ampliación del mercado y manejo de riesgo, se incluyen principalmente aquellos servicios que aumentan los recursos monetarios en los bancos, lo que a su vez el banco los diversifica para mejorar y minimizar los riesgos para los clientes. Para BANPRO y BDF, los servicios que estarían en esta primera categoría serían las novedosas cuentas de ahorro, como vemos tanto por BANPRO y BDF han diversificado las cuentas de ahorro, para atraer más clientes; sin embargo, desde el punto de vista competitivo, BANPRO está mejor posesionado que el BDF en cuanto a la cantidad de nuevas cuentas de ahorro que ha abierto para los clientes. Esto se puede comprobar verificando los cuadros comparativos que se muestran al inicio relacionados a la intermediación financiera sobre los depósitos que se han hecho en cada banco

La segunda clasificación hace referencia a los servicios bancarios de transferencia de riesgos y generación de liquidez, son aquellos servicios que



generan rentabilidad al banco al transferir los depósitos y ahorros a los sectores productivos, es decir que esta segunda categoría hace referencia a los préstamos de igual manera a otros servicios que le crean liquidez al banco.

Tanto para BANPRO y el BDF, en cuanto al servicio de los préstamos, está bien estructurada para cada uno de ellos. De la misma manera, BANPRO está mejor ubicado que BDF en cuanto a esta actividad. Esta afirmación se puede verificar en los cuadros que están al inicio, relacionado a la intermediación financiera que se explica sobre la cartera crediticia por parte de cada uno de las sucursales.

La tercera y última clasificación detalla los servicios tecnológicos bancarios, explicados como todos aquellos servicios auxiliados con el uso de la TIC e internet, que han venido a revolucionar y dar una imagen completamente moderna a estas instituciones, en este caso tanto para BANPRO y BDF, no se quedan atrás en relación a los servicios tecnológicos, por lo que cada uno de ellos, está creando novedosos productos electrónicos para competir y ser más atractivo a sus clientes.

Para el caso de BANPRO, se aprecia que está mejor posicionado en cuanto a servicios tecnológico, al introducir desde el año 2014, el servicio de Agente BANPRO, que ha venido a mejorar la atención al cliente, según entrevista realizada a funcionario de esta institución, comentó que el banco tiene en varios establecimientos comerciales en la ciudad de Estelí, equipos electrónicos (ATM), es decir cajeros automáticos, donde los cuentahabientes pueden introducir sus tarjetas de crédito o débito para realizar retiro o depósito de dinero, pagar lo servicios básicos, recibir remesas, entre otros, además afirmó que con el sistema Agente BANPRO, el Banco de la Producción se coloca al frente de los demás bancos porque hace uso de un servicio alternativo para realizar transacciones bancarias, concluyó diciendo que es un sistema totalmente seguro y se puede

realizar con la mayor tranquilidad, sin la necesidad de ir donde está el banco, ya que en muchos barrios de la ciudad, se están dando este servicio.

En el caso del BDF, el funcionario comentó que el banco aún no tiene este servicio diversificado como lo tiene BANPRO, aunque si argumentó que en la ciudad capital se tiene un servicio parecido llamado Punto XPRESS, pero que, en Estelí, todavía el servicio es muy limitado.

Sustentando lo antes mencionado en relación a la comparación y clasificación de los servicios y productos que ofrecen estas sucursales bancarias en su entorno competitivo, se proponen algunas estrategias de mercado que aporten a cada banco, brindar mejores servicios según las necesidades y exigencias que tengan los clientes, contribuyendo de esta a forma mantener una posición más competitiva en el sector financiero, el cual será abordado en el siguiente apartado.

### **Propuesta de estrategias que contribuyan al mejoramiento de la posición competitiva en la oferta de servicios bancarios para BANPRO Y BDF**

Los continuos cambios que se dan en el entorno financiero están provocando modificaciones significativas en la estrategia de las entidades que operan en el mismo. El incremento de la competencia, el dinamismo de los mercados en cuanto a la exigencia de los consumidores, la progresiva desregulación y el proceso de globalización son entre otros el reflejo de las tendencias que se vienen produciendo en el sector bancario de nuestro país.

Ante este panorama, se presentan como posibles alternativas estratégicas para mantener una perspectiva de fortalecimiento y progreso en el nivel competitivo de estas dos sucursales que prestan servicios en la ciudad de Estelí, a continuación, se mencionan:

**Primera estrategia:** Calidad en el servicio y los productos que se ofrecen al público en general.

**Segunda estrategia:** Fortalecimiento de políticas de innovaciones financieras y tecnológicas.

**Tercera estrategia:** Segmentación de grupos etarios en los clientes.

**Cuarta estrategia:** Establecimiento de alianzas con otras empresas de servicios especializados.

**Quinta estrategia:** Cultura de educación financiera a los usuarios y clientes de los bancos comerciales.

## CONCLUSIONES

Al realizar el análisis de los resultados se concluyó lo siguiente:

- a. La intermediación financiera seguirá siendo siempre un indicador muy importante para el crecimiento de las entidades bancarias, porque determinan el comportamiento que tienen los depósitos de los ahorrantes y que son canalizados por medio de la financiación hacia los sectores productivos, esto es un aporte sustancial al empoderamiento competitivo que tienen estas instituciones en el mercado bancario.
- b. Se logró identificar que los servicios ofrecidos por BANPRO y el BDF al público en general que presentan mejores beneficios son las cuentas de ahorro por sus novedosos y atractivos premios y promociones que se hacen en diferentes épocas del año.
- c. Con la introducción de nuevas tecnologías financieras por parte de estos bancos han constituido un importante soporte para el desarrollo de nuevos productos y servicios que son operados a través de plataformas web conocida como banca en línea, las cuales permiten al cliente una atención más rápida en tiempo real y a bajo costo; sin embargo a pesar de las grandes inversiones que hacen estos bancos, todavía es subutilizada por parte de la población por lo que les genera desconfianza al hacer uso de la bancarización electrónica.

- d. Es oportuno haber clasificado y agrupado los servicios y productos que ofrece estas entidades para ser analizarlos de manera comparativa y determinar su nivel competitivo, para dar nos cuenta que la sucursal bancaria de BANPRO está mejor posesionada financieramente que BDF en cuanto a servicios de ampliación de mercado y manejo de riesgo; transferencia de riesgo de precios y generación de liquidez y de manera similar en cuanto a los servicios tecnológicos bancarios que ofrecen a la población
- e. Ante los continuos cambios que se están presentando en el entorno financiero debido a la globalización de los mercados, se están gestando modificaciones significativas por parte de cada uno de estos bancos en el establecimiento de nuevas estrategias, las cuales serán de mucha utilidad para competir de una manera sana en dicho sector con la captación de más clientes potenciales y de satisfacer sus necesidades

## RECOMENDACIONES

Se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos para la mejora permanente en la oferta de los servicios y productos que ofrecen estos bancos, entre las cuales se mencionan:

- a. Deben de seguir diversificando los servicios y productos que ofrecen a la población, ya que no solo las cuentas de ahorro generan satisfacción, mucho de los usuarios que visitan estas sucursales son adultos jóvenes y en su mayoría profesionales, por lo que deberán promover otros servicios pensados en cada una de sus necesidades, por lo que estas son diferentes, y lo que se busca es fidelizarlo como nuevo y permanente cliente en dicha entidad.
- b. Se les sigue a estos bancos, que, así como han llegado a centros urbanos, no dejar al margen otros lugares del municipio donde no se han establecido y tener presente que muchos pobladores demandan de los servicios de los bancos, por lo que así se les ahorraría tiempo y dinero a los clientes

al trasladarse a la ciudad para realizar sus diversas obligaciones y necesidades bancarias.

- c. Se les recomienda a estas entidades bancarias seguir agotando recursos de convencimiento a la población para que haga uso de la bancarización relacionada a la banca en línea, además de hacerle saber que es un servicio fácil y muy seguro para realizar varias actividades financieras y servicios adicionales sin necesidad de llegar al banco.
- d. Poner en práctica ciertas estrategias competitivas que les permitirán seguir manteniéndose en el mercado financiero ante los demás bancos que operan en la región.

## BLOGRAFÍA DE REFERENCIA

- Albalá, M. A. (1998). El Sistema Bancario Nicaragüense en la década de los 90. *Encuentro*, 10-25.
- Avendaño, N. (2014). Ranking de la Banca Comercial. *Blog de Néstor Avendaño*, 12-15.
- Bancos, S. I. (2008). *Ley general de bancos, instituciones financieras y no financieras*. Managua.
- BCN. (2008). *Intermediación al vencimiento*. Managua
- Daniel S. Behar. *Metodología de la Investigación*. México. 2008. Prentice Hall
- Fonseca I, R. (2008). El Estado actual de la banca comercial nicaragüense. *El Observador Económico*, 2656.
- Frank J. Fabozzi, F. M. (2010). *Mercado e Instituciones Financieras*. México: Prentice Hall.
- Hernández, Sampieri y Mendoza. (2003) *Metodología de Investigación*. México: Mc Graw Hill
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- Lambin, J. G. (2009). *Dirección de Marketing. Gestión estratégica y operativa del mercado*. México: Mc Graw Hill.
- Lucydalia Blanca, W. A. (2013). Bancarización del gran desafío de los servicios bancarios. *La Prensa*, págs. 3-5.
- Martinez Alonso, D. (2002). Servicios Bancarios, marcan la tendencia en los bancos. *La tribuna*, 18-22.
- Membreño, A. (12 de Agosto de 2014). Material de Planificación Estratégica. Esteli, Nicaragua.
- Ricarod Guerrero, L. N. (8 de julio de 2013). Bancos diversifican su oferta de servicios bancario. *Nuevo Darios*, págs. 3,4.
- Samaniego, J. D. (2008). Administración Financiera . En J. D. Samaniego, *Administración Financiera* (págs. 29,32). México : Mcgraw - Hill.
- [wwwbanpro.com](http://wwwbanpro.com)
- [wwwbdf.com](http://wwwbdf.com)
- [wwwsiboif.com](http://wwwsiboif.com)

# Proceso de producción de las cooperativas asociadas a PRODECOOP para la exportación de café orgánico a mercados preferenciales. 2014-2015<sup>1</sup>

Zeyra Chavarría Espinoza<sup>2</sup>

Marycruz Ruiz Gutiérrez<sup>3</sup>

Yessenia Lisseth Valdivia Gutiérrez<sup>4</sup>

Beverly Castillo Herrera<sup>5</sup>

## RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en analizar el proceso de producción del café orgánico de los productores socios de la cooperativa PRODECOOP R, L. para el diseño de una estrategia que mejore los niveles de producción de café orgánico de calidad para la exportación. Según el nivel de conocimiento de esta investigación es aplicada y según el enfoque filosófico es cualitativa. La muestra la constituye el centro de cooperativas base PRODECOOP con sede en la ciudad de Estelí y su beneficio ubicado en el municipio de palacaguina. Las técnicas de recolección de datos fueron: investigación documental, observación y entrevistas. Las entrevistas se aplicaron a informantes claves de la empresa con experiencia en el proceso de producción a productores con varios años de conocimientos y exportación con la responsable. Los principales resultados obtuvimos que la relación de los productores asociados a PRODECOOP es pertinente ya que la mayoría son fundadores y laboran desde que inicio la empresa y les brinda una oportunidad de mantenerse y mejorar su calidad de vida. La certificación de las fincas es de gran importancia para la exportación porque le da seguridad al cliente del producto, ya que es un café orgánico y mediante el comercio justo se beneficia el productor. La mayoría de los productores cumplen con los parámetros de calidad que les exige PRODECOOP para obtener café en cantidad y calidad teniendo mejor rentabilidad en sus tierras. Los productores están satisfechos por formar parte de la cooperativa porque obtienen beneficios que apoya a mejorar su calidad de vida y esto también le favorece a PRODECOOP por que eleva su nivel de exportación y a la vez ayuda a la certificación de las fincas y así cumplir con los parámetros de calidad.

**Palabras clave:** Producción, exportación, mercado diferenciado.

**Recibido:** 10 de diciembre de 2015

**Aceptado:** 10 de junio de 2016

---

<sup>1</sup> Este artículo se elabora a partir de la tesis titulada Proceso de producción de las cooperativas asociadas a PRODECOOP R,L para la exportación de café orgánico a mercados preferenciales 2014-2015. Para optar al título de licenciada en administración de empresas en el año 2015 por la UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELI.

<sup>2</sup> UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELI. Correo electrónico: zchavarría05@gmail.com

<sup>3</sup> UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELI. Correo electrónico: maryolivares126@yahoo.com

<sup>4</sup> UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELI. Correo electrónico: valdivia\_yessenia@yahoo.es

<sup>5</sup> Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad del Zulia, Venezuela. Maestría en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara. Docente titular de la UNAN-Managua, FAREM-Esteli. Correo electrónico: beverly.castillo@yahoo.com

## **Production process of cooperatives associated to PRODECOOP, for the exportation of organic coffee to preferential markets. 2014-2015**

### **ABSTRACT**

The present work is aimed to analyze the process of production of organic coffee of producers associated to the cooperative PRODECOOP R, L., for the design of a strategy that improves the quality of production levels for the exportation of coffee. This is an applied, qualitative research. The sample consisted of the center of cooperatives PRODECOOP with headquarters in Estelí, and its branch located in Palacaguina. The data collection techniques were documentary research, observation and interviews. The interviews were applied to key informants of the company with wide experience in the production process. The main research results reveal that the relation of the producers associated to PRODECOOP is pertinent, since the majority of them are founders and work for it since the company was started. Moreover, it gives them the opportunity to improve their life quality. The majority of producers meet the quality criteria set by PRODECOOP to obtain coffee in quantity and quality, achieving a better profitability in their farms. The producers are satisfied for being part of the cooperative, as they obtain benefits that support their quality of life, as it increases the level of exportation, and quality criteria.

**Keywords:** Production, exportation, differentiated market.

## INTRODUCCIÓN

La Promotora de Desarrollo Corporativo de las Segovias PRODECOOP R, L nace en diciembre de 1993 como una Empresa Campesina de Servicios Múltiples, por iniciativa de los productores y profesionales comprometidos, con mejorar la calidad de vida de las familias de los pequeños productores (as) asociados a su cooperativa mediante su crecimiento empresarial y productivo y competir con calidad en el mercado internacional.

PRODECOOP desde el año 1993 se ha visto afectada por los bajos niveles de producción y la baja calidad del café orgánico, de igual manera la central en el ciclo productivo 2014-2015 se ve afectado por una baja en las exportaciones porque los productores no han cumplido con sus metas exigidas por la empresa, lo que no genera los ingresos necesarios para sus socios y no están siendo suficientes para mejorar la calidad de vida. También están siendo limitados por la poca asistencia técnica porque PRODECOOP no cuenta con el personal necesario para brindar asesorías y capacitaciones. Otro problema es el cambio climático que ocasiona que el café no sea de calidad y también obstaculiza el transporte del café. La situación sociocultural que la mayoría de los socios tienen no ayuda a cumplir los parámetros de calidad que se les exige y por estas actitudes afectan las visitas de los técnicos, ya que los productores actúan de manera individualista. Otro aspecto es el poco financiamiento para la producción y mantenimiento de los cafetales que afecta de manera directa a los ingresos y la calidad de vida de los productores.

El reciente estudio contiene un análisis de las esenciales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que enfrenta PRODECOOP para proponer estrategias que generen oportunidades de desarrollo a la empresa, que servirán de guía para que los encargados tomen decisiones encaminadas a mejorar el proceso de producción para la exportación. Como objetivo más

relevante se planteó analizar el proceso de producción del café de los productores socios de la cooperativa PRODECOOP R, L para el diseño de estrategia que mejoren los niveles de producción de café orgánico de calidad hacia mercados internacionales.

Esta investigación servirá de marco referencial a las cooperativas que trabajan con productores para que implementen los parámetros de certificación en sus fincas y conozcan la importancia de llevar a la práctica la asistencia técnica para cultivar un café de calidad para que se dé un incremento en la producción de café diferenciando su producto en el mercado. El desarrollo de esta investigación también proporciona información a los productores que todavía tienen problemas de cultura para que estén dispuestos a mejorar el desempeño sobre la producción y cumplan con la exigencia de PRODECOOP para el mercado y su exportación de café.

La base conceptual de esta investigación fueron cuatro ejes teóricos: Cooperativas, Proceso de producción del café orgánico, Proceso de certificación para la exportación, Mercado diferenciado. Para Fortanes (2002), cooperativa: es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización cuya administración y gestión debe llevarse según acuerden los socios. Según Severs (2005), el proceso de producción del café orgánico se da lo que es: producción del café, recolección, clasificación de la fruta, despulpado del fruto, desmulsificado. Rafan (2007), la certificación es un proceso de sostenibilidad que incluye buenas prácticas agrícolas en las fincas, responsabilidad social empresarial, cumplimiento de leyes, normativas, mejoras continuas en la finca y oportunidad de mercado en el mundo del café. Herdez (2012), se refiere al mercado diferenciado que comprende la creación de diferencias en la oferta de productos, también se le conoce como segmentado que es donde la marca o empresa se dirige a varios segmentos de mercado.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Según el uso de conocimientos esta investigación es aplicada porque estudia la problemática sobre el proceso de producción de las cooperativas asociadas a PRODECOOP R, L para la exportación de café orgánico de calidad a mercados preferenciales y se diseña una estrategia para mejorar dicho proceso. Es una investigación cualitativa porque se analiza a profundidad el proceso productivo de la cooperativa y se determina los diversos aspectos que intervienen en dicho proceso.

El universo de esta investigación lo constituye la central de cooperativas PRODECOOP R, L en la ciudad de Estelí y sus cooperativas asociadas en los diferentes departamentos (Nueva Segovia, Madriz y Estelí). El muestreo es no probabilístico porque no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, se entrevistaron a: Informantes claves de la empresa, con amplios conocimientos en el proceso de producción, certificación y exportación (vice-gerente, jefe de producción y encargada de exportación); disposición de los informantes claves a ser entrevistados y participación de manera voluntaria en el estudio; y a productores de cooperativa asociada a PRODECOOP R, L con al menos un año de producir café orgánico.

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se utilizaron cuatro técnicas de recolección de datos: entrevista, encuesta, guía de observación e investigación documental.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Relación de PRODECOOP R.L. con sus asociados

La relación de esta cooperativa con sus asociados es pertinente, la mayoría son fundadores, están organizados desde el año 1993 lo que les brinda una

oportunidad a esta empresa para mantener una afinidad con sus socios.

Uno de los aspectos importantes en esta empresa, es que gran parte de los socios pertenece a la directiva, tienen cargos y responsabilidades en cada una de sus cooperativas. Esto aporta en la toma de decisiones de la empresa ya que va en dependencia de la relación de estos, se obtienen de manera eficiente y eficaz, estos van de la mano para obtener mejores resultados y mantener su posicionamiento en el mercado.

Los productores asociados a la central están clasificados en tres categorías:

- Productores grandes: estos cuentan con los recursos monetarios suficientes, poseen tierras fértiles en cantidad abundante y por parte de PRODECOOP obtienen mayor confiabilidad a la hora de solicitar un crédito y son denotados como los mejores productores por entregar la mayor cantidad y mejor calidad de café.
- Productores medianos: estos poseen recursos monetarios limitados, poca tierra para trabajar, PRODECOOP brinda el financiamiento necesario y estos cumplen con la cantidad de café que deben entregar.
- Productores pequeños: estos no poseen los recursos monetarios suficientes, no cuentan con tierras propias y PRODECOOP no les da el financiamiento necesario por lo cual no cumplen con la entrega del producto.

**Tabla N°1. Tipos de productores asociados a PRODECOOP R.L.**

Tipos de productores	Cantidad de productores	%
Productores Grandes.	450	20 %
Productores Medianos	720	25 %
Productores Pequeños	1130	55 %
Total de Socios.	2300	100%

Fuente: PRODECOOP R, L.

Los socios productores se incorporan en la toma de decisiones de esta empresa de manera efectiva, un ejemplo de esta es cuando la empresa quiere rotar al personal convoca a una junta a todos los socios para tomar decisiones.

Otro aspecto relevante es que son miembros de la directiva de su propia cooperativa o algún cargo o responsabilidad con PRODECOOP, es decir están dispuestos a trabajar por el bien común de los productores. Se relacionan de manera directa con la gerencia, los técnicos y otros socios de la asamblea general o en los grupos de trabajo que se organizan para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa. Es importante destacar que al tomar una decisión se hace en conjunto los productores con la empresa para que no se dé un mal entendido y se escuchan ideas y opiniones.

Dentro de los beneficios que obtienen los socios al integrarse a PRODECOOP son:

- Crédito para la producción a corto, mediano y largo plazo.
- Servicios de asistencia técnica.
- Capacitación administrativa y productiva.
- Programas.

La central brinda el servicio de crédito o financiamiento a los productores para la producción y el mantenimiento del café, el monto se define de acuerdo a la necesidad del productor y su capacidad de pago. Los socios que solicitan crédito lo hacen en dos épocas; la primera para darle mantenimiento a la tierra entre junio y julio y la segunda en noviembre para la preparación del terreno húmedo y la plantación de la cosecha.

Los productores para optar a un crédito deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser asociado a una cooperativa base de PRODECOOP.

- Estos créditos son solo para mantenimiento, renovación y apicultura.
- Tener entrega de café a PRODECOOP durante los últimos tres ciclos.
- No estar en estado moroso.

Las capacitaciones que se les brinda a los productores son orientadas por los técnicos a los representantes de cada cooperativa, quienes se encargan de transmitirlos a los productores. Las capacitaciones son mensuales. Hay dos niveles de capacitación, una se hace con toda la cooperativa y la otra con cada representante de cooperativa para que luego les orienten a sus promotores e inspectores internos oficiales de control sobre la información abordada.

Los proyectos y programas que da la central son elaborados y gestionados por el Área de Desarrollo orientado por los técnicos quienes se encargan de impulsar los programas y proyectos.

Los productores asociados reciben beneficios sustanciales, que son valorados de gran provecho, utilizados para reinversiones, en sus actividades productivas. Esta organización se enfoca en la educación, formación académica en los hijos de los asociados.

Actualmente los principales programas que impulsa PRODECOOP son:

- Seguridad alimentaria en la Segovia.
- Rehabilitación de medios de vida a los asociados.
- Autogestión y seguridad alimentaria en cooperativas base.
- Política de equidad de género.
- Finca con fines de validación y transferencia tecnológica.
- Renovación de cafetales.
- Programas de impacto social, en la administración y desarrollo.



- Becas para secundaria y universidad.
- Paquetes escolares.

La certificación en los mercados preferenciales donde comercializa PRODECOOP R.L.

Las certificaciones son muy importantes para el proceso de certificación, desde que esta iniciativa se pudo en marcha se ha registrado un fuerte crecimiento, sobre todo en el mercado europeo. La certificación se centra en la promoción de buenas prácticas empresariales como componente importante para lograr la sostenibilidad. Su norma recoge criterios sociales y medio ambientales para la adopción de prácticas responsables en el cultivo del café y la gestión eficiente de las explotaciones. Los requisitos para la certificación que tiene PRODECOOP R, L. son:

- Numero de contrato con el cliente.
- Número del lote que lo proporciona PRODECOOP.
- Peso neto.
- Peso bruto.
- Lo que el cliente solicite.

Los parámetros de calidad que PRODECOOP debe cumplir al momento de exportar al mercado exterior son:

- La calidad del café que fue pactada, está es tratada con el cliente lo que va de acuerdo al tipo de preparación que le esté vendiendo si el café es con preparación europea solo puede llevar de uno a diez defectos en un lote de café y estos están pactados con el cliente.
- Si es una preparación americana puede llevar 20 defectos como grano mordido, quebrado y caracoles.
- Si el cliente pide un café de tasa excelencia esa calidad de café se le venderá ya que no tiene que llevar ningún defecto.
- La calidad la establece el comprador y el vendedor, esto depende de la preferencia del cliente.

Esta empresa empezó en el mercado internacional para mantener sus clientes fijos, con seguimiento del personal de exportación, ha desarrollado una serie de habilidades que le ha permitido posicionarse en el mercado diferenciado con la venta del café. Se tiene responsabilidad, compromiso, buena comunicación, participación en ferias, visitas a clientes, como formas de darse a conocer en el mercado. Esta organización tiene buena comunicación y confianza con sus clientes.

Para exportar a mercados preferenciales se debe estar registrado en el CETREX (Centro de Trámites de las Exportaciones), cuyos requisitos que son: Presentar documento de personería jurídica de la empresa, representante legal, poder de representante legal, firma de las personas que van a firmar documento ante el CETREX. Cuando se exporta por primera vez, primero se hace un contrato con el cliente y se registra en el CETREX.

Al realizar el embarque se coordina con la naviera, se elabora y se recibe del cliente la instrucción de embarque donde se indica el puerto, naviera, consignatario, note fax, destino, si va inspeccionado o no y otros detalles incluidos en la factura.

Se tiene que tramitar un certificado fitosanitario, ante un laboratorio certificado en Nicaragua, este documento se llama certificado de calidad (esto es indispensable). Cuando se tienen todos los documentos y trámites realizados se puede realizar el embarque. La factura se elabora de acuerdo a la fijación de precios que se haya dispuesto con el cliente, en algunos casos el precio pactado se define en el mes que se va embarcar y después se fija el precio de acuerdo a la bolsa de Nueva York.

El café se carga en el beneficio, se envía al agente aduanero quien hace todos los tramites, cuando el contenedor llega a Corinto, Las Manos o Peñas Blancas, Cuando el barco zarpa del puerto la naviera entrega el documento original, por ejemplo: se le hace

un borrador legal BL (bil o freyri) donde dice quién es el embarcador y consignatario. La naviera avisa al contacto por teléfono o correo que el café está por llegar para que prepare la documentación, declare ante aduana y estén preparados. El cliente tiene un lapso de dos días para retirar el contenedor, si no lo retira incurrirá en multa.

Los volúmenes de exportación se miden por sacos de café que son cien libras de café por cada quintal esa es la unidad de medida para hacer el embarque. Los contratos son de 250 hasta 310 sacos por contenedor, pero hay contratos de solo 100 sacos y hay micro lotes que pueden ir en un contenedor desde 20 a 10 sacos hasta formar un volumen grande. Hay que tomar en cuenta que los costos son altos y por más volumen de café es más económico.

En el 2015 los niveles de exportación de PRODECOOP se mantienen, se ha cumplido con la demanda de los clientes. Se han exportado entre 480 a 600 contenedores, el nivel de exportación no ha bajado porque el café orgánico es de mayor rentabilidad para la PRODECOOP. (Ver tabla N°2)

**Tabla N° 2. Los países adonde exporta PRODECOOP R.L.**

<b>Países</b>	<b>Cantidad de café a exportar</b>	<b>Precio a exportar</b>	<b>Total Dinero</b>
Europa	27,540qq	200 euros	5,508,000
Bélgica	5,200qq	200 euros	1,040,000
Inglaterra	5,508qq	200 euros	1,101,600
Dinamarca	5,600qq	200 euros	1,120,000
Irlanda	5,100qq	200 euros	1,020,000
Suecia	6,132qq	200 euros	1,226,400
<b>Total Países Europeos</b>	<b>55,080qq</b>		<b>11,016,000</b>
Países de América del norte	64,260qq	250 dólares	16,065,000
EE.UU (Houston, Oakland, New york)	51,408qq	250 dólares	12,852,000

Canadá	12,852qq	250 dólares	3,213,000
<b>Total EE.UU</b>	<b>128,520qq</b>		<b>32,130,000</b>

**Fuente: PRODECOOP R.L., 2015**

PRODECOOP tiene clientes fijos y con relación de largo plazo. Tienen su red de distribución a donde se exporta y se trabaja con importadores, que cuentan con su red de tostadores a nivel nacional, E.E.U.U. y Europa, poseen sus propias cafeterías y lo venden a los supermercados en tiendas de conveniencia; tienen su segmento de mercado al que le venden el café.

**Tabla N°3. Utilidad que obtiene PRODECOOP R, L al exportar café orgánico**

Total de compra de café	U\$ 23,868,000.00
Total de incentivos	U\$ 4,590,000.00
Total de gasto por exportar	U\$ 1,924,000.00
<b>Total</b>	<b>U\$ 30,382,000.00</b>
Total de café a exportar	U\$ 43,146,000.00
Valor del café a exportar menos Gastos Totales = utilidad	12,764,000

**Fuente: PRODECOOP R.L., 2015**

### **Cumplimiento de los parámetros de certificación de productores asociados a PRODECOOP R, L.**

Los requisitos que deben cumplir los productores para aplicar a una certificación: que sea dueño de la tierra, la certificación se hace individual y si el productor tiene más de 200 manzanas paga su certificación. Los pequeños productores que poseen de 2 a 5 manzanas pagan la certificación en grupo y se le llama “grupo comunitario” porque son de escasos recursos económicos.

Los productores trabajan con tres tipos de certificaciones que son:

- Certificación orgánica: exigen requisitos como el cuidado al medio ambiente y no uso de químicos.
- Certificación de mercado justo: PRODECOOP pertenece a un grupo llamado “Comunitario

La Segovia” donde se reúnen todos los socios orgánicos. La certificación se hace con los diferentes grupos comunitarios que tienen ingresos mayores a 5,000 córdobas.

- Sello de pequeños y medianos productores: en el caso de sello de pequeños productores que se puede aplicar agroquímicos de baja toxina. Para comprobar que los productores están cumpliendo se hacen inspecciones anuales.

Los productores están clasificados según los números de manzana de las que son propietario y de igual manera por la cantidad de quintales de café producido en grandes, medianos y pequeños.

La central garantiza la calidad y hace cumplir los parámetros utilizando la asistencia técnica. Se cuenta con doce técnicos agrónomos que atienden semanalmente a cada una de las cooperativas, se encargan de la supervisión de las fincas de los productores y garantiza que los productores utilicen adecuadamente los recursos orgánicos, en los diferentes tipos de café. En el caso del café convencional, se explica el proceso de preparación, se revisa si hay algún tipo de enfermedad y si se encuentra alguna deficiencia en la planta se orienta como combatirla y mejorar las fallas del cultivo.

Los productores que reciben asistencia técnica, de los competentes asignados. Los califican como eficaces en sus tareas asignadas, y les permite elevar la calidad y cantidad de la producción de café.

Implementar los parámetros de calidad total garantiza producir un café con buenas características organolépticas como aroma, sabor, acidez; todas las características debidas del café. Los productores deben cumplir con dos modalidades o parámetros de calidad para que su café sea aceptado los parámetros son: que el café orgánico sea de calidad, con un 10% de humedad y mohoso, el grano este entero, no quebrado, el color no sea negro, no esté sucio que no contenga terrones o broza, no lleve granos verdes.

## **Incidencia de los beneficios en el cumplimiento de la calidad de la producción.**

Los beneficios, húmedos y secos garantizan que el café este limpio de impurezas y vender un producto de calidad que satisfaga al consumidor. El café de primera que se exporta tiene un proceso donde se selecciona y se clasifica. Así mismo puede salir un café de segunda que no es completamente orgánico porque le falta un subproceso de selección.

Para seleccionar el tipo de café, se estiba en polines y para diversificación del tipo de café se rezaga de esta manera: el café orgánico en sacos verdes, el café de convención en color blanco, el café en transición y el T3 convencional en saco color naranja o rosado, el café en transición a orgánico T1 Y T2 en color amarillo.

**Beneficio húmedo:** El beneficio húmedo representa un eslabón importante en la calidad. Inicia con el despulpado del café maduro, se despulpa con máquina y comienza su fermentación en pilas de cemento o madera, separación de granos, limpieza de impurezas y lavado, se orea, se escoge y se lleva al centro de acopio. La calidad depende de un buen corte solo de granos maduros y darle un buen punto al fermentado para evitar granos manchados y pelados. Este proceso se lleva como promedio 2 días.

**Beneficio seco:** El subproceso número uno es la recepción del café que proviene del beneficio húmedo, verifica la cantidad, el peso y las condiciones físicas que viene el producto. El café en el beneficio seco se ubica en un patio segmentado del beneficio. Un patio de cemento para el café orgánico y patios naturales para el café no orgánico se coloca un plástico en la parte de abajo.

Este café va lotificado cuando llegan los sacos de café los envían al patio con una documentación que permite luego aplicar trazabilidad se verifica si el café viene con algunos síntomas de enfermedades, si es así se les

realiza monitoreo constante a través del laboratorio de control de calidad quienes extraen muestras y se realiza el análisis de rendimiento para la captación de café según el tipo de problema en el caso que continua con daños se identifica y se le clasifica una calidad inferior. Una norma es el color del café así se puede distinguir el producto que está en observación.

### Proceso de trillado y clasificado

Una vez aprobado un lote de café, se traslada en pergamino al área de máquina. El trillado lo realiza una máquina llamada trilladora, que es un cilindro que por fricción le quita partículas de pergamino y el café queda al desnudo. Luego el café llega a la catadora de succión y su función es sacar el grano muy liviano y granos quebrados. El café sigue su ruta, a las máquinas de movimiento vibratorio que clasifica el café en tres calidades: primera, segunda y tercera. Dependiendo de la preparación, el café pasa a la máquina clasificadora de tamaño, que tiene varias bandejas agujeradas que clasifican siete tamaños o calidades de café.

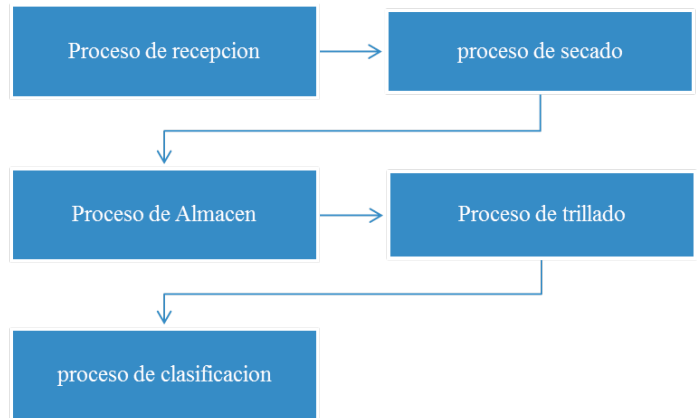
Para dar la calidad final, el café se traslada a unas máquinas clasificadoras por color, esta elimina los granos claros y granos muy oscuros. El café de segunda se regresa por las maquinas antes mencionadas la que no se utiliza, es el trillado cuando el café ha realizado todo el recorrido se extrae una muestra que se envía al laboratorio, para verificar el control de calidad, con la muestra enviada antes y con el café del nuevo proceso.

Luego de este proceso el café pasa al supervisor de calidad quien determina si la calidad es acertada o si amerita una nueva limpieza, cuando los granos se consideran defectuosos y se debe mejorar.

El último proceso es la mezcla, empaque y despacho. Se fusiona el café de segunda y tercera calidad en el mezclador o pulverizador. Y se empaca en bolsa de una libra para su comercialización local que el café de palo y cafecito Segoviano.

El producto terminado espera el contenedor. Hay otra área llamada logística de exportación que hacen el vínculo con la naviera la que envía el camión, este se verifica, es parte del proceso de despacho y se comprueba que el contenedor no tenga orificios o agujero y se procede a enviar.

### Proceso de producción del café



### Causas que dificultan el cumplimiento de los parámetros de calidad entre los productores.

- Los gastos del proceso de certificación en visitas de inspector interno a la parcela, se llevan un control de campo de todas las actividades y llenan un registro donde comprueban si cumplió con lo orientado.
- Es difícil el Cumplimiento de los estándares de calidad exigidas por la certificadora, porque no se lleva seguimiento por parte de los productores por lo tanto no producen en un 100% café de calidad.
- Para que la producción de café sea de calidad se debe tener un buen manejo de la planta sin uso de químicos y para la recolección se debe hacer un buen corte.

## Estrategias para mejorar los niveles productivos para la exportación.

### Matriz FODA de PRODECOOP R.L.

A partir de los resultados de la presente investigación se analiza las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la central de cooperativa

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral productiva.</li> <li>Cuentan con equipos de tecnología avanzada.</li> <li>Poseen manual de certificación de las fincas.</li> <li>Seguimiento de programas sociales para los productores.</li> <li>Estricto control de calidad para los productores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de la demanda de café orgánico.</li> <li>PRODECOOP conserva el posicionamiento en el mercado exterior.</li> <li>Alianza con organización de cooperativas externas.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitados fondos para el financiamiento.</li> <li>Poco personal para la asistencia técnica.</li> <li>Desmotivación de los productores en el cumplimiento de los parámetros.</li> <li>Bajos niveles de producción de los productores.</li> <li>Situación socio-cultural de los productores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio climático.</li> <li>Preferencia de los pequeños productores hacia otros mercados.</li> <li>Incorporación de nuevos ofertantes de café certificado al mercado diferenciado.</li> </ul>

## Estrategias para mejorar la calidad de la producción.

**Línea N° 1:** Motivación a los productores para mejorar la calidad del café desde su producción. **Objetivo general:** Fomentar a los productores de la producción de calidad.

**Línea N° 2:** Creación de una línea de crédito diseñada para pequeños productores para el mantenimiento de sus cafetales. **Objetivo general:** Garantizar financiamiento a los pequeños productores.

**Línea N° 3:** Elevar los niveles de producción de café tomando en cuenta la calidad y cantidad para el aumento de la demanda. **Objetivo general:** Establecer un plan de seguimiento y control de actividades del proceso de producción de café orgánico para llevar control de calidad con los productores.

**Línea N° 4:** Desarrollo y crecimiento organizativo. **Objetivo general:** Fortalecer organizativamente cada una de las cooperativas.

## CONCLUSIONES

La central de cooperativas PRODECCOP R, L. ha logrado posicionarse en el mercado diferenciado y se mantiene en constante desarrollo, sin embargo es necesaria la participación de los productores en la producción de café de calidad para la exportación.

Para que el café ingrese al mercado diferenciado, es necesario que PRODECOOP cuente con una certificación que lo avale, para aplicar a ella el productor debe cumplir con los parámetros de calidad de producción exigido por la certificadora. El equipo técnico de PRODECOOP se encarga de capacitar a los socios de cada cooperativa y la aprobación de la certificación es realizada por la certificadora OIC.

La calidad del café orgánico, depende de la variedad del café que se siembra como el catimorra, el terreno

debe ser adecuado, el grado de humedad tiene que estar estable, mantener un almacenamiento adecuado y realizar buenas prácticas durante la recolección de fruto, despulpe, fermentación, beneficio húmedo y del beneficio seco.

PRODECOOP exporta entre 480 a 600 contenedores de café anual a EEUU y Europa considerando que se han mantenido el nivel de exportación. Representa un 80% al comercio justo y el 20% al mercado comercial.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Fortanes, D. (2002). *Importancia de las cooperativas*.  
Obtenido de: [www.comerciohispano.com](http://www.comerciohispano.com)
- Severs, R. (2008) *Manual de buenas prácticas de manufactura*. Obtenido de: [www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/a00205.pdf](http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/a00205.pdf)
- Herdez, O. (2012). *Marketing Diferenciado*.  
Obtenido de: <http://www.procafe.com.sv/menu/ArchivosPDF/HojaTecnicaOrganicoYComercio>.  
Pág., 35

## **Higiene y seguridad laboral de los trabajadores del vertedero municipal de la ciudad de Estelí en el II semestre 2015**

Félix Sergio Talavera Rodríguez<sup>1</sup>

Beverly Castillo Herrera<sup>2</sup>

### **RESUMEN**

En el presente estudio investigativo se realizó una evaluación sobre. La Higiene y Seguridad Laboral de los Trabajadores del Vertedero Municipal de la Ciudad de Estelí en el II Semestre del 2015. Esta Investigación es de tipo Cualitativa – Cuantitativa (Mixta). Porque aborda a profundidad La Higiene y Seguridad Laboral de los trabajadores del Vertedero Municipal, Del Área de Servicios Municipales de la Alcaldía Municipal de la Ciudad de Estelí. Las principales Recomendaciones se enfocan en el seguimiento de Higiene y seguridad Laboral de los Trabajadores del Vertedero Municipal. El Universo de estudio lo constituyen: La Alcaldía Municipal de Estelí y su Área de servicios Municipales. Las Técnicas de Recolección de datos son: la Entrevista y Encuesta. Las entrevistas se realizaron al Ing. Carlos Pino Corrales Director del Área de Servicios Municipales y a Ing. Lelia Isabel Pérez Ruiz Jefe de Recolección y Tratamientos de Desechos sólidos. También se realizó Entrevista a trabajadores CPF. Y Churequeros. Se Realizó Encuesta a Trabajadores informales conocidos como Churequeros. Los principales resultados Reflejan la Situación de Higiene y Seguridad Laboral de los Trabajadores del Vertedero Municipal.

**Palabras clave:** Higiene y Seguridad Laboral.

*Recibido:* 25 de enero de 2016

*Aceptado:* 10 de junio de 2016

---

<sup>1</sup> UNAN-Managua FAREM-Estelí, Correo Electrónico: felixalarod@yahoo.es

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad del Zulia. Maestría en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara. Docente titular de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo Electrónico: beverly.castillo@yahoo.com

## **Hygiene and labor safety of the workers of the trash dump of Estelí, in the second semester of 2015**

### **ABSTRACT**

The present study conducted an evaluation about hygiene and labor safety of the workers of the municipal trash dump of Estelí, in the second semester of 2015. This is a mix methods research (both quantitative and qualitative), as it deeply addresses the hygiene and safety of the workers of the municipal trash dump of Estelí. The universe of the study consisted of the Municipality of Estelí. The data collection instruments were interview and survey. The interview was administered to Carlos Pino Corrales, Director of the Municipal services, and to Lelia Isabel Perez, Director of Collection and Treatment of waste disposal. Interviews were also administered to security guards and land fillers. The main research results reveal that current situation related to hygiene and safety of the workers of the municipal trash dump.

**Keywords:** Hygiene, safety.



## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfoca en la situación de higiene y seguridad laboral que viven los trabajadores formales e informales (churequeros) en el basurero de la ciudad de Estelí. A partir de la información se aplica un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) para proponer una estrategia que mejore las condiciones de los trabajadores y personas que llegan a depositar desechos en el basurero municipal.

El vertedero no tiene un mantenimiento adecuado para reducir los riesgos de enfermedades. Generalmente parte de la basura se quema, otra es movida por el viento, otra se la lleva el agua de lluvia, otra se profundiza en el suelo y hay basura que se convierte en vapor o gases tóxicos.

En este sitio existe todo tipo de contaminación producto de la basura proveniente de desechos humanos y químicos. La basura provoca gases tóxicos, humo, mal olor, roedores, y polvo. Así mismo, existen animales como roedores, moscas, mosquitos, zancudos y todo tipo de gérmenes que causan enfermedades. También existen zopilotes y perros que se bañan en los charcos de agua y se sacuden rociando agua en mal estado.

Todas las personas que están en el vertedero se ven perjudicadas en el sistema respiratorio y en el sistema digestivo. Así mismo, están expuestas a infectarse: piel, ojos, y pulmones. La basura es un gran problema para la salud de las personas, principalmente para los trabajadores que realizan la recolección en la ciudad y a quienes trabajan dentro del vertedero municipal.

Este estudio será de gran utilidad para la Alcaldía Municipal de Estelí porque sugiere estrategias para prevenir y reducir el problema de las enfermedades y los riesgos laborales en el vertedero municipal. Así mismo, esta investigación podrá ser de gran provecho para las instituciones u organismos interesados en aportar para la reducción de los riesgos de salud en las personas que diariamente llegan al vertedero municipal.

Los ejes teóricos más relevantes de la investigación son:

**Gestión municipal**, se define como la relación directa del estado con los habitantes de las distintas localidades del país, con los vecinos, con las personas que habitan con otras en una misma ciudad, pueblo, caserío o barrio (Pedrique, 2009).

**Sistema de recolección de basura**, conjunto de elementos que intervienen en la prestación o ejecución de tal servicio, donde podemos mencionar la forma en que se presta el servicio: público, privado, gratuito, con una tasa por la prestación, servicio amplio, integrado, reducido o Incompleto, específico (INIFOM & AMUNIC, 2001)

**Higiene y Seguridad Laboral**, se entiende como seguridad ocupacional a las medidas o condiciones y seguridad del trabajo, que deben asegurar, dentro de todas las especies de servicios que se desarrollan en la vida, la salud y la integridad física de todo trabajador, relacionada estrictamente con la prevención de los accidentes laborales y enfermedades profesionales, su estudio corresponde en gran parte a la rama de seguridad social, dentro de las condiciones generales del trabajo, en que se deba desarrollar la actividad. (INATEC, 2002)

## MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es de tipo cuali-cuantitativa (mixta) porque se analiza a profundidad la problemática de higiene y seguridad en el basurero municipal, y también se aplica un instrumento cuantitativo (encuesta) para analizar el comportamiento de las variables en los trabajadores formales y churequeros que laboran en esta Área de la Alcaldía Municipal.

El Universo de estudio es la Alcaldía Municipal de Estelí y su Área de servicios municipales. La muestra de estudio son los trabajadores que laboran en el vertedero municipal de la ciudad de Estelí, que son tres

trabajadores formales y 40 trabajadores informales del vertedero municipal de Estelí. El tipo de muestreo es No probabilístico porque no todas las personas pueden ser seleccionadas. Los criterios de selección de la muestra para esta investigación han sido: Disposición de los informantes claves a ser entrevistados, participación voluntaria en el estudio, informantes claves en la institución con conocimientos y experiencia sobre la temática del estudio.

Se utilizaron la encuesta y la entrevista semi-estructurada para obtener información. Se aplicaron 40 encuestas a trabajadores formales e informales del vertedero municipal y entrevistas. Así mismo, se aplicaron entrevistas a los siguientes funcionarios: Carlos Pino Corrales, Director de servicios municipales; Lelia Isabel Pérez Ruiz responsable de recolección de desechos sólidos y dos trabajadores CPF del vertedero municipal. Para procesar las encuestas se elaboraron tablas de frecuencia.

## **RESULTADOS**

La alcaldía municipal de Estelí (AME), cuenta con una excelente estructura organizativa, conformada primeramente por el consejo municipal que lo integran los concejales de los diferentes partidos políticos, siendo la mayoría del partido gobernante. El consejo municipal, es el encargado de tomar las decisiones importantes y más relevantes para el desarrollo del municipio.

El siguiente nivel jerárquico es la Dirección General conformada por el Alcalde, vice –alcalde y el asesor legal. Bajo su responsabilidad están las distintas áreas de la alcaldía de Estelí como: Secretaria del medio ambiente, APROE, Adquisiciones, Divulgación y prensa y Secretaria de la mujer. El siguiente nivel son los Departamentos: Dirección financiera, Servicios municipales, Obras municipales, Planificación, y Participación ciudadana.

El área de Servicios municipales de la Alcaldía municipal de Estelí, es la encargada de prestar los servicios básicos a toda la población, realizar mantenimiento a toda la maquinaria que se utiliza en la prestación de los servicios y la organización de todo el personal que labora para determinada área, tratando siempre de brindar un buen servicio que permita el bienestar de la población.

### **La organización del sistema de ruteo para la recolección en la ciudad de Estelí**

En la organización del sistema de ruteo para la recolección de basura es el área de mayor demanda de servicios municipales, está diseñada en rutas de recolección. Se comienza a recolectar la basura desde las 6.00am. Tiene una cobertura del 96% en base a barrios de la ciudad.

Tiene macro ruteo y micro ruteo. Para estas solo hay personas encargado y fiscal. Existen 5 rutas de recolección de basura y una ruta especial. De las cuales 5 son rutas domiciliarias y se visitan a diario y una ruta especial que se visita una vez a la semana. Estas rutas son equipadas con un camión recolector de basura con sus ayudantes. El área de servicios municipales cuenta con siete camiones de basura y un tráiler para la recolección de los desechos debidamente equipados. Los trabajadores del área de recolección de basura que llegan a botar basura gozan de los derechos de protección. Los equipos consisten en: uniformes, botas, mascarilla, y guantes.

El costo del servicio de recolección corresponde al tributo que se paga de 24 córdobas (Equivalente a un dólar americano al mes). Se le suma el pago de limpieza de calles que es de C\$15.00 (córdobas para los barrios. Para los grandes negocios como: pulperías, multicentro, gasolineras, tiendas, etc., el pago es mayor.

### **Situación de higiene y seguridad laboral en el vertedero municipal**

En el vertedero municipal no se cuenta con una organización establecida y de gran tamaño. En el vertedero municipal laboran dos vigilantes (CPF), el operador del tractor que atierra la basura y los choferes y ayudantes que manejan los Camiones recolectores de basura que llegan a depositar la basura al vertedero. El resto son Churequeros, que no tienen ninguna protección laboral. La Alcaldía le da seguimiento al trabajo del vertedero a través del Área de Servicios Municipales.

Los trabajadores formales del vertedero municipal no cuentan con una protección adecuada a sus funciones, siendo un trabajo de alta peligrosidad de sufrir accidentes como de contraer enfermedades que pueden afectar seriamente su salud.

La mayoría de la población que se beneficia del servicio de recolección de basura no realiza el pago en tiempo y forma, lo que ocasiona pocos ingresos a la comuna; y esto repercute en la liquidez necesaria para equipar adecuadamente al personal.

Se procesaron cuarenta encuestas que permitieron obtener un análisis más detallado sobre la situación de higiene y seguridad laboral de los trabajadores informales del vertedero municipal de la ciudad de Estelí. La mayoría de los trabajadores informales no cuentan con medidas de seguridad; por lo tanto se encuentran expuestos a contraer enfermedades.

### **Datos generales de los trabajadores informales encuestados**

Como dato general en las encuestas, se obtuvo la edad de los trabajadores informales, el 40% de los trabajadores tiene una edad de 20-30 años, el 28% presentan una edad 10-20 años, el 18% de los churequeros tienen una edad 30-40 años, el 14% tiene de 40 años a más. Estos datos muestran que existe bastante presencia de gente joven –entre 20-30 años- en el vertedero, lo cual debe de ser motivo de preocupación para la población y las distintas autoridades de la ciudad.

Un 55% de los encuestados son del sexo masculino y el 45 % del sexo femenino. El 33% son solteros porque la mayoría son personas jóvenes; el 30 % tienen una relación estable; y un 27% de los trabajadores informales son divorciados/solteros. Apenas un 4 % son casados. Las personas que afirmaron ser divorciadas o separadas tienen hijos y deberían de tener un trabajo formal para satisfacer sus necesidades y criar mejor a sus hijos e hijas. El 81% de los encuestados tienen hijas mujeres y el 59%, tienen hijos varones. Solamente dos personas (9%) afirmó no tener hijos

### **El trabajo en el vertedero municipal de los trabajadores informales**

El 75% de las personas afirman que les gusta realizar las labores en el vertedero municipal y solo el 25%, respondieron que no les gusta su trabajo.

*“Trabajo en el Vertedero Municipal porque estoy desempleado es un trabajo regular hay que tomar en cuenta que la necesidad los obliga a estar aquí en este lugar recogiendo basura”* (Entrevista realizada al churequero Juan. 13 noviembre 2015).

Mientras un 73% de los trabajadores informales realiza labores por necesidad de sobrevivir. Mientras el 18% trabaja porque está desempleado; 3 (8%) trabajadores realizan labores para obtener ingresos y un churequero (2%) dijo que trabaja porque le gusta y no tienen preparación.

*“Quienes realizan la labor de churequeros en el vertedero municipal es porque tienen necesidad no es por gusto”*. (Entrevista realizada al churequero Alfredo el 13 de noviembre del 2015).

El 72% de los trabajadores informales del vertedero municipal valoran su trabajo como regular; el 18% (7 churequeros) opinan que el trabajo en es malo y el 10% (4 trabajadores) refieren que es bueno.

Los beneficios que se tiene de trabajar en el vertedero, el 58% de los trabajadores (23) realizan las labores en el vertedero porque los ingresos obtenidos de la basura les permite satisfacer sus necesidades; 12 churequeros (30%), realizan labores por desempleo, nadie los contrata, no tienen preparación mínima o estudios que requieran para un trabajo formal, y logran un ingreso diario para cubrir sus necesidades básicas. El 10% (4 trabajadores) consideran que tienen un trabajo; y solamente el 2% (1 trabajador) realizan labores porque tienen un trabajo fijo y otro 2% porque se relacionan con otros trabajadores en el basurero.

*“Yo tengo bastante tiempo de recoger chatarra y gracias a Dios logro satisfacer mis necesidades. Pero sería bueno que nos brinden trabajo más saludable o alguna ayuda”.* (Entrevista a Angelita. Churequera del vertedero. 13 de noviembre 2015).

Los trabajadores informales que trabajan en el vertedero municipal, los productos que recolectan mayoritariamente son: aluminio (93%), latas (58%) y el 38% recolecta otros materiales como: cobre, bronce, entre otros utensilios que son reutilizables por diferentes personas o por ellos mismos. El canje o la venta de estos materiales les permiten obtener productos básicos para su sobrevivencia.

El 30% realiza recolecta de botellas que son vendidas para ser reutilizadas y presentan bastante demanda entre los clientes; y un 32% recolecta cartón para la comercialización.

*“Los materiales que más se obtienen del vertedero son: Aluminio, Latas, botellas, cartón y otros entre ellos hierro, cobré bronce”.* (Entrevista a Luis. Churequero del vertedero. 13 de noviembre del 2015).

Los productos que mejor paga reciben los churequeros por orden de importancia son: el Aluminio con un 55%; el hierro (40%) y el Cobre con un 5%. El cobre la libra cuesta más que el aluminio y el hierro; pero es más escaso de encontrar y entre el reciclaje y su obtención, requiere de más procesos.

*“Cuando vienen a comprar materiales los precios en córdobas son los siguientes: papel un quintal = 100:00 córdobas; cartón un quintal = 50:00 córdobas; aluminio un quintal = 800:00 córdobas, cobre una libra = 35:00 córdobas, botellas de vidrio el cien = 35:00 córdobas, botellas de plástico un quintal = 100:00 córdobas, hierro un quintal = 80:00 córdobas”.* (Entrevista a Francisca. Churequera. 13 de noviembre del 2015).

El 50% de los churequeros afirma que obtiene un ingreso promedio de C\$500-C\$1000 al mes. Mientras el 25% obtienen ingresos de C\$1500-C\$2000; el 3% obtiene ingresos de C\$1000-C\$1500 y el 2% obtiene ingresos de C\$100-C\$500.

*“Los churequeros vienen al vertedero a ejercer su labor por necesidad la que no todos satisfacen debido al poco ingreso que obtienen no llegan al salario mínimo. Al compararlos con los trabajadores formales del vertedero o de los recolectores de basura estos ganan más del salario mínimo ,tienen prestaciones sociales, hacen horas extras, reciben bono solidario y bono mensual, algunos reciben viáticos, gozan de equipos de protección, tienen INSS, derecho a clínica”.* (Ing. José Ángel Pino. Responsable de Servicios Municipales de la Alcaldía de Estelí).

### **Riesgos laborales y enfermedades en el vertedero municipal**

En el cuadro No.23, se observa que un 48% de los churequeros, es decir 19 trabajadores informales, respondieron que los principales padecimientos que presentan son dolores en la espalda y huesos; un 40% tienen enfermedades respiratorias; el 27% enfermedades de la piel como alergias y el 20% enfermedades por intoxicación por humo y químicos.

*“Aquí las enfermedades que más padecen los churequeros son: enfermedades de la piel, dolores de espaldas y huesos, calentura, tos y alergias”*

(Entrevista a Armando. Churequero. 13 de noviembre del 2015).

Las dos principales enfermedades que padecen los trabajadores informales del vertedero municipal, el 65% dijo que era dolor de cabeza, un 40% las enfermedades respiratorias presentan y un 20% respondieron otras enfermedades como: alergia, dolor en la espalda, manchas en la piel, dolores musculares, otras.

Los trabajadores informales del vertedero municipal se enferman periódicamente, el 45% le sucede una vez a la semana y otro 40% afirma que se enferma una vez al mes. En menor porcentaje están quienes se enferman cada tres meses (8%), una vez al año (2%) y dos veces al año el 2%. Cabe destacar que ninguno de los encuestados afirma que no se ha enfermado desde que trabaja en el vertedero municipal.

Los churequeros respondieron que cuando se enferman asisten al centro de salud (52%); 3 trabajadores (7%) asisten al hospital y 18 trabajadores (45%) se auto medican.

*“Cuando se enferman acuden al centro de salud, Compran una pastilla, van al hospital”.* (Entrevista a José. Churequero. 13 de noviembre del 2015).

En relación a los riesgos laborales por trabajar en el vertedero, el 67% afirma que son caídas o resbalones, un 27% las cortaduras, el 20% insertarse objetos y el 15% las quemaduras. Mientras un 5% se refiere a otros riesgos como: torceduras, e intoxicación. Cabe destacar que apenas el 2% (un trabajador) dijo que tiene en el vertedero no había riesgo laboral.

En los tipos de accidentes que han sufrido los trabajadores informales, están: un 62% caídas y resbalones, el 20% cortaduras; y un 10% golpes. En menor porcentaje están un 5% que han sufrido quemaduras (2 trabajadores) y un 7% que se han insertado objetos. Cabe señalar que un 17% afirma no haber sufrido ningún accidente laboral.

*“He tenido accidentes como son: caídas, cortaduras con vidrios”.* (Entrevista a Juana. Churequera. 13 de noviembre del 2015.).

Los churequeros cuando sufren un accidente laboral, el 60% va al centro de salud, el 35% se auto medican y si es grave, un 12% acude al hospital.

*“Al ocurrir un accidente laboral acuden al centro de salud, en ocasiones se curan ellos mismos, ejemplo si se cortan con vidrio se amaran un trapo y se toman pastilla”.* (Entrevista realizada a Carmela. Churequera. 13 de noviembre del 2015).

### **Higiene y seguridad en el vertedero municipal**

En higiene y seguridad de los informales del vertedero municipal, sobre las medidas de higiene y seguridad laboral que utilizan que utilizan, el 97% respondieron que no utilizan medidas de seguridad y apenas un 3% afirman utilizar medidas de seguridad.

Mientras el 52% (21 trabajadores) no utilizan ninguna medida de seguridad. El 27% sólo usa pañuelos, otro 15% usa botas, el 10% gorras o sombreros para protegerse del sol y el 3% usan ropas especiales y guantes. Se destaca el 52% que afirma no utilizar ninguna medida de protección.

*“Para protección solo utilizamos un pañuelo para colocárselo en la nariz. No tenemos recursos para conseguir equipos de protección”.* (Entrevista a Mario. Churequero 13 de noviembre del 2015).

El 79% de los encuestados respondieron que no utilizan medidas de seguridad porque no tienen recursos, ni materiales. Apenas un trabajador (3%) afirmó que utiliza medidas de seguridad.

El 97% de los encuestados aseveró que nunca han recibido supervisión del Ministerio del Trabajo (MITRAB) para valorar las condiciones de trabajo y

su situación de salud. Sólo un trabajador (3%) afirmó lo contrario.

*“No hemos recibido visita del ministerio del trabajo, aquí se han olvidado de nosotros”.* (Entrevista a Juan de la chica.Churequero. 13 de noviembre del 2015).

Sin embargo, hay otros organismos que visitan el vertedero, el 12% (5 trabajadores) atestiguo que han llegado grupos evangélicos y el 7% han recibido visitas de personas particulares.

*“Vienen visitas de grupos evangélicos al vertedero municipal pocas veces nos brindan comida o refrigerio a cambio de escuchar el culto que ellos*

*realizan”.* (Entrevista a Maricela. Churequera. Noviembre 2015).

En lo referente al tipo de ayuda que reciben los trabajadores del vertedero, el 17% afirmó que les han regalado alimentos, al 12% ropa y zapatos y otro 12% respondió que han recibido cosas de higiene personal, plástico para sus casas u otro objeto que ya no es de utilidad para los organismos y sólo un trabajador (2%) ha recibido medicina. Destaca el 65% que afirmó no recibir ningún tipo de ayuda.

*“Se ha recibido ayuda en poca cantidad de alimento, ropa, zapatos, frescos por parte de algunos grupos de evangélicos y personas particulares”.* (Entrevista a Carelia.Churequera.13 de noviembre del 2015).

### **Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) del vertedero municipal**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está ubicado en un lugar Adecuado para vertedero</li> <li>• Personal capacitado para el desempeño de sus funciones</li> <li>• Fuente de generación de ingresos para los churequeros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación ambiental.</li> <li>• Ya dio su vida útil como vertedero</li> <li>• Exposición a enfermedades.</li> <li>• Vulnerable a riesgos y accidentes.</li> <li>• No presenta condiciones para relleno sanitario.</li> <li>• Desorganización de los churequeros.</li> <li>• Poca visita de organismos e instituciones.</li> <li>• Pocos vehículos recolectores de desechos solidos</li> <li>• Exposición a accidentes, cortaduras, quemaduras y enfermedades comunes</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenzas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizan labores beneficiosas para los trabajadores de la institución y churequeros.</li> <li>• Obtención de productos reciclables que generen ingresos a los churequeros.</li> <li>• Realización de estudios para diferentes instituciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre del vertedero municipal.</li> <li>• Exposición a epidemias.</li> </ul>

## **Propuesta de estrategia para la mejora de higiene y seguridad en el vertedero del municipio de Estelí.**

**Línea estratégica 1:** Mejora de condiciones de Higiene y Seguridad

**Objetivo general:** Reducir la contaminación ambiental y las enfermedades en los trabajadores formales del vertedero municipal.

**Línea estratégica 2:** Reorganización del vertedero.

**Objetivo general:** Incrementar la vida útil mediante el aprovechamiento óptimo del espacio del vertedero municipal

**Línea estratégica 3:** Equipar con equipo y maquinaria la recolección y transporte de desechos sólidos.

**Objetivo general:** Garantizar el buen servicio a la población mediante una eficaz recolección de basura en la ciudad de Estelí.

**Línea estratégica 4:** Estudio ambiental del basurero municipal

**Objetivo general:** Garantizar la salud de la población obteniendo un ambiente saludable.

**Línea estratégica 5:** Atención a los trabajadores informales (Churequeros)

**Objetivo general:** Valorar la situación actual de los trabajadores informales del vertedero municipal para la coordinación de acciones con instituciones u organismos que ayuden a mejorar su situación actual

## **CONCLUSIONES**

El proceso de recolección de desechos sólidos del vertedero municipal de la ciudad de Estelí, está equipado con siete camiones recolectores y 1 tráiler

que se encargan de recolectar los desechos sólidos de la ciudad de Estelí, distribuidos u organizados por rutas y barrios, especificados en los cuadros.

Sobre la situación de higiene y seguridad laboral en el vertedero municipal de los churequeros u otras personas, el 97% no utilizan medidas de higiene y seguridad laboral porque no tienen y solamente el 3% utiliza medidas de higiene y seguridad laboral.

Se sugiere priorizar la línea estratégica No.1 referida a la mejora en las condiciones de higiene y seguridad laboral de los trabajadores formales que desempeñan labores en el vertedero municipal.

## **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

Instituto Nacional Tecnológico. (2002). *Medidas de higiene y seguridad ocupacional. Manual para el participante Medidas de higiene y seguridad del trabajo*. Managua: INATEC. Obtenido de <http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Documentos%20Fomento/PROYECTOS%20FOMENTO/PRA ME CLIN/MANUAL%20DE%20MEDIDAS%20DE%20HIGIENE%20Y%20SEGURIDAD%20OCUPACIONAL.pdf>

Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal (INIFOM) & Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC). (2001). *Manual elemental de Recolección y tratamiento de Desechos Sólidos*. Managua: INIFOM. Obtenido de <http://www.inifom.gob.ni/areas/Documentos/Instrumentos%20SSMM/manual%20de%20desechos%20s%C3%B3lidos.pdf>

Pedrique, J. (2009). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/jcupertino/gestin-municipal-1488285>

## **Las teorías de la organización: ¿Funcionan para explicar de manera integral a las organizaciones?**

Pascuala Josefina Cárdenas Salazar<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

En el mundo administrativo han surgido teorías que intentan de dar respuesta a los problemas organizacionales, mismas que con diferentes enfoques que tratan de entender y describir los fenómenos que las afectan y como predecir futuros eventos, sin embargo, sus postulados podrían estar dejando de lado factores que inciden en el funcionamiento de una organización y tal vez no cumplan el objetivo para el que fueron creadas. En este ensayo se analizan brevemente los postulados de las distintas teorías de la organización se inicia el análisis con la teoría de la administración científica, luego se habla de la teoría clásica, posterior la teoría de las relaciones humanas, luego, la teoría de la burocracia, posteriormente se mencionará la teoría del comportamiento, se incluye la teoría de los sistemas cooperativos, después la de sistemas y finalmente la teoría de la contingencia. Se concluye que ninguna teoría contempla de manera integral las variables que explican su funcionamiento y se propone un estudio que de manera holística contemple todas las variables que inciden en el diseño de la organización, considerando también de manera integral todos los aspectos del hombre, considerando las distintas disciplinas del conocimiento.

**Palabras claves:** Teoría, organizaciones, administración, relaciones humanas, burocracia, sistemas

*Recibido: 08 de mayo de 2016*

*Aceptado: 10 de junio de 2016*

---

<sup>1</sup> Estudiante de Maestría en Gestión Organizacional con enfoque en investigación en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON). Correo Electrónico: laejosefina@gmail.com



## **Organization theories: Do they work to explain the nature of organizations in an integral way?**

### **ABSTRACT**

In the administration world, some theories that intend to give an answer to the organizational problems, and that try to understand and describe the phenomena that affect them, have emerged. However, their postulates could omit factors that impact the functioning of organization, and may not fulfil the objective for which they were created. In this essay, the postulates of different organization theories are briefly analyzed. First, the theory of scientific administration is analyzed. Then, the classical theory, the theory of human relations, the theory of bureaucracy, the theory of human behavior, the theory of cooperative systems, and finally the theory of contingency are analyzed. It is concluded that none of the theories integrally addresses the variables that explain its functioning, and a study that holistically addresses them is proposed. This study should include the variables that influence in the organization, all aspects of the human being, and the different disciplines of knowledge.

**Keywords:** Theory, organization, administration, human relations, bureaucracy, systems

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en la actualidad están inmersas en un ambiente dinámico, inestable, turbulento y cambiante y como menciona Hamel (2008), el ambiente que enfrentan en el siglo XXI, es más volátil que nunca, además, traen consigo grandes retos que requieren nuevas realidades, necesitan de acciones oportunas que les permitan prosperar y adaptarse. Cada vez hay más de éstas y se han convertido en una parte muy necesaria en la vida de las personas. A propósito de ello, Pfeffer (2000) menciona que se han multiplicado las organizaciones; no sólo hay más, sino cada vez son más grandes, cada vez, más organizadas y más complejas y por cierto, sus estructuras han sido poco estudiadas.

Es por eso que han surgido teorías con el propósito de dar respuesta a los problemas organizacionales, mismas que con diferentes enfoques que tratan de entender y describir los fenómenos que las afectan y como predecir futuros eventos. Sin embargo, estos supuestos pudieran estar dejando de lado factores que inciden en el funcionamiento de una organización y tal vez no cumplan el objetivo para el que fueron creadas. Es por eso que este ensayo tiene el propósito de analizar las teorías que se han dedicado al estudio de la organización y saber si ¿funcionan para explicar, de manera integral cómo funcionan las organizaciones?.

Para ello, se analizan brevemente los postulados de las distintas teorías de la organización se inicia el análisis con la teoría de la administración científica, luego se habla de la teoría clásica, posterior la teoría de las relaciones humanas, luego, la teoría de la burocracia, posteriormente se mencionará la teoría del comportamiento, luego la teoría de los sistemas cooperativos, después la de sistemas y como punto final la teoría de la contingencia. Asimismo para hablar de los aspectos que manera integral conforma una organización, se hará de forma general, ya que entrar a especificar a detalle sería una lista muy extensa,

por tanto, a manera general, se toman como punto de referencia las aportaciones de Bunge (1980), quien menciona que los factores que componen una organización son el ambiente, la estructura y los individuos miembros de la misma.

## FUNDAMENTOS DE LAS TEORÍAS DE LA ORGANIZACIÓN

Conocer los fundamentos que tienen las distintas teorías podría ayudar a entender si los postulados que ofrecen sus representantes explican la naturaleza de las organizaciones y atiendan de manera integral todos los factores que inciden en el funcionamiento de las organizaciones.

### Teoría de la administración científica

El primer esfuerzo para atender a los problemas organizacionales es a partir de los trabajos de Taylor (1911) quien buscó darle solución a situaciones como prácticas de trabajo ineficaces, bajo rendimiento sistemático, bajo rendimiento natural, antagonismo entre trabajador y patrón, entre otros problemas y pretendió una máxima prosperidad para el patrón y para el trabajador, a través del máximo rendimiento del trabajador. Para ello implementa cuatro principios que consistieron en primer lugar en sistematizar los procesos, precisando que debía existir una mejor forma de hacer las cosas en cada organización, misma que debían seguir todos los empleados, the one best way.

Después de eso, implementó la selección científica de los trabajadores y un programa de adiestramiento. También dividió el trabajo y la responsabilidad entre la dirección y los trabajadores, supervisó y especializó a los trabajadores, con el thinking department se apropió del conocimiento, del saber hacer y con esto, según él subsana es discordia y logra una relación amorosa. Y por último, planteó hacer labor de convencimiento para que los trabajadores trabajaran cordialmente y llevar a cabo el control, para asegurarse de que todo el trabajo se hiciera de acuerdo con los principios de la ciencia.

Después de los postulados expuestos, se podría decir que la teoría de la administración científica sólo atiende aspectos técnicos. Como puede apreciarse en Barba (2013), quien se refiere a dichos postulados como procesos y técnicas para lograr la eficiencia de la producción. También Ballina (2006), quien menciona que el propósito básico de la obra de Taylor era incrementar la productividad organizacional a través de eficientar y sistematizar los procesos. Barba (2010) define al taylorismo como movimientos eficientes y la reducción de pérdida de tiempo en las actividades, principios que regulan los procesos, menor responsabilidad para los trabajadores y sobretodo garantía en que en todo momento se hagan las cosas conforme las normas.

En esta postura teórica se dejaron de lado aspectos humanos, mismos que podrían ser útiles si la teoría debiera explicar también aspectos relacionados con los miembros de la organización. Al respecto, Indárraga (2006) comenta que la búsqueda de la eficiencia y la productividad, dejaron fuera la libertad de dominio que tenía el hombre sobre sí mismo y el mundo. Por su parte, Pacheco (2010) menciona que el fragmentar el trabajo a su máxima expresión, privó al hombre de su voluntad y conciencia. Ibarra y Montaña (1987) comentan que no se vio reflejada la máxima prosperidad para los trabajadores en los mecanismos correctivos, ni en salarios disfrazados de bienestar económicos. Por su parte, Gallardo y Zarur (2010) mencionan que esta forma de trabajo dejó al trabajador sin identidad.

Si la teoría de la organización no funciona para explicar a la organización, ¿por qué sigue vigente? Respecto al tema, Hernández y Ramírez (2010) comentan que los ideales y pensamiento administrativo de Taylor siguen latentes y ha dejado huella, pues muchos comparten su gusto por la medición del tiempo, disciplina, rendimiento, eficiencia y por encontrar la mejor forma de llevar a cabo una tarea; las ideas de Taylor se extendieron a varios países ejemplo de ello Inglaterra, en el cual dieron gran relevancia al estudio de tiempos y movimientos.

Otra razón de su vigencia podría ser la misma influencia de los postulados en la implementación de nueva tecnología, por ejemplo, Quiroz (2010) menciona que a partir de la llegada de inversión extranjera en la industria automotriz de 1974 a 1982, la influencia de los postulados de Taylor, venían implícitos en la instalación y equipos en sus formas de organización y gestión de la producción, tal como se evidenció en las investigaciones que se realizaron a las empresas Chrysler de México, Ford Company, S.A., General Motors y Nissan Mexicana; aplicaban técnicas de control de tiempos y movimiento y también resultaban conflictos organizacionales en una respuesta a la resistencia al cambio, como en todos los lugares en donde se aplican métodos, procesos y sistemas de trabajo de Taylor.

La filosofía de Taylor sigue siendo aplicada en las organizaciones actuales, aunque según Pacheco (2010) solo retoman de la postura lo que les conviene, se orientan generalmente a los procesos productivos, organización y medición del tiempo, pero no implementan otras acciones que también eran parte del mismo ideal, tal como un salario justo al trabajador, por tanto, emplean de manera mutilada el sistema de trabajo Tayloriano. Hernández y Ramírez (2010) mencionan que los modelos de control actuales son semejantes al control operativo de Taylor, de tal suerte, comenta Hamel (2008) que Taylor se llevaría una sorpresa si fuera testigo de que los administradores modernos se obsesionan con sus postulados a más de 100 años.

Podría comentarse por tanto, que Taylor (1911) logró cambios importantes respecto de la situación que se propuso resolver; su objetivo de elevar la eficiencia y maximizar la productividad, una sistematización del trabajo, control y apropiación absoluta en el diseño de los procesos, sin embargo, dejó fuera aspectos que podrían incidir en el funcionamiento de la organización, tales como el ambiente y sobre todo, respecto al trato que le dio al hombre como un objeto, como una herramienta, como una pieza más del engranaje que,

como puede reflejarse en varios críticos no trajo tan buenos resultados.

### **Teoría clásica**

El segundo esfuerzo es la identificación de principios, la estructura y el funcionamiento de la organización; se refiere a la teoría clásica de Fayol (1916). En ella se misma que identifica en la organización seis operaciones o funciones, las técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contabilidad y administrativas; proponiendo que de todas ellas, las operaciones administrativas son a las que se debe estudiar con detenimiento y las enuncia como prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Asimismo, proyecta los principios generales que deberían regir la administración. Precizando de una vez que según Parker y Ritson (2005) operaciones y los principios administrativos conforman el andamiaje de la teoría de Fayol.

Aunque los autores mencionados con anterioridad mencionan que Fayol (1916) de cierta manera previó las relaciones humanas al dar importancia al individuo, él mismo, en su libro de la Administración industrial y general, menciona que no debía debilitarse el engranaje administrativo, de esta manera, cuando un organismo obedece al impulso del jefe, las partes unidas se mueven juntas hacia la misma dirección, cabe agregar que de las personas solo se preocupa que cumplieran los requisitos, más que ocuparse de sus necesidades físicas o sociales.

Por las consideraciones anteriores se podría decir que Fayol dejó también aspectos que caracterizan a la organización, por tanto, no podría considerarse integral si se ve desde este punto de vista meramente funcional, sin embargo, si no funciona para explicar de manera integral cómo funciona una organización, ¿por qué continúa vigente? Una explicación de que los postulados subsisten actualmente es su influencia en nuevos conceptos, aunque Rivas (2007) menciona que con frecuencia se usa el modelo funcional en las organizaciones, aunque con malos resultados.

Otra de las explicaciones de su vigencia es la de Fells (2000), quien comenta que su teoría está inmersa o incluida en otros enfoques más modernos; algunos principios, por ejemplo, el orden, en el concepto de Just in Time (justo a tiempo), la división del trabajo, en enfoques avanzados en la línea de ensamble y calidad, en los mecanismos de producción, el espíritu de cuerpos en los círculos de calidad y sesiones de ejercicio y la iniciativa en la toma de decisiones de niveles inferiores. Por su parte Macias y Vidal (2002) comparten que esta teoría tiene un enfoque de sistema cerrado, no toma en cuenta los factores ambientales ni su influencia y además no explica de manera correcta el comportamiento de las personas y sus principios y fundamentos son contradictorios.

### **Teoría de las relaciones humanas**

El concepto del trabajador se transformó a partir de la teoría de las relaciones humanas de Mayo (1946), ésta, resultó después de una serie de investigaciones en donde primero estudió la fatiga y monotonía de los trabajadores, entre otros estudios relacionados con el bajo desempeño laboral. Sin embargo, fue a partir de los resultados de la investigación que realizó en la Hawthorne, en la Western Electric Company, de 1924 a 1932, durante una serie de fases que se fueron modificando los beneficios a seis obreras quienes trabajaban en el ensamble dispositivos, a quienes se les vigiló y se les modificaron las condiciones laborales sorprendiendo con su alto desempeño laboral a pesar de la suspensión de los beneficios; se descubre la influencia de la organización informal, a la que se refieren Roethlisberger y Dickson (1934) como una variable que podría emplearse para favorecer el rendimiento de los trabajadores.

Se puede apreciar cierta inclinación hacia las necesidades sociales del individuo, como lo comenta Saracheck (1968) se le da importancia como ser y como hombre social, sólo que con el objetivo de alcanzar un buen rendimiento productivo, aunque contrario a lo que dice Schwartzman (1993), que se cambió el concepto

del hombre con necesidades e intereses sociales y psicológicos en oposición al hombre economía de Taylor. Por su parte, Cooper (1962) menciona que tanto Taylor como Mayo pretendían establecer y mantener la cooperación en la industria; mientras que el primero fue el padre de la gerencia científica, y que aumentó la producción industrial para sistematizarla el segundo fue el padre de la industria de las relaciones humanas y que incrementó la producción para humanizarla.

Ante la situación planteada se pueden observar elementos distintos a partir de que surge esta teoría, todos relacionados con la organización informal; expectativas de los empleados, necesidades psicológicas y redes de comunicación, como lo menciona Schwartzman (1993) que se cambió el concepto del hombre con necesidades e intereses sociales y psicológicos en oposición al hombre economía de Taylor. O como menciona Friedmann (1956), que hay un claro avance que según se traduce en integración intelectual, afectiva y social. Aunque se reconoce un cambio en los factores que incluye, deja de lado otros aspectos tales como el ambiente, las relaciones, y la mismo individuo, quien aún sigue siendo considerado un instrumento, sólo que ahora es una herramienta-social.

### **Teoría de la burocracia**

Esta teoría, a diferencia de las anteriores, no fue hecha como un modelo para entender a las organizaciones, sino, para comprender cómo interpretan la realidad las personas, lo que podría presumir de antemano dificultad conocer cómo funcionan las organizaciones a través de ella. Como se puede apreciar en sus reflexiones, Weber (1964) crea un instrumento que sirve para comprender e interpretar los significados que las personas le confieren a sus propias acciones, no para obtener la máxima eficiencia ni para usarlo como modelo.

El mismo autor se refiere a su tipo ideal porque no es real, sólo exagera los rasgos y hace comparaciones, determinando así el grado de desviación, así se podría explicar por qué el hombre se comporta de cierta

manera ya sea si apela a la razón, a la emoción o a la tradición. Soportando lo anterior, Mouzelis (1991) comenta que este tipo ideal no fue hecho para ser aprobado empíricamente, sólo para comprender fenómenos sociales, y, aunque algunos rasgos exagerados se pueden observar en menor o mayor grado en las organizaciones existentes, el tipo ideal de burocracia en su pureza, no se encuentra nunca en la realidad.

Se considera que la teoría de la burocracia es una postura teórica que ha sido más criticada por la mala interpretación y fallas en la aplicación por la mala interpretación. Se cita por ejemplo a Merton (2003) quien critica las características de la burocracia que observa en algunas de las organizaciones como si se tratara de algo que Weber haya pretendido. En el mismo entendido se encuentran los trabajos de Crozier (1969) quien encuentra total incompatibilidad entre los objetivos de las organizaciones estudiadas y un sistema burocrático, criticando así la rigidez de la estructura, los mecanismos de control, las normas y las reglas. De una forma que fue empleado como un modelo y no como el mismo autor lo propuso.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando se puede decir que la burocracia ha sido adoptada como un modelo, sin serlo, y con malos resultados. Sin embargo, si la teoría de la burocracia no funciona para explicar de manera integral a la organización, ¿por qué sigue vigente?, Rivas (2007), menciona que la teoría burocrática es una de las teorías que se emplean tal vez porque es de las que más se conoce aunque tenga malos resultados.

El mismo Weber (2005), menciona que una organización burocrática bien desarrollada, constituye una de las organizaciones de más difícil destrucción y de sustituir, el funcionario no puede desprenderse de la organización y los gobernados no pueden prescindir del aparato de dominio; cualquiera podría adaptarse y es fácil de controlar. Asimismo, Hamel (2008) menciona que los rasgos de precisión, estabilidad, disciplina,

entre otros, continúan vigentes en la administración moderna, principios que rigen principalmente los sectores públicos en el mundo.

De las reflexiones anteriores, se deduce que la teoría difícilmente podría funcionar para explicar cómo funciona una organización, primero por no tratarse de un modelo, luego, por dejar fuera aspectos que inciden en la organización como el ambiente y los individuos, ya que como lo menciona Mouzelis (1991) que una organización entre más burocrática y racional, los individuos se reducirán a simples piezas de un mecanismo, ignorantes de un significado y de una interpretación de lo que hacen. Además, al parecer según Parson (citado en Mouzelis 1991) deja fuera también aspectos técnicos e institucionales para centrarse sólo a la parte burocrática.

Por lo tanto, el concepto de organización tiene un sentido nuevo, pues en las anteriores teorías, solo importaban las tareas, las funciones o las relaciones de las personas, aunque cabe mencionar que en esta teoría, no incluye los aspectos que en las anteriores, como las relaciones informales, las funciones, los procesos, las técnicas; mucho menos el ambiente y las variables integrales del individuo y se enfoca sólo a la estructura de la organización.

### **Teoría del comportamiento**

La siguiente teoría que intenta explicar cómo funcionan las organizaciones es desde un enfoque del comportamiento, para Simon (1982) la toma de decisiones es el punto medular en el estudio del comportamiento individual por su trascendencia en el comportamiento grupal. Quien toma la decisión, desde su ámbito jerárquico, debe tener una visión panorámica de las alternativas, considerar todas las consecuencias y realizar una evaluación comparativa, sin embargo, el conocimiento se considera imperfecto ya que solo se sabe parte de las condiciones que rodean su elección, como lo menciona March (1994) quienes

toman las decisiones tienen serias limitaciones de atención, memoria, comprensión y comunicación. En March (1989) se explica que la empresa comercial es una organización que requiere de la elaboración e implementación de decisiones dentro del mercado económico.

En cuanto a su vigencia en las organizaciones podría ser la influencia que reciben los nuevos administradores en sus universidades, luego, ellos en sus empresas; como comenta Ramió y Ballart (1993) que una vez que se dieron a conocer teorías como la del comportamiento y otras de psicología, el campo de comportamiento administrativo empezó a establecerse, así en las escuelas de estados unidos, en sus programas de licenciatura en áreas de administración de empresas, administración pública o administración hospitalaria tienen un curso obligatorio de comportamiento organizativo.

Como se observa en la teoría del comportamiento, no se puede explicar el fenómeno organizacional solo a través del comportamiento. Se podría decir, que al igual que en el caso de las anteriores, no incluye todos los aspectos que inciden en el funcionamiento de una organización, sino, se enfoca a ciertos factores, en este caso, a la toma de decisiones que repercute en el comportamiento individual y grupal, el mercado y la política; mas no incluye los aspectos de las anteriores teorías, ni considera todos los factores que influyen en el diseño de la organización.

### **Teoría de sistemas cooperativos**

Otra de las teorías que han surgido para el estudio de las organizaciones es la de sistemas cooperativos, Barnard (1938) considera a las organizaciones como sistemas cooperativos, es decir, organizaciones cuyos miembros comparten esfuerzos para lograr los propósitos de la organización. El autor también expone el trabajo de los directivos como canales por medio de los cuales la comunicación fluye, a la autoridad como una manera en que los trabajadores deciden aceptar la orden.

También resalta la importancia de la individualidad del hombre y sus factores psicológicos, biológicos y físicos aunque reconoce que las personas como participantes en los sistemas cooperativos específicos se consideran en sus aspectos puramente funcionales y de cooperación. El autor considera relevante a los grupos informales dentro de las formales, estos últimos son considerados un tipo de cooperación humana que es consciente, deliberada y que está encaminada a un fin.

Significa entonces que en los sistemas cooperativos existe un nuevo elemento como la importancia que se le da a los individuos y a los incentivos para que los que dirigen las organizaciones cooperen de manera adecuada para el logro de los objetivos, se considera que se apoya en la teoría del comportamiento, pues retoma conceptos solo que los enfoca a las funciones del ejecutivo, los grupos formales son importantes, pero también incluye los grupos informales. Se puede decir que tampoco se puede explicar de manera integral a la organización a través de sistemas cooperativos, pues no se puede explicar de manera integral a la organización si solo se considera su diseño a través de la coordinación de la misma y si solo se enfoca a las funciones del directivo.

### **Teoría de sistemas**

La teoría de sistemas intenta ser integradora pues su principal representante Bertalanffy (1968), contempla varios aspectos que no habían sido contemplados hasta el momento, el sistema es definido por el conjunto ordenado de elementos que interaccionan entre sí para el logro de determinado objetivo, de esta manera la variabilidad de sus partes incide en los demás y por tanto, influye en el conjunto y su complejidad depende de la cantidad de elementos y relaciones en que interactúan. Kast y Rosenzweig (1993) consideran elementos del sistema, al modelo de entrada, salida, transformación, entropía negativa, estado estable, equilibrio dinámico y homeóstasis y retroalimentación de los sistemas abiertos. Existen sistemas dentro de

sistemas, los sistemas son abiertos y la estructura determina el funcionamiento de la organización.

Una de las situaciones que podrían limitar que se explique el funcionamiento de una organización a través de esta teoría es por tratar de explicarla como un organismo vivo, Bertalanffy (1968) se apoya de la estructura de un organismo viviente, para explicar lo cómo podría explicarse un sistema abierto, el cual que se mantiene en continua incorporación y eliminación de materia, construyendo y demoliendo componentes, sin alcanzar, mientras la vida dure, un estado de equilibrio. Katz y Khan (1972) comentan que un sistema es abierto cuando no puede ser definido por un conjunto estático de relaciones causa-efecto organizacional, el entorno y medio ambiente interno, así como las interrelaciones entre los sistemas y subsistemas.

La teoría de sistemas aporta nuevos elementos como considerar las interrelaciones de la organización con el medio ambiente, por considerar que existen subsistemas dentro del sistema y considerar que el funcionamiento depende de la estructura de la organización. Evidentemente integra más elementos para el estudio de la organización, sin embargo, no establece que tipo de relaciones establece, cómo se relaciona, cómo influye o cómo afecta. Además, no se puede explicar a partir de un organismo vivo, que de por sí es complejo, a una organización, pues la última posee complejidades distintas y funcionamientos diferentes. La visión del individuo también cambia, ahora forma parte de todo un sistema, sin embargo, sigue siendo un instrumento, ahora una herramienta-orgánica, es decir, no se considera a manera integral los aspectos del hombre.

### **Teoría de contingencia**

Como punto final, se tiene la teoría de la contingencia, la cual, está enfocada en el medio ambiente y su impacto como factor determinante de la estructura y funcionamiento de la organización. Para Gunther (2006) la hipótesis de la contingencia es que las

organizaciones que se ajustan sus estructuras dependiendo de su ambiente, supera el rendimiento de las organizaciones que no modifican su estructura. Para Crozier y Friedberg (1990) la teoría de la contingencia estructural se enfoca a inventariar y describir las dimensiones de la dependencia que se da entre la organización y el medio ambiente externo, además de medir el impacto respectivo sobre la estructura y funcionamiento.

Como puede apreciarse dentro de los resultados de sus experimentos de Woodward (1975), encontró que no hay una mejor forma de hacer las cosas que aplique a todas las situaciones, como la teoría clásica lo propone y además, que existe una relación entre el desempeño y el tipo de tecnología empleado en los procesos productivos. Asimismo Pugh et al. (1973) quienes después de sus estudios en Inglaterra dieron un enfoque multidimensional a la estructura organizacional: especialización, estandarización, formalización, centralización, configuración, y flexibilidad; cinco fueron operacionalizadas y se obtuvieron 64 escalas para medir los aspectos de las dimensiones. Dicha estructura puede variar en cada una de las dimensiones; esto permitía elaborar perfiles característicos de las organizaciones e identificar diferencias estructurales, también se podría realizar enfoque multivariado de causalidad.

Otra investigación que soporta esta teoría, misma que pretende demostrar que el entorno afecta la estructura de las organizaciones y su funcionamiento, es la realizada por de Burns y Stalker (citados en Croazier y Friedberg, 1990, quienes clasifican dos tipos de organización mediante sus estudios realizados en 20 empresas en Gran Bretaña: el modelo mecánico y el modelo orgánico; el entorno afecta a la organización dependiendo del tipo que sea. Para conocer cuál sería un factor que influye en los resultados alcanzados por una organización, Emery y Trist (citados en Croazier y Friedberg, 1990) realizan una clasificación del contexto en que las organizaciones se encuentran, tranquilo y

disperso; tranquilo y agrupado; perturbado y reactivo y por último; turbulento.

Se encuentran más coincidencias de que ciertas condiciones del ambiente afecta otros factores organizacionales y de ello depende el resultado, Lawrence y Lorsch (citados en Croazier y Friedberg, 1990) quienes comentan que existe relación entre las variables externas, el estado interno de la organización y los procedimientos para resolver conflictos, además, en la manera que se estos factores se ajusten, será el resultado que se obtenga. De ellos se acepta la premisa fundamental de la teoría, de que no existe una guía universal, y que la integración y la diferenciación se logran dependiendo de las condiciones del medio y de la situación a resolver, una situación contingente para la organización.

En la teoría de contingencia los conceptos nuevos que trata a diferencia de la teoría de sistemas es que la estructura y el funcionamiento de la organización no solo interrelacionan con el medio ambiente, sino que el medio ambiente determinan la estructura y funcionamiento de la organización. Factores como tamaño de la organización, el medio ambiente y la tecnología son variables independientes que afectan las variables dependientes dentro de la organización, como las dimensiones de la estructura.

Esta teoría, aunque incorpora bastantes aspectos de la organización respecto al individuo, el ambiente y la estructura, así como sus interrelaciones, considera diferentes aspectos de la organización que el resto de las teorías analizadas. Se observa que deja fuera elementos variables que pudieran estar afectando a la organización, como el origen, historia, localización, así como no considera variables dependientes que se ven influenciadas tales como los procesos o las relaciones informales y otras que podrían requerir de un enfoque central.



## CONCLUSIONES

Para concluir, después de analizar las teorías sus postulados y su vigencia, podría decirse ninguna integra todos los factores que inciden en el funcionamiento de una organización, y cada teoría posee distintas características que intentan ayudar a entender el diseño de una organización, es decir, cada una enfoca su atención a distintos factores que inciden en los fenómenos organizacionales; en ese entendido, se podría decir que no hay punto de comparación entre ellas, tal vez porque cada una ha surgido en diferentes épocas, atendiendo a distintos problemas.

Por ejemplo, Taylor centra su atención a los procesos, por su parte, el trabajo de Fayol es relacionada con el de Taylor, pero como lo mencionan Parker y Ritson (2005), tal vez sólo por ser contemporáneos, porque se les adjudica una base administrativa autoritaria y el empleo de leyes inmutables o inflexibles. No obstante, también deja fuera elementos necesarios para entender integralmente el funcionamiento de las organizaciones. La teoría de relaciones humanas, tampoco es la excepción, Schwartzman (1993) comenta que las necesidades psicológicas y los intereses sociales son tomadas en cuenta en esta teoría y Friedmann (1956) dice que las necesidades afectivas y sociales también son consideradas. Sin embargo, se podría concluir que tampoco es suficiente para explicar el funcionamiento integral de las organizaciones.

Se considera que la teoría de la burocracia es una postura teórica que ha sido más criticada por las fallas en la aplicación debido a una mala interpretación, que por la esencia de sus propios postulados. Weber (1964) construyó un instrumento analítico con la pretensión de interpretar los fenómenos sociales. Es una construcción social, así que esto presume, de antemano, dificultad para implementar esa herramienta en alguna estructura social. En la teoría del comportamiento aunque se incluyen otros factores como el mercado, la política, y el proceso de la toma de decisiones y se reconoce que el que toma las decisiones es una persona, no posee todos

los elementos que intervienen en el funcionamiento, por ello, tampoco explica cómo funciona una organización.

La teoría de sistemas cooperativos solo que los enfoca a las funciones del ejecutivo, la forma de incentivarlo, entre otras relacionadas con la cooperación, lo cual tampoco posee lo necesario para entender de forma total a las organizaciones. La teoría de sistemas, aunque aporta nuevos elementos como considerar las interrelaciones de la organización con el medio ambiente, por considerar que existen subsistemas dentro del sistema y considerar que el funcionamiento depende de la estructura de la organización e teoría intenta ser integradora o con visión holística, se considera que es muy general y poco práctica por considerar elementos de un organismo vivo para explicar las formas complejas de interrelaciones entre los individuos, así como entre organizaciones, y por ello, se podría decir que no es suficiente para entender cómo funcionan las organizaciones.

En la teoría de contingencia se podría decir que los conceptos nuevos que trata es que a diferencia de la teoría de sistemas, la estructura y el funcionamiento de la organización no solo interrelacionan con el medio ambiente, sino que el medio ambiente determina la estructura y funcionamiento de la organización. Factores como tamaño de la organización, el medio ambiente y la tecnología son variables independientes que afectan las variables dependientes dentro de la organización, las dimensiones de la estructura. Sin embargo, como lo menciona Croazier y Friedberg (1990) que la teoría se podría considerar como un sesgo de la teoría clásica de las organizaciones y además determinista y unilateral, al considerar que es el medio ambiente el que determina la estructura y funcionamiento de la organización.

Lo cual lleva a concluir que la teoría de contingencia tampoco se podría aceptar como completa para entender de manera integral a las organizaciones, tal vez podría ser de mayor utilidad para resolver los problemas específicos de situaciones especiales que se adaptan

a las características y requerimientos propios de cada organización pero deja fuera variables independientes que pudieran estar afectando a la organización, como el origen, historia, localización, así como no considera variables dependientes que se ven influenciadas tales como los procesos o las relaciones informales.

Por tanto, se observa que las teorías revisadas no poseen los elementos necesarios para la interpretación holística de la realidad organizacional, de alguna manera deja en evidencia que sus formas no explican una realidad actual, al menos no de una manera integral, algunas tal vez a resolver situaciones específicas, pero difícilmente a predecir fenómenos. No se deja de reconocer que los diferentes modelos fueron creados en un momento histórico determinado que encajan poco con las condiciones sociales actuales, ya que el contexto en el cual surgieron, las prioridades y problemas clave eran otros, la época actual tiene sus propios retos y sus propios problemas, cuyas soluciones tendrán que emanar de otros modelos.

Respecto al ¿por qué se siguen empleando modelos teóricos que tienen más de cien años desde su creación? Y como se aprecia en algunos estudios en que se evidencia la existencia de algunos modelos de organización, la pregunta sigue sin contestarse, pero se propone poner a prueba las teorías para que existan nuevas evidencias que permitan a los administradores o nuevos dirigentes tener herramientas y bases sólidas de que el conocimiento y técnicas que postulan las teorías, es conveniente para entender cómo funcionan las organizaciones.

También se propone que los programas educativos contengan la gama completa de los modelos teóricos, y que en lugar de que los nuevos administradores adopten modas, pudieran recibir dentro de sus instituciones un entrenamiento que logre en ellos la habilidad de gestionar organizaciones, de profundizar en los problemas, de diseñar nuevas estructuras organizaciones, de analizar de manera crítica las situaciones y de llegar a conclusiones relevantes para

la organización, así como dejar de adoptar modelos que podrían no encajar con las necesidades específicas de las organizaciones. Los estudiantes saldrían preparados para atender las necesidades apremiantes de las organizaciones para las que se trabajarán.

En base en análisis de las teorías y a las observaciones a algunas investigaciones se puede observar que se ve al hombre como un objeto, es decir, como un medio para alcanzar los fines organizacionales ya sea como una herramienta mecánica, funcional, cooperativa, ambiental u orgánica. Por ello podría concluirse que es urgente una visión más integral del hombre en las organizaciones, que considere sus aspectos biológicos, psicológicos, sociales e históricos.

Como se observó, las teorías se han enfocado de manera aislada a distintas variables de la organización, tales como procesos, tareas, funciones, a la estructura formal, a las relaciones informales, al comportamiento y su motivación, a la interrelación con el medio ambiente etc., esto podría ser una limitante para entender y atender a las necesidades integrales de una organización, sin embargo, se reconoce la acumulación del conocimiento que postula cada teoría enfocada a diferentes aspectos organizacionales.

Por lo tanto, se concluye también, que las teorías podrían no ser excluyentes y tal vez complementarse unas con otras para interpretar de manera holística la naturaleza social de la organización, ya que todas consideran puntos de vista diversos, todas con origen en distintas áreas de la ciencia. Esa diversidad podría combinarse para comprender los distintos aspectos de un contexto de una manera interdisciplinaria y se podría conseguir una visión integral de la realidad organizacional.

Al respecto, se propone un estudio integral de la organización, que analice y reflexione todas las variables que intervienen en el funcionamiento de una organización, procesos, relaciones sociales, estructura, estilos de dirección, el ambiente (social, legal, político,

económico, natural, moral, profesional, cultura) y a los actores (trabajadores, sociedad, proveedores, clientes y competencia). En el mismo que se incluya un análisis integral multidisciplinario que se reflexione desde las distintas áreas del conocimiento (hasta ahora contempladas, la ingeniería, la psicología, economía, administración, biología).

Se requiere de urgencia, romper con paradigmas, que las instituciones encargadas de formar nuevos dirigentes no se casen algún modelo, que quienes administren las organizaciones no se adopten una idea como si se tratara de la panacea, que quienes se encarguen de investigar puedan llegar a descubrir nuevas formas, nuevos modelos que puedan adaptarse a las necesidades integrales de las organizaciones, pues las teorías de hace 100 años, fueron realizadas para resolver situaciones de hace cien años y no obstante, las organizaciones actuales requieren de visiones que permitan entender sus circunstancias reales, vigentes y presentes; que por lógica no podrían atenderse con posturas del pasado. Aunque aquí no se propone dejar en el olvido dichas posturas, sino, utilizarlas como marco de referencia, como antecedente o como marco teórico. Como dice Kuhn, (2011) para que haya progreso debe haber un cambio de supuestos teóricos, un cambio del patrón usual del proceso de la ciencia, un cambio de paradigma.

El tipo de investigación que pudiera sugerirse para futuros estudios respecto a las teorías analizadas depende de qué se quiere investigar, si se requiere de una investigación profunda, la investigación no puede simplificarse a un cuestionario (instrumento) se propone una investigación cualitativa, aunque por otro lado, la información obtenida sería de un lugar, con problemas y situaciones específicas y el conocimiento que emana de la investigación difícilmente podría generalizarse, como es el propósito de las teorías. En general, la cualitativa cuando se requiera entender, interpretar y explorar problemas sociales o humanos y la investigación cuantitativa cuando se requiere poner a

prueba las teorías, buscar correlaciones entre variables, predecir fenómenos o generalizar resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballina, F. (2006). Diferencias en la administración premoderna, moderna y posmoderna: propuestas para un debate en Latinoamérica. *Problemas de Desarrollo*, 37 (144), 222-233.
- Barba A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Gestión y estrategia* (38).
- Barba A. (2013). Administración, teoría de la organización y estudios organizacionales: tres campos de conocimiento, tres identidades. *Gestión y Estrategia*, 44.
- Bertalanfy, L. (1968). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de Cultura Económica. Mexico, Madrid, Buenos Aires.
- Barnard, C. (1938). *The functions of the executive*.
- Bunge, M. (1980). *Status epistemológico de la administración*. Scarano, R.(comp.), op. cit. Cap, 17.
- Crozier, M. (1969). *El fenómeno burocrático, ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social y cultural*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Crozier, M. & Friedberg, E. (1990). El actor y el sistema. Las restricciones de la acción colectiva, pp. 109-133. Alianza Editorial mexicana.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y Gerencia*. México: Herrero Hermanos.
- Fells, M.J. (2000). Fayol stands the test of time. *Journal of Management History*, 6 (8), 345-360.
- Friedmann, G. (1956). *Problemas humanos del maquinismo industrial*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana
- Gallardo, A., & Zarur A. E. (2010). Los nuevos usos de Taylor en el control del comportamiento humano. *Gestión y Estrategia*, (38), 97-107.
- Hamel, G. (2008). The future of management. *Human*

- Resource Management International Digest*, 16(6).
- Hernández, A., & Ramírez, G. (2010). El control administrativo de F.W. Taylor, cien años después. *Gestión y Estrategia*, (38), 61-73.
- Ibarra E., y Montaña L. (1987). *Mito y poder en las organizaciones: un análisis crítico de la teoría de la organización*. (2da. ed). México: Editorial Trillas.
- Indárraga, D. A. M. (2006). El sujeto humano en la administración: una mirada crítica. *Cuadernos de Administración*, 19 (32), 135-156.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1993). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y de contingencias*. McGraw-Hill.
- Katz, D. y Khan, R. (1972). *Psicología social en las organizaciones*. Atlas, Sao Paulo.
- Kuhn, T. S. (2011). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de cultura económica.
- Macias, A. M., & Vidal, A. A. (2002). *Evolución de la teoría Administrativa*. Una visión desde la Psicología Organizacional.
- Mayo, E. (1946). *Problemas humanos de una civilización industrial*. (2da. ed). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Nueva Visión.
- March, J. G. (1989). *Decisions and organizations*. Blackwell.
- Mouzelis, N. P. (1991). *Organización y burocracia: un análisis de las teorías modernas sobre organizaciones sociales*. Barcelona: Ediciones Península.
- Merton, R. K. (2003). *Teoría y estructura sociales*. México: Fondo de Cultura Económica. Páginas 275-286.
- Pacheco, A. A. (2010). El Taylorismo: implicaciones técnicas y políticas, a cien años de distancia. (Spanish). *Gestión y Estrategia*, (38), 89-96.
- Parker, L.D. & Ritson, P.A. (2005). Revisiting Fayol: Anticipating contemporary management. *British Journal of Management*, 16, 175-194.
- Pfeffer, J. (2000). *Nuevos rumbos en la teoría de la organización: problemas y posibilidades*. México DF: Oxford University Press.
- Pugh, D. S. et al. (1973). Dimension of Organization Structure. En H. Wolf (Ed.), *Comparative Organizations*, (pp. 441-470). Westmead, Farborough, Hants, England: Saxon House.
- Quiroz, J.O. (2010). Taylorismo, fordismo y administración científica en la industria automotriz. *Gestión y Estrategia*. 38, 75-87.
- Ramió, C. & Ballart, X. (1993). Teoría de la organización. INAP. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=gik7wftCT64C&oi=fnd&pg=PA11&ots=ZWCqQlu-bl&sig=8gY5-A\\_IeAf2RjeS5RKbrkcx50s#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=gik7wftCT64C&oi=fnd&pg=PA11&ots=ZWCqQlu-bl&sig=8gY5-A_IeAf2RjeS5RKbrkcx50s#v=onepage&q&f=false)
- Rivas, L. A. (2007). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. *Gaceta Ide@s CONCYTEG*, 2(23), 30.
- Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1934). *Management and the worker: Technical vs. social organization in an industrial plant* (No. 9). Harvard University.
- Sarachek, B. (1968). Elton Mayo's social psychology and human relations. *Academy of Management Journal*, 1 (2), 189-197.
- Schwartzman, H. B. (1993). Ethnography in organizations. *Qualitative research methods*, (27), 1-26.
- Simon, H. A. (1982). El Comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisorios en la organización.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. New York & London: Harper Brothers.
- Weber, M. (2005) ¿Qué es la burocracia? México: Ediciones Coyoacán.
- Weber, M. (1964). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Woodward, J. (1975), 'Management and Technology'. En D. S. Pugh (Ed.), *Organization Theory*, (pp. 56-71).

## Unidades didácticas: Por una enseñanza asistida de la Matemática

Jairo José Flores Morales<sup>1</sup>  
Winston Joseph Zamora Díaz<sup>2</sup>

### RESUMEN

En forma progresiva, el aprendizaje de la matemática se ha mostrado como el problema díscolo del ámbito didáctico-pedagógico, claro está que esta difícil percepción recae sobre el actuar del estudiante, pero además sobre el quehacer del docente. Diversas investigaciones en esta disciplina han constatado que existen una serie de factores que dificultan el proceso de enseñanza- aprendizaje de la misma. En la búsqueda por dejar de suscitar problemas y dificultades ante esta compleja realidad, este ensayo recoge, desde el cuestionamiento y la reflexión aspectos vitales a tomar en cuenta a la hora de preparar y desarrollar nuestras prácticas docentes como profesores de matemática. A lo largo de las revisiones documentales y bibliográficas, y ante todo de la reflexión, lo que más destacamos es la necesidad de generar cambios en los procesos de enseñanza-aprendizajes de las matemáticas, esto desde un enfoque que fortalezca la contextualización de los contenidos y por ende la inmersión matemática.

**Palabras clave:** Enseñanza, matemática, didáctica, aprendizaje

*Recibido: 15 de marzo de 2016*

*Aceptado: 10 de junio de 2016*

---

1 Docente del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Correo Electrónico: jairofmdjmix@yahoo.com

2 Docente del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Correo Electrónico: winzamora@yahoo.es

## **Didactic Units: Towards an assisted teaching of Mathematics**

### **ABSTRACT**

The learning of the mathematics has proven to be a fractious problem in the didactical-pedagogical ambit. This perception depends in a high extent to the student's performance and the teacher's pedagogical work. Several studies have demonstrated the existence of a series of factors that difficult the teaching-learning process of this subject. This essay gathers vital aspects to take into account when preparing and developing our practices as mathematics teachers. Through document revision and reflection, we highlight the need to generate changes in the learning-teaching processes of the mathematics, this from an approach that empowers the contextualization of contents, and hence, the mathematical immersion.

**Keywords:** Teaching, mathematics, didactics, learning.

## INTRODUCCIÓN

La matemática se convierte en una ilusión de pocos y tortura de los demás cuando se hace ver como una asignatura fría, copada de fórmulas para resolver problemas extraídos de cualquier texto.  
**Oscar Villegas.**

En forma progresiva, la enseñanza de la matemática ha venido sufriendo cambios radicales dentro del campo educativo. Diversas investigaciones en esta disciplina han constatado que existen una serie de factores que dificultan el proceso de enseñanza- aprendizaje de la misma.

Estos factores giran en torno a dos situaciones: Docente-Enseñanza, Alumno-Aprendizaje. Se ha llegado al punto de culpar a los docentes, alumnos, padres de familia, sistema de evaluación, metodología empleada, en fin, un sin número de culpables que lo único que ocasiona es ahondar la herida sangrante que replica en las expresiones de nuestros estudiantes: **“Ésta asignatura no me gusta”, “para qué me van a servir tantos contenidos”, “Mejor ni estudio, pues ya estoy reprobado”, “salgo mal porque no le entiendo a mi profesor”, “me da clase de a chelín y me evalúa de a cinco pesos”, “mi maestra no me motiva en clase”**. Estas realidades se pueden comparar con las siguientes pero desde el punto de vista magisterial: *“el estudiante no estudia”, “no tengo apoyo del padre de familia”, “sale reprobado porque no pone atención en clase”, “el sistema de educativo actual fomenta la pereza estudiantil”, “antes se enseñaba mejor”*.

Obviamente, pareciera que ambos bandos fueran irreconciliables, pero gracias a diversos hallazgos investigativos, podemos afirmar que para cambiar esos esquemas mentales se necesita una ingeniería didáctica que facilite la enseñanza de la matemática. Ciertamente no es tarea fácil, en muchas ocasiones cuando un docente profundiza en un tema al principio solamente encuentra dificultades y caminos cerrados; sin embargo, se debe estar claro, que sin acciones concretas, sin publicar cuestiones que pongan de manifiesto la falta de compromiso docente y del sistema educativo; jamás se podrán mejorar los factores que envuelven negativamente tanto a docentes en la enseñanza, como a los estudiantes en su aprendizaje, y al sistema educativo mismo en la búsqueda de metodologías que propicien aprendizajes relevantes y pertinentes para la vida.

## DESARROLLO

Teniendo en cuenta que la didáctica de la matemática se enfoca en la construcción de modelos teóricos para explicar los distintos aspectos de la enseñanza-aprendizaje de la matemática en el marco de los sistemas educativos, ésta no se puede desligar de los diversos problemas existentes en el campo de la enseñanza matemática, sin antes indagar el porqué de esos problemas y cómo darle un tratamiento idóneo.

Actualmente, el primordial agente reflexivo de su propio quehacer es el docente, al respecto Godino (s.f) expone:

*El mundo de la acción práctica es el campo propio del profesor, el cual tiene a su cargo uno o varios grupos de estudiantes a los cuales trata de enseñar matemáticas. El primer objetivo de un profesor es mejorar el aprendizaje de sus alumnos, de modo que estará principalmente interesado en la acción que pueda producir un efecto inmediato sobre su enseñanza.*

Desde esta postura, la reflexión crítica en la acción puede afianzar, desarrollar o modificar el conocimiento profesional, para adaptarlo a las múltiples circunstancias concretas, que se dan en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Uno de sus propósitos fundamentales es demostrar qué método de enseñanza es más efectivo.

El comprender la naturaleza del pensamiento del estudiante, sus motivaciones, intereses y sobre todo cómo aprende, deberían de ser algunas de las principales tareas del docente antes de iniciar a planificar la enseñanza y por otro lado, usar tales comprensiones para mejorar la educación en matemática.

Resultaría fantástico lograr que los estudiantes adquieran fascinación por la matemática y que a su vez lo conviertan en alumnos competentes, tal como lo define la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2003), al decir que la competencia matemática es:

*“La capacidad de un individuo para identificar y entender el papel que las Matemáticas tienen en el mundo, hacer juicios bien fundados y usar e implicarse con las Matemáticas en aquellos momentos en que se presenten necesidades en la vida de cada individuo como ciudadano constructivo, comprometido y reflexivo”.*

Por ende, se tiene que empezar a dar cambios radicales en nuestra forma de planificar nuestra labor docente. Ya no se puede seguir pensando que la mucha científicidad que sabe el docente, le resultará sencillo enseñarlo. Acertadamente Díaz (1994), refiere que: *“la peor expresión sería afirmar que si uno sabe bien un tema, le es posible enseñarlo; esta expresión es un rechazo cínico a la dimensión teórica de la educación”.*

Consideramos que en Nicaragua, ha llegado el momento de darle importancia a propuestas didácticas que buscan fortalecer la enseñanza matemática. Todo esto, desde una perspectiva novedosa que busca minimizar los impactos desfavorables que ocasionan las prácticas docentes tradicionalistas y despreocupadas.



No existe razón para no tratar vitales temáticas que fomentarían una lucha anuente por una enseñanza y aprendizaje de calidad, aspectos como:

- Fracasos en los intentos por desarrollar una apropiada comprensión de las matemáticas
- Contenidos desvinculados con el contexto en que vive el estudiante.
- El rol docente, continúa quedándose en el protagonismo tradicional durante el proceso de Enseñanza-Aprendizaje (E-A).
- La falta de sistematización y evaluación de la práctica docente en lo relacionado a la enseñanza de las matemáticas.
- El caso de las pruebas de ingreso a las Universidades como la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua) y la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI).
- Poca utilización de herramientas tecnológicas en la enseñanza de matemática.
- Disposición al cambio por parte del profesorado.

De ahí surgen algunas preguntas que como docentes de matemática nos debemos hacer: **¿Cuál ha sido mi rol ante éstas problemáticas?, ¿Por qué sólo se consiguen aprendizajes en aquellos estudiantes con potencialidades para aprender y en los otros casos no se logra el aprendizaje aunque el profesor sea competente?, ¿Qué debemos hacer para enfrentar y resolver ésta situación?, ¿cómo planificar la docencia? , y una de las más importantes, ¿Estoy dispuesto a utilizar la didáctica como eje fundamental para lograr una enseñanza asistida de la matemática?**

Cada interrogante se puede responder si nuestra docencia la convertimos en un acto constante de evaluación. Evaluación que serviría para re direccionar la práctica docente y mejorar la planificación didáctica enfocadas a entender cómo aprenden nuestros estudiantes.

Acertadamente Pérez (2008), plantea la necesidad de analizar las vías fundamentales por las que los seres humanos adquieren significados (aprenden), ya que esto constituye un referente obligado para el desarrollo competente del quehacer docente. Es decir, es necesario tener claro cómo aprende el alumno, ya que la tarea del profesor será la de apoyar estas formas de aprendizaje. Todo esto es posible mediante una acción que es inherente al rol docente y que todos conocemos como planificación.

Zabalza (2009), en su libro Competencias docentes del profesorado universitario señala que planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje es la competencia con la que debe despuntar quien asume el rol de profesor universitario. Es por el hecho de que la planificación es lo que concibe su actuación, el tratamiento de los contenidos, la contextualización de los mismos y el curso como un proyecto de desarrollo.

A través de la planificación es posible enfrentarse al control de una serie de variables a las que el profesorado se enfrenta durante el desarrollo de la práctica educativa. Todo lo relacionado con la planificación debe quedar concretado a manera de una documentación. **Pero además de pensar en los contenidos temáticos a transmitir, debemos tomar en cuenta los siguientes cuestionamientos:**

**¿Cómo conocer el nivel de conocimiento de mis estudiantes?, ¿Qué deben aprender hoy mis estudiantes?, ¿Para que deben aprenderlo?, ¿Con qué medios o recursos puedo lograr esos aprendizajes?, ¿Cómo puedo fomentar/provocar los aprendizajes? ¿Con qué actividades?, ¿Cómo puedo junto con mis estudiantes reconocer su progreso?, ¿Cómo puedo saber si mi actuar docente ha ayudado o perjudicado? ¿Cómo evaluar realmente? y ¿está bien lo que evalúo?**

Es por eso que para conseguir lo antes expresado sobre la práctica educativa es ineludible realizar la planificación del acto enseñante. Para ello es necesario apropiarse de una de las tantas formas. Llega el momento de decidir de qué manera o en que formato quedará mejor reflejada todas las cuestiones que implica esa planificación. Después de haber realizado diversos trabajos investigativos en didáctica de la matemática, proponemos una planificación por medio de unidades didácticas.

Las unidades didácticas son una forma de programación o planificación de la enseñanza en un tiempo determinado, en la misma se pretende incluir al máximo los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Podemos afirmar, que la unidad didáctica es la interrelación de todos los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje con una coherencia interna metodológica y por un periodo de tiempo determinado. Algunas de sus principales ventajas son:

- Puede abarcar el tratamiento de varios contenidos
- Permite relacionar la teoría con la práctica.
- Orienta el actuar del docente y del estudiante en cada momento.
- Evita el papel monólogo del docente.
- Como alternativa es propio de la metodología constructivista.
- Contiene el qué, el para qué y el cómo del desarrollo de la clase.
- Orienta el proceso de evaluación en todo momento.

Entre sus elementos tenemos la descripción de la unidad didáctica, los objetivos didácticos, contenidos de aprendizaje, secuencia de actividades, recursos materiales, organización del espacio y tiempo, y la evaluación. Cada uno de estos elementos cumple con los estándares que actualmente se exigen en los distintos niveles de educación nicaragüense.

Con esta forma de planificar, el docente presta atención a la organización de la enseñanza y el aprendizaje, lo que los alumnos aprenden y fundamentalmente de cómo se lleva a cabo este aprendizaje (Godino, 2004), por otro lado, el contexto donde se desarrolla dicho proceso evidencia una ruptura clara de paradigmas que no favorecen en lo absoluto a la enseñanza matemática como tal.

Se hace evidente, que una planificación inadecuada desfavorece la obtención de competencias, más aún, si las actividades que se presentan son una repetición que el estudiante realiza en las actividades ejemplificadas por su maestro, de ahí la importancia de las unidades didáctica y alfabetizar al estudiantado en matemática de una forma diferente. Eficazmente (Rico, 2006: 276-277) expresa:

*“Alfabetización o competencia matemática general se refiere a las capacidades de los estudiantes para analizar, razonar y comunicar eficazmente cuando enuncian, formulan y resuelven problemas matemáticos en una variedad de dominios y situaciones. Un buen nivel en el desempeño de estas capacidades muestra que un estudiante está matemáticamente alfabetizado o letrado, reducir la noción de alfabetización a sus aspectos instrumentales más básicos, al simple dominio de conceptos y técnicas, puede resultar excesivamente elemental”.*

De ahí la importancia de una planificación innovadora que logre alcanzar dichas competencias, si nos situamos en nivel de planificación del docente, las componentes en las que se concreta el currículo en cada una de sus dimensiones son los contenidos, los objetivos, la metodología y la evaluación; el modelo de los organizadores del currículo le suministra una serie de herramientas de cara al diseño de actividades de enseñanza y aprendizaje (Lupión, 2009).

En las unidades didácticas, se debe realizar una cuidadosa selección de las tareas y situaciones didácticas que proporcionen oportunidades a los alumnos para indagar problemas significativos para ellos y sobre todo relevantes desde el punto de vista matemático, formular hipótesis y conjeturas, utilizar diversos tipos de representaciones; realizar buenas preguntas, validar sus soluciones y comunicarlas a otros, dentro de un clima cooperativo y científico, todo esto permite que la interrelación entre los diferentes contenidos sea máxima (Zabala, 2008). Razón fundamental para usar contratos didácticos que proporcionen responsabilidad tanto del docente, como del estudiante.

Los estudiantes aprenden con tareas presentadas en forma de juegos, aprovechando la tendencia natural que tienen a formar grupos, utilizando el aprendizaje cooperativo como estrategia de atención a la diversidad, fomentando la metacognición, e incluso a los problemas matemáticos, convenientemente escogidos y dosificados, pueden ser muy útiles para el desarrollo del pensamiento matemático, y a la vez, ampliar las estrategias apropiadas en los estudiantes para cada situación conflictiva (Alcina et al, 2004). Esta forma de planificación permite, aprender de forma comprensiva, potenciar la explicitación de ideas, conocer las características y habilidades de los alumnos y valorar los errores de los estudiantes como elemento indispensable para enrumbar los aprendizajes (Dolors y Montserrat, 2008).

Cabe señalar, que el modelo evaluativo de esta forma de planificación rompe el esquema que lamentablemente aún perdura en nuestros días, al evaluar exclusivamente resultados, obviando

todo el proceso. La aplicación de una forma de evaluar que regule los saberes de los estudiantes, permite que las actividades plasmadas en la unidad didáctica sirvan en primera instancia para obtener aprendizajes competenciales, pero a la vez, para autorregular el propio aprendizaje obtenido por el estudiante.

Aspectos como los señalados anteriormente, son los que hacen de las unidades didácticas una propuesta alternativa que apunta hacia una enseñanza asistida de las matemáticas en cualquier nivel escolar.

## CONCLUSIONES

Con el deseo incansable de incitar a la reflexión, y luego de haber discurrido sobre una problemática latente, de largo recorrido, pero de menospreciada atención, esperamos cerrar este ensayo, pero estimular apenas a un diálogo conjunto encaminado hacia propuestas alternativas que puedan abrir camino hacia una inmersión de las matemáticas. A continuación presentamos a manera de conclusión aspectos que induzcan hacia una reflexión crítica, y que aunque no son la panacea, consideramos merecen atención.

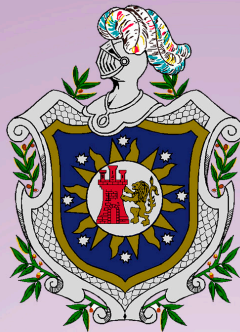
- Tradicionalmente hemos enseñado matemáticas expresándole a nuestros estudiantes que sirven para todo, pero muy pocos o casi ninguno de nosotros (profesores) las hemos utilizado para sobresalir en algún evento científico, para promover la innovación, y a veces ni para resolver acciones cotidianas, no más hacemos docencia. Debemos reconocer que las matemáticas seguirán siendo una ciencia integral y un complemento fundamental para el desarrollo de la ciencia y la tecnología, pero eso no lo veremos concretar en nuestro entorno mientras sigamos aprendiendo y enseñando matemáticas sin justificar su historia, el porqué, el cómo aplicarlas y para qué. Estos elementos que predominan con carencia en este proceso son los que permitirían la mencionada motivación.
- Debemos evidenciar la necesidad de generar cambios en los procesos de enseñanza-aprendizajes de las matemáticas, esto desde un enfoque que fortalezca la contextualización de los contenidos y por ende la inmersión matemática.
- Asumir con ahínco que la labor docente frente al desafío de aprender y enseñar matemáticas no es una actividad de abordaje sencillo, por lo que requiere de mucho empeño, de formación permanente y dinámica.
- Debe ser una prioridad desde los distintos subsistemas, principalmente en la Universidad, promover y desarrollar prácticas didácticas que estimulen la investigación matemática, la incorporación de las TIC's como un elemento que permita experiencias manipulativas, creativas y extrapolables a situaciones del contexto, eludiendo enfrascarse en los planteamientos academicistas-bibliográficos que niegan concretamente la motivación por aprender matemáticas, y por tanto, la trascendencia de ésta.
- Alertar a las Universidades encargadas de formar profesores de matemáticas, que éstos requieren una formación que estimule la investigación matemática, y les encamine por una

didáctica de las matemáticas que incite hacia formas dinámicas y creativas de planificación.

- Es necesario ahondar en una planificación y abordaje de las matemáticas que estimule a la comunicación de los aprendizajes, al cálculo, a analizar, a la interpretación, al optimizar, al demostrar, a comparar, a gestionar, en fin a acciones que conlleven a que las matemáticas tengan más sentido fuera del aula de clase.
- Fortalecer la visión formadora del profesorado de matemáticas por comprender que es necesario entender la epistemología matemática, pero que es pertinente también comprender y dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizajes, a la gestión del conocimiento, a la convivencia en el aula; en fin todo lo implicado al ambiente escolar como espacio tradicional donde acontece el aprendizaje.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcina, C. Alcalá, M. Aldana, J. Bishop, A. Carbó, L. Colomer, T. Fernández, A. Ferrero, L. García, A. Giménez, J. Hans, J. Monterde, M. Mora, J. Muñoz, J. Pazos, M. Ramos, N. Recarens, E. y Segarra, L. (2004). “Matemáticas re-creativas”. Barcelona: Graó;20-23.
- Díaz, A. (1994). “Currículo y tecnología educativa”. Disponible en: <http://goo.gl/xvi64C>
- Dolors, A. y Montserrat, V. (2008). “Juegos de expresión oral y escrita”. Barcelona: Graó; 5-6.
- Godino, J. (2004). “Didáctica de las matemáticas para maestros”. Granada: Gami, 91-95;425-456.
- Godino, J. (s.f). Presente y futuro de la investigación en didáctica de las matemáticas. Disponible en: <http://goo.gl/37Rvoi>
- Lupiáñez, J. (2009). “Expectativas de aprendizaje y planificación curricular en un programa de formación inicial de profesores de matemáticas de secundaria”. Obtenida el 14 de febrero de 2013, de <http://goo.gl/q6gMh>
- OCDE. (2003). “El marco de evaluación de PISA 2003; Matemáticas, lectura y resolución de problemas del conocimientos y habilidades”. Paris. OCDE
- Pérez, A. (2008). ¿Competencias o pensamiento práctico? La construcción de los significados de representación y de acción. En: J. Gimeno-Sacristán (Comp.). Educar por competencias, ¿qué hay de Nuevo? Madrid: Morata, pp. 59-102.
- Rico, L. (2006). Marco teórico de evaluación en PISA sobre matemática y resolución de problemas. [Versión electrónica].Revista de educación.(Número extraordinario 2006), 275-294.
- Zabala, A. (2008). “La práctica educativa. Cómo enseñar”. Barcelona: Graó; 35-47,179-181.
- Zabalza, A. (2009). Competencias docentes del profesorado universitario, calidad y desarrollo profesional. Madrid: NARCEA.



**Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí  
B°. 14 de Abril, contiguo a subestación planta ENEL  
Estelí, Nicaragua.**

**Contacto principal: MSc. Beverly Castillo Herrera  
Tel.: 2713 -7734 - Ext. 7421 / e-mail: [beverly.castillo@yahoo.com](mailto:beverly.castillo@yahoo.com)**