



UTEL

# interactividad

---

Julio–diciembre 2024 | Número 5 | ISSN: 2954-4661

Edición especial no monográfica



## COMITÉ EDITORIAL

### **Doctor en Ciencias de la Educación**

#### **Gregorio Pérez Orozco**

Investigador y director del Centro de Investigación para la Revolución Educativa, A.C.

### **Doctor en Educación Ernesto Rodríguez**

Miembro de Asociación IPPA (International Positive Psychology Association)

### **Doctora en Sistemas y Ambientes Educativos**

#### **Doctora en Gestión Educativa**

#### **María Guadalupe Veytia Bucheli**

Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel 1 del CONAHCYT y Perfil PRODEP

### **Doctora en Derecho Elvia Lucia Flores Ávalos**

Investigadora en el despacho Alex & Mier. Abogados México-España y profesora de asignatura de la UNAM

### **Doctora en Administración Gabriela Carranza**

Miembro de la fundación de investigación en finanzas FIMEF-IMEF, ACACIA

### **Doctor en Administración José Ramón Peralta Jiménez**

Miembro del Padrón Estatal de Investigadores y del Sistema Estatal de Investigadores, del Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Tabasco, así como también, miembro de la Red Estatal de Investigadores en Materia Educativa (REIME), de la Secretaría de Educación del Estado de Tabasco.

### **Director de Operaciones Académicas**

Iván Gómez Ortiz

### **Líder de Iniciativas Académicas**

Josué Agüero Villegas

### **Especialista de Investigación**

Karina Rodríguez Serrano

Utel interactividad, 2024, No. 5, julio-diciembre 2024, Es una publicación semestral, Editada por SCALA HIGHER EDUCATION S.C., Calzada de la Naranja 159, Piso 4, Fracc. Industrial Alce Blanco, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53370, México, [utel.edu.mx](mailto:utel.edu.mx), correo electrónico [investigacion@utel.edu.mx](mailto:investigacion@utel.edu.mx), Editor Responsable Josué Agüero Villegas, Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2022-090817360700-102 otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor, ISSN 2954-4661. Responsable de la última actualización de este número Josué Agüero Villegas e Investigación Utel Calzada de la Naranja 159, Piso 4, Fracc. Industrial Alce Blanco, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53370, México, fecha de última modificación septiembre, 2024.

## Tabla de contenido

<b>La importancia de la sociedad civil en la administración .....</b>	<b>6</b>
Adriana María Mejía Valencia	
<b>Jurisprudencia y ética frente a las cifras que arroja la aplicación de los acuerdos de paz en Colombia.....</b>	<b>21</b>
Camilo Andrés Ramiro Delgado	
<b>Extralimitación de funciones y acoso laboral en la administración municipal de Corozal-Sucre .....</b>	<b>34</b>
Gina Paola Buvoli Muñoz	
<b>Literacidad crítica en la era digital .....</b>	<b>58</b>
Amira Rebeca Litmanowicz Frank	
<b>La radio y la tecnología como herramientas para la transformación social.....</b>	<b>71</b>
Sandra Lorena Ruiz Hoyos	
<b>IA para mejorar rendimiento en pruebas estandarizadas de matemáticas en secundaria .....</b>	<b>84</b>
Omar Andrés Latorre Soles	
<b>Impacto de la educación virtual en un alumno adolescente con hipersensibilidad .....</b>	<b>100</b>
Rocío del Cielo Villareal Flores	
<b>Impacto del teletrabajo en la productividad laboral en empresas aseguradoras dominicanas .....</b>	<b>116</b>
Divanna Del Carmen Chicón Salvador	

# **La importancia de la sociedad civil en la administración pública**

## **The importance of civil society in public administration**

Adriana María Mejía Valencia  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### **RESUMEN**

La sociedad civil es impulso, voz, defensa y respuesta a problemáticas sociales que no han sido atendidas por otros sectores de la sociedad. Visibilizan lo invisible, impactan con acciones contundentes y cooperan en el desarrollo social y económico, las organizaciones de la sociedad civil encauzan procesos sociales, son una pieza clave que impulsan el desarrollo.

Estas organizaciones inciden e impactan en la agenda ONU 2030, ya que su participación coopera en la correcta elaboración de objetivos y su ejecución, son constructores del quehacer de lo público, acrecentando el bien común.

Las organizaciones de la sociedad civil se proyectan en beneficio de la colectividad, es así como se conectan con la administración pública, donde tienen como prioridad el beneficio de la comunidad, estos dos entes administración pública y sociedad civil son coequiperas ya que la sociedad civil se involucra en diversas necesidades y trabaja incansablemente por sectores donde en ocasiones no logra tener cobertura el estado, defienden los derechos y representan los intereses de las minorías.

**Palabras claves:** Sociedad Civil, Administración Pública, ONU, Gobernanza, Agenda 2030.

### **ABSTRACT**

Civil society is an impulse, voice, defense and response to social problems that have not been addressed by other sectors of society. They make the invisible visible, impact with forceful actions and cooperate in social and economic development, civil society organizations channel social processes, they are a key piece that drives development.

These organizations influence and impact the UN 2030 agenda, since their participation cooperates in the correct elaboration of objectives and their execution, they are builders of public affairs, increasing the common good.

Civil society organizations project themselves to benefit the community, this is how they connect with the public administration, where they have the benefit of the community as a priority. These two entities, public administration and civil society, are co-equals since civil society It engages in various needs and works tirelessly in sectors where the state sometimes fails to have coverage; they defend the rights and represent the interests of minorities.

**Keywords:** Civil Society, Public Administration, ONU, Governance, Agenda 2030.

## **Introducción**

La sociedad civil es la fuerza social que genera impacto en diferentes espacios de participación, se da de manera externa por voluntad, hace cosas que no hacen ni la política, ni las empresas: “A la realidad propia del Estado y del mercado, o en otra formulación, del gobierno y la iniciativa privada que fueron por siglos los actores fundamentales en las sociedades nacionales, se añade ahora, como otro actor central, el de la sociedad civil o tercer sector”. (Aguilar Valenzuela, 2012, pág. 85) Son bateadores emergentes, ponen en contexto las problemáticas sociales, buscan el equilibrio entre el poder y la sociedad, estas ejercen control y vigilancia, aportando a la transformación social, sirven para dar a conocer causas generales, que al gobierno se le es difícil atender, son voceros de temas vulnerables, ya que conocen de fondo diferentes problemáticas como son: pobreza, salud, educación, equidad de género, medio Ambiente, paz, justicia, entre otros:

“Una de las diversas razones por las cuales las organizaciones de la Sociedad Civil juegan un importante rol en la sociedad, es que además de representar diversos intereses públicos y dar voz en la defensa de sus derechos, muchas veces su trabajo también se orienta a dar respuesta a problemáticas que no han sido resueltas ni por el Estado ni por el mercado”. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN, s.f.)

Las organizaciones de sociedad civil son agentes transformadores, los cambios se pueden dar de manera rápida, porque es una buena forma de visibilizar lo invisible, da la posibilidad de ver más allá de los ojos de unos cuantos, impactando con acciones efectivas, son muchos objetivos logrados. Estas organizaciones, que con su quehacer inciden en la construcción de políticas públicas, buscan el equilibrio entre el poder y la sociedad, ya que son actores que tienen relación directa y estrecha con las problemáticas propias de cada país, tienen información detallada sobre la afectación, conjuntamente trabajan por estas causas esto lo afirma la ONU porque: “Es consciente de la importancia de tener a la sociedad civil como socia para impulsar avances en los ideales de la Organización y supone una ayuda en sus labores, ya que es el "tercer sector" de la sociedad, junto con el gobierno y las empresas”. (ONU, s.f.)

La colaboración de las organizaciones de la sociedad civil en la agenda ONU 2030 es indispensable, en esta se resalta la importancia de su participación, son un punto clave para la correcta elaboración de objetivos y puntos a tratar, por su relación directa con las necesidades de cada país o región, La Agenda 2030 representa un punto de entrada para que las organizaciones de la sociedad civil se inserten en los esfuerzos globales a favor del desarrollo sustentable. Las Organizaciones de la Sociedad Civil constituyen un pilar para la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible, incluso la propia Agenda 2030 le da la caracterización en diferentes artículos, que engrandecen su cooperación.

## **Objetivo**

Determinar la importancia que tiene la sociedad civil en la administración pública, Analizando el impacto en los quehaceres del gobierno y la agenda 2030.

## **Marco teórico**

En primer momento como generalidad se resalta a Aguilar Valenzuela, 2012, pág. 85) en su libro la sociedad civil en México, que tiene en este un contexto general de lo que a su modo es sociedad civil, igual que el contexto encontrado en (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN, s.f.)

En un marco introductorio y en un aporte excepcional que trae la (ONU, s.f.) donde: “Es consciente de la importancia de tener a la sociedad civil como socia para impulsar avances en los ideales de la Organización y supone una ayuda en sus labores, ya que es el "tercer sector" de la sociedad, junto con el gobierno y las empresas”.

Además Analizando la importancia de la sociedad civil en la administración pública en primer momento se contextualiza el término de sociedad civil y se hace un análisis de este, su evolución y apreciaciones, además se desarrolla el término con diversos pensamientos de autores como son: Jürgen Habermas y Keane mencionado en el trabajo de Ramón A. Feenstra, El Concepto de Sociedad Civil en la Obra de John Keane, quien lo expresa como: “Un agregado de instituciones, cuyos miembros participan en un conjunto de actividades no estatales”. Para ampliar el marco que se desarrolla, la intención también, es interconectar el concepto de sociedad civil y administración pública, para el caso de estudio es relevante el pensamiento de Bonnin quien "fue uno de los primeros pensadores en observar a la sociedad como algo emergente de la modernidad, cuyos integrantes habitan un ancho mundo de publicidad donde sus relaciones se multiplican acrecentando su interdependencia. La sociedad entraña propiamente a los asuntos públicos”, según describe (Guerrero, 2020).

Con “El aporte del autor López Basilio” (1974, citado por Amaro, p. 12) (Gómez Díaz de León, s.f., pág. 24) citado en: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública, donde hay un encauzamiento de los procesos sociales y la relación entre la administración de lo público y la sociedad civil. (Aguilar Valenzuela, 2012, pág. 64) en su libro la sociedad civil en México da una contextualización general de la sociedad civil y administración Pública. También se da desarrollo con premisas como (Galindo Camacho, 2000, pág. 138) en su libro Teoría de la administración Pública y su concepto: “La sociedad es dinámica por excelencia, es decir, tiende a evolucionar permanentemente”. Lo anterior significa que la actividad del Estado realizada a través de la administración pública debe ser promotora de los cambios sociales. Con (Sánchez Trigueros, 2015, pág. 15), donde se resalta la importancia de la sociedad civil en el que hacer de la administración pública: “Los nuevos estudios sobre gobernabilidad indican la necesidad de una coproducción entre la sociedad civil y el Estado en la formulación y definición de las políticas públicas”.

En este sentido (Marín Aranguren & Millares Abella, 2017) en su trabajo Las organizaciones de la sociedad civil latinoamericana y su oferta de valor. Estudio de caso: México, Brasil, Colombia y Argentina destacan: “La importancia de las organizaciones de la sociedad civil en la definición de nuevas formas de enfrentar los problemas públicos es una realidad cotidiana en países con condiciones democráticas mínimas” con este contexto se le da desarrollo al siguiente estudio de caso.

## **Metodología**

La metodología utilizada para la investigación es la investigación cualitativa, este tipo de investigación es utilizada para describir, analizar o comprender un contexto, en este caso es utilizada para el estudio de caso relacionado con la importancia de la sociedad civil en la administración pública: “La Investigación Cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar

sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas.” (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, s.f.)

“La investigación cualitativa, se plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otro, los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores...etc. Por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso o el análisis documental, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros”. (Pág. 62) (Rodríguez Gómez y otros, s.f.)

La investigación Cualitativa ayuda a comprender mejor diversas situaciones y entender mejor las causas, algunos de los casos en los que se pudiera aplicar este tipo de investigación son: situaciones sociales, aspectos culturales, Percepciones, contextos familiares y empresariales o análisis de casos”.

### **Desarrollo del artículo**

El papel de la sociedad civil como tercer sector económico, toma relevancia con su activa participación, ya que es considerada como un ente que se proyecta en beneficio de la colectividad, hace cosas que no hace ni la política, ni las empresas, contribuye y genera impacto en diferentes espacios de participación, incluyendo la administración pública, se da por voluntad, y genera bienestar común, esta aportación se contrasta con el pensamiento de Jürgen Habermas que plantea:

“La Sociedad Civil estaba compuesta por asociaciones de voluntarios, ajenas al ámbito del Estado y la economía, las cuales abarcaban desde iglesias, asociaciones culturales, clubes deportivos y sociedades de debates, además de medios de comunicación independientes, academias, grupos de ciudadanos, iniciativas populares y organizaciones de género, raza y sexualidad, hasta las asociaciones profesionales, partidos políticos y sindicatos, los que llevan sus intereses comunes a la esfera pública”. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN, s.f.)

Es importante destacar que, las organizaciones de la sociedad civil se dan por voluntad y estas atienden diversos temas que agobian aspectos sociales, que son relevantes y son tratados desde la perspectiva de quien la lleva a cabo su participación, abarcan infinidad de situaciones que pueden afectar a la comunidad o a un grupo específico de persona. Las organizaciones de la sociedad civil exponen las problemáticas sociales, son voceros de temas vulnerables, buscan el equilibrio entre el poder y la sociedad, estas ejercen control y vigilancia, aportando a la transformación social, según Keane estas son:

“Un agregado de instituciones, cuyos miembros participan en un conjunto de actividades no estatales – producción económica y cultural, vida doméstica y asociaciones de ayuda mutua – , y que preservan y transforman su identidad ejerciendo toda clase de presiones o controles sobre las instituciones del estado. (KEANE, 1992, p. 33)”. (Feenstra, s.f.)

Para ampliar el contexto que se viene desarrollando la intención es interiorizar también el concepto administración pública, teniendo en cuenta la evolución, este puede variar, ya que no existe una exactitud, en cuanto a la definición en este caso es relevante: “Bonnin fue uno de los primeros pensadores en observar a la sociedad como algo emergente de la modernidad, cuyos integrantes habitan un ancho mundo de publicidad donde sus relaciones se multiplican acrecentando su interdependencia. La sociedad entraña propiamente a los asuntos públicos”. (Guerrero, 2020)

Como deber y derecho es indispensable que la ciudadanía participe con el estado, ya que la Administración Pública tiene como pilar el desarrollo social y económico, con enfoque en la gestión de lo público:

“El aporte del autor López Basilio (1974, citado por Amaro, p. 12), quien destaca aspectos más amplios implicados en la función gubernamental, incluyendo en ésta no sólo procesos de planeación, organización, integración, dirección y control de la conducta ciudadana, sino también de encauzamiento de los procesos sociales, de la consecución de los propósitos estatales, de las instituciones gubernamentales, de las relaciones entre Poder Público y ciudadanía, y los límites y libertades públicas”. (Gómez Díaz de León, s.f., pág. 24)

Esta aportación atiende una amplia diversidad y en especial encauzamiento de los procesos sociales y la relación entre la administración de lo público y la sociedad civil. Ambos conceptos se caracterizan por la búsqueda del bien común como generalidad, en ambos sentidos su fin único es satisfacer las necesidades de la comunidad:

“Un elemento fundamental para entender la función de la sociedad civil en las sociedades democráticas es ubicar su papel de constructor de lo público, que implica necesariamente el bien común. Es un elemento que, por su complejidad, envuelve a otros. Por eso, resulta importante profundizar en el mismo”. (Aguilar Valenzuela, 2012, pág. 64)

La construcción de lo público, es la búsqueda constante de cada sector tanto sociedad civil, como administración pública, donde la lucha incansable es llevar beneficios para la colectividad, con las ejecuciones, intenciones y actuaciones de ambos.

Así mismos con la dinámica y los retos que impone la sociedad cada día, las necesidades que con el afán y evolución se conciernen, la administración pública resulta ser coequipera de la sociedad civil, un sector involucrado en las necesidades específicas de un grupo de personas, que trabajan incansablemente en sus luchas, para lograr los objetivos y ayudar a la administración pública a llegar a sectores donde en ocasiones no logra tener cobertura, por eso se dice que la sociedad civil son los ojos visibles de problemáticas sociales, que pasan desapercibida o no logran ser atendidas por la administración pública:

“La sociedad es dinámica por excelencia, es decir, tiende a evolucionar permanentemente. Lo anterior significa que la actividad del Estado realizada a través de la administración pública debe ser promotora de los cambios sociales o adecuar el funcionamiento de sus órganos a los requerimientos de esos cambios, a efecto de que cumpla con la sociedad civil en la solución de los problemas que la misma le plantea a través de la historia”. (Galindo Camacho, 2000, pág. 138)

No necesariamente los cambios de la sociedad lo determinan la administración pública, esta se acompaña de la labor social que influye en gran medida en los cambios constantes que la sociedad debe tener:

“Es indudable que entre los cambios de la sociedad y la administración pública siempre existe una relación indisoluble, pues si bien es cierto que la normatividad de la administración pública determina en muchas ocasiones cambios sociales, también es cierto que éstos pueden influir e influyen poderosamente en los cambios de la administración pública fortaleciendo algunos aspectos de la misma”. (Galindo Camacho, 2000, pág. 139)

En este sentido es cuando la sociedad civil toma su verdadera participación e importancia, como coequipera de la administración pública, ya que los retos sociales son cada vez mayores, se dificultan reparar problemáticas sociales y en ocasiones los recursos no son suficientes para atender la totalidad de necesidades que demanda la sociedad. Estas organizaciones inciden respondiendo a problemáticas sociales que no son atendidas por la administración pública, son la voz que defiende los derechos de poblaciones o grupos más afectadas que no obtienen respuesta oportuna a sus necesidades o simplemente no son atendidos, Estas organizaciones de la sociedad civil son una voz de defensa de los derechos y representan los intereses de las minorías.

“Los nuevos estudios sobre gobernabilidad indican la necesidad de una coproducción entre la sociedad civil y el Estado en la formulación y definición de las políticas públicas. La sociedad civil es un nuevo actor emergente que demanda cada vez más, confirmando la teoría de la pirámide de Maslow sobre la satisfacción de las necesidades, y lo hace agrupándose, formando la sociedad civil”. (Sánchez Trigueros, 2015, pág. 15)

La sociedad civil por su participación activa se proyecta en pro de la sociedad, en beneficio de la colectividad, impacta en diferentes espacios de participación, incluyendo la administración pública, se da por voluntad, y genera bienestar común, Para mejorar los objetivos de las políticas públicas es esencial crear consensos con la sociedad civil, ya que esto permite visibilizar problemáticas sociales que son vulneradas, son una visión objetiva de lo que acontece en una sociedad: “La importancia de las organizaciones de la sociedad civil en la definición de nuevas formas de enfrentar los problemas públicos es una realidad cotidiana en países con condiciones democráticas mínimas”. (Marín Aranguren & Millares Abella, 2017)

La importancia de las organizaciones de la sociedad civil en la administración pública, radica en visibilizar objetivos concretos, que se tenga el foco externo de las problemáticas de la población, para enfrentar situaciones cotidianas y que por sus objetos sociales la sociedad civil tiene la sensibilización como prioridad, esto permite que la política se vuelva social: “El concepto de lo público adquiere necesariamente una connotación más amplia. El punto central está en que la tarea pública no se limita sólo al ámbito de la responsabilidad del gobierno, sino que también incluye a la ciudadanía. La “vida pública”, entonces, no se compone sólo de los actos de gobierno sino también de los actos de la actividad civil que realizan los ciudadanos y sus organizaciones”. (Aguilar Valenzuela, 2012, pág. 65).

La participación de la sociedad civil en la administración pública es indispensable en la nueva gobernanza, donde se integran nuevos actores: “Para que esa premisa se logre, la propuesta central, es que la administración pública se convierta en el mejor recurso para la gobernanza, lo que efectivamente se traduzca en la conducción de los aspectos económicos y sociales del desarrollo de las sociedades a través de políticas gestadas en el ámbito del sector público o aquellas en las que también se privilegia la participación de uno o más sectores de la sociedad”. (Pardo, s.f., pág. 2)

Es así como en la agenda 2030 en el avance de objetivos de desarrollo sostenibles, la sociedad civil tiene un papel relevante, ya que se ha experimentado el impacto positivo en la consecución de metas:

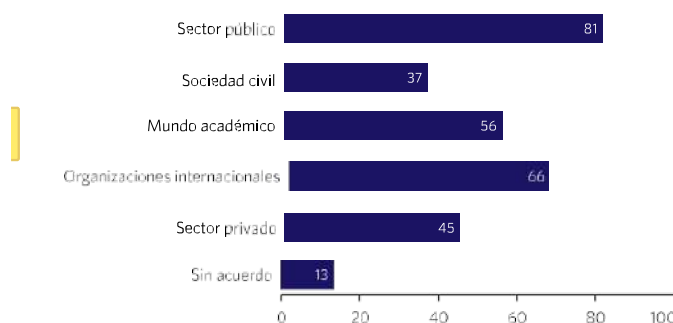
“La sociedad civil tiene un rol clave en la consecución de las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A través de distintas experiencias, se ha evidenciado que los aportes de las personas organizadas en asociaciones y grupos que conforman la sociedad civil para el logro de los ODS, implican un valor agregado relacionado con que sus respuestas suelen ser orgánicas y por tanto, más adecuadas a las necesidades de las diferentes comunidades beneficiarias, lo que garantiza su éxito y sostenibilidad”. (CEPAL, 2019)

“La implementación de esta amplia y ambiciosa nueva Agenda... requiere una alianza mundial revitalizada y una intensa participación mundial para respaldar el cumplimiento de todos los objetivos y metas, aglutinando a los gobiernos, sector privado, la sociedad civil, el sistema de las Naciones Unidas y otras instancias y movilizándolo todos los recursos disponibles”. (CEPAL, 2019)

## Resultados

Según el Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo en adelante PNUD siendo esta la principal agencia de la ONU para el desarrollo internacional expresa: “El éxito del desarrollo y la gobernabilidad participativa depende de un estado robusto y una activa sociedad civil con altos niveles de participación cívica. Esta es la clave del trabajo del PNUD en fortalecer prácticas e instituciones de gobernabilidad inclusivas, responsivas y responsables”. (PNUD, s.f.)

La Organización De Las Naciones Unidas conocida por sus siglas ONU, tiene como propósito promover el progreso social, es consciente de la importancia de contar con aliados estratégicos que le permitan llevar a la cima los objetivos trazados: “El sector público fue el principal aliado de los institutos nacionales de estadística, ya que el 80 % de las INE (Instituto Nacional de Estadísticas) cuentan con acuerdos institucionales con otras entidades gubernamentales. La colaboración con organizaciones internacionales también es habitual, ya que el 66 % de los países informan sobre este tipo de alianzas. Además, el mundo académico, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil se han convertido en importantes aliados de los INE”. (Naciones Unidas, 2023).



Gráfica 1: Proporción de institutos nacionales de estadística con acuerdos institucionales con las partes interesadas (porcentaje) (Naciones Unidas, 2023)

Nota: esta figura representa la participación de los aliados estratégicos en el instituto nacional de estadística, donde el sector Público tiene una participación del 80% en el INE, organizaciones internacionales el 66% sector privado el 45% y la sociedad civil el 37% estas últimas se han convertido en un importante aliado para INE.

¿Por qué involucrar en este contexto tres actores? Veníamos abordando la sociedad civil y la administración pública, con algunos conceptos de la ONU, los dos primeros como agentes locales y el último en un ámbito global, Se pretende mostrar estos tres actores porque por medio de estos, unidos pueden lograr grandes resultados, como lo es la consecución del éxito de la ambiciosa agenda 2030, esta permiten a la administración pública o sector público: la implementación de mejores políticas públicas que a través de alianzas pueda dar cumplimiento a los derechos, mitigar las desigualdades y hacerle frente a la contaminación y para la sociedad civil trabajar por la consecución y fortalecimiento de su quehacer afrontando problemáticas sociales, la ONU a hoy cuenta con la agenda 2030, esta agenda cuenta con 17 objetivos de desarrollo sostenible donde se le da prioridad a las personas y el planeta ¿Y estos en qué consisten?

A continuación, se describen los 17 objetivos, objetivos que llegándose a lograr serían de gran beneficio para la colectividad.



Imagen 2. 17 objetivos de desarrollo sostenible. (un.org, s.f.)

Nota: “El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted”. (un.org, s.f.)

Con estos objetivos se pretende erradicar la pobreza, disminuir la desigualdad y cuidar el planeta, estos objetivos cuentan con unas metas e indicadores, donde la colaboración de los diferentes sectores es pieza fundamental para el cumplimiento de los mismos, la participación del sector público y la sociedad civil son primordiales como los expresa la gráfica 1.

“Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible es fundamental llevar a cabo alianzas entre los diferentes actores del planeta; gobiernos, sector privado y sociedad civil y situar la nueva Agenda en el centro de las políticas y actuaciones de todos ellos. Estas alianzas deben

construirse sobre los mismos principios y valores y tener objetivos comunes, aportando cada actor su experiencia y conocimientos para contribuir conjuntamente a la consecución de la nueva Agenda de desarrollo”.

“Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, movilizand o e intercambiand o conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos”. (Pacto Mundial, s.f.)

Hoy la ONU cuenta en su base de datos con organizaciones de la sociedad civil inscritas, estas están distribuidas por región, actividad y tipos de organización, a continuación se traen datos de esta cifra y la importancia del crecimiento de estas organizaciones:

“El Sistema integrado de Organizaciones de la Sociedad Civil (iCSO), desarrollado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DESA), facilita las interacciones entre las organizaciones de la sociedad civil y DESA”. (un.org, s.f.)

“El sistema proporciona registro en línea de perfiles generales de organizaciones de la sociedad civil, incluida dirección, contactos, actividades y participación en reuniones, facilita el procedimiento de solicitud de estatus consultivo ante el Consejo Económico y Social (ECOSOC) y ayuda a las ONG acreditadas a presentar informes cuadriennales y en Designar representantes ante las Naciones Unidas”. (un.org, s.f.)

Organizaciones por región:

África	7306
Asia	1635
Europa	2377
América del norte	2197
Oceanía	249
América Latina y el Caribe	783
No especificado	580

Imagen 3 Sistema Integrado de Organizaciones de la sociedad Civil por región. (un.org, s.f.)

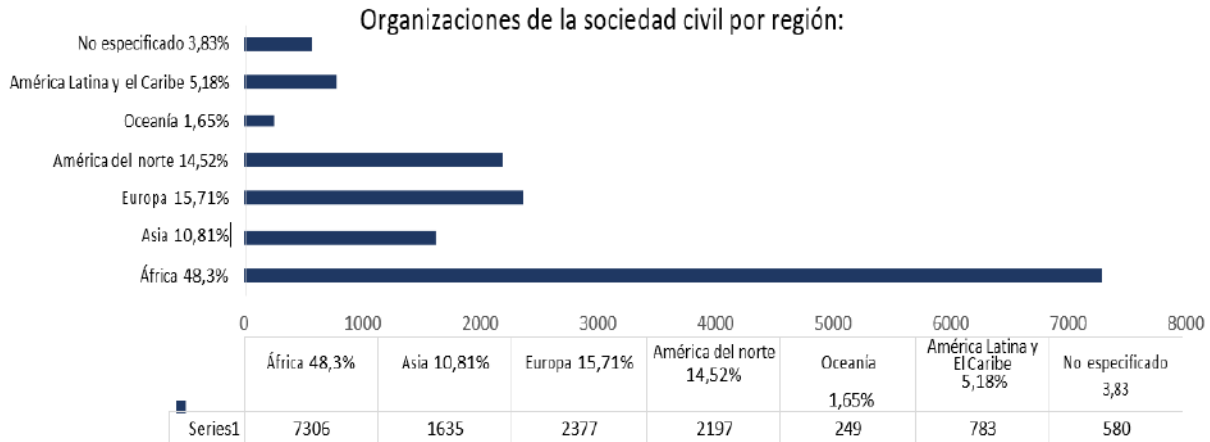


Gráfico 4: Fuente de elaboración propia.

Nota: Organizaciones de la sociedad civil por región, esta grafica nos muestra la cantidad de organizaciones de la sociedad civil inscritas en la ONU por región, de 15.127 de organizaciones de la sociedad civil en adelante OSC que representan el 100% África representa el 48,3% con un total de 7.306 OSC, Asia el 10,81% con un total de 1635 OSC, Europa 15.71% con un total de 2.377 OSC, América del Norte 14,52% con un total de 2.197 OSC, Oceanía 1,65% con un total de 249 OSC, América Latina y del Caribe 5,18% con un total de 783 OSC y no especificadas 3,83% con un total de 508 OSC.

#### Campos de actividad

Económico y Social	7954
Financiamiento para el Desarrollo	1553
Cuestiones de género y adelanto de la mujer	5185
Población	1618
Administración Pública	1488
Desarrollo Social	5507
Estadísticas	1068
Desarrollo sostenible	6180
Paz y desarrollo en África	1347

Imagen 5, Sistema Integrado de Organizaciones de la sociedad Civil por campos de actividad. (un.org, s.f.)

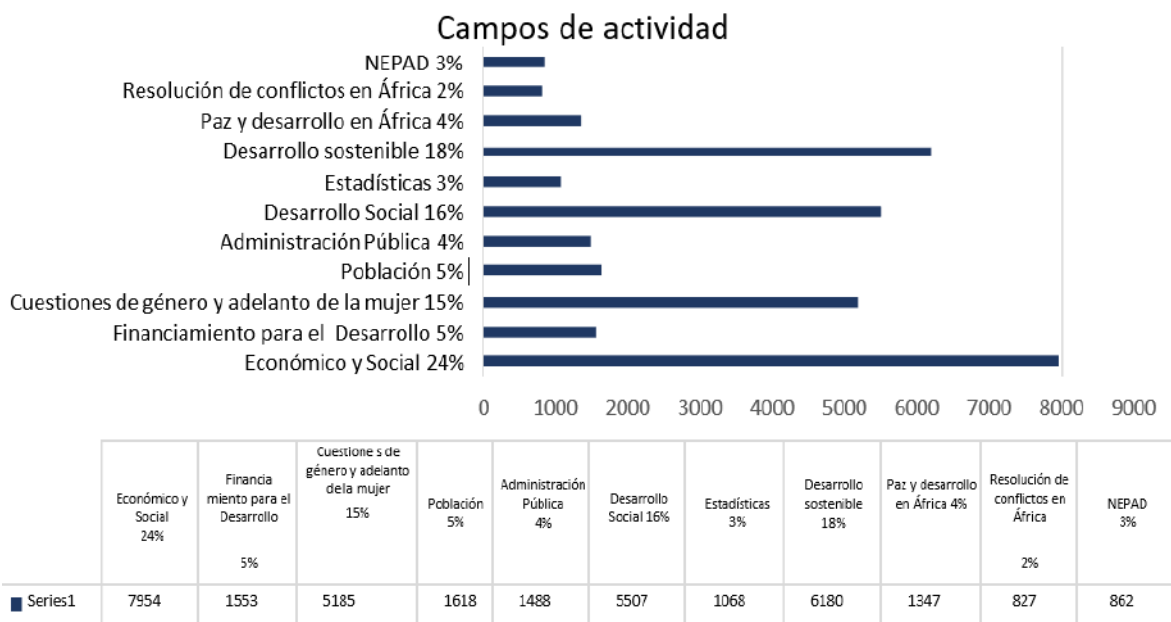


Gráfico 6: fuente de elaboración propia.

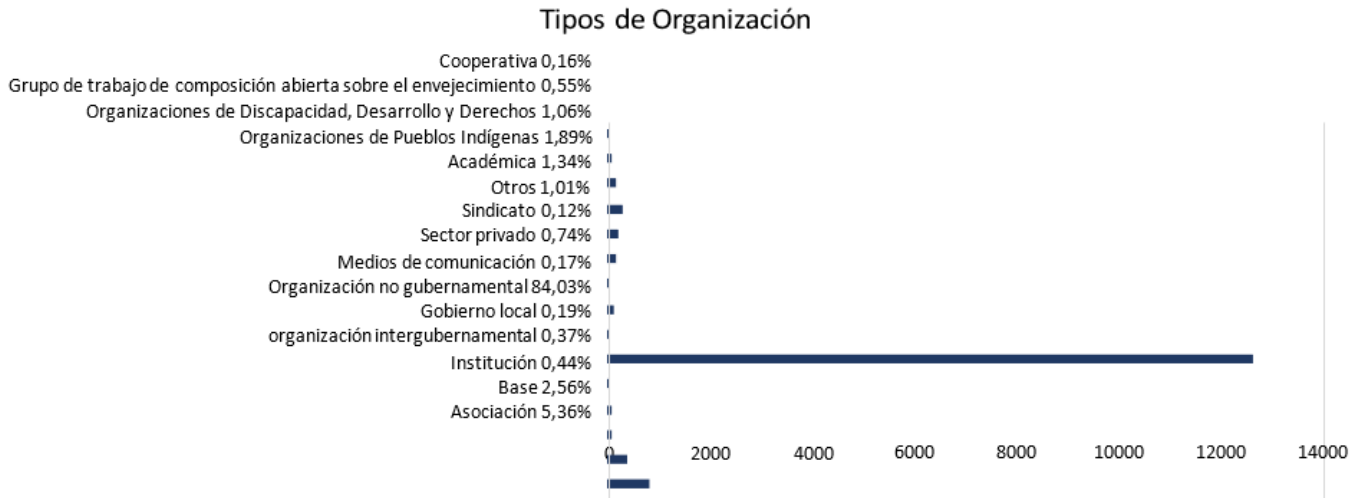
Nota: Organizaciones de la sociedad civil según los campos de actividad, de un total de 33.589 que corresponden al 100% el campo económico y social tiene una participación del 24% con un total de 7.954 OSC, Financiamiento para el desarrollo tiene una participación del 5% con un total de 1.553 OSC, Cuestión de género y adelanto de la mujer tiene una participación del 15% con un total de 5.185 OSC, Población tiene una participación del 5% con un total de 1.618 OSC, Administración pública tiene una participación del 4% con un total de 1.488 OSC, Desarrollo social tiene una participación del 16% con un total de 5.507 OSC, Estadísticas tiene una participación del 3% con un total de 1.068 OSC, Desarrollo sostenible tiene una participación del 18% con un total de 6.180 OSC, Paz y desarrollo en África tiene una participación del 4% con un total de 1.347 OSC, Resolución de conflictos en África tiene una participación del 2% con un total de 827 OSC, NEPAD ( La Nueva Alianza para el Desarrollo de África) tiene una participación del 3% con un total de 862 OSC.

#### Tipos de organización

Asociación	806
Base	385
Institución	66
organización intergubernamental	56
Gobierno local	28
Organización no gubernamental	12637
Medios de comunicación	26
Sector privado	112
Sindicato	18
Otros	152
Académica	202

Organizaciones de Pueblos Indígenas	284
Organizaciones de Discapacidad, Desarrollo y Derechos	160
Grupo de trabajo de composición abierta sobre el envejecimiento	82
Cooperativa	24

Imagen 7, Sistema Integrado de Organizaciones de la sociedad Civil por tipos de organización. (un.org, s.f.)



	Asociación 5,36%	Base 2,56%	Institución n 0,44%	organización intergubernamental 0,37%	Gobierno local 0,19%	Organiza- ción no gubernamental 84,03%	Medios de comunica- ción 0,17%	Sector privado 0,74%	Sindicato 0,12%	Otros 1,01%	Académica 1,34%	Organiza- ciones de Pueblos Indígenas 1,89%	Organiza- ciones de Discapacidad, Desarrollo y Derechos 1,06%	Grupo de trabajo de composición abierta sobre el envejecimie nto 0,55%	Cooperativa 0,16%
Series 1	806	385	66	56	28	12637	26	112	18	152	202	284	160	82	24

Gráfico 8: fuente de elaboración propia.

Nota: Organizaciones de la sociedad civil según los Tipos de organización, de un total de 15.038 que corresponden al 100% el tipo de organización por Asociación tiene una participación del 5,36% correspondiente a 806 OSC, el tipo de organización Base tiene una participación del 2,56% correspondiente a 385 OSC, el tipo de organización por Institución tiene una participación del 0,44% correspondiente a 66 OSC, el tipo de organización Intergubernamental tiene una participación del 0,37% correspondiente a 56 OSC, el tipo de organización Gobierno Local tiene una participación del 0,19% correspondiente a 28 OSC, el tipo de organización no Gubernamental tiene una participación del 84,03% correspondiente a 12.637 OSC, el tipo de organización medios de comunicación tiene una participación del 0,17% correspondiente a 26 OSC, el tipo de organización sector privado tiene una participación del 0,74% correspondiente a 112 OSC, el tipo de organización Sindicatos tiene una participación del 0,12% correspondiente a 18 OSC, el tipo de organización Otros tiene una participación del 1,01% correspondiente a 152 OSC, el tipo de organización Academias tiene una participación del 1,34% correspondiente a 202 OSC, el tipo de organizaciones de pueblos indígenas tienen una participación del 1,89%

correspondiente a 284 OSC, el tipo de organizaciones de discapacidad, desarrollo y derechos tiene una participación del 1,06% correspondiente a 160 OSC, el tipo de organización Grupo de trabajo de composición abierta sobre el envejecimiento tiene una participación del 0,55% correspondiente a 82 OSC y por último el tipo de organización Cooperativa tiene una participación del 0,16% correspondiente a 24 OSC.

## **Conclusiones**

Como objetivo de la investigación se planteó: Determinar la importancia que tiene la sociedad civil en la administración pública, Analizando el impacto en los quehaceres del gobierno y la agenda 2030. Encontrando así la relevancia de la participación de la sociedad civil en los quehaceres públicos, ya que es vista como un tercer sector de la sociedad, que aporta e impulsa sus ideales en pro de la comunidad, visibilizando situaciones vulnerables de los sectores menos favorecidos y al mismo tiempo impulsa avances y coopera como socia de la ONU ya que, su participación incide en la correcta elaboración de objetivos, por su actuar directo con las necesidades de cada país y así aunar esfuerzos a favor del desarrollo sustentable.

El encauzamiento de los procesos sociales, tiene como pilar la integración de los que compromisos de la administración pública con la sociedad civil, ambos tienen como prioridad la búsqueda del bien común, de este modo su fin único es satisfacer las necesidades de la comunidad y tener beneficios para la colectividad, la sociedad civil se convierte en aliada de la administración pública ya que es capaz de llegar a sectores donde en ocasiones se le es difícil llegar, identificando problemáticas sociales, los retos sociales son cada vez mayores y en ocasiones los recursos públicos no son suficientes para atender la totalidad de necesidades que demanda la sociedad, ayudando a solucionar problemas que se plantean con el pasar del tiempo.

La Organización De Las Naciones Unidas **ONU**, con su ambiciosa Agenda 2030 en su promoción de progreso social, resalta la importancia de contar con un estado robusto y aliados de las organizaciones de la sociedad civil, que le permitan llevar a cabo los objetivos planteados, teniendo ambas una importante participación, la administración pública o sector público como cooperante en la implementación de mejores políticas públicas que a través de alianzas pueda dar cumplimiento a los derechos, mitigar las desigualdades y hacerle frente a la contaminación y la sociedad civil en la consecución y fortalecimiento de su quehacer afrontando problemáticas sociales.

La ONU cuenta en su base de datos con organizaciones de la sociedad civil inscritas, estas están distribuidas por región, actividad y tipos de organización, las organizaciones mencionadas son las que hacen parte o escalan su solicitud para vincularse con la organización, si bien hay organizaciones inscritas, faltan muchas por realizar este proceso, es importante, ya que esto facilita la interacción entre Organizaciones de la Sociedad Civil. Se recomienda que las Organizaciones de la Sociedad Civil se inscriban y hagan parte de la base de datos de la ONU y así interactuar con diversas organizaciones que pueden perseguir el mismo objetivo y del mismo modo ayudar a la ONU a engrandecer su gestión e impulsar avances en sus ideales.

## Referencias

Aguilar Valenzuela, R. (2012). *UTEL Universidad*. Obtenido de elibro.net:  
<https://elibro.net/es/ereader/utel/38611?page=85>

*Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN*. (s.f.). Obtenido de BCN:  
[https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=10221.3/45735gestion-ambiental/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa.html](https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45735gestion-ambiental/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa.html)

*CEPAL*. (25 de 04 de 2019). Obtenido de <http://foroalc2030.cepal.org/>:  
[http://foroalc2030.cepal.org/2019/sites/foro2019/files/nota\\_conceptual\\_evento\\_sc\\_16-04-2019.pdf](http://foroalc2030.cepal.org/2019/sites/foro2019/files/nota_conceptual_evento_sc_16-04-2019.pdf)

Feenstra, R.A. (s.f.). *UJI*. Obtenido de  
<https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/30010/46576.pdf;jsessionid=DA0DFC00>

Galindo Camacho, M. (2000). *repositorio.21.edu.ar/*. (EDITORIAL PORRÚA)  
Obtenido de Repositorio.21:  
<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>

Guerrero, O. (2020). *www.argentina.gob.ar*. Obtenido de Argentina.gob.ar:  
[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap\\_17.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap_17.pdf)

Gómez Díaz de León, C. (s.f.). *Universidad Autónoma de Nuevo León*. Obtenido de  
[prints.uanl.mx/](https://prints.uanl.mx/):

<https://eprints.uanl.mx/10271/1/Revisado%20Administraci%C3%B3n%20final3.pdf>

Marín Aranguren, E. M., & Millares Abella, N. (06 de junio de 2017). *Universidad Externado de Colombia*. Obtenido de [revistas.uexternado.edu.co](http://revistas.uexternado.edu.co):  
[revistas.uexternado.edu.co/index.php/oasis/article/view/4924/5872](http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/oasis/article/view/4924/5872)

*Naciones Unidas*. (2023). Obtenido de Naciones Unidas:  
[https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023\\_Spanish.pdf?\\_gl=1\\*d6rkws\\*\\_ga\\*MTMwNTQzODk0Ni4xNjk3MjEyMDY5\\*\\_ga\\_TK9BQL5X7Z\\*MTY5NzY1MjY1MS42LjEuMTY5NzY1MzgxNi4wLjAuMA...](https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023_Spanish.pdf?_gl=1*d6rkws*_ga*MTMwNTQzODk0Ni4xNjk3MjEyMDY5*_ga_TK9BQL5X7Z*MTY5NzY1MjY1MS42LjEuMTY5NzY1MzgxNi4wLjAuMA...)

ONU. (s.f.). *ONU*. Obtenido de [www.un.org](http://www.un.org): <https://www.un.org/es/get-involved/un-and-civil-society>

*PNUD*. (s.f.). Obtenido de [www.un.org/es/socios/sociedad-civilun.org](http://www.un.org/es/socios/sociedad-civilun.org). (s.f.). Obtenido de  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/#>

*Pacto Mundial*. (s.f.). Obtenido de [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org):<https://www.pactomundial.org/ods/17-alianzas-para-lograr-los-objetivos/>

Pardo, M. (s.f.). *UNAM*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5730/5.pdf>

Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (s.f.). *UTP*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Pereira: <https://www2.utp.edu.co/centro-gestion-ambiental/cursos-centro-de-gestion-ambiental/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa.html>

Sánchez Trigueros, J. (29 de 12 de 2015). *www.Redalyc.org*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/960/96043202005.pdf>

*un.org*. (s.f.). Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/#>

*un.org*. (s.f.). Obtenido de [www.un.org](https://esango.un.org/civilsociety/login.do?_gl=1*10ho597*_ga*MTMwNTQzODk0Ni4xNjk3MjEyMDY5*_ga_TK9BQL5X7Z*MTY5Nzc0OTczOC45LjAuMTY5Nzc0OTczOC4wLjAuMA):  
[https://esango.un.org/civilsociety/login.do?\\_gl=1\\*10ho597\\*\\_ga\\*MTMwNTQzODk0Ni4xNjk3MjEyMDY5\\*\\_ga\\_TK9BQL5X7Z\\*MTY5Nzc0OTczOC45LjAuMTY5Nzc0OTczOC4wLjAuMA](https://esango.un.org/civilsociety/login.do?_gl=1*10ho597*_ga*MTMwNTQzODk0Ni4xNjk3MjEyMDY5*_ga_TK9BQL5X7Z*MTY5Nzc0OTczOC45LjAuMTY5Nzc0OTczOC4wLjAuMA)

# **Jurisprudencia y ética frente a las cifras que arroja la aplicación de los acuerdos de paz en Colombia**

## **Jurisprudence and ethics regarding the figures produced by the application of the peace agreements in Colombia**

Camilo Andrés Ramiro Delgado  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### **RESUMEN**

Este artículo pretende realizar una proyección de lo que las estadísticas muestran frente al último acuerdo de paz en Colombia; exponiendo así que tan acertado ha sido este y quienes se han visto beneficiados, desde las distintas aristas del entorno colombiano en aspectos sociales, económicos, políticos, entre otros. Partiendo de la normatividad existente; que permite analizar y evidenciar los vacíos y/o aciertos frente a lo escrito jurisprudencialmente. Con el fin, de plantear el siguiente interrogante ¿Qué tiene que decir la ética hoy en la confusa vertiente del acuerdo de paz de 2016? Es trascendental y perentorio reflexionar críticamente sobre el lugar y tipo de ideas y negociaciones y si existen actos éticos en medio de lo mediático y convulsionado que ha sido este acuerdo de paz que servirá de base para las nuevas negociaciones con el Ejército de Liberación Nacional (ELN).

**Palabras clave:** estadísticas de paz, acuerdos de paz, normatividad, negociaciones de paz, ética.

### **ABSTRACT**

This article intends to make a projection of what the statistics show regarding the last peace agreement in Colombia; thus exposing how successful this has been and who has benefited from the different aspects of the Colombian environment in social, economic, and political aspects, among others. Based on the existing regulations; that allows to analyze and demonstrate the gaps and / or successes compared to what is written in jurisprudence. In order to raise the following question: What does ethics have to say today in the confusing aspect of the 2016 peace agreement? It is transcendental and urgent to reflect critically on the place and type of ideas and negotiations and if there are ethical acts in the midst of the media and convulsion that has been this peace agreement that will serve as the basis for new negotiations with the National Liberation Army (ELN).

**Keywords:** peace statistics, agreements peace, regulations, peace negotiations, ethics.

## **Introducción**

Colombia se caracteriza por tener el alzamiento armado más antiguo de América Latina. De igual forma, se ha caracterizado por tener los procesos de negociaciones más largos de la región, es el caso de lo sucedido en la década de los 80 en donde se dieron las primeras conversaciones entre el gobierno y la guerrilla; de la misma forma en los inicios de los 90 con las guerrillas del M-19 y el EPL. Posteriormente, con el Gobierno del presidente Andrés Pastrana, las guerrillas de las FARC, EP y ELN, en los períodos de 1999 y 2002. Con el ELN el presidente Álvaro Uribe, en el período de 2005-2007 en La Habana, Cuba. Sin embargo, el país en 2016 con el gobierno de Juan Manuel Santos repensó las experiencias de procesos de paz y firmó oficialmente el Acuerdo de Paz para terminar el conflicto armado entre las dos facciones en guerra, el 26 de septiembre de 2016.

No obstante, debemos plantearnos los siguientes interrogantes ¿Por qué Colombia no había podido llegar a un Acuerdo de Paz?, ¿Ha habido resultados del acuerdo de paz del 2016? ¿Quiénes son los reales beneficiarios del actual Acuerdo de Paz? Para poder responder estos interrogantes, primero debemos pararnos en la realidad del conflicto armado interno actual en Colombia; donde sumado a las guerrillas se encuentran los carteles del narcotráfico, minería ilegal, las bandas criminales (Bacrim), y los Grupos Armados Organizados (GAO).

Además, el imperante impacto de la emergencia sanitaria en el 2020, con el COVID -19, que mantuvo a la población mundial en un encerramiento durante más de cuatro (4) meses, haciendo con esto que el estado de implementación del acuerdo tuviera que tomar otras medidas adicionales tales como, efectuar medidas para mitigar los efectos en la economía, cierre temporal de fronteras, definir un programa de apoyo al empleo y en 2021 empezar con el esquema de vacunación.

Con lo expuesto anteriormente, se desarrollará de una forma más amplia todo el concepto objeto de estudio, desde una mirada racional que permitirá dilucidar la jurisprudencia y ética frente a las cifras que arroja la aplicación de los acuerdos de paz en Colombia y como servirá de base para el acuerdo que se acerca con el Ejército de liberación Nacional (ELN), con el actual gobierno. Y aunque existen varios interrogantes frente al tema de los acuerdos de paz y los grupos armados en Colombia el objeto de estudio y razón principal del elemento problema versará en ¿Por qué Colombia no ha podido solucionar sus conflictos armados?

## **Elementos del Problema**

Para poder llegar a la base de si ha funcionado o no el actual Acuerdo de Paz, debemos plantearnos la siguiente pregunta, ¿Por qué Colombia no ha podido solucionar sus conflictos armados? Podría pensarse en gran parte que al revisar la historia de cómo se han realizado las negociaciones de los modelos de negociación de la paz en Colombia “entre el Estado y las guerrillas no ha sido global ni simultáneo en su resolución. Se imponen soluciones parciales con resultados acumulativos y a veces sin ellos. En todo caso, se acumulan experiencias de pactos de paz entre los gobiernos y la mayoría de las guerrillas, dando lugar a esfuerzos hacia la construcción de la paz, pero en tensión con dinámicas de prolongación del conflicto”. (Villarraga, 2016).

Sin embargo, no podemos desligar el tema ético que ronda frente a los acuerdos, ya que no es conveniente para los grupos al margen de la ley, acabar con la forma de sustento que los permea (narcotráfico) y que las condiciones que se establezcan en un acuerdo sean las menos favorecedoras para poder continuar con la ilegalidad. Es decir, el triunfo de un proceso de paz depende del fin de la violencia.

En virtud de lo mencionado, se supondría que el acuerdo de paz firmado en el 2016, pondría fin a un conflicto que lleva más de 50 años, sin embargo, para 2020 globalmente se vivió la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19 y con esto mientras Colombia estaba concentrada en neutralizar los efectos sanitarios, económicos y sociales, las consecuencias humanitarias en el país se incrementaron. Tal como se muestra en las figuras de la 1 a la 3:

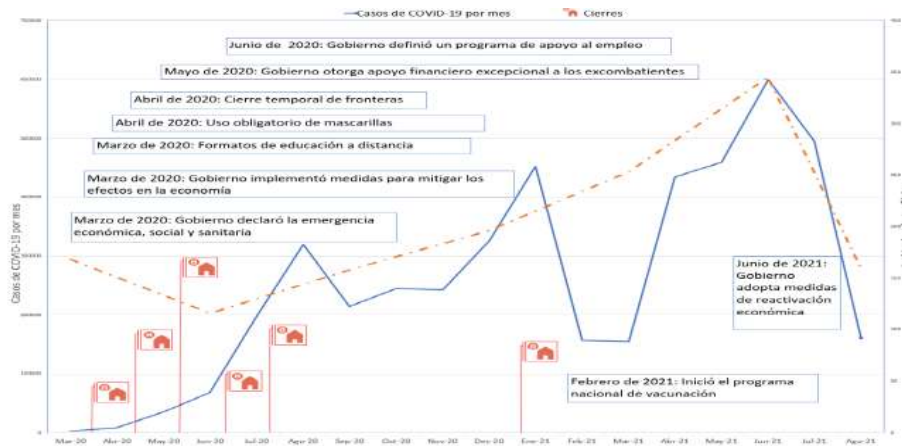


Figura 1. Pandemia de COVID-19, respuestas del gobierno y conflicto armado en Colombia

*Nota.* Adaptado de Graffito: United Nations University (Centre for Policy Research) Fuente: The Armed Conflict Location and Event Dataset (ACLED) y COVID-19 Data Repository (CSSE) de la Universidad Johns Hopkins 2021, (<http://collections.unu.edu/eserv/UNU:8330/MEACFindings9ES.pdf>). CC BY 2.0.

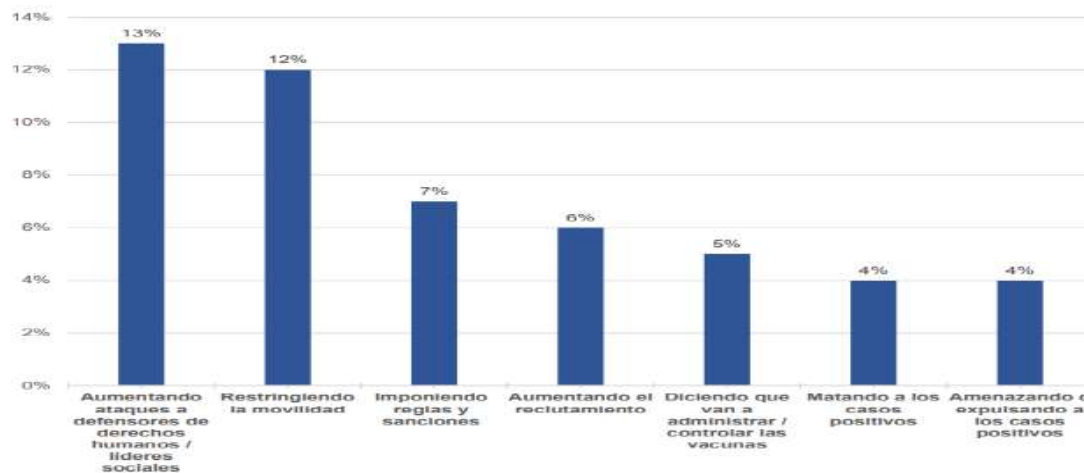


Figura 2. Como respondieron los grupos armados frente al coronavirus (COVID-19)

*Nota.* Adaptado de Gráfico: The Armed Conflict Location and Event Dataset (ACLED) y COVID-19 Data Repository (CSSE) de la Universidad Johns Hopkins 2021, (<http://collections.unu.edu/eserv/UNU:8330/MEACFindings9ES.pdf>). CC BY 2.0.

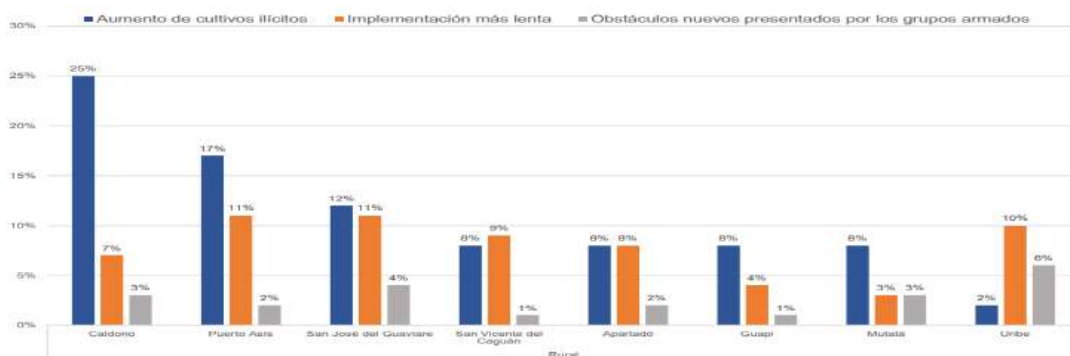


Figura 3. Impacto ha tenido el coronavirus en la implementación del acuerdo de paz entre 2020 y los primeros meses de 2021

*Nota.* Adaptado de Gráfico: The Armed Conflict Location and Event Dataset (ACLED) y COVID-19 Data Repository (CSSE) de la Universidad Johns Hopkins 2021, (<http://collections.unu.edu/eserv/UNU:8330/MEACFindings9ES.pdf>). CC BY 2.0.

Con base en las cifras expuestas por Newtral Data, se resume lo siguiente: “El conflicto sigue latente y es el responsable que no se haya logrado un mayor porcentaje de implementación”

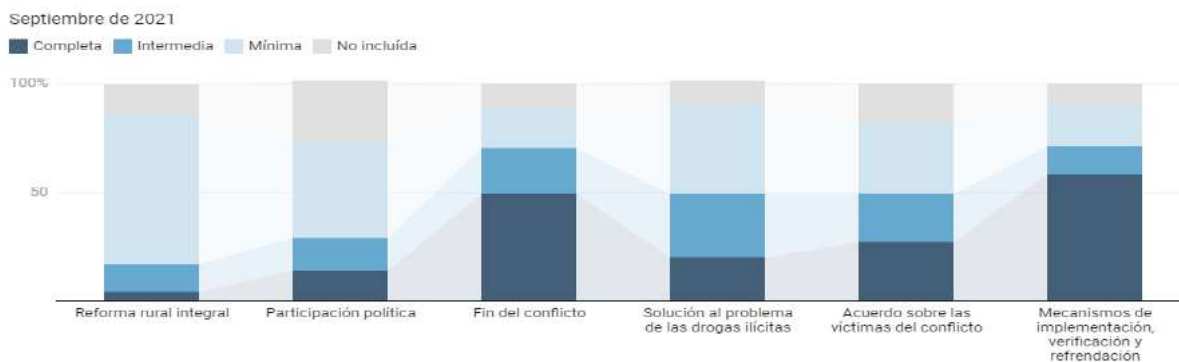


Figura 4. Estado de implementación de cada punto del acuerdo de paz

*Nota.* Adaptado de Gráfico: Newtral.es Fuente: INICIATIVA BARÓMETRO COLOMBIA Creado con Datawrapper. 2021, (<https://www.newtral.es/acuerdo-de-paz-en-colombia-cinco-anos-en-cinco-datos/20211123/>). CC BY 2.0

¿Quiénes son los reales beneficiarios del actual Acuerdo de Paz?

De acuerdo a lo señalado en el período que “Miguel Ceballos fue Alto Comisionado para la Paz (13 de agosto de 2018 – 24 de mayo 2021)”( [https://es.wikipedia.org/wiki/Miguel\\_Ceballos](https://es.wikipedia.org/wiki/Miguel_Ceballos). 27 de septiembre de 2022), se aportan estas cifras: “de 9.005.319 personas como víctimas, 184. 221 indemnizaciones individuales por valor de \$1.4 billones, 872 acciones de reparación colectiva con inversión de \$108.100 millones, 516 víctimas en el exterior acompañadas en sus planes de retorno o reubicación. 2832 excombatientes ubicados en los antiguos espacios territoriales de capacitación y reincorporación, 9.279 excombatientes en 556 municipios como modelos de seguridad especial en territorio. Reincorporación económica con 1.363 proyectos productivos con una inversión de \$41.300

millones, Reincorporación social de los excombatientes 98.1% afiliados a un servicio de salud, 82,5% afiliados a un servicio de pensión”. (<http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co>. -2020).

Con lo anterior se numeran cifras que mencionan colaboración y ayuda a los reinsertados y a la población civil víctima del conflicto; sin embargo, de acuerdo a un estudio realizado por la Universidad de los Andes, indican que: “Muy pocos países logran niveles de cumplimiento mayores al 85% y la tendencia es que la ejecución alcance niveles entre el 60% y 70% (Lederach, 2014)” (<https://uniandes.edu.co>-2022). Lo que querría decir frente a las cifras reportadas por la Alta Comisión para La Paz, que son de un pequeño segmento frente al número de disposiciones y compromisos de un acuerdo tan integral, entendiendo que el conflicto data de años, es decir, es prolongado.

Este estudio también señala que “En Colombia, de acuerdo con el Informe periódico del Instituto Kroc, el porcentaje de disposiciones que alcanzaron la implementación para el período diciembre 2016 (fecha de la ratificación parlamentaria del acuerdo) a diciembre 2020 está en 28%. Además, comparando el informe del 2019 con el del 2020, este indicador solo subió dos puntos porcentuales, pasando de 26% a 28%, lo cual muestra que no se ha entrado en una fase acelerada de cumplimiento, que es el escenario esperado. (Instituto Kroc 2019 y 2020)”.

### **Variables Independientes**

- a. Influencia internacional: Ya que la comunidad internacional incluídas organizaciones internacionales ejecutaron presión para que el gobierno y las FARC prepararan un proceso de paz y consiguieran un acuerdo.
- b. Transformaciones políticas: El proceso de paz se llevó a cabo en medio de un cambio social y político en Colombia (2010–2014) que permitió el apareamiento de nuevos movimientos sociales, abriendo el camino de enfoque hacia la paz.
- c. Ventajas económicas: El conflicto armado en Colombia tiene como raíces relaciones desiguales de poder y desafíos económicos, el narcotráfico, la minería ilegal y la presión de tierras (desalojo de tierras). Por ello el acuerdo de paz, tuvo enfoque en reformas económicas y sociales que permitieran una distribución más equitativa de las riquezas y la supresión de problemas económicos que han sido el motor del conflicto armado.
- d. Intervención de la sociedad civil: El incluir a la sociedad civil por medio de foros y consulta popular permitió la contribución de comunidades históricamente relegadas en el proceso de paz.
- e. El precio del conflicto: El supremo costo humano y económico del conflicto armado en Colombia fue un elemento clave de la negociación y firma del acuerdo, ya que era un deseo de los colombianos acabar con la violencia y florecer hacia el progreso.

### **Variables Dependientes**

- a. Desarme y desmovilización de grupos armados al margen de la ley, especialmente las FARC: El objetivo principal del acuerdo de paz era el desarme y desmovilización de las FARC, lo cual fue efectivo en su momento, ya que la mayoría de los miembros de este colectivo se han integrado a la sociedad, sin embargo, en la actualidad han aparecido las disidencias de las FARC.
- b. Baja de la violencia: Aunque en la actualidad existen algunos eventos de violencia en distintas regiones del país, de maneta general existió una considerable disminución de la violencia armada después de la firma del acuerdo de paz.

- c. Reparación de las víctimas: Se efectuaron medidas para reparar y restablecer los derechos de las víctimas del conflicto, por medio de la justicia transicional.
- d. Reforma política económica: El acuerdo de paz compilaba una serie de reformas políticas y económicas que anotan a una construcción más justa y amplia para la sociedad colombiana.
- e. Reincorporación de excombatientes: Se realizaron avances en la implementación de medidas para la reintegración social, económica y política a la sociedad.

### **Tipo de Investigación**

La descripción de jurisprudencia y ética frente a las cifras que arroja la aplicación de los acuerdos de paz en Colombia, así como el análisis sobre sus efectos permisibles y reales, se hace a partir de indagación de caracterizaciones en otros países y en Colombia. Por medio de una revisión exploratoria se identifican las fuentes de información ya que este tipo de investigaciones, aunque existen a nivel mundial, son incipientes para los nuevos acuerdos implementados en Colombia. De igual forma la recopilación de información, que no tiene como objetivo comprobar hipótesis, sino, robustecer la data existente sobre el tema.

De igual forma se realiza sobre documentos primarios, tales como libros, revistas científicas, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, normas técnicas. También se enfatiza en la investigación documental, apoyándose en documentos de cualquier especie obtenida a través de fuentes bibliográficas.

Así pues, está investigación es de enfoque mixto, con alcance explicativo y con fines teóricos, se encuentra basado en las cifras y las investigaciones que se han realizado a la fecha, centrado en explicar los aspectos de estudio. De igual forma que, se proporcione un modelo mejor investigado. No se proporciona resultados concluyentes debido a la falta de fuerza estadística que existe frente al tema, pero se determina cómo y por qué suceden las cosas; todo desde el orden histórico de los acontecimientos.

De la misma manera, las fuentes secundarias, como la bibliografía o los datos publicados, la literatura existente se usa comúnmente en este tipo de investigaciones. Con esto se generan ventajas para el enfoque de investigación, ayudando con esto a tener unas mejores conclusiones.

### **Importancia de la Investigación**

La valoración de la efectividad del acuerdo: Ya que esto permite realizar una evaluación crítica y objetiva de la efectividad del acuerdo de paz, equiparando fortalezas, debilidades y desafíos de su implementación, lo que puede ayudar a mejorar y fortalecer el actual proceso de paz.

La caracterización de problemas y oportunidades: La investigación también puede igualar problemas y oportunidades en el proceso de paz, lo que pudo ayudar en su momento a los actores involucrados en el acuerdo a tomar decisiones encaminadas a mejorar el desempeño de las políticas públicas.

Generación de conocimiento: Esto a su vez puede ayudar a generar conocimiento acerca de las causas y consecuencias del conflicto armado en Colombia, y de los procesos políticos y sociales que intervienen en el proceso de paz.

Contribución al bastimento de la evocación histórica o de la llamada memoria histórica: Esto puede permitir la construcción de la memoria histórica del conflicto armado en Colombia, lo que es elemental para el reconocimiento y la reparación de las víctimas.

Con lo anterior, se puede decir que siempre ha existido una crisis de violencia metódica contra líderes sociales que hacen parte del acuerdo de paz. De igual forma, la Fuerza Pública y las FARC cumplieron a cabalidad los ceses bilaterales al fuego que se establecieron. Sin embargo, fue evidente las demoras por parte del Gobierno en el ajuste de las zonas y las debilidades de las FARC frente a la entrega de los menores de edad que hacen parte de sus filas. Ahora bien, a hoy están un poco desactualizados.

De igual forma, la lenta respuesta del Estado con el acuerdo del 2016 en el cumplimiento de lo pactado generó inseguridad en la base guerrillera y en la sociedad en general, que dudó de la capacidad del Gobierno para cumplir su palabra. Además, de haber sido bastante incierto el futuro normativo de lo pactado y de alguna manera no era claro si se debía replantear el cronograma de dejación de armas, antes de la misma dejación definitiva y total de estas por parte de la insurgencia.

Finalmente, la primordial conclusión es que a los acuerdos siempre después de la implementación deben llevar a cabo unos reajustes y un relanzamiento de la paz para garantizar el futuro del posconflicto. De igual forma, para los procesos de Paz futuros se debe hacer ineludible la necesidad de convocar a todas las fuerzas políticas que apoyen la implementación de los acuerdos para renovar la alianza política para que los partidos induzcan el trámite de las normas que exige el posconflicto.

## **Objetivo General**

Realizar un análisis teórico de la jurisprudencia en los acuerdos de paz a través del dialogo, la negociación y el establecimiento de medidas de justicia transicional y de reformas políticas y económicas, con el fin de robustecer las investigaciones generadas a la fecha frente al tema descrito.

## **Objetivos específicos**

- a. Analizar de forma sucinta las causas estructurales del conflicto armado en Colombia, con el fin de poder obtener información robusta que lleve a concluir el porqué del logro deficiente en la implementación de los Acuerdos de Paz en Colombia.
- b. Revisar los análisis teóricos frente al conflicto y la paz en la esfera mundial, para darle un enfoque dentro del marco colombiano.
- c. Indagar el impacto de la emergencia sanitaria en el 2020, con el COVID-19, frente a la implementación del acuerdo de paz 2016 y si esto a su vez ayudó a no progresar con las metas establecidas por el gobierno nacional.

## **Marco Teórico**

Para poder establecer que tan efectiva puede ser la jurisprudencia en los acuerdos de paz y para ser más exactos en el acuerdo de paz 2016 en Colombia, es necesario indagar frente a lo que significa conflicto y lo que significa paz.

De acuerdo a lo que señala la Real Academia Española conflicto es “Combate, lucha, pelea”, “Enfrentamiento armado”. Este puede ser percibido como un factor de oposición de objetivos entre individuos o grupos. De igual forma se puede percibir como un fenómeno esencial para el cambio social.

Entonces en ese orden de ideas, el conflicto en todas las esferas no puede ser percibido como algo negativo. Por ejemplo, el conflicto armado colombiano distingue entre al menos tres piezas las cuales son el Estado, las guerrillas y las disidencias. De forma sustancial, “para que haya un conflicto, la oposición de objetivos no tiene que ser real; es suficiente que sea percibida como tal”. (Christopher Mitchell 2016).

Según Johan Galtrung (2003) “Un conflicto tiene tres componentes: actitudes/presunciones, comportamientos, contradicciones”. Es por ello que los objetivos de la guerra armada en Colombia son incompatibles con las relaciones con el Estado, siendo este la contradicción; tendiendo con esto al infortunio, entendiéndose este como las actitudes/presunciones, desencadenando así actuares violentos que vendría siendo el comportamiento. De esta misma forma Christopher Mitchell (2016) agrupa “los asuntos/incompatibilidades, actitudes y el comportamiento como elementos centrales del conflicto que se retroalimentan”.

Bajo lo señalado anteriormente, algunos estudiosos indican que “los conflictos políticos a menudo degeneran en crimen organizado y el crimen organizado a menudo asume matices políticos”. (Ramsbotham, Woodhouse y Miall 2016). “Los conflictos armados interestatales pueden ser tanto por el control del Gobierno como por el cambio de políticas gubernamentales, además del control del territorio”. (Jeffrey Dixon 2009)

Ahora bien, la definición de paz que señala la Real Academia Española indica que es “situación en la que no existe lucha armada en un país o entre países”, “relación de armonía entre las personas, sin enfrentamientos, ni conflicto”. Es por ello que podríamos indicar que para el caso de Colombia y el acuerdo de paz 2016 nos encontramos frente a una “paz no resuelta” ya que las raíces del problema como tal no han sido abordadas. Bajo esto también tenemos una paz parcial ya que todos los actores armados en el conflicto no hicieron parte del acuerdo de paz. Por lo que se podría decir que el concepto de paz es construido socialmente y por consiguiente varía en función del contexto. (Kroeker, 2020)

Entonces frente a las definiciones de conflicto y paz que son la fuente de los acuerdos de paz, podemos encontrar varias teorías que se soportan en estudios internacionales y en distintas disciplinas tales como la psicología, la sociología, las ciencias políticas, la antropología, entre otras. Es por ello que las primeras fuentes de estudio iniciaron hacia la década de los 50s y 60s.

Dentro de las perspectivas teóricas se encuentran cuatro (4) grupos “escuela realista” que toma sus bases de los estudios internacionales. “La segunda son los estudios de conflictos que nace de las estrategias y técnicas. La tercera son los estudios de paz”. (Ramsbotham, Woodhouse y Miall 2016). La cuarta son los estudios críticos de paz y conflictos que contienen aportes críticos del constructivismo.

Dado lo anterior, se podría decir que los acuerdos se pueden alcanzar si existen partes ganadoras. Así las cosas, el enfoque a la solución de problemas o conflictos parten de teorías que son consideradas fundamentales para lograr alternativas pacíficas del conflicto, que puedan generar cambios estructurales.

“Terminar con los conflictos irresolubles lleva inevitablemente algún tiempo, especialmente cuando se tiene en cuenta la tercera dimensión, la psicológica, de este tipo de confrontación [...]. Incluso si es posible encontrar una solución que aborde de una manera creativa y satisfactoria para ambas partes los asuntos primordiales que han estado en disputa entre las partes rivales, es casi inevitable que el obstáculo final que impide una nueva relación más positiva entre los antiguos enemigos sean los recuerdos compartidos de las heridas y los errores del pasado, las sospechas residuales y la desconfianza que inevitablemente persisten [...], así como los

sentimientos de injusticia general y la sensación de haber sido profundamente perjudicado”. (Mitchell 2016)

## **Reflexiones Iniciales**

La aplicación de los acuerdos de paz en Colombia, han garantizado de cierta forma la paz y la reconciliación. De las aplicaciones más visibles se encuentra la JEP (Justicia Especial para la Paz), siendo creada para juzgar y sancionar los crímenes cometidos durante el conflicto armado, tanto por parte de la guerrilla como de las fuerzas estatales. Buscando con esto la verdad, reparación para las víctimas y la no repetición. De igual forma se ha realizado el desarme y la reincorporación de los excombatientes de las FARC – EP, con el fin de garantizar la reincorporación a la vida civil; por medio de capacitaciones, proyectos productivos para poder abrir la puerta la inclusión social.

En la misma línea existe el Programa Nacional de Sustitución de Cultivos ilícitos, con el fin de reducir la producción de coca por cultivos legales. Con esto se brinda apoyo técnico y económico a los agricultores para migrar hacia actividades lícitas sostenibles. La comisión de la verdad que tiene como objetivo desenvolver las gestas ocurridas durante el conflicto armado, buscando con ello la verdad histórica y el reconocimiento de las víctimas. El fin de esta comisión es contribuir a la construcción de memoria colectiva. (<http://www.comisiondelaverdad.co>)

Con lo anteriormente descrito, se hace necesario mencionar que las implementaciones de los Acuerdos de Paz presentaron grandes desafíos, dentro de un proceso gradual y complejo. Sin embargo, estos revelaron avances significativos en su aplicación con el fin de construir la paz en Colombia. (Indepaz, 2021)

## **Argumentaciones**

La implementación de los Acuerdos de Paz de 2016 en Colombia, presentó una serie de hallazgos tanto positivos como negativos. Entre los más visibles se encuentra la desmovilización de las FARC, el grupo guerrillero más antiguo del país. Miles de combatientes dejaron las armas y se reincorporaron a la vida civil. De la misma forma los índices de reducción de la violencia desde la firma del acuerdo, han sido significativos, ya que los ataques y los enfrentamientos armados disminuyeron, lo que llevó al país en ese momento a percibir un ambiente de mayor tranquilidad en diversas regiones, tal como se muestra en la figura 5.

## Resumen de cifras significativas en agresión a líderes, personas defensoras de DD.HH, firmantes y comunidades

- En comparación con la situación anterior a las negociaciones y firma del acuerdo de paz se registra:
- Disminución en homicidios en ocasión del conflicto: en 2002 se registraron 81.190 casos, en 2008: 23.529, en 2012: 12.665, 2016: 1238 y después de 2019 menos de 697.
- Disminución en el total de víctimas pasando de un promedio anual de 430.000 personas entre 2003 y 2008 y de 200.000 personas entre 2009 y 2015 a menos de 100.000 en un promedio anual entre 2016 y 2021.
- Disminución en más del 95% de indicadores de desaparición forzada, ejecuciones sumarias y falsos positivos, secuestro y tortura.
- Disminución del número de desplazados por año en el quinquenio post acuerdo con un promedio anual (2017 - 2021) de 100.000 personas, frente a 500.000 desplazados por año en promedio en la primera década del siglo XXI.



Fuente: <https://www.indepaz.org.co/>

Figura 5. Cifras significativas en agresión a líderes, personas defensoras de DD.HH, firmantes y comunidades

## Focos de la violencia por ocurrencia de masacres

- En 2020, 80 de las masacres registradas estuvieron relacionadas con el conflicto armado, las 11 restantes tenían que ver con delincuencia común. Mientras que en 2021, 71 masacres han sido relacionadas con acciones por el conflicto armado y 17 con acciones de delincuencia común.
- Cauca, Antioquia, Valle del Cauca, Nariño, Norte de Santander y Putumayo son los departamentos más afectados por la ocurrencia de masacres.
- Aunque de Caquetá no se tenía registro de masacres en 2020, en el corrido de 2021 ya se han cometido 6 masacres, con 20 víctimas, siendo uno de los departamentos más afectados por este hecho.
- De acuerdo a las cifras y la tendencia registrada, puede el 2021 cerrar con más de las 91 masacres registradas en 2020.
- El Valle del Cauca pasó de registrar 4 masacres en 2020 a 11 en 2021, siendo Cali, su capital, la de mayor número de acciones de este tipo.
- En Antioquia, particularmente, se ha disminuido el número de masacres pasando de 21 en 2020 a 14 en 2021. Por su parte, Bolívar y Córdoba no presentan en 2021 registro de acciones por masacres.
- En los departamentos de Cauca, Nariño y Putumayo se mantienen las acciones entre 2020 y 2021.
- Hay patrones comunes en las masacres que tienen que ver con que se presentan, en su mayoría los fines de semana, en zonas rurales, en fincas o establecimientos públicos.



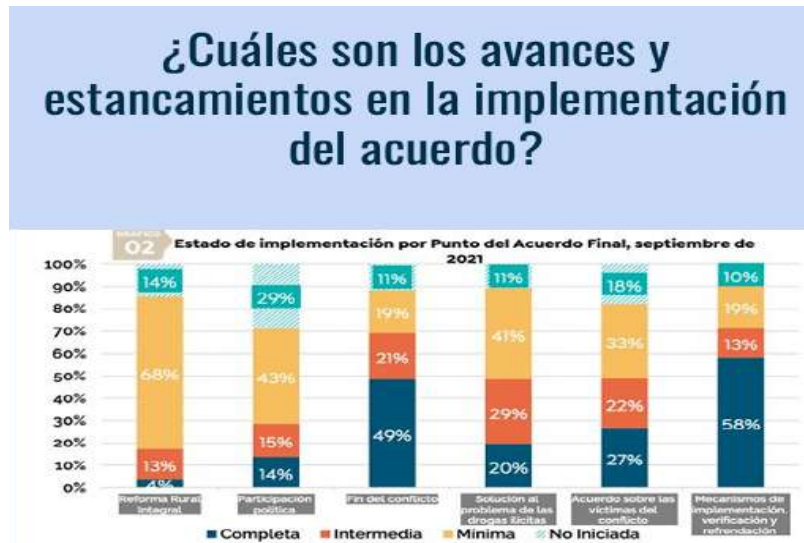
Fuente: <https://www.indepaz.org.co/>

Figura 6. Focos de la violencia por ocurrencias de masacres

El Acuerdo permitió la participación política de las FARC, convirtiéndose estos en un partido político legal llamado Comunes, anteriormente Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común. Algunos excombatientes fueron elegidos para cargos públicos, incluyendo curul en el Congreso. De igual forma, el acuerdo tiene disposiciones para la reforma agraria y el desarrollo rural en las zonas afectadas por el conflicto. Implementado programas para impulsar la producción agrícola y promover el acceso a la tierra y mejorar las condiciones de vida de los campesinos.

Sin embargo, dentro de los hallazgos negativos en la implementación del Acuerdo de Paz, existen incumplimientos por parte del estado, ya que se han presentado acusaciones de no cumplir completamente con sus compromisos.

En general la implementación del Acuerdo de Paz de 2016 ha tenido avances reveladores, pero también presenta desafíos importantes. Por ello es necesario un compromiso continuo por parte del Estado, la sociedad civil y las partes involucradas para garantizar el éxito a largo plazo de la paz en Colombia.



Fuente: <https://www.indepaz.org.co/>

Figura 7. Avances y estancamientos en la implementación del acuerdo

### Hallazgos principales

- a. Cesación del fuego: Uno de los primordiales puntos pactados es el cese del fuego. Lo que quiere decir que todas las partes implicadas en el conflicto se obligan a detener las hostilidades.
- b. Desarme: Esto involucra que todas las fuerzas armadas implicadas deben desmantelar su armamento y desmovilizar a sus militares y guerrilleros.
- c. Contribución política: Inserción de la formación de partidos políticos, la inclusión de representantes de grupos anteriormente segregados en los gobiernos, y la solemnidad de elecciones justas y autónomas.
- d. Proceso de mediación: Reconocimiento público de los errores y fracasos del pasado, la instauración de comisiones de verdad y reconciliación y la reparación a las víctimas del conflicto.
- e. Desarrollo económico: Inclusión de inversión en infraestructuras y carreteras, puentes y servicios básicos, así como la creación de empleos y oportunidades económicas para las comunidades más sensibles.

## **Conclusión**

El acuerdo de paz 2016 pudo haber sido fructífero más allá de las cifras inexactas que nos arroja su ejecución, si hubiésemos acogido con humildad lo que ha funcionado en otras naciones, que han logrado acabar con los grupos al margen de la ley. No todo debe ser tomado en la literalidad, pero sí debe revisarse lo que realmente funcionaría para Colombia.

Con esto es imperante ejecutar de forma ética el apoyo internacional de las naciones que han donado en ayuda a este flagelo nacional y con ello realizar un real seguimiento a la construcción de los presupuestos de la implementación del acuerdo que en la actualidad se adelanta (2022), para con ello, facilitar el uso y la divulgación de dificultades a tiempo. De igual forma garantizar la vinculación de los recursos nacionales con los recursos locales, en una combinación de voluntades.

De la misma forma, para obtener una jurisprudencia frente a los acuerdos de paz en Colombia, es necesario promover la rendición de cuentas que permita evidenciar vencimientos de términos, entre otros. Con el aunado esfuerzo del presidente de la República y del Senado para la aprobación de leyes. Con esto, leyes que prioricen los proyectos regionales sobre la reforma rural integral. Proyectos que ayuden con la reconstrucción de seguridad en la población permitiéndoles vislumbrar la paz no como algo distante, apartado, lejano; ni para favorecer actores armados, sino con un carácter directo de cimentar en las sociedades, la generación de ingresos.

Es por esto que se debe entender de la justicia transicional que requiere Colombia frente a los procesos de paz y darles un matiz especial a las negociaciones, entendiendo el contexto social colombiano que ha vivido más de 50 años de conflicto armado de tal modo que diferencie esa realidad, en la que se apruebe el valor justicia penal, en relación a los responsables de crímenes internacionales sin poner en riesgo la evolución negociada, la que se puede ostentar en diversas sanciones para quienes no cumplan con el deber de verdad, desmovilización y reparación.

Entrando en la brecha final y no menos importante, indicar el papel preponderante de la academia en el análisis de temas que permitan financiar proyectos de investigación enfocados a ilustrar la implementación del acuerdo de paz 2022, con el fin de publicar resultados que generen una documentación de examen bajo datos reales con observatorios de paz.

Finalmente contestando el interrogante a ¿Por qué Colombia no ha podido solucionar sus conflictos armados? Se puede indicar que, aspectos como la brecha territorial, la honda violencia estructural o el narcotráfico imposibilitan que las dinámicas de crecimiento y mejora social y económica progresen en el país.

## Referencias bibliográficas

Alto Comisionado para la paz. (2016). Acuerdo Final para la Terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. Recuperado de <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/Documentos%20compartidos/24-11-2016NuevoAcuerdoFinal.pdf>.

Alto Comisionado para la paz. (2017). P&R: Sistema Integral, de Verdad, Justicia, Reparación y no repetición. Recuperado de <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/proceso-de-paz-con-las-farc-ep/Paginas/PR-Sistema-integral-de-Verdad-Justicia-Reparacion-y-no-Repeticion.aspx>.

Cárdenas Javier, Dowling Cristal, Johnson Kyle, O'Neil Siobhan (2021) <http://collections.unu.edu/eserv/UNU:8330/MEACFindings9ES.pdf>

Dirección de Conocimiento – Comisión de la Verdad (2021) <http://www.comisiondelaverdad.co>

Dixon, J (2009). Causas económicas de las guerras civiles en Colombia: Una primera aproximación. (págs. 1-696).

Galtung, j (2003). Teoría de Conflictos. (págs. 1-23).

Instituto Kroc (2019 y 2020). Quinto Informe Acuerdo de Paz en Colombia.

Instituto de Estudios para el Desarrollo y la Paz (2021) <http://www.indepaz.org.co>

Lederach, (2014). Perspectiva de género en la construcción de paz: análisis a partir de la organización femenina popular y el marco integrado para la paz. (págs. 1-59).

Mitchell, C. (Ed.) (2016). La naturaleza de los conflictos intratables resolución de conflictos en el siglo XXI.

Pita Cristina y Larraz Irene (2021)

<https://www.newtral.es/acuerdo-de-paz-en-colombia-cinco-anos>

Ramsbotham, Woodhouse y Miall (2016). Contemporary Conflict Resolution (págs. 1-624).

# **Extralimitación de funciones y acoso laboral en la administración municipal de Corozal–Sucre**

## **Extralimitation of functions and workplace harassment in the municipal administration of Corozal–Sucre**

Gina Paola Buvoli Muñoz  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### **RESUMEN**

El presente caso de estudio, tuvo por objeto analizar la situación administrativa presentada en la Comisaria de Familia de la alcaldía municipal de Corozal, departamento de Sucre- Colombia; con respecto de los hechos acontecidos entre el mes de octubre del año 2022, y el mes de julio del 2023, los cuales tuvieron su origen en el abuso y extralimitación de funciones, sobrecarga laboral maltrato y acoso ejercido sobre los integrantes del equipo interdisciplinario de la Comisaria de Familia Municipal. El estudio de caso se realizó, a través de una metodología cualitativa que nos permitió analizar los comportamientos que desencadenaron las conductas descritas, los derechos laborales y constitucionales vulnerados, la afectación en la efectiva prestación del servicio dentro de la administración pública, Así como las actuaciones adelantadas por la autoridad competente a fin de prestar una solución óptima a la problemática presentada. Se espera concientizar a las autoridades administrativas respecto al conocimiento y correcta aplicación de la Ley 1010 de 2006 evitando que se vuelvan a presentar este tipo de situaciones dentro de la Alcaldía Municipal de Corozal.

**PALABRAS CLAVE:** Abuso laboral , Extralimitación, Acoso laboral , Comité de convivencia laboral, Sanciones Disciplinarias

### **ABSTRACT**

The purpose of this case study was to analyze the administrative situation presented in the Family Commissioner's Office of the municipal mayor's office of Corozal, department of Sucre - Colombia; with respect to the events that occurred between the month of October 2022, until the month of July 2023, which had their origin in the abuse and excess of functions, work overload, abuse and harassment exerted on the members of the interdisciplinary team of the Municipal Family Commissioner. The case study was carried out through a qualitative methodology that allowed us to analyze the behaviors that triggered the described behaviors, the violated labor and constitutional rights, the impact on the effective provision of the service within the public administration, as well as the actions carried out by the competent authority in order to provide an optimal solution to the problem presented. It is expected to raise awareness among the administrative authorities regarding the knowledge and correct application of Law 1010 of 2006, preventing this type of situation from occurring again within the Municipal Mayor's Office of Corozal.

**KEYWORDS:** Workplace abuse, Overreach, Workplace harassment, Workplace coexistence committee, Disciplinary sanctions.

## Introducción

La Alcaldía Municipal de Corozal, ubicada en el departamento de Sucre, república de Colombia, es una entidad territorial descentralizada, conforme a lo dispuesto por la Constitución Política Nacional de 1991 y en concordancia con lo establecido en la Ley 1454 de 2011; internamente está dividida en siete secretarías de despacho, las cuales a su vez se subdividen en dependencias, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 062-1 de 2018 “por medio del cual se establece la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Corozal”, dentro del mismo se evidencia que la Comisaría de Familia Municipal, es una dependencia adscrita a la Secretaría Administrativa de Gobierno e Inclusión Social, la cual según se observa en el Manual de Funciones y competencias laborales Decreto 062-2 de 2018; está compuesta por un equipo interdisciplinario de tres servidores públicos, que ocupan los siguientes empleos: un (1) Comisario de Familia, Profesional Universitario Código 202, Grado 01, un Profesional Universitario Código 219, Grado 01 (trabajador social) y un Técnico Administrativo Código 367, Grado 01 (Alcaldía Municipal de Corozal, 2018).

En ese sentido, para estudio del presente artículo, es pertinente analizar los acontecimientos presentados desde el mes de octubre del año 2022, en la Comisaría de Familia del municipio de Corozal, donde surgieron inconvenientes entre los servidores públicos que conforman el equipo de trabajo, los cuales tuvieron su origen en la extralimitación de funciones, sobrecarga laboral, maltrato yacoso por parte de quien funge como jefe de área; es decir la Comisaría de Familia municipal para con los demás integrantes del equipo interdisciplinario.

Situación que trascendió ha agresiones verbales, afectaciones físicas y mentales del personal que presta sus servicios en dicha dependencia, a diario la jefe de recursos humanos recibía quejas y amenazas por parte de la jefe de área, así como llamados de auxilio por parte de los servidores públicos, hasta el punto que conforme a lo dispuesto por la Ley 1010 de 2006 debió ser convocado el comité de convivencia laboral a fin de encontrar una solución conciliatoria y pacífica a los inconvenientes presentados diariamente en la comisaría de familia. (Congreso de la República de Colombia, 2016)

He podido observar a lo largo del tiempo, dentro del contexto laboral y en especial en la administración pública, se han presentado situaciones en las que el superior o jefe abusando de su posición dominante, ejerce sobre sus subalternos y compañeros de trabajo cierto tipo de comportamientos y conductas inadecuados, que conllevan no solo al deterioro de la relación laboral y el ambiente de trabajo, sino también a la afectación de los derechos sustanciales y laborales del trabajador.

Razón por la cual, el legislador colombiano se ha visto obligado a regular este tipo de situaciones a fin de evitar la inobservancia y violación de los pilares constitucionales y la transgresión de los principios de la administración pública. Es así como vemos que la ley 1010 de 2006 define el acoso laboral como:

“Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. (Congreso de la República de Colombia, 2006)

Por ello y con el fin de prevenir el acoso laboral se crea el Comité de Convivencia laboral. el cual es una medida preventiva que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo (Ministerio del Trabajo, 2012)

Así mismo a través de la Ley 1952 de 2019 establece prohibiciones y sanciones disciplinarias la cual conforme a lo dispuesto en el artículo quinto de la ya citada norma establece que: “La sanción disciplinaria tiene finalidad preventiva y correctiva, para garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en la Constitución, la ley y los tratados internacionales, que se deben observar en el ejercicio de la función pública”. (Congreso de la República de Colombia, 2019)

De igual forma y para efectos del presente caso de estudio es pertinente señalar que por medio de la Ley 2126 de 2021 se entiende que “Las Comisarías de Familia son las dependencias o entidades encargadas de brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar...”. (Congreso de la República de Colombia, 2021)

Nos permitiremos exponer y analizar a detalle la situación presentada dentro de la Alcaldía Municipal de Corozal, así como el actuar de las autoridades competentes para resolver de fondo dicha problemática, igualmente se observará si las acciones y correctivos fueron tomadas oportuna y adecuadamente, y las consecuencias de dichas conductas sobre la salud física y mental de los servidores públicos, teniendo en cuenta que el interés principal de la administración municipal debió ser el de salvaguardar los derechos fundamentales y laborales de todos y cada uno de las personas que conforman el equipo de trabajo, así como garantizar un efectivo y eficaz acceso a la administración pública de los usuarios de la Comisaría de Familia Municipal.

Por último y conforme a la normatividad legal vigente se expondrán soluciones óptimas y sanciones administrativas que debieron ser tomadas por la administración municipal con el objetivo de poner fina la situación de conflicto presentada, y concientizar a las autoridades administrativas para que en un futuro se logre evitar o disminuir el impacto de este tipo de actuaciones no solo en los servidores públicos, sino también en la efectiva prestación del servicio dentro de la administración.

## **Planteamiento del problema**

¿Cómo el mal ambiente laboral de la comisaría de familia afectó los derechos constitucionales de los servidores públicos, la efectiva prestación del servicio en la Alcaldía de Corozal y la correcta aplicación de los principios de la administración pública?

La pregunta problema a resolver mediante el estudio de caso, está compuesta de cuatro (4) variables, una (1) variable independiente y tres (3) variables dependientes;

### **Variable independiente**

Mal ambiente laboral de la comisaría de Familia Municipal: Debe entenderse como aquel que se causó dentro de las oficinas de la Comisaría de Familia Municipal de Corozal, en razón a la incursión en las conductas descritas por la Ley 1010 de 2016.

### **Variabes dependientes**

- Derechos Constitucionales de los servidores públicos: En razón a los hechos acontecidos en la Comisaría de Familia Municipal, se observa una violación directa a lo dispuesto en el artículo 25 de la Constitución política de Colombia

*El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. (Congreso de la República, 1991)*

Así mismo se observa que los servidores públicos fueron afectados en su dignidad humana.

- Efectiva Prestación del Servicio en la Alcaldía Municipal: la situación en la Comisaría de familia de Corozal, sin duda alguna generó una afectación en la prestación del servicio, puesto que los usuarios presentan quejas por demoras injustificadas en las respuestas a derechos de petición y así mismo en la programación de audiencias de conciliación en materia de custodia y alimentos.

Por otro lado, las autoridades judiciales (juzgado y Fiscalía) manifestaron su inconformidad por la inasistencia de la Comisaría de familia a las audiencias y diligencias en las que era requerida su presencia.

- Correcta aplicación de los principios de la administración pública: la situación laboral, presentada en la Comisaría de Familia Municipal, vulnera los principios administrativos de celeridad, eficacia y eficiencia.

## **Metodología**

El presente caso de estudio es de alcance descriptivo; porque expondrá ante la comunidad académica los efectos negativos que causó el mal ambiente laboral dentro de la Comisaría de Familia municipal en la efectiva prestación del servicio en la administración y en los derechos de los servidores públicos, analizando la problemática presentada desde un diseño no experimental; ya que a la misma se presentó dentro de un contexto en el cual no tuvo injerencia alguna el investigador y se realizó con base a los conceptos desarrollados por el legislador, transversal; porque se basa en la observación de los sucesos acontecidos durante el periodo comprendido entre los meses de octubre de 2022 a julio de 2023, con enfoque cualitativo; puesto que la información fue recolectada a través de entrevistas realizadas a los servidores públicos implicados directamente en la situación objeto de estudio.

## **Importancia**

El análisis de este caso de estudio es de gran relevancia; debido a que he podido evidenciar, que el clima organizacional dentro de la administración municipal no es examinado con la consideración que el mismo amerita, puesto que se observó que los cargos superiores no ven más allá del rendimiento de los servidores públicos.

Por medio del presente caso de estudio, se pretende mostrar al lector la lamentable situación que se presentó en la administración municipal de Corozal y como los acontecimientos ocurridos en la Comisaría de Familia generaron consecuencias negativas en la administración y en los servidores públicos que integraban el equipo de trabajo.

De igual forma se busca poner en conocimiento de las autoridades administrativas y de los servidores públicos que las conductas realizadas por la comisaría de familia son reprochables y sancionadas de acuerdo a lo dispuesto por el legislador a través de las leyes 1010 de 2016 y 1951 de 2019, a su vez traza una hoja de ruta con respecto al papel que deben jugar las autoridades con el objetivo de poner fin a la situación de acoso laboral, mostrándole a los servidores públicos los mecanismos legales y administrativos de los que disponen a fin de hacer valer sus derechos.

Buscando generar un impacto positivo dentro de la administración municipal, creando conciencia en las autoridades y servidores de lo importante que es mantener y procurar un ambiente laboral sano.

## **Objetivo general**

Concientizar a las autoridades administrativas y servidores públicos al respecto de la correcta aplicación de la Ley 1010 de 2016, y la importancia de velar por un adecuado clima organizacional a fin de garantizar el goce efectivo de los derechos laborales de los servidores público, al igual que la efectiva prestación del servicio en la Comisaría de Familia de la Alcaldía municipal de Corozal.

## **Objetivos específicos**

1. Dar a conocer las conductas tipificadas, en las que incurrió la comisaría de familia municipal, por medio de las cuales vulneró los derechos fundamentales, principios constitucionales y administrativos establecidos por la legislación colombiana.
2. Establecer los derechos fundamentales, principios constitucionales y administrativos afectados en razón a las conductas cometidas por la Comisaría de Familia Municipal durante el periodo comprendido entre octubre de 2022 y julio del 2023.
3. Exponer las consecuencias de las conductas cometidas por la Comisaría de Familia municipal, sobre los derechos fundamentales, principios constitucionales y administrativos, en la administración municipal
4. Analizar si las actuaciones realizadas por la administración municipal para dar una solución a lasituación administrativa presentada en la Comisaría de Familia fueron acordes a lo dispuestopor la Ley 1010 de 2016.

## **Extralimitación de funciones y acoso laboral en la administraciónmunicipal de corozal- sucre.**

*“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales...”* (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, 1), en ese orden de ideas es pertinente poner en conocimiento al lector, sobre el contexto territorial y administrativo del lugar donde acontecieron los hechos objeto de estudio. El municipio de Corozal, se encuentra ubicado en el departamento de Sucre de la República de Colombia, es una entidad descentralizada territorialmente, con autonomía presupuestal, y administrada por un alcalde municipal, electo por un periodo de cuatro (4) años con las facultades y competencias señaladaspor la Constitución y la Ley.

Ahora bien, conforme a lo conceptuado por el artículo de tercero de la Ley 2126 de 2021 *“Las Comisarias de Familia son dependencias o entidades de carácter administrativo e interdisciplinario del orden municipal o distrital, con funciones administrativas y jurisdiccionales...”*. (Congreso de la República de Colombia, 2021)

En ese sentido, y de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 062-1 de 2018 *“Por medio del cual se establece la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Corozal se evidencia que la Comisaría de Familia Municipal, es una dependencia adscrita a la Secretaría Administrativa de Gobierno e Inclusión Social, la cual según se observa en el Manual de Funciones y competencias laborales Decreto 062-2 de 2018; está compuesta por un equipo interdisciplinario de tres (3) servidores públicos, que ocupan los siguientes empleos: un (1) Comisario de Familia, Profesional Universitario Código 202, Grado 01, un Profesional Universitario Código 219, Grado 01 ( trabajador social) y un (1) Técnico Administrativo Código 367, Grado 01 (Alcaldía Municipal de Corozal, 2018); los cuales cuentan con funciones asignadas, en razón a la naturaleza del cargo y en plena observancia de lo dispuesto por el artículo cuarto del Decreto 785 de 2015*

ARTÍCULO 4. Naturaleza general de las funciones. A los empleos agrupados en los niveles jerárquicos de que trata el artículo anterior, les corresponden las siguientes funciones generales (...) 4.3. Nivel Profesional. Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les puedan corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales. 4.4. Nivel Técnico. Comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología. 4.5. Nivel Asistencial. Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución. (Decreto 785 De 2005, 2005)

En el año 2022, la Alcaldía Municipal de Corozal-Sucre, sufrió un cambio drástico en el personal que por más de 20 años, prestó sus servicios en esta entidad territorial, debido a los resultados del concurso de mérito realizado por la Comisión Nacional del Servicio Civil, mediante convocatoria N° 1113 de 2019 –Territorial 2019, modificada mediante ACUERDO MODIFICATORIO N° 20196000585632 del 17 de julio de 2019, con el cual se suplieron de manera definitiva más de sesenta (60) empleos vacantes, que hasta diciembre del año 2021 fueron ocupados en provisionalidad por más de 20 años, es importante resaltar que entre ellos se encontraba la totalidad del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia Municipal.

Se evidencia, que tras la posesión de los nuevos servidores públicos la Secretaría Administrativa de Gobierno e Inclusión Social, quien tiene bajo sus responsabilidades y funciones la de administrar el recurso humano de la Alcaldía municipal y de cuya dependencia hace parte la Comisaria de Familia de esta municipalidad, en aras de cumplir con la efectiva prestación de los servicios, en estricta observancia de los principios que rigen la administración pública y conocedora del rol primordial e indispensable que desarrollan las Comisarías de familia dentro de la sociedad, haciendo uso del talento humano con el que cuenta la entidad territorial conformó un equipo interdisciplinario de apoyo en la Comisaría con los siguientes empleos: un (1) Comisario de Familia Código 202, Grado 01, un (1) Profesional Universitario Código 219, Grado 01 (trabajador social), dos (2) Técnicos Administrativo Código 367, Grado 03, y un (1) ayudante (asistencial) Código 472, Grado 02.

Que en ese sentido se designó a la persona que ocupa el cargo con denominación Técnicos Administrativo Código 367, Grado 03 y la cual es profesional en psicología, para que brindara apoyo al profesional Universitario Código 2019, grado 01 (trabajador Social) en el desarrollo de sus funciones, afin de cumplir con la necesidad del servicio y brindar una efectiva atención a los usuarios.

Lo anterior en razón a lo contemplado por el Decreto 062-1 del 2018 el cual dispone que la planta de personal del municipio de Corozal es de carácter GLOBAL, contemplando en su artículo cuarto lo siguiente; “El alcalde distribuirá los cargos de la planta global a que se refiere el artículo 2° del presente Decreto, mediante acto administrativo y ubicará el personal teniendo en cuenta la organización interna, las necesidades del servicio, los planes y programas de la entidad”

Dichos cargos se encuentran identificados plenamente en el Manual de Funciones y Competencias laborales que regula la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Corozal, Decreto 062-2 de 2018, en las páginas 38, 45, 75, 86 y 105, con las siguientes fichas técnicas:

## Empleos del nivel profesional

Tabla 1. *Ficha técnica extraída del “Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía Municipal de Corozal” Decreto 062-2 de 2028, pág. 38, contiene la denominación del empleo, identificación del proceso, propósito principal del empleo y funciones detalladas a realizar por el servidor público que ocupe el cargo con denominación profesional universitario; código 202, grado 01 Comisaria de Familia Municipal*

<b>I. Identificación del empleo</b>	
<b>Nivel del Empleo</b>	Profesional
<b>Denominación del Empleo</b>	<b>Comisario de familia</b>
<b>Código</b>	202
<b>Grado</b>	01
<b>Naturaleza del Empleo</b>	Carrera Administrativa
<b>Número de Cargos</b>	Uno (1)
<b>Dependencia</b>	Donde se ubique el empleo
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
<b>II. Identificación de área o Proceso:</b> Comisaria de familia	
<b>III. Propósito Principal del Empleo</b>	
Realizar funciones profesionales relacionados con conflictos de familia utilizando técnicas de conciliación y relación interdisciplinarias para prevenir y sancionar según la normatividad vigente	
<b>IV. Descripción de las funciones Esenciales</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar, la audiencia de conciliación en conflictos por alimentos, de acuerdo al procedimiento establecido.</li> <li>2. Atender, de casos por custodia, previo comunión y concepto de la trabajadora social para el estudio social y al psicólogo para las valoraciones psicológicas y realizando la audiencia de conciliación</li> <li>3. Atender, casos por violencia intrafamiliar, si la violencia es física, se remite la persona lesionada a medicina legal y efectuar posteriormente la audiencia.</li> <li>4. Atender, casos por abuso sexual, expidiendo auto, boletas de notificación y realizando la audiencia de fallo.</li> <li>5. Atender casos de maltrato, expidiendo el auto ordenando la valoración psicológica tanto a la víctima como al maltratador, realizando visita socio familiar al hogar y se toman las declaraciones respectivas, emite resolución de fallo.</li> <li>6. Atender, los casos de Separación de cuerpos, expidiendo el auto donde se ordena la realización de la audiencia, realizado la audiencia y determinando decisión.</li> <li>7. Desarrollar campañas de prevención y talleres formativos en las instituciones educativas de la zona urbana y rural, en los CDI, en los diferentes barrios del municipio y en los hogares comunitarios</li> <li>8. Desempeñar, las demás funciones de acuerdo a la ley, naturaleza del empleo y competencias establecidas en la normatividad vigente.</li> </ol>	

Tabla 2. *Ficha técnica extraída del “Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía Municipal de Corozal” Decreto 062-2 de 2028, pág 45 la cual describe el perfil profesional y funcional del empleo denominado Profesional Universitario.*

<b>I. Identificación del empleo</b>	
<b>Nivel del Empleo</b>	Profesional
<b>Denominación del Empleo</b>	Profesional Universitario
<b>Código</b>	219
<b>Grado</b>	01
<b>Naturaleza del Empleo</b>	Carrera Administrativa
<b>Número de Cargos</b>	Treinta y dos (32)
<b>Dependencia</b>	Donde se ubica el empleo
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
<b>II. Identificación de área o Proceso:</b> Comisaria de familia	
<b>III. Propósito Principal del Empleo</b>	
Realizar actividades profesionales de valoración de familiar, en casos de violencia, maltrato y formula programas de prevención en colegios, comunidades y espacios radiales	
<b>IV. Descripción de las funciones Esenciales</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar valoración psicológica del niño y de los padres de acuerdo a los protocolos vigentes</li> <li>2. Realizar estudio socio familiar del niño y de los padres de acuerdo a los protocolos vigentes</li> <li>3. Atención de casos por violencia intrafamiliar, elaborado estudio de valoración de las personas involucradas de acuerdo al procedimiento establecido.</li> <li>4. Atender los casos por abuso sexual, realizad valoración de los involucrados y realizando el seguimiento.</li> <li>5. Atención de casos por Maltrato, realizando seguimiento psicológico y médico.</li> <li>6. Realiza actividades de apoyo y orientación de trabajo social de acuerdo al procedimiento establecido</li> <li>7. Desarrollar campañas de prevención y talleres formativos en las instituciones educativas de la zona urbana y rural, en los CDI, en los diferentes barrios del municipio y a los hogares comunitarios.</li> <li>8. Adelantar Labores pedagógicas y de formación comunitaria a través de espacio radial.</li> <li>9. Desempeñar, las demás funciones de acuerdo a la ley, naturaleza del empleo y competencias establecidas en la normatividad vigente.</li> </ol>	

### **Empleos del nivel técnico**

Tabla 3. *Ficha técnica extraída del “Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía Municipal de Corozal” Decreto 062-2 de 2028, pág 86 la cual describe el perfil profesional y funcional del empleo denominado Técnico Administrativo.*

<b>I. Identificación del empleo</b>	
<b>Nivel del Empleo</b>	Técnico
<b>Denominación del Empleo</b>	Técnico Administrativo
<b>Código</b>	367
<b>Grado</b>	01
<b>Naturaleza del Empleo</b>	Carrera Administrativa

<b>Número de Cargos</b>	Tres (3)
<b>Dependencia</b>	Donde se ubique el cargo
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
<b>II. Identificación de área o Proceso:</b> Comisaria de Familia	
<b>III. Propósito Principal del Empleo</b>	
Adelantar actividades de carácter técnico en el proceso de inspección de familia, de acuerdo a los criterios y protocolos determinados por la inspectora de familia y normatividad vigente	
<b>IV. Descripción de las funciones Esenciales</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir la historia de cada caso, realizar seguimiento y archivar las actividades de la inspección de familia.</li> <li>2. Realizar labores técnicas en citación, toma de declaraciones bajo la orientación de la inspectora de familia</li> <li>3. Realizar del auto para admitir la solicitud y se fija fecha para la audiencia de conciliación y expedir boletas de citación.</li> <li>4. Atender los casos por custodia, en demandas por alimentos de acuerdo al procedimiento establecido</li> <li>5. Atender los casos por violencia intrafamiliar de acuerdo al procedimiento establecido</li> <li>6. Atención de casos por abuso sexual de acuerdo al procedimiento establecido.</li> <li>7. Atender los casos de separación de cuerpos de acuerdo al procedimiento establecido.</li> <li>8. Atender los casos de Reconocimiento de paternidad de acuerdo al procedimiento establecido</li> <li>9. Atender casos de Regulación de visitas de acuerdo al procedimiento establecido.</li> <li>10. Desempeñar, las demás funciones de acuerdo a la ley, naturaleza del empleo y competencias establecidas en la normatividad vigente.</li> </ol>	

Tabla 4. *Ficha técnica extraída del “Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía Municipal de Corozal” Decreto 062-2 de 2028, pág 75 la cual describe el perfil profesional y funcional del empleo denominado Técnico Administrativo contiene la denominación del empleo, identificación del proceso, propósito principal del empleo y funciones detalladas a realizar por el servidor público que ocupe el cargo con denominación Técnico Administrativo. Código 367, grado 03*

<b>I. Identificación del empleo</b>	
Nivel del Empleo	Técnico
Denominación del Empleo	Técnico Administrativo
Código	367
Grado	03
Naturaleza del Empleo	Carrera Administrativa
Número de Cargos	Dos (2)
Dependencia	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
<b>II. Identificación de área o Proceso:</b> Enlace de víctimas	
<b>III. Propósito Principal del Empleo</b>	

Desarrollar actividades técnicas de los programas Familias en Acción y adultos mayores de acuerdo a los principios de la Seguridad Social y criterios del Secretario y Normatividad vigente

#### **IV. Descripción de las funciones Esenciales**

1. Actualizar la base de datos de los ciudadanos de los programas de Familias en Acción de acuerdo a los criterios fijados en los sistemas de información
2. Verificar los requisitos de los pagos de los beneficiarios de Familias en Acción aprobados para que formalicen el cobro del beneficio.
3. Tramitar las quejas y reclamos relacionados con los pagos del programa Familias en Acción mayor.
4. Colaborar en realización de material para socializar el cronograma de pago con los beneficiarios, para orientar a los beneficiarios.
5. Colaborar en la realización de jornadas de capacitación para informar y orientar a los ciudadanos sobre el Programa adulto mayor.
6. Desempeñar, las demás funciones de acuerdo a la ley, naturaleza del empleo y competencias establecidas en la normatividad vigente.

### **Empleo del nivel asistencial**

Tabla 5. *Ficha técnica extraída del “Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía Municipal de Corozal” Decreto 062-2 de 2028, pág. 105 la cual describe el perfil profesional y funcional del empleo denominado Ayudante contiene la denominación del empleo, identificación del proceso, propósito principal del empleo y funciones detalladas a realizar por el servidor público que ocupe el cargo con denominación Ayudante código 472, grado 02*

<b>I. Identificación del empleo</b>	
<b>Nivel del Empleo</b>	Asistencial
<b>Denominación del Empleo</b>	Ayudante
<b>Código</b>	472
<b>Grado</b>	02
<b>Naturaleza del Empleo</b>	Carrera Administrativa
<b>Número de Cargos</b>	Tres (3)
<b>Dependencia</b>	Donde se ubique el empleo
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
<b>II. Identificación de área o Proceso: Mensajero</b>	
<b>III. Propósito Principal del Empleo</b>	
Realizar la gestión documental de acuerdo a las normas del Archivo General de la Nación y procedimiento establecido	
Realiza actividades de asistencia administrativa en el funcionamiento de la casa de Cultura	
<b>IV. Descripción de las funciones Esenciales</b>	

1. Informa a los ciudadanos sobre las actividades de la dependencia
2. Llevar los registros de los visitantes y sobre los eventos y agendas y programación
3. Desempeñar, las demás funciones de acuerdo a la ley, naturaleza del empleo y competencias establecidas en la normatividad vigente.
4. Organizar y enviar a través de la mensajería interna y externa, los documentos autorizados por el jefe inmediato, según el destinatario, para hacerle conocer la información de forma oportuna.

Una vez expuestas las funciones a realizar por cada uno de los servidores públicos que conformaban el equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia Municipal de Corozal-Sucre, las cuales están acorde con lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto 785 de 2015 y contextualizar al lector de la realidad administrativa por la que estaba pasando la administración municipal, procederemos a abordar el caso que nos ocupa.

La información expuesta en el presente caso de estudio fue recolectada a través de entrevistas realizadas a los servidores públicos que tuvieron injerencia y participación directa en los hechos acontecidos entre los meses de octubre del año 2022 y julio del año 2023; los cuales manifiestan su interés en colaborar con la investigación pero sin que sus nombres sean expuestos en la misma, es pertinente señalar entonces que para efectos de respetar el derecho a la intimidad de los mismos y garantizar la reserva de la información no se expondrán los nombres reales de los sujetos entrevistados; se entrevistó a tres sujetos los cuales identificamos como “sujeto #1” a “sujeto # 3”

**Entrevista N° 1** :Describa la situación que vivió durante su estancia en la comisaría de familia municipal de Corozal-Sucre, el Sujeto # 1 manifestó que : “ Desde el principio de la relación laboral, la comisaria de Familia me ordenó y asignó funciones completamente distintas a las contempladas en el manual específico de funciones y competencias laborales de la Alcaldía Municipal de Corozal, cargo de técnico administrativo de la Comisaría de Familia ( cargo que se encuentra plenamente identificado en la tabla N° 3), debido a mi perfil profesional (abogado) me ordenó realizar las siguientes funciones:

1. Atención al usuario.
2. Sustanciación de autos dentro de los diferentes trámites y procedimientos de competencia de la comisaría de familia.
3. Sustanciación de resoluciones dentro de los procesos de violencia intrafamiliar.
4. Respuesta a derechos de petición a personas naturales, instituciones de derecho público y personas jurídicas de derecho privado.
5. Celebración de audiencias dentro del trámite de violencia intrafamiliar.
6. Celebración de audiencias dentro del trámite de conciliación extrajudicial.
7. Celebración de audiencias dentro del trámite de procesos de fijación de cuota de alimentos
8. Redacción de informes dentro del trámite de acción de tutela.
9. Redacción de informes a los requerimientos de la procuraduría general de la nación.
10. Elaboración de conceptos jurídicos dentro de procesos judiciales y administrativos.

El sujeto # 1 recalca constantemente que además de realizar las funciones asignadas por la señora Comisaria seguía desempeñando a cabalidad las funciones propias de su cargo técnico administrativo , lo que sin duda alguna generaba en él un desgaste físico y mental, ya que incluso era requerido por su jefe durante sus horas y días de descanso, el sujeto señala que en una oportunidad la Comisaria de

familia municipal ,en horas de la noche lo requirió para que asistiera a la diligencia de rescate de dos menores que debían ser retiradas de su núcleo familiar, situación que conforme a lo dispuesto por la ley 2126 de 2021 debía ser atendida por la comisaria de familia municipal , ya que es la única funcionaria facultada para ello.

No obstante el sujeto afirma que acato a cabalidad la orden impartida por el jefe de área vía chat de WhatsApp, y en compañía de la policía de infancia y adolescencia realizó la diligencia de rescate de los dos menores.

Por otro lado expone que se sintió saturado con tanto trabajo y no encontraba apoyo para la realización de los mismos, percatándose que estaba realizando funciones ajenas a su cargo y propias de la comisaría de familia por lo que “El 4 de enero de 2023, le manifesté respetuosamente a la comisaria de Familia mi intención de realizar las funciones señaladas en el correspondiente manual por vía WhatsApp, a lo que esta me responde que habláramos de eso en su despacho. Acto seguido me dirigí a su oficina, sin embargo, la señora adujo que ella está haciendo uso del recurso humano y no me iba a dejar hacer mis funciones. Allí, expuse nuevamente en su despacho mi descontento y mi intención de realizar únicamente mis funciones, en razón a que me sentía agobiado de la carga laboral, por realizar las labores exclusivas de comisario de Familia, pese a ello, esto fue un detonante; porque a partir de ahí, todo fue en constante maltrato. El ambiente laboral se tornó tenso, pues la comisaria me exhibía ante los usuarios, me llamó la atención en varias ocasiones frente a estos, mostrándose grosera al momento hacerlo. Lo cual generaba en mi vergüenza, afectando mi imagen como profesional y servidor público”.

Señala el entrevistado que, ante la negativa para ejercer las funciones propias del cargo en busca de una solución, pero sobre todo esperando encontrar ayuda, lo que él califica como un llamado de auxilio se vio obligado a radicar por escrito un oficio en el que ponía al tanto de la situación al jefe de recursos humanos.

“Aproximadamente un mes después de la radicación de mi solicitud y ante las quejas de mis compañeros de trabajo, el día 8 de febrero de 2023 a las 4:00 p.m., la Secretaría de Administrativa de Gobierno e Inclusión Social citó a reunión a todo el grupo de la Comisaría de Familia, empero a ello, esta reunión no fue precedida por el mecanismo del comité de convivencia, sino por la secretaria de Gobierno Inclusión Social, quien realizó la reunión de manera privada, después de la mencionada reunión, el ambiente laboral se tornó más turbio, pues la comisaria de familia me enviaba escritos dándome órdenes desproporcionadas y por fuera de las propias de mi cargo y así mismo me asignaba trabajos pesados que ponían en riesgo mi integridad y mi salud, un ejemplo de ello fue lo ordenado el día 09 de marzo a través de oficio N° 37 mediante el cual la comisaria me ordenó trasladar un volumen sustancial de expedientes, tarea que la comisaría asignó solo para dos personas, consistente en mover el archivo conformado por cientos de expedientes de un primer piso a un segundo piso, sin siquiera dotar de implementos para tal labor como lo son guantes y tapabocas, aun habiendo solicitado dichos insumos previamente. Únicamente se asignó esa tarea al auxiliar administrativo y a este servidor, señalando que debía realizar dicha tarea para el día 9 de marzo del año en curso a las 8:30 am, sin embargo, lo envió ese mismo 9 de marzo de 2023 a las 5:53 pm. configurándose un acoso laboral, al observar que de un equipo de 5 los funcionarios adscritos a la Comisaría de Familia, más practicantes y judicantes sumábamos al menos 8 personas, no obstante, solo nos envió a dos a realizar dicha tarea, sin implementos de salud, ni equipo de protección, pero gracias a la colaboración de los demás compañeros de la comisaría y otras dependencias, se logró efectuar la orden dada por la comisaría, quienes pueden dar fe que la labor asignada no

podían hacerla solo dos personas, pese a haber expuesto lo anterior ante la secretaría de Gobierno”.

Sin duda alguna se evidencia a través de la entrevista que el suceso que más marcó al sujeto# 1 fue el acontecido el día 18 de mayo del año 2023, resaltando que fue crucial para él pues esto lo llevó a exponer la situación que estaba viviendo, interponiendo denuncia por acoso laboral ante la máxima autoridad disciplinaria la Procuraduría General de la Nación, ya que sentía mucha impotencia al observar cómo sus derechos siguen siendo pisoteados, el servicio y la atención a los usuarios se estaba viendo cada vez más afectado y las autoridades administrativas no realizaban los correctivos pertinentes.

*“El 18 de mayo de esta anualidad, me ordenó firmar una constancia de no asistencia dentro del trámite de reconocimiento voluntario de la paternidad con radicado RP-011-2023, para la diligencia que debía llevarse a cabo el día 12 de mayo de 2023, no obstante, me negué a hacerlo, toda vez que en el manual de funciones no se encuentra suscribir certificaciones y constancias, además, porque es ante la comisaria que las partes deben comparecer, y es ella quien presencia la asistencia, por otro lado, para el día 12 de mayo del presente año, yo me encontraba cursando mis estudios en la ciudad de Barranquilla (Atlántico), como bien se puede observar en los permisos solicitados ante la Secretaría Administrativa de Gobierno e Inclusión Social. Al negarme a firmar dicha constancia, la señora de manera airada me gritó, diciéndome que yo no hacía nada, que he indisputo a los demás en contra de ella, a lo que le exigí respeto y salí de su recinto. Acto seguido, yo me encontraba despidiéndome de mis compañeros, y la comisaria, de manera iracunda, me siguió hasta mi puesto de trabajo y hasta salir del mismo, y me repitió en 3 oportunidades que **RENUNCIARA**. Todo esto, delante de compañeros y usuarios, para después azotar fuertemente la puerta. El día 19 de mayo de 2023, interpusé ante la Procuraduría Provincial de Sincelejo, la Defensoría del Pueblo y las dependencias competentes de esta entidad territorial **DENUNCIA** por acoso laboral contra la comisaria, a fin de que se tomen los correctivos pertinentes y necesarios para salvaguardar mis derechos a la dignidad y al trabajo en condiciones dignas, de igual forma los derechos inherentes a la carrera administrativa de los cuales soy acreedor por mérito”.*

Se le preguntó ¿Considera usted que las autoridades administrativas actuaron acordes a lo establecido por el ordenamiento jurídico? Sujeto # 1

“ No, si bien se activó el comité de convivencia laboral, no siento que el tema haya sido tratado con el rigor que merecía, pude observar mucha pasividad por parte de los miembros y lo que puedo llamar temor al momento de proponer soluciones , pues lo único que propusieron fue que nos tratáramos con respeto y estuviéramos comprometidos con el trabajo, y sabe usted lo que pasó , la comisaria siguió dando órdenes desproporcionadas e irrespetándonos La falta de pronunciamiento de las autoridades competentes, han dejado que mi salud mental y emocional se haya deteriorado. Todos los días en que me dirigía a mi lugar de trabajo eran una constante incertidumbre para mí, diariamente me sentía angustiado a la espera de una nueva discordia, desmotivado e incluso con ganas de renunciar a mi cargo. El modo de actuar de la Comisaria al desempeñarse como jefe inmediato vulnera los derechos de este trabajador y subalterno, toda vez que, al ordenar a este funcionario la realización de funciones ajenas a las de su naturaleza en razón a su cargo, se configuran las causales de prohibición señaladas en el artículo 39 capítulo 3 de la Ley 1952 de 2019 numerales 1, 2 y 19. Asimismo, la comisaría atentó contra los deberes contemplados en el numeral 1 del artículo 38 capítulo 2 *ibidem*. Por

otro lado, la actitud de la señora para con este servidor público, fue **irrespetuosa, grosera y denigrante**, al punto en que rogué en repetidas ocasiones ser trasladado a otra dependencia, puesto que, la comisaria de Familia con sus , sus gritos, la coerción que ejerce para realizar funciones ajenas, la exhibición y humillación frente al usuario y compañeros, sus sugerencias para que renunciara al cargo fueron conductas reiteradas y sistemáticas, lo que me afectó emocional y psicológicamente, sin mentir muchas veces consideré renunciar a la carrera administrativa, por el miedo e intimidación que ejerció la señora comisaria sobre mí, por sus órdenes sin fundamento, lo cual derivó en problemas de salud por ansiedad y otros trastornos sociales”.

En el transcurso de esta investigación se pudo establecer que el sujeto #1 fue llevado al límite por quien fuera su jefe , lo que lo obligó a recurrir a ayuda psicológica y psiquiátrica, de igual forma se observó que tras haber solicitado en innumerables ocasiones el traslado de dependencia, el mismo solo fue efectuado el día 11 de julio de 2023, deja en evidencia que a la fecha la denuncia interpuesta ante las autoridades administrativas y disciplinarias no ha sido resuelta, por lo que siente que el caso ha quedado impune , ya que muy a pesar de haber sido trasladado de dependencia, no se aplicó ningún correctivo ni sanción a la comisaría de familia, manifiesta que seguirá insistiendo hasta que su caso sea resuelto de fondo y conforme a lo dispuesto por la ley 1010 de 2016 y 1951 de 2019.

Se prosiguió con la entrevista al sujeto #2 , quien funge como servidor público en la Alcaldía Municipal, asignada a la comisaría de familia como apoyo del equipo interdisciplinario en el cargo de ayudante código 472 grado 02, cargo que se encuentra debidamente identificado en la tabla N° 4.

El sujeto # 2 manifiesta que “ El día 6 de enero de 2022, me posesioné como ayudante código 472 grado 02, para prestar mis servicios en la Alcaldía Municipal, pero por órdenes de la Secretaría de Gobierno y en razón a la necesidad del servicio fui asignada a la Comisaría de Familia, desde el mismo momento de mi posesión, la señora Comisaria de familia me asignó funciones secretariales y con un grado de complejidad mayor a las propias del cargo que ocupó ( tabla # 4), y a las que me costó mucho adaptarme porque actualmente no cuento con los conocimientos técnicos y profesionales para efectuar en debida forma el desarrollo de las mismas, las funciones asignadas y las cuales cumplí hasta el mes de mayo del 2023 fueron las siguientes:

1. Recepción de denuncias por violencia intrafamiliar y violencia sexual.
2. Recepcionar y darles trámite a las conciliaciones en materia de familia
3. Estar pendiente del correo electrónico y recepcionar los documentos allegados a éste.
4. Contestación de llamadas telefónicas.
5. Realizar autos de verificación de derechos, autos de trámite.
6. Realizar labores de archivo.
7. Elaboración de oficios según la naturaleza de la necesidad.
8. Elaborar sus permisos de salida laboral, así como los permisos de salida del personal.
9. Delegación de reuniones.
10. Realizar Notificaciones de los autos PARD.
11. Realizar historias de atención.
12. Realizar actas de entrega y custodia para ubicación en medio familiar o en ICBF.

Durante mediados del transcurso del año 2022, me acerqué a su despacho a informarle en varias ocasiones que mis funciones no eran las de una secretaria, que mi cargo era ayudante un apoyo a la comisaría de familia como tal, a lo que me contestaba que ella como jefa tenía la potestad de mirar el perfil y no desperdiciar el talento humano, que como me negara a seguir realizando funciones secretariales las que según ella eran su cargo a mí me mandaba a repartir oficios y asolearme, porque según palabras de la comisaría yo tenía que estar agradecida con ella porque ella me dio un puesto dignificante, en el momento en que me negué por primera vez a ejecutar una de las órdenes impartidas por la señora comisaria este me manda un audio vía WhatsApp con una duración de casi 6 minutos, donde manifiesta que ella es el jefe y le debemos sujeción, y en el que deja ver que por ser el jefe hay que realizar todas las actuaciones que ella requiera, en el momento en que lo requiera, sin importar si se está en ocupaciones propias del cargo, o si son funciones o tareas ajenas al mismo, pues de lo contrario es una falta de respeto hacia ella así mismo manifiesta que si no voy a hacer las funciones que me ordena, le indique y **me releva del cargo**. Quiero enfatizar en esta entrevista que la señora Comisaria llegaba a ordenarme incluso que le realizara oficios y actuaciones de índole personal como la compra de medicamentos y productos de higiene femenina, **lo que llevo a generar en mí el sentimiento de ser “su muchacha del servicio”**. Fue una situación muy triste y dolorosa, un momento de mi vida que deseo dejar atrás y que espero nadie más tenga que vivir, esta situación generó en mí miedo, ansiedad, angustia, depresión incluso a la fecha estoy medicada por psiquiatría para disminuir los efectos de estos trastornos en mi vida. para tratar de sentirme mejor y no renunciar porque de verdad necesito el empleo para sostener a mi familia, solicite innumerables veces ser trasladada de dependencia, me sentí denigrada, ultrajada e insultada, cualquier persona ajena a la dependencia, como judicantes y practicantes tenía mejor trato y respeto que yo por parte de la señora comisaria de familia, no sentía que era tomada en cuenta para nada más que para servirle a la señora y acatar sus órdenes desproporcionadas, pues en más de una ocasión me manifestó

“Cuando te doy una orden es una orden” “si te digo que lo hagas lo haces”

Al momento de realizar esta investigación, se pudo constatar que el maltrato hacia el sujeto # 2 no cesó, sino hasta que este fue trasladado de dependencia en el mes de octubre del año 2023, la entrevistada fue enfática en resaltar que sentía que su jefe le tenía odio y desprecio y que jamás recibió un trato digno y mucho menos justo por parte de ella.

Al igual que el sujeto #1, el sujeto #2 afirma haber radicado ante la Secretaría Administrativa de Gobierno e Inclusión Social, la queja respectiva solicitando la activación del Comité de Convivencia Laboral, así mismo deja ver que interpuso formalmente denuncia por acoso laboral ante las autoridades administrativas y disciplinarias pertinentes, sin haber obtenido soluciones oportunas.

A la pregunta ¿Considera usted que las autoridades administrativas actuaron acorde a lo establecido por el ordenamiento jurídico? Respondió:

“NO, después del tardío comité de convivencia laboral nada cambio, no solucionaron nada solo empeoraron la situación pues la jefa se encargó de tomar represalias. La comisaria de Familia durante el último año vulneró hasta más no poder mis derechos fundamentales a la dignidad humana, a la integridad moral, a la salud, al trabajo, al trabajo digno y justo, a la seguridad social y al mínimo vital con su conducta.

En más de una ocasión le ordenó esta servidora pública realizar funciones y actividades diferentes a las estipuladas en el manual de funciones para el empleo ayudante código 472 grado 02, así mismo enfatizar que fui objeto de gritos, humillaciones y amenazas por parte de la señora. Se vislumbra a todas luces fuera de toda duda razonable que fui víctima de acoso laboral por parte de la comisaría de

Familia, y así mismo el incumplimiento de deberes y extralimitación de funciones en que incurrió la misma para que, a través del proceso disciplinario que dispone la Ley 1952 de 2019, fuera declarada responsable de actos de acoso laboral estipulados en la Ley 1010 de 2006. Y responsable por infringir los numerales 1, 2 y 19, del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, situación que a la fecha no ha sido resuelta y la señora goza de total impunidad por los comportamientos y conductas cometidas contra mi persona y que afectaron mis derechos y la prestación del servicio en la comisaría de familia municipal”.

Durante la entrevista la servidora pública se mostró muy afectada y manifestó no querer seguir hablando del tema, pues aún se encuentra en tratamiento psiquiátrico y psicológico, a fin de mejorar las afectaciones que esta situación generó en su salud mental, se evidencia que el autoestima de la servidora pública se afectó de manera significativa puesto que repite frases como “ocupar el cargo de ayudante no me hace menos persona”, de igual forma se pudo constatar que el traslado de dependencia fue realizado en el mes de octubre del año 2023, debido a la orden médica impartida por el psiquiatra al sujeto #2, a pesar de que éste rogó desde el mes de marzo por su traslado. En razón a lo expuesto por los Sujetos #1 y #2 es importante resaltar que la Comisaria de Familia no tiene funciones ni competencias de jefe de recursos humanos, por lo que no puede disponer del talento humano de la Alcaldía Municipal de Corozal a su arbitrio y mucho menos asignar funciones a los servidores públicos, ya que según las funciones y competencias descritas en la ficha técnica del manual de funciones expuesta en la presente investigación mediante la tabla N° 1, las mismas no son propias del empleo denominado comisario de familia municipal.

El sujeto #3 quien ostenta la calidad de jefe de recursos humanos manifiesta que la situación en la comisaría de familia fue algo muy difícil de llevar y acepta que no se realizaron las actuaciones dentro del tiempo oportuno:

esta secretaria es muy grande abarca tres áreas distintas y no tengo personal suficiente para resolver de fondo todas las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por la ley. No fue nada personal contra los servidores públicos, es más yo misma fui víctima de la comisaria de familia quien en varias oportunidades me alzó la voz y desconoció las órdenes e instrucciones impartidas por este despacho e incluso por el alcalde Municipal, tal vez el querer evitar que las cosas tomaran mayor trascendencia fue precisamente lo que desencadenó esta situación, actualmente me encuentro denunciada en la procuraduría provincial de sucre por la señora comisaria. La cual me acusa de acosarla laboralmente”.

En lo que respecta al comité de convivencia laboral, indica que el mismo sesionó conforme a lo dispuesto por la Resolución 652 de 2012 y en observancia de la Ley 1010 de 2006, se escuchó a todos y cada uno de los implicados y se formularon opciones de arreglo dentro de las cuales tal y como lo manifestaron los sujetos #1 y #2 se encuentra las de un trato respetuoso y un compromiso con el cumplimiento de las funciones propias del cargo.

Ahora bien, en cuanto a la demora para realizar los traslados solicitados por los servidores públicos afectados deja claro que

“...la situación de la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Corozal, es bastante compleja, ya que el Decreto 062 -2 de 2018, dista mucho de la realidad y el mismo presenta una cantidad de inconsistencias, que muy a pesar de que la planta de personal es de carácter global, se debía analizar y estudiar bien los movimientos de personal que se pretendían realizar, a eso debemos sumar que muchos de los funcionarios aún se encontraban en

periodo de prueba debido al concurso de méritos, lo que restringía cualquier tipo de traslado o movimiento hasta no haber superado el mismo”.

“El tema es complejo, mire se realizaron los traslados y la nueva servidora pública que forma parte del equipo interdisciplinario ya ha expuesto ante este despacho su deseo de salir de esa dependencia, la conducta de la comisaria es reiterativa asigna funciones propias de su cargo y distantes de la naturaleza del empleo, su trato para con los demás servidores públicos sigue siendo autoritario, no solo se reciben quejas por parte de los servidores, sino también de los usuarios quienes afirman haberse sentido ultrajados por la comisaria exponiendo que les alza la voz o que se niega a brindarles atención, así mismo se han quejado de su falta de compromiso e incumplimiento de funciones los juzgados, la fiscalía y el ICBF. Ahora bien, con respecto a las sanciones, no es competencia de esta secretaría ni del comité de convivencia laboral, sino de las instancias disciplinaria”.

Manifiesta el sujeto # 3 que no desea ahondar más en el tema, pues aún existen procesos activos por los hechos expuestos en este caso de estudio.

De acuerdo a la información recolectada a través de las entrevistas realizadas a los servidores públicos inmiscuidos en el caso de estudio, se pudo evidenciar que los inconvenientes dentro del equipo de trabajo empezaron a producirse desde mediados del año 2022, originados por la extralimitación de funciones, falta de compromiso, coordinación y liderazgo de quien representa la jefatura del área o proceso, es decir la Comisaria de familia, debido a que a diario impartía órdenes a los funcionarios a través de la plataforma WhatsApp, asignándoles tareas y funciones ajenas a la naturaleza de sus cargos, por fuera de sus horarios de servicio y propias del empleo con denominación: Comisario de Familia.

Ahora, los hechos acontecidos en la Comisaría de Familia Municipal, sin duda alguna marcan un antes y un después dentro de la administración municipal, debido a que nunca antes se había abordado el tema con tanta trascendencia y a que los servidores públicos no se atrevían a denunciar este tipo de conductas.

Se pudo evidenciar, la situación administrativa en la comisaría de familia, no se originó de la noche a la mañana, fue algo que vino escalando con el pasar del tiempo, ya que se logra establecer que la asignación indebida de funciones a los servidores públicos se dio desde el momento de su posesión en el empleo, es decir entre los meses de enero y febrero del año 2022, pero que no fue hasta que empezaron a sentirse agobiados por el trabajo asignado que presentaron su inconformismo ante la Comisaria de Familia, lo que sin duda alguna fue el detonante para las faltas de respeto, insultos, humillaciones y tratos denigrantes por parte de esta servidora para con su equipo de trabajo.

Lo que configura las conductas descritas en el artículo 39 de la ley 1952 de 2019, específicamente las dispuestas en los numerales 1, 2 y 19:

ARTÍCULO 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: 1. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los Tratados Internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo. 2. Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedir el cumplimiento de sus deberes (...) 19. Proferir expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o contra personas con las que tenga relación por razón del servicio (...) (Congreso de la República de Colombia, 2019).

Así mismo conforme a lo dispuesto en los numerales b, c, d, f, i y j del artículo séptimo de la ley 1010 de 2006, la comisaria de familia incurrió en las siguientes conductas:

ARTÍCULO 7. Conductas que constituyen acoso laboral. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas: (...) b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo(...);f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;(...i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados ( ) (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Se concluye entonces que al incurrir la señora Comisaria de familia en las conductas señaladas anteriormente y en razón a lo manifestado por los entrevistados, la servidora pública vulneró los derechos a la dignidad humana, a la integridad moral; ya que los tratos indignos y denigrantes por parte de la comisaria de familia eran constantes, a la salud mental; ya que se generaron afectaciones físicas y mentales a los servidores públicos, al trabajo digno y justo; en razón a que estos servidores públicos no pudieron prestar sus servicios conforme a la ley en un ambiente óptimo lo que de acuerdo a lo expresado estuvo a punto de hacerlos renunciar afectando con ello sus derechos a la seguridad social y al mínimo vital; los cuales son de alcance constitucional y tiene gran relevancia e injerencia en el desarrollo de la vida e integridad del servidor público, tanto así que el legislador en el artículo primero de la Ley 1010 de 2006 los señala como bienes jurídicos especialmente protegidos.

ARTÍCULO 1. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. (...)Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Pudimos observar que los servidores públicos víctimas de esta asignación indebida de funciones y maltrato laboral, en busca de ayuda notificaron a la jefe de recursos humanos del conflicto que se estaba generando en el interior de la comisaría de familia municipal, lo que debió haber encendido las alarmas de inmediato en las autoridades administrativas, y en ese sentido conforme a lo dispuesto por la Resolución N° 652 de 2012 expedida por el ministerio del trabajo, se debió convocar el Comité de Convivencia Laboral a fin de evitar que la situación alcanzara los niveles que alcanzó, en los cuales sin duda alguna se afectaron no sólo los derechos de los servidores públicos, sino también su salud mental, se logró evidenciar que dicho comité sesionó dos (2) meses después de haber sido instaurada la queja interpuesta por el sujeto #1, durante esos dos meses tal y como lo manifiestan los entrevistados el ambiente laboral fue empeorando cada día más.

Es evidente que se produjo una afectación no solo en la prestación del servicio, sino también en los principios administrativos de eficacia, celeridad y eficiencia, ya que al negarse los servidores públicos a seguir cumpliendo las órdenes desproporcionadas no había quien desarrollará dichas funciones, las cuales eran propias del empleo comisaria de familia, dejando ver que la servidora pública no cumplía con los deberes y funciones inherentes a su cargo, por lo que tal y como lo manifestaron los entrevistados los términos de ley para contestar y realizar actuaciones dentro de los procesos administrativos no se estaba cumpliendo, lo que generaba inconformismo en los usuarios y entidades judiciales, sumándole el desgaste administrativo que originó dicha situación en el despacho de la Secretaría Administrativa de Gobierno e Inclusión Social.

Es importante señalar que el incumplimiento de deberes y funciones por parte de la Comisaria de familia, también configura conductas que afectan sin duda alguna la efectiva prestación del servicio y las cuales están plenamente identificadas en el Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019

ARTÍCULO 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público: 1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente (...)3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injusticia de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función. (...)7. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio 8. Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes. (...)11. Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.12. Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales. 13. Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta. (...)16. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos. (...) (Congreso de la República, 2019).

Sin duda alguna la actitud pasiva de las autoridades administrativas contribuyó a que estos acontecimientos generaran consecuencias graves en los derechos constitucionales de los servidores públicos y en la administración municipal, puesto que de haber aplicado los mecanismos dispuestos por el legislador estas conductas no hubieran tenido tanto alcance, ya que precisamente para ello la normatividad jurídica establece como prevenir, tratar y abordar estos acontecimientos a fin de evitar un perjuicio mayor e irremediable en los bienes jurídicos protegidos, en ese sentido las autoridades administrativas de la Alcaldía Municipal debieron implementar las medidas preventivas y correctivas que trata el artículo noveno de la Ley 1010 de 2006.

ARTÍCULO 9. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral. 1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionadas con acoso laboral en los reglamentos de trabajo. 2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los hechos denunciados y al que se anexa prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa.

Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada. 3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el artículo 2 de la presente ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral. (Congreso de la República de Colombia, 2006)

Así mismo y una vez probados los hechos denunciados por los servidores públicos, debió actuarse conforme a la ley y evitar que el caso quedara impune, imponiendo las sanciones dispuestas por el legislador en la normatividad jurídica aplicable al caso concreto.

ARTÍCULO 10. Tratamiento sancionatorio al acoso laboral. El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así: 1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público (Congreso de la República de Colombia, 2006).

El código único disciplinario Ley 1952 de 2019 en su capítulo II establece el procedimiento sancionatorio aplicable a los servidores públicos que incurrir en faltas disciplinarias.

ARTÍCULO 48. Clases y límites de las sanciones disciplinarias. El disciplinable está sometido a las siguientes sanciones: 1. Destitución e inhabilidad general de diez (10) a veinte (20) años para las faltas gravísimas dolosas. 2. Destitución e inhabilidad general de ocho (8) a diez (10) años para las faltas gravísimas realizadas con culpa gravísima. 3. Suspensión en el ejercicio del cargo de tres (3) a dieciocho (18) meses e inhabilidad especial por el mismo término para las faltas graves dolosas. 4. Suspensión en el ejercicio del cargo de uno (1) a doce (12) meses para las faltas graves culposas. 5. Multa de diez (10) a ciento ochenta (180) días del salario básico devengado para la época de los hechos para las faltas leves dolosas. 6. Amonestación escrita para las faltas leves culposas.

ARTÍCULO 49. Definición de las sanciones. 1. La destitución e inhabilidad general implica: a. La terminación de la relación del servidor público o del particular con la administración, sin que importe que sea de libre nombramiento y remoción, de carrera o elección; o b. La desvinculación del cargo, en los casos previstos en la Constitución Política y la ley; o c. La terminación del contrato de trabajo; y d. En todos

los casos anteriores, la imposibilidad de ejercer la función pública en cualquier cargo o función, por el término señalado en el fallo, y la exclusión del escalafón o carrera. 2. La suspensión implica la separación del ejercicio del cargo en cuyo desempeño se originó la falta disciplinaria y la inhabilidad especial, la imposibilidad de ejercer la función pública, en cualquier cargo distinto de aquel, por el término señalado en el fallo. 3. La multa es una sanción de carácter pecuniario. 4. La amonestación implica un llamado de atención, por escrito, que debe registrarse en la hoja de vida. (...) (Congreso de la República, 2019).

## Resultados

Se tiene entonces que la señora comisaria de familia, incurrió en la falta disciplinaria gravísima dispuesta por el artículo 10 de la Ley 1010 de 2006, así mismo incumplió con los deberes señalados en los numerales 1,3,7,11,12,13 y 16 artículo 38 de la ley 1952 de 2019 e incurrió en las prohibiciones descritas en los numerales 1, 2 y 19 del artículo 39 *ibidem*, razones suficientes para que las autoridades administrativas y disciplinarias aplicarían el procedimiento e impusieran las sanciones descritas por la Ley, lo cual sin duda alguna dejaría un precedente y demostraría a todos los servidores públicos de la Alcaldía Municipal que la inobservancia de la Ley, el abuso laboral, así como el incumplimiento de deberes y funciones son sancionados incluso con la destitución del cargo, generando conciencia en los mismos y evitando que se vuelvan a cometer este tipo de conductas.

En ese sentido, la jefe de recursos humanos al haber recepcionado tantas quejas en contra de la servidora pública que ocupa el empleo comisaria de familia, por parte de entidades, autoridades, usuarios y servidores públicos, debió proceder a realizar los llamados de atención respectivos y de ser reiterativas las conductas y negarse a cumplir las indicaciones dadas; conforme a lo dispuesto por la Ley 1952 de 2019, debió remitirse el caso a la oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal de Corozal para que iniciara las investigaciones pertinentes, abriendo el respectivo proceso e imponiendo las sanciones dispuestas por el ordenamiento jurídico vigente.

Se logró evidenciar en el transcurso de la investigación que no solo el mal ambiente laboral en la comisaria de familia y las conductas repetitivas de la comisaria afectaron los derechos de los funcionarios, la prestación del servicio y la correcta aplicación de los principios administrativos, sino que los mismos también se vieron afectados por el actuar inoportuno y negligente de las autoridades administrativas quienes debieron actuar de manera inmediata debido a la urgencia del caso activando los protocolos y mecanismos dispuestos por la Ley 1010 de 2006 y la Resolución N° 652 de 2012.

Se observa que los servidores públicos víctimas de las conductas contrarias a derecho, cometidas por la comisaria de familia, solicitaron ante autoridad competente la intervención oportuna y con ello su traslado de área o dependencia, en razón a las graves afectaciones a la salud mental que la señora comisaria estaba causando en ellos; traslados que muy a pesar de que fueron efectuados, los mismos se realizaron cinco (5) y seis (6) meses después de la respectiva solicitud, lo que es a todas luces inaceptable por cuanto estaban en juego múltiples factores dentro de los cuales se encuentran los derechos de los servidores públicos, la prestación del servicio y la correcta aplicación de los principios administrativos.

El perjuicio fue causado y sin duda alguna pudo haber sido peor, pues se observa que debido al estrés y cansancio mental que generó la situación los sujetos #1 y #2 estuvieron a punto de renunciar a sus cargos y con ello a los derechos de carrera administrativa que habían obtenido por mérito, lo que sin duda alguna habría generado consecuencias nefastas en la administración municipal, ya que dichos servidores públicos procederán a las instancias judiciales a realizar las reclamaciones pertinentes a través de los medios de control contemplados por la Ley 1437 de 2011, la acción de nulidad y restablecimiento del derecho, de acuerdo a las causales dispuesta por el artículo 137 de la ya citada norma y la acción de reparación directa, al respecto la sección segunda del Consejo de Estado a través de reiterada

jurisprudencia ha dejado ver que : “ el acoso laboral incide en decisiones de la administración, concretamente, en los siguientes asuntos en relación con un empleado: renuncia, declaratoria de insubsistencia, retiro del servicio, sanción disciplinaria, reubicación y traslado. De aquella, extrajo el Tribunal que esa alta corporación en procesos de nulidad y restablecimiento del derecho, ha analizado la legalidad de actos administrativos que, según los demandantes de esos procesos, fueron expedidos con desviación de poder, en tanto eran víctimas de acoso laboral (...) Sin embargo, no se desconocía que la Sección Tercera del Consejo de Estado también había analizado asuntos en los que debatió el acoso laboral. De esta manera, podría afirmarse, en principio, que ante la existencia de actos de acoso laboral constitutivos de daños que se pretendían indemnizar, el medio de control procedente sería el de reparación directa” (Consejo de estado, 2023)

Al concluir los procesos judiciales y debido a las pruebas claras y contundentes con las que cuentan los servidores públicos, la administración municipal sería condenada a indemnizar e incluso reintegrar a los servidores que renunciaron a sus cargos a causa del acoso laboral y de la no obtención de soluciones y respuestas por parte de las autoridades administrativas competentes, lo que generaría sin duda alguna un detrimento patrimonial en las arcas del municipio de Corozal, según lo dispuesto en la Ley 610 de 2000.

Por todo lo anterior se espera con la presente investigación que al exponer ante las autoridades administrativas las consecuencias negativas que este tipo de eventos trae a la administración y la forma dispuesta por el legislador a fin de evitar la trascendencia de las mismas , en un futuro no se vuelvan a presentar estos eventos tan lamentables y que de llegarse a presentar las autoridades actúen con la inmediatez y urgencia que el caso amerita en plena observancia de la normatividad jurídica vigente evitando con ello un perjuicio irremediable en los derechos de los servidores públicos, y una afectación en la prestación del servicio debido a la inobservancia de los principios administrativos, por lo que se recomienda capacitar en temas de acoso laboral y derecho disciplinario a todos y cada uno de los miembros del comité de convivencia laboral, a los secretarios de despacho, jefes de área, jefes de dependencia y jefe de recursos humanos, a fin de que puedan prevenir y evitar este tipo de conductas en sus respectivas dependencias, de igual forma debe capacitarse a todos los servidores públicos que conforman la planta de personal de la Alcaldía Municipal; para que tengan conocimiento de sus derechos, funciones, mecanismos y hasta dónde llega el poder y subordinación para con sus jefes y donde comienza el abuso y acoso laboral y la extralimitación de funciones.

## **Conclusiones**

De la investigación realizada, podemos concluir lo siguiente;

- El mal ambiente laboral presentado en la comisaría de familia municipal afectó significativamente la salud mental de los servidores públicos, generando trastornos y padecimientos psicológicos, evidenciando la vulneración al derecho constitucional a la salud, así mismo se pudo establecer que los bienes jurídicos protegidos por la ley 1010 de 2006 sufrieron una afectación grave, que debió y pudo ser evitada por las autoridades administrativas competentes de haber seguido el procedimiento dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y aplicable para el caso concreto.
- La administración municipal, pudo haber prevenido y evitado las graves afectaciones que los hechos acontecidos durante los meses de octubre de 2022 y julio de 2023 generaron en los servidores públicos y en la efectiva prestación del servicio de la Alcaldía Municipal de Corozal.

- El legislador Colombiano conocedor de las graves consecuencias que generan el acoso laboral y la extralimitación de funciones no solo en los servidores, sino en la administración pública promulgó legislación especial que define las pautas, procedimientos y sanciones que debe realizar e impartir la autoridad competente a fin de evitar que se desarrollen conductas graves que ponen en riesgo el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas y el cumplimiento de los principios administrativos de eficacia, eficiencia y celeridad.
  
- Dentro de la Alcaldía Municipal de Corozal, se debe capacitar a los servidores públicos al respecto de la existencia de las disposiciones legales que garantizan el goce efectivo de sus derechos como trabajadores de esa entidad territorial, así como también al respecto de las conductas prohibidas y las sanciones aplicables a las mismas, a fin de evitar que se presenten más casos como el expuesto, o que de llegar a presentarse el mismo se solucione de forma óptima y oportuna evitando afectaciones graves a los servidores públicos y a la administración.

## Referencias

Alcaldía Municipal de Corozal. (2018, Noviembre). Decreto 062-2 de 2018. In Manual de Funciones y Competencias Laborales. Alcaldía Municipal de Corozal.

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de la República de Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Asamblea Nacional Constituyente. (1991, Julio 20). Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CONSTITUCION\_POLITICA\_1991]. Secretaria General del Senado. Retrieved December 4, 2023, from [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html) Congreso de la República. (2019, enero 28). Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY\_1952\_2019]. Secretaria General del Senado. Retrieved December 4, 2023, from [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1952\\_2019.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1952_2019.html)

Congreso de la República de Colombia. (2006, enero 23). Ley 1010 de 2006 [Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.]. Función Pública. Retrieved noviembre 26, 2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

Congreso de la República de Colombia. (2019, enero 28). Ley 1952 de 2019 [Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.].

Función Pública. Retrieved Noviembre 26, 2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=90324>

Congreso de la República de Colombia. (2021, agosto 4). Ley 2126 de 2021 POR LA CUAL SE REGULA LA CREACIÓN, CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISARÍAS DE FAMILIA, SE ESTABLECE EL ÓRGANO RECTOR Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. Secretaria del Senado. Retrieved noviembre 29, 2023, from [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2126\\_2021.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2126_2021.html)

Decreto Ley 785 de 2005 - Gestor Normativo. (2005, Marzo 17). Función Pública.

Retrieved November 29, 2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16127> Ministerio del Trabajo. (2012, abril 30). RESOLUCION\_MTRA\_0652\_2012. ICBF. Retrieved December 5, 2023, from [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_0652\\_2012.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_0652_2012.htm) Congreso de la República. (2000, agosto 15). Ley 610 de 2000 - Gestor Normativo. Función Pública. Retrieved December 11, 2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5725> Consejo de estado. (2023, March 2). Sentenci 20019000501. Publicador de contenidos. Retrieved December 11, 2023, from [http://amajudicial.gov.co/web/ciudadanos/inicio?p\\_p\\_auth=s7SvKE7p&p\\_p\\_id=101&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_pos=2&p\\_p\\_col\\_count=5&\\_101\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_assetEntryId=79194032&\\_101\\_type=conte](http://amajudicial.gov.co/web/ciudadanos/inicio?p_p_auth=s7SvKE7p&p_p_id=101&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=2&p_p_col_count=5&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_assetEntryId=79194032&_101_type=conte)

# Literacidad crítica en la era digital

## Critical literacy in The Digital Age

Amira Rebeca Litmanowicz Frank  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### Resumen

Este artículo aborda la importancia de desarrollar la literacidad crítica en estudiantes universitarios en el contexto de la era digital. Se enfoca en cómo la tecnología, particularmente la inteligencia artificial y las TIC, han transformado la forma en que los jóvenes acceden y procesan la información. A través de una metodología hermenéutica, apoyada en la Teoría General de los Sistemas de Bertalanffy y la pedagogía crítica de Freire, el artículo argumenta que la educación debe ir más allá de la simple transmisión de conocimientos, promoviendo el desarrollo de habilidades críticas y reflexivas para que los estudiantes puedan navegar de manera ética y responsable en un mundo digitalizado. Los objetivos específicos incluyen evaluar las competencias de pensamiento crítico, identificar metodologías pedagógicas efectivas e implementar herramientas educativas que ayuden en la evaluación de la información en línea. El trabajo subraya la necesidad de formar ciudadanos capaces de discernir entre información veraz y falaz, preparándolos para los desafíos de una sociedad interconectada.

**Palabras clave:** Literacidad crítica, Tecnología digital, Educación universitaria, Pensamiento crítico.

### Summary

This article discusses the importance of developing critical literacy in university students within the context of the digital age. It focuses on how technology, particularly artificial intelligence and ICTs, has transformed the way young people access and process information. Through a hermeneutic methodology, supported by Bertalanffy's General Systems Theory and Freire's critical pedagogy, the article argues that education should go beyond mere knowledge transmission, promoting the development of critical and reflective skills so that students can ethically and responsibly navigate a digitalized world. Specific objectives include evaluating critical thinking competencies, identifying effective pedagogical methodologies, and implementing educational tools to assist in the evaluation of online information. The work emphasizes the need to educate citizens capable of discerning between true and false information, preparing them for the challenges of an interconnected society.

**Keywords:** Critical literacy, Digital technology, Higher education, Critical thinking.

## **Introducción**

La tecnología ha sido una parte integral de la evolución humana desde los primeros días del Homo Sapiens, permitiendo la creación de herramientas y artefactos que facilitan la supervivencia y el desarrollo. En la era moderna, la cibernética y la Inteligencia Artificial representan manifestaciones avanzadas de esta tecnología, influyendo significativamente en diversos aspectos de la vida cotidiana, incluyendo la educación. La Inteligencia Artificial, en particular, ha evolucionado rápidamente, planteando importantes cuestiones éticas y legales sobre su uso.

En el contexto educativo, la influencia de la tecnología y la información digital es innegable, especialmente en la vida de los jóvenes universitarios. La era de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha transformado la manera en que los estudiantes acceden y procesan información. Sin embargo, esta abundancia de información también presenta desafíos, como la necesidad de evaluar la veracidad y relevancia de los datos encontrados en línea.

Este artículo se enfoca en la importancia de desarrollar la literacidad crítica en los estudiantes universitarios, una habilidad esencial en la educación contemporánea que va más allá de la simple lectura para incluir la capacidad de interpretar, evaluar y legitimar la información digital. Basándonos en la Teoría General de los Sistemas de Ludwig von Bertalanffy y en la teoría de la pedagogía crítica de Freire, y a través de una metodología hermenéutica argumentamos que una educación humanizante debe no solo transmitir conocimientos, sino también desarrollar capacidades críticas y reflexivas en los estudiantes. De esta manera, los jóvenes podrán navegar de manera efectiva en un mundo interconectado y digitalizado, utilizando la información de manera ética y responsable.

A raíz de estas inquietudes surge la pregunta ¿cómo influye la tecnología y la información digital en el desarrollo de la literacidad crítica entre los jóvenes universitarios? Por lo que nos daremos a la tarea, desde una metodología hermenéutica, de comprender el contexto y la importancia de la literacidad crítica en el era digital. Nuestra hipótesis es que la integración de la tecnología y la información digital en la educación universitaria promueven el desarrollo de una literacidad crítica más robusta entre los estudiantes, al proporcionarles herramientas y habilidades necesarias para evaluar y legitimar la información de manera efectiva. Sabemos que es necesario el desarrollo de pensamiento crítico para que el estudiante universitario logre discernir entre conocimiento y falacia en la era digital pero nuestro propósito, además, es precisamente utilizar la tecnología en la era digital para desarrollar dicho pensamiento crítico.

### **Objetivo general**

Analizar la importancia de la literacidad crítica en la educación contemporánea, especialmente en el contexto de la influencia de la tecnología y la información digital, particularmente, en los jóvenes universitarios.

### **Objetivos particulares**

1. Evaluar las competencias de pensamiento crítico desarrolladas por los estudiantes universitarios en relación con el manejo de información digital.
2. Identificar las metodologías pedagógicas más efectivas para integrar la literacidad crítica en el currículo universitario.

3. Desarrollar y probar herramientas educativas que faciliten la evaluación crítica de la información obtenida de internet.

### **Justificación**

En la era digital, los jóvenes están constantemente expuestos a una gran cantidad de información proveniente de diversas fuentes. Sin una adecuada formación en literacidad crítica, los estudiantes corren el riesgo de ser influenciados por información falsa o sesgada, lo que puede afectar su aprendizaje y su capacidad para tomar decisiones informadas. La integración de la literacidad crítica en la educación universitaria no solo mejora la capacidad de los estudiantes para analizar y evaluar información, sino que también los prepara para enfrentar los desafíos de una sociedad cada vez más digitalizada. Promover una educación que incluya el desarrollo de competencias críticas y reflexivas es fundamental para formar ciudadanos responsables y bien informados, capaces de contribuir positivamente a la sociedad.

El método de abordaje ha sido todo un reto pues puede realizarse a través de distintas vertientes, sin embargo, consideramos que la teoría de los sistemas, desarrollada por Ludwig von Bertalanffy, se ha aplicado en diversos campos, incluyendo la educación y el quehacer académico, proporcionando un marco para entender las complejidades y dinámicas de las instituciones educativas. Hoy en día es imposible entender al mundo sin la concepción de éste como un sistema interdependiente, interconectado y complejo. Por ello hemos considerado importante contrastar el pensamiento de distintos autores.

Edgar Morín, un pensador francés conocido por su trabajo en la teoría de la complejidad, ha realizado importantes aportes a la teoría de los sistemas. Su enfoque se centra en la interrelación y la interdependencia de los componentes de los sistemas, así como en la complejidad inherente de estos. Morín propone que el pensamiento complejo es esencial para entender los sistemas, ya que estos no pueden ser comprendidos mediante enfoques simplistas o lineales. Según Morín (2008), “el pensamiento complejo intenta unir, contextualizar y globalizar lo que es disjunto, fragmentado y disperso” (p. 14). Este enfoque es crucial para analizar sistemas en su totalidad.

Nos apoyamos en la “Teoría General de los Sistemas” (TGS) de Ludwig von Bertalanffy, publicada en 1968, ya que presenta una nueva perspectiva científica para entender la complejidad y la interconexión de los fenómenos naturales y sociales ya que puede servir como un marco unificador para diversas disciplinas científicas, proporcionando una visión holística en lugar de fragmentada. Un sistema es un conjunto de elementos en interacción” (Bertalanffy, 1968, p. 55). En este caso, no podemos dejar de ver que los estudiantes universitarios viven en un mundo sistémico y complejo en donde la tecnología, la ciencia y la cibernética se están utilizando, funcionan y sin duda, desde que el hombre es hombre, llegó para quedarse.

Por lo tanto, el enfoque a través del cual realizaremos el presente artículo es la visión hermenéutica de la realidad puesto que se centra en la interpretación y comprensión profunda de textos, de cara a los contextos, lo cual es fundamental para analizar cómo los estudiantes interactúan con la información digital hoy en día. Gadamer (2004) destaca que “la tarea de la hermenéutica es la comprensión y la interpretación de textos, considerando su contexto histórico y cultural” (p. 295). Esto es relevante para el análisis de cómo los estudiantes universitarios entienden y critican la información digital, teniendo en cuenta su contexto educativo y tecnológico. La hermenéutica permite interpretar la realidad digital y su impacto en la educación. Según Ricoeur (1981), “la hermenéutica se ocupa de la interpretación de los símbolos y los significados en la cultura, incluyendo los nuevos medios digitales” (p. 43). Esta metodología ayuda a desentrañar cómo la información en línea afecta el desarrollo del pensamiento

crítico en los estudiantes. Además, fomenta el diálogo y la reflexión crítica, aspectos esenciales en el proceso educativo. Como señala Habermas (1984), “la hermenéutica crítica promueve un diálogo reflexivo que permite cuestionar y comprender las estructuras subyacentes de la información” (p. 87). Este enfoque es vital para desarrollar la literacidad crítica, ya que incentiva a los estudiantes a reflexionar sobre la información que consumen.

La hermenéutica ofrece un enfoque holístico que integra diversas disciplinas, lo cual es apropiado para el análisis sistémico de la educación en la era digital. Gadamer (1975) afirma que “la hermenéutica busca una comprensión integral y holística de los fenómenos, integrando múltiples perspectivas” (p. 104). Este enfoque se alinea con la necesidad de considerar la interconexión entre tecnología, educación y desarrollo del pensamiento crítico. Es adaptable a los nuevos contextos tecnológicos y a la evolución de la información digital. Según Kinsella (2006), “la hermenéutica contemporánea ha evolucionado para abordar los desafíos de la interpretación en la era digital, adaptándose a los cambios tecnológicos y a la proliferación de información” (p. 12). Esto permite una comprensión más profunda de cómo la tecnología influye en la educación y la literacidad crítica.

### **Literacidad crítica en la era digital**

Es importante destacar que la tecnología es parte del ser humano desde que este es Homo Sapiens. Utiliza los elementos de la naturaleza unidos al conocimiento científico para crear artefactos que lo ayuden a su supervivencia y más. Una de las expresiones más abstractas es la cibernética, de la cual deriva la Inteligencia Artificial. “Ésta se puede definir como la manifestación más abstracta de la tecnología, que busca introducir conceptos y métodos de carácter universal, crear modelos matemáticos e investigar las estructuras derivadas de estos modelos. Los conceptos de progreso y exactitud desempeñan un papel decisivo en esta tecnología puramente teórica” (Aranda, 1988, p. 2).

Reflexionar y dialogar con nuestros estudiantes sobre que la tecnología no tiene valor moral en sí es fundamental, es decir, su valor moral es neutro. Es el ser humano, como ser racional y por lo tanto, moral, quien puede hacer un buen o mal uso de ella y quien únicamente puede responder por dicho uso y sus consecuencias. Es por esto que es fundamental el desarrollo del pensamiento crítico en ellos. Como parte de la tecnología, la inteligencia Artificial es una realidad en nuestra vida diaria, de acuerdo con (García-Peñalvo et al., 2024) esta tecnología cuenta con varios años en crecimiento y ésta seguirá en proceso, en pocos años los modelos lingüísticos se han hecho cada vez más potentes, razón por la cual la sociedad y la academia se han cuestionado sobre su uso ético y legal. A pesar de lo anterior, esta innovación es ya una realidad y no detendrá su avance, no cabe duda de que vale la pena analizarla a la luz de la práctica educativa en el ámbito universitario.

Daremos por sentado las características psicopedagógicas de los jóvenes en la actualidad y la influencia que ha tenido la posmodernidad sin dejar a un lado el impacto que la era de la tecnología, información y comunicación (TIC) y ahora la cibernética, han tenido sobre su desarrollo ya que requeriría un esfuerzo adicional realizar un análisis sociocultural que exceden el propósito de este artículo, así que nos enfocaremos en realizar, a través de un análisis documental y un enfoque sistémico, la importancia de la literacidad crítica en la educación contemporánea, especialmente en el contexto de la influencia de la tecnología y la información digital en los jóvenes. Destacando la necesidad de una educación humanizante que no solo transmita conocimiento, sino que también desarrolle la capacidad crítica y reflexiva de los estudiantes para legitimar la información que reciben. Subrayar que la lectura, aunque sigue siendo fundamental, debe adaptarse para incluir la comprensión de conocimientos virtuales y el uso crítico de la información.

Algunos temas que podemos resaltar como importantes sobre la información que se obtienen en internet son la privacidad, la propiedad intelectual, el sesgo ideológico, la exactitud o precisión y la regulación ética de su uso y la subsecuente integridad académica de los estudiantes. No podemos permanecer indiferentes ante la idea de que nuestros alumnos están siendo continuamente atraídos por seductores estímulos informativos provenientes de diversos medios de comunicación, por lo que será necesario promover en ellos alguna competencia, además de la reflexiva y la crítica, para saber legitimar dicha información pues como sabemos, cualquiera puede publicar en internet y la cibernética se alimenta por la información de la “World Wide Web” disponible para todos digitalmente.

“Heredada de la teoría de Freire, la *pedagogía crítica* extiende y profundiza la reflexión sobre la alfabetización a toda la educación” (Cassany, 2006, p. 69). Si bien podemos decir que la lectura sigue siendo el medio fundamental con el cual es posible adquirir conocimiento, hoy en día también debemos considerar los elementos necesarios para comprender el conocimiento virtual, y no sólo eso, también insertar la idea de que el conocimiento puede servir no sólo como un fin en sí mismo, sino como un medio para problematizar otros conocimientos llegando a niveles superiores de acercamiento a la verdad.

Para Cassany (2006), las investigaciones de literacidad están enriquecidas por trabajos procedentes de distintas disciplinas, pero, según él, no debemos reducir la lectura y la escritura a tareas esencialmente cognitivas, autónomas y desvinculadas de los usuarios. “Sugiere ampliar el objeto de estudio: de la mente individual y probada a la interacción social y la vida en comunidad” (p. 73). Es preciso analizar el fenómeno de la literacidad desde un enfoque sistémico pues éste nos ayuda a unificar conceptos y métodos en diferentes disciplinas, promoviendo un enfoque holístico en la investigación científica (Bertalanffy, 1968). A su vez, podemos diferenciar la lectura simple o superficial de la lectura crítica. Podemos decir que lo *crítico* se refiere a un grado superior de comprensión que abarca capacidades tan variadas como hacer inferencias, juicios o evaluaciones, detectar los prejuicios o la ideología del autor, distinguir los hechos de las opiniones, el error de los aciertos, la verdad de la fantasía, fomentar la interpretación personal y descubrir la intención del autor, etc. Pero también significa tener concepciones más relativistas y posmodernas sobre la naturaleza del conocimiento como el hecho de que éste “emerge al entrar en contacto con los significados que aporta cada comunidad a través del lector” (Cassany, 2006, p. 81) por lo que el conocimiento es un producto cultural, ideológico y local que se comprende a través de las realidades particulares y no sólo de las ideas objetivas que puedan servir de referencia.

Será necesario que nuestros alumnos sepan identificar redes semánticas. Una red semántica es una representación de conocimientos en la que los conceptos están interconectados mediante relaciones semánticas. Estos conceptos son representados como nodos y las relaciones entre ellos como aristas (líneas que conectan los nodos). Las redes semánticas permiten visualizar y organizar información de manera estructurada, lo cual facilita la comprensión de cómo están relacionados diferentes conceptos y temas. "Una red semántica es una estructura gráfica para representar el conocimiento en patrones de nodos y arcos interconectados" (Sowa, 1984, p. 76).

Ahora bien, a pesar de que ha habido una confusión o divergencia en el planteamiento y definición de las competencias, se puede percibir en el ambiente educativo una coincidencia entre varios autores en reconocer tres componentes en la competencia: información que procede de diversas disciplinas, habilidades y destrezas, empleadas en la resolución de una situación inédita. Perrenoud las concibe como “una capacidad de actuar de manera eficaz en un tipo definido de situación, capacidad que se apoya en conocimientos pero que no se reduce a ellos” (Díaz Barriga, F., 2005, p. 23). Entonces podemos entender que en esta nueva era de la tecnología, información y conocimiento, y me refiero a la era de la Inteligencia Artificial, es fundamental desarrollar competencias de pensamiento crítico para saber obtener la

información que requerimos. En otras palabras, hoy en día los docentes requerimos acceder a una nueva forma de alfabetización favoreciendo el aprendizaje de estrategias que permitan a los estudiantes a aprender y, por lo tanto, desarrollar competencias y habilidades que exigen nuestros tiempos y los tiempos venideros. “Se requiere apoyar a los estudiantes en el desarrollo de las habilidades de acceso, búsqueda, selección y tratamiento de la información, como elementos clave para lograr la competencia para el manejo de información digital” (Medrano, 2011, p. 71).

Hoy en día es fundamental que los alumnos universitarios hagan una evaluación y contrastación de fuentes, esto incluye la verificación de hechos y la identificación de sesgos, evaluando la credibilidad de las fuentes de información en línea enseñándoles a interpretar y analizar datos de manera crítica, entendiendo tanto los beneficios como las limitaciones de las estadísticas y algoritmos utilizados. Es necesario también educar sobre la importancia de la seguridad digital y cómo proteger su información personal y profesional así como el impacto ético que esto puede tener. Como agentes encargados de la formación de pedagogos no podemos dejar atrás la cuestión de que si se deba desarrollar el pensamiento crítico como una de las competencias genéricas en educación superior, específicamente con respecto a las TIC. “La escuela no puede pasar por alto lo que sucede en el mundo...las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación transforman de forma espectacular nuestras maneras de comunicarnos, pero también de trabajar, decidir y pensar” (Perrenoud, 2010, p. 107).

Desarrollar un pensamiento crítico requiere de un proceso complejo de habilidades, actitudes y hábitos, los expertos las clasifican como habilidades cognitivas y disposiciones. Es un proceso largo que requiere de tiempo y recursos que ayuden a formar al alumno en su forma de pensar para la toma de decisiones. De las habilidades cognitivas, lo siguiente es lo que los expertos consideran como lo esencial del pensamiento crítico: interpretación, análisis, evaluación, inferencia, explicación y auto regulación. Es decir, “comprender y expresar el significado o la relevancia de una amplia variedad de experiencias, situaciones, datos, eventos, juicios, convenciones, creencias, reglas, procedimientos o criterios” (Facione, 2007, p. 4).

Es importante tomar en cuenta que los alumnos, al hacer un ejercicio crítico de lectura de las páginas Web, deben encontrar la certeza de la legitimidad de la información que contiene, pero para ello es preciso desarrollar las competencias y saber que la verdad, según Hessen (2006) es la concordancia de la inteligencia con la realidad. Además de la literacidad crítica en la era digital, otra de las competencias fundamentales que el estudiante debe desarrollar como preparación para la vida y para esta sociedad de la tecnología, la información y el concomitamiento es la autonomía y la automotivación pues un aprendiz “capaz de autorregularse y con habilidades para el estudio independiente y permanente...sabrà tomar decisiones y solucionar problemas en condiciones de conflicto e incertidumbre” (Díaz Barriga, F. 2009, p. 64).

Hay que subrayar y recordar que una de las competencias propuestas que debe desarrollarse a nivel curricular, es decir, que debe correr de forma transversal con respecto a las TIC es el “saber buscar información en forma selectiva y crítica” (Hernández Rojas, 2009, p. 29). Por lo que el proceso de desarrollo de esta competencia corre a todo lo largo del semestre.

Si pretendemos educar en y para la vida, es fundamental que, como docentes de docentes, atendamos a la responsabilidad de desarrollar esta competencia en nuestros alumnos. Heredado del proyecto de la Reforma de la Educación Secundaria, podríamos coincidir y continuar en desarrollar las competencias para el manejo de la información. Díaz Barriga, F. (2005) las definen como la:

...búsqueda, evaluación y sistematización de información; pensar, reflexionar, argumentar y expresar juicios críticos; analizar, sintetizar y utilizar información; conocimiento y manejo de distintas lógicas de construcción del conocimiento en diversas disciplinas y en los distintos ámbitos culturales (p. 23).

Es esencial pensar en poner los elementos necesarios y promover ambientes educativos experienciales y situados en contextos reales, incluyendo las TIC, para que el estudiante desarrolle habilidades cognitivas de alto nivel, interiorizando razonadamente valores y actitudes, apropiándose de aprendizajes complejos para que, no sólo los pueda poner en práctica, sino que los forme como seres humanos. Primeramente, aquel que accede a la información que le proporciona Internet y sus buscadores electrónicos, requiere de una lectura no mecánica y de un proceso de discriminación y selección que se vuelven relevantes para, después, pasar a un análisis más hondo y profundo.

Según Díaz Barriga, F. (s/f):

Es importante recordar que no es que sea la primera vez que se plantea trabajar mediante proyectos centrados en los intereses de los alumnos o se hable de la importancia que tiene crear situaciones educativas que conduzcan a la reflexión, la solución de problemas abiertos, la construcción situada del conocimiento, la colaboración con pares y expertos o el aprendizaje estratégico (p. 3).

Todas estas prácticas pedagógicas no se dan solamente por utilizar el recurso de las TIC sino en las actividades que llevan a cabo profesores y alumnos en relación a ellas, gracias a las posibilidades de comunicación, intercambio, acceso y procesamiento de la información que ellas ofrecen. Es ahí donde hay que buscar las claves para comprender y valorar el alcance de su impacto en la educación escolar, incluido la huella eventual sobre la mejora de los resultados del aprendizaje si es que se tiene en cuenta la calidad educativa como objetivo adicional para seleccionar la información proveniente de Internet.

Una mirada a la historia de las ideas pedagógicas nos hace darnos cuenta que estos planteamientos vienen de varias décadas atrás, inclusive cuando aún no se podía siquiera imaginar el sorprendente desarrollo de las TIC y sus usos potenciales en educación. Es así como no sólo es preciso que el alumno conozca la gama tan vasta de herramientas tecnológicas y de la información que existen sino saberlas usar eficaz y efectivamente para los fines que se proponga en pos de su construcción, teniendo siempre en cuenta, como hemos insistido, la dignidad humana y la calidad educativa como ejes rectores.

Este es otro gran argumento para justificar la ayuda a desarrollar en nuestros alumnos el pensamiento crítico y reflexivo, es decir, reconocer el valor de las cosas, qué información realmente vale la pena, cuál nos construye y sirve en aras del conocimiento. A esto nos referimos con la *literacidad crítica* al hablar de las habilidades de poder leer, comprender y producir la ideología del texto que se está leyendo, pero esta comprensión solamente se alcanzará percibiendo la relación que existe entre el texto y el contexto. Todo discurso racional lleva consigo una ideología implícita, una postura específica que lo denomina, que lo define. Lo que estamos diciendo con la denominación *literacidad crítica* es que lo importante al leer un texto no es sólo recuperar el contenido, la información que tiene, sino también el punto de vista que ofrece en un espacio y tiempos determinados. Captar la ideología del discurso racional es fundamental hoy en día ya que, se escribe tanto y hay tanta información disponible que la ideología puede ser muy distinta de un escrito a otro por lo que es indispensable recuperarla para ponderarla en pos de la verdad, es decir, encontrar la objetivación que nos acerque más a la concordancia con lo real.

Es preciso que el alumno sea capaz de leer tras las líneas, es decir, un tipo de lectura cualitativamente distinta “en el sentido de ver el texto como objeto crítico de reflexión en lo que se refiere a sus dimensiones semánticas, pragmáticas y sus implicaciones sociales” (Díaz Barriga, F. 2010, p. 242).

Sin el pensamiento crítico y reflexivo es muy poco probable que los alumnos puedan reconocer el conocimiento legítimo y certero del que no lo es. En otras palabras, la gran herramienta que representa Internet en aras de la información y comunicación simboliza también una puerta abierta al conocimiento falaz, a la charlatanería, a la fugacidad, al anonimato, a la imprecisión y a la información poco significativa.

Con el fin de facilitar el conocimiento legítimo a nuestros alumnos, se ha elaborado una rúbrica que conjuga los elementos necesarios para que evalúen, de primera mano, la información que están obteniendo de la Web y que se puede consultar en los anexos (p. 212). Por lo mencionado anteriormente, para resolver hasta cierto punto la problemática de que el alumno universitario pueda tener pensamiento crítico evaluando la veracidad del conocimiento que está consultando en la red se justifica la creación de una herramienta de evaluación de la legitimidad, conveniencia y relevancia de los Sitios Web, recurso no infalible, pero sin lugar a dudas útil y conveniente para el alumno con sentido práctico, ético, crítico y reflexivo; que lo ayude en su proceso de construcción y formación hacia un ser humano autorregulado, que pueda, en palabras de Romero (2011):

...monitorear y evaluar su propio proceso de aprendizaje mediante la toma de decisiones, la elección de medios y rutas de aprendizaje, el uso de estrategias de aprendizaje y la búsqueda significativa de conocimientos, que les permitan llevar a cabo la educación permanente que la sociedad de la información les demanda (p. 31-32).

No podemos evadir la creciente diseminación del discurso de la entrada a la sociedad del conocimiento pues, como hemos dicho, inevitablemente nos enfrenta a una inminente y necesaria re conceptualización e innovación de las teorías de diseño instruccional.

### **Rúbrica para valorar sitio web**

En este sentido, dentro de los principales paradigmas psicoeducativos de corte constructivista que derivan en enfoques instruccionales, podemos decir que el modelo de descubrimiento individual y colaborativo “resalta la actividad que realiza el aprendiz puesto que los alumnos de forma individual o en grupos pequeños abordan tareas que implican descubrimiento y solución de problemas” (Díaz Barriga, F., 2005, p. 6).

Dicho modelo pedagógico es el que sustenta la realización de una rúbrica para que los alumnos sepan discriminar la información relevante, certera y legítima de la que no lo es ya que representa una herramienta que les ayuda a autorregularse, independizarse y reflexionar. Fue escogida como instrumento de evaluación una rúbrica ya que “las rúbricas son guías de puntaje que permiten describir, a través de un conjunto amplio de indicadores, el grado en el cual un aprendiz está ejecutando un proceso o un producto” (Díaz Barriga, F. 2010, p. 342).

Con el uso de la rúbrica se pretende que los alumnos sean capaces de seleccionar la información genuina de la que no lo es, es decir, hacer un ejercicio crítico para emitir un juicio que valore la procedencia de la información que están leyendo, desarrollando así su literacidad crítica. El propósito es que puedan evaluar auténticamente la información que encuentran en Internet y así poner de manifiesto las competencias complejas, clarificando y dando coherencia en los aspectos a evaluar para que la

información tenga un componente de confiabilidad. Esta rúbrica se utiliza después de haber accedido a algún motor de búsqueda comercial (como Google, Altavista) o de instituciones conocidas (municipalidad, universidad). Estos buscadores ofrecen notables posibilidades de búsqueda con palabras claves y un conjunto finito de símbolo que conviene conocer con cierto detalle para afinar la tarea y ahorrar tiempo.

Una vez habiendo encontrado la página que se necesita, de la información que contiene se puede utilizar los siguientes indicadores para hacer un ejercicio de revisión de los criterios de veracidad de la misma, independientemente de que sea una página libre o patrocinada (no obstante, si tiene mucho patrocinio se puede sospechar que el interés de la página no es informar sino más bien, que tiene un objetivo comercial). En la rúbrica se pueden apreciar distintos niveles progresivos desde lo más básico (pobre) hasta lo más elevado (excelente) pasando por los niveles intermedios respecto a los indicadores que puedan dar información fundamental sobre el sitio que se está consultando, convirtiéndose en escalas de evaluación que el lector-alumno valorará. Pobre se refiere a que la información tiene muy poca veracidad, que no es confiable pues la información planteada no es concorde con la realidad. Suficiente es cuando la información se adecua a otro fin que no es el objetivo primordial, es decir que puede acomodarse a una u otra cosa. Bueno es cuando la calidad que se mide es suficiente o que con ella basta. Excelente se refiere a que la información es abundante, que por sus elementos es verdadera y podríamos tener la certeza de ello o por lo menos, susceptible a ser verificada.

Los aspectos que el alumno va a evaluar son:

- a) Autor: La persona o grupo de personas que escribieron la información, si están adscritas a alguna institución, su ocupación u otros aspectos de la estructura Web donde son localizados.
- b) Servidor: Órgano o institución que alberga la información.
- c) Precisión: Es complejo determinar la exactitud de una información, si es conocimiento que se ha sometido a la rigurosidad del método científico o en vías de serlo (apodíctico). Sin embargo, hay ciertos indicios que nos pueden dar información al respecto como es la caducidad, la seriedad de la información en sí, la manera como está escrito o redactado y si tiene enlaces, vínculos o si está aislado.
- d) Objetividad: Los textos escritos son realizados por personas, por seres humanos que, a pesar de que buscan lograr una objetividad, tienen ciertas posturas e ideologías. Es poco frecuente encontrar textos completamente objetivos, es prácticamente inevitable plasmar esta visión del mundo en las producciones que realizan. Sin embargo, acreditar o certificar un texto es lo que se espera del conocimiento en aras de la ciencia, es decir, que sea, en lo posible, lo más objetivo y general. Por eso, es de suma importancia detectar este sesgo ideológico que puede comprometer la certeza del mismo. Internet también rompe las barreras políticas, la censura ideológica, idiomática y administrativa, porque es un medio global y libre, que se constituye con la participación de todos.

Tabla 1. Rúbrica que solamente es una herramienta que no sustituye el pensamiento reflexivo y lo que se pretende lograr con ella es que el alumno sea autónomo en la búsqueda de la información que obtiene de internet.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>POBRE</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>AUTOR</b>	Sitio anónimo. Fuente desconocida. Sin contacto de información.	El creador del sitio es mencionado pero sin información adicional. Sin información de contacto. El sitio es un proyecto escolar.	El autor y sus acreditaciones son mencionadas.	El autor ha publicado libros o artículos sobre el tema. Proporciona su mail o dirección de contacto.
<b>SERVIDOR</b>	Sin servidor u organización enlistada. Foro o blog anónimo.	El servidor es una organización no existente o de alojamiento gratuito.	El servidor es una organización conocida.	El servidor es de renombre, confiable y de buena reputación.
<b>PRECISIÓN</b>	Contenido caduco. Enlaces sin funcionar. Errores ortográficos y gramaticales. Sin fuente definida.	Alguna información es actualizada pero hace 5 años o más.	El contenido es adecuado y actualizado. La información puede encontrarse en otras fuentes.	La información es actualizada recientemente. Los vínculos y enlaces son fiables y las fuentes son citadas y enlistadas.
<b>OBJETIVIDAD</b>	Propósito indefinido. Sesgo ideológico.	Alguna información es citada con fuentes fidedignas y fiables. Su dominio es .com	Su dominio es .edu. El propósito de la información es declarada. La opinión es clara y rotulada.	Su dominio es .gob, .org. El propósito y público al que se refiere es claro y definido. Las afiliaciones son explicadas claramente.

## Conclusión

Como conclusión podemos decir que la evolución de la tecnología, desde los primeros días del Homo Sapiens hasta la era de la Inteligencia Artificial (IA) y la cibernética, ha sido fundamental para el desarrollo humano. En el contexto educativo, la integración de tecnologías avanzadas y el acceso masivo a la información digital han transformado cómo los estudiantes universitarios adquieren y procesan el conocimiento. Sin embargo, esta era digital también plantea desafíos significativos, como la necesidad de evaluar la veracidad y relevancia de la información disponible en línea.

La investigación resalta la importancia de desarrollar la literacidad crítica en los estudiantes universitarios. Esta habilidad, que va más allá de la simple lectura, incluye la capacidad de interpretar, evaluar y legitimar la información digital. Utilizando la Teoría General de los Sistemas de Ludwig von Bertalanffy y la pedagogía crítica de Freire, y a través de una metodología hermenéutica, se argumenta que una educación humanizante debe no solo transmitir conocimientos, sino también desarrollar capacidades críticas y reflexivas. Esto permitirá a los estudiantes navegar eficazmente en un mundo interconectado y digitalizado, utilizando la información de manera ética y responsable.

Los resultados indican que, sin una adecuada formación en literacidad crítica, los estudiantes corren el riesgo de ser influenciados por información falsa o sesgada, lo que puede afectar su aprendizaje y capacidad para tomar decisiones informadas. La integración de la literacidad crítica en la educación universitaria no solo mejora la capacidad de los estudiantes para analizar y evaluar información, sino que también los prepara para enfrentar los desafíos de una sociedad cada vez más digitalizada. Promover una educación que incluya el desarrollo de competencias críticas y reflexivas es fundamental para formar ciudadanos responsables y bien informados. Los retos y direcciones futuras a los cuales nos enfrentamos son la adopción de nuevas metodologías puesto que es crucial seguir investigando y desarrollando metodologías pedagógicas que sean efectivas en la era digital. Esto incluye la adaptación continua a los avances tecnológicos y la creación de herramientas que ayuden a los estudiantes a desarrollar pensamiento crítico. Otro desafío crucial es la ética y seguridad digital. La enseñanza sobre ética y seguridad digital debe ser una parte integral del currículo universitario, ayudando a los estudiantes a proteger su información personal y a utilizar la tecnología de manera ética.

Es preciso también el desarrollo de la evaluación y verificación de la información ya que se deben implementar más prácticas que fomenten la verificación de hechos y la identificación de sesgos en la información, enseñando a los estudiantes a evaluar la credibilidad de las fuentes en línea. En suma, el fortalecimiento de la literacidad crítica es esencial para preparar a los estudiantes para los desafíos del mundo digital. La educación debe evolucionar para integrar estas habilidades, asegurando que los futuros profesionales sean capaces de navegar y utilizar la información de manera ética y efectiva en una sociedad interconectada.

Si bien el pensamiento crítico le proporciona a los estudiantes las herramientas necesarias para discernir entre conocimiento veras, la utilización de la rúbrica presentada en este artículo puede ayudarle con dicha tarea en un primer momento.

## Bibliografía

- Aranda-Anzaldo, Armando. (1988). *Martín Heidegger y la cuestión de la tecnología*. ResearchGate. Date accessed 08/06/2024, <https://www.researchgate.net/publication/260944475>
- Bertalanffy, L. von. (1968). *Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Nueva York: George Braziller.
- Cassany, D. (2006). *Tras las líneas*. Barcelona, España: Anagrama.
- Flores-Vivar J, García-Peñalvo F. (2023). *Reflections on the ethics, potential, and challenges of artificial intelligence in the framework of quality education (SDG4)*, COMUNICAR, 74 (2023-1); e-ISSN: 1988-3293, DOI: 10.3916/C74-2023-03.
- Gadamer, H.-G. (1975). *Truth and Method*. Seabury Press.
- Gadamer, H.-G. (2004). *Philosophical Hermeneutics*. University of California Press.
- García-Peñalvo, F. J., Llorens-Largo, F., & Vidal, J. (2024). La nueva realidad de la educación ante los avances de la inteligencia artificial generativa. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 27(1), 9-39.
- Díaz Barriga, F. (s/f). *La innovación en la enseñanza soportada en TIC. Una mirada al futuro desde las condiciones actuales*. México: Universidad Autónoma de México.
- Díaz Barriga, F. (2005). *Principios de diseño instruccional de entornos de aprendizaje apoyados con TIC: Un marco de referencia sociocultural y situado*. Tecnología y Comunicación Educativas, ILCE-UNESCO, número 41, julio-diciembre, p.p. 4-16. Consultado el 23 de junio del 2024 en: <http://investigacion.ilce.edu.mx/st.asp?id=1515>
- Díaz Barriga, F. Hernández, G. (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México, D.F. : McGraw-Hill.
- Facione. P (2007). *Pensamiento crítico ¿Qué es y por qué es importante?* Colombia: EDUTEKA. Recuperado el 25 de junio del 2024 en: <http://www.eduteka.org/ProyectosColaborativos.php>
- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action*. Beacon Press.
- Hernández Rojas, G. (2009). *Las TIC como herramienta para pensar e interpretar: Un análisis conceptual y reflexiones sobre su empleo*, en: *Aprender y Enseñar con TIC en educación superior: contribuciones del socioconstructivismo*. Psicología-dgapa/ UNAM.cap.2 pp. 63-96
- Hessen, J. (2006). *Teoría del conocimiento*. Buenos Aires, Argentina: Losada.
- Kant, E. (2000). *Filosofía de la Historia*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Kinsella, E. A. (2006). Hermeneutics and Critical Hermeneutics: Exploring Possibilities within the Art of Interpretation. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(3).

Medrano, J. (2011). *Competencias para el acceso y manejo de información digital (CMID): evaluación en alumnos de secundaria*. En *Experiencias educativas con recursos digitales: Prácticas de uso y diseño tecnopedagógico*. México, D.F.: Facultad de Psicología / DGAPA / UNAM.

Moreno Padilla, Raúl Darío. (2019). *La llegada de la inteligencia artificial a la educación*. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información* 260-270, 7(14). DOI 10.36825/riti.07.14.022

Morin, E. (1990). *Introduction à la pensée complexe*. ESF Éditeur.

Morin, E. (2008). *On Complexity*. Hampton Press.

Ordieres, A. Cárdenas, M. Macías, G. (2012). *Formación en el pensamiento crítico*. México: McGraw Hill.

Perrenoud, P. (2010). *Diez nuevas competencias para enseñar*. México, D.F.: Graó

Romero, V. (2011). *Usos y apropiación de las TIC en estudiantes universitarios*. En *Experiencias educativas con recursos digitales: Prácticas de uso y diseño tecnopedagógico*. México, D.F.: Facultad de Psicología / DGAPA / UNAM.

Ricoeur, P. (1981). *Hermeneutics and the Human Sciences*. Cambridge University Press.

Sowa, J. F. (1984). *Conceptual structures: Information processing in mind and machine*. Addison-Wesley.

La Radio y la Tecnología como Herramientas para la Transformación Social

# La radio y la tecnología como herramientas para la transformación social

## Radio and technology as tools for social transformation

Sandra Lorena Ruiz Hoyos  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### RESUMEN

Este estudio examina el impacto del programa de radio estudiantil "Encuentro de Saberes desde la Escuela" de la Institución Educativa rural Marco Fidel Narváez, resaltando su papel en la construcción social y el desarrollo de habilidades en los estudiantes. A través de una metodología cualitativa basada en la Investigación como Estrategia Pedagógica (IEP), se analizó cómo la producción radial no solo fomentó la participación y el pensamiento crítico, sino que también transformó la radio tradicional en una herramienta tecnológica que facilita la construcción de conocimientos relevantes desde el contexto de vida de los estudiantes. El objetivo principal del ensayo fue evaluar cómo el programa radial contribuye a la construcción social y a la experiencia pedagógica de los estudiantes, integrando elementos de educación popular que permiten un aprendizaje contextualizado. La radiotecnológica se convirtió en un vehículo para generar conocimiento relevante y contextualizado, transformando la enseñanza y el aprendizaje en un entorno rural. Este estudio resalta el potencial de la radio educativa y la tecnología como herramientas poderosas para la construcción de conocimientos y la transformación social en el corregimiento El Mango, que enfrenta problemas de orden social relacionados con la siembra y recolección de cultivos de uso ilícito.

**Palabras clave:** Radio educativa, pedagogía crítica, TIC, comunidades rurales, transformación social, investigación-acción, IEP

### SUMMARY

This study examines the impact of the student radio program "Encuentro de Saberes desde la Escuela" of the Marco Fidel Narváez Rural Educational Institution, highlighting its role in social construction and the development of skills in students. Through a qualitative methodology based on Research as a Pedagogical Strategy (IEP), it was analyzed how radio production not only fostered participation and critical thinking, but also transformed traditional radio into a technological tool that facilitates the construction of relevant knowledge from the context of students' lives. The main objective of the essay was to evaluate how the radio program contributes to the social construction and pedagogical experience of students, integrating elements of popular education that allow contextualized learning. Technological radio became a vehicle to generate relevant and contextualized knowledge, transforming teaching and learning in a rural environment. This study highlights the potential of educational radio and technology as powerful tools for the construction of knowledge and social transformation in the township of El Mango, which faces social problems related to the planting and harvesting of illicit crops.

**Keywords:** Educational radio, critical pedagogy, ICT, rural communities, social transformation, action research, IEP

## Introducción

El estudio que se presenta se fundamenta en una sólida base teórica que converge en torno a la **educación popular y tecnológica**, la **pedagogía crítica** y la **comunicación comunitaria**. Estos enfoques se entrelazan para ofrecer una perspectiva transformadora de la educación, donde la radio se convierte en una herramienta clave para promover el diálogo, la participación y la construcción de conocimiento.

Siguiendo los postulados de Paulo Freire, la investigación se centra en la **pedagogía del oprimido**, que enfatiza la importancia del diálogo, la reflexión crítica y la transformación social desde las propias experiencias de los estudiantes. Se busca construir conocimiento de manera colaborativa, partiendo de los saberes previos y las realidades de los estudiantes. La idea de "alfabetización crítica" es fundamental, ya que busca que los estudiantes adquieran las herramientas necesarias para comprender su realidad y transformarla.

Este enfoque se suma al anterior, promoviendo una reflexión crítica sobre las condiciones sociales y políticas que afectan a los estudiantes. La pedagogía crítica busca empoderar a los estudiantes para que sean agentes de cambio en sus comunidades y cuestionen las estructuras de poder existentes.

La comunicación comunitaria, siguiendo las ideas de Mario Kaplún, se concibe como un proceso de construcción de significados y de transformación social. La radio se convierte en una herramienta fundamental para fomentar la participación, el diálogo y la construcción de conocimiento colectivo.

Estos tres enfoques se complementan para ofrecer una visión integral de la educación. La educación popular proporciona las bases teóricas para la transformación social, la pedagogía crítica aporta herramientas para el análisis crítico de la realidad, y la comunicación comunitaria ofrece un medio para poner en práctica estos principios a través de la radio y la apropiación de la tecnología. En tanto, que se promueve la participación activa de los estudiantes en la construcción de conocimiento a través del diálogo y la reflexión sobre su realidad. Reconociendo, así, la importancia de partir de los saberes previos y las experiencias de los estudiantes para construir conocimiento relevante. Es decir, que se busca empoderar a los estudiantes para que sean agentes de cambio en su comunidad. De esta manera, la educación se concibe como un proceso de transformación social, donde los estudiantes pueden contribuir a mejorar sus condiciones de vida. Asimismo, se promueve la apropiación de herramientas radiales y tecnológicas, reconociendo la importancia de complementar los saberes populares con los conocimientos escolares. Esta integración permite enriquecer el proceso educativo, al tiempo que democratiza el acceso a la información y fomenta la innovación pedagógica.

La radio abre espacios de democratizar la escuela, y fomenta la construcción y acompañamiento de su propio aprendizaje, desligando su condición social, su parte económica o cultural, para dar paso a la inclusión y participación como una forma de revalorar la escuela. Resaltando en sus actividades: el trabajo de la educomunicación como una manera de desarrollar habilidades para participar en un trabajo mancomunado que lleve a la transformación social desde su territorio; pero para ello se hace necesario un análisis previo y crítico de las informaciones que recogen para dar sus opiniones, y sobre todo aprender a trabajar en grupo. Es decir, que la educomunicación fortalece la afectividad entre educadores, educandos, padres de familia. No obstante, cada uno de ellos puede aportar a un mejor ambiente escolar; donde sobresalga la colaboración y participación activa. En tanto que la radio como herramienta educativa propicia un trabajo de construcción de conocimientos que involucra de alguna manera a toda la comunidad educativa como lo menciona Enrique Martínez Salanova (2011):

La educación y la comunicación sí deben aspirar a más, la primera a ser algo más que enseñanza, didáctica o instrucción, la comunicación a ser algo más que utilización de los recursos mediáticos, la información o el espectáculo. Ambas a promover la participación ciudadana, la expresión libre y el derecho a la comunicación responsable.

La educomunicación ya lo preveía, lo importante es educar, que el ciudadano seasolidario, crítico, se convierta en comunicador, pasando así de simple receptor pasivo a emisor activo. Todo ello para lograr democráticamente los cambios sociales necesario (Martínez Salanova, 2011, párr. 17).

La educomunicación también hace énfasis a la educación y comunicación, proponiendo nuevas alternativas del aprendizaje que lleven a reunir recursos tecnológicos que sirvan de apoyo para enaltecer la comunicación, promulgando lo democrático, participativo e igualitario. Es así, como se logra democratizar la escuela, y promover el diálogo, rescate de valores y principios institucionales que lleven al enaltecimiento y fortalecimiento del aprendizaje mancomunado. Y el hecho es que, como manifiesta, Barbas Coslado:

[...] afirmar que las redes sociales, con independencia de los medios utilizados para establecer la interacción, siempre han sido comunidades de práctica privilegiadas para llevar a cabo el aprendizaje social. Por tanto, hablar de una red social como algo novedoso es obviar el contexto en el que los seres humanos hemos aprendido a través de la participación en sociedad. No obstante, los actuales servicios de redes sociales en contextos virtuales han aprovechado los recursos que brindan las tecnologías digitales para redimensionar las prácticas y posibilitar nuevas formas de aprendizaje. (Barbas Coslado, 2012, p. 170)

Para autores como Paulo Freire (2005), Mario Kaplún (1998) o Peter McLaren (1997) este tipo de dinámicas implican y generan una toma de conciencia entendida como un proceso de reflexión para la acción social y la transformación del mundo. A partir de este planteamiento, el proceso educomunicativo es el medio a través del cual hombres y mujeres, a la vez que aprenden, recrean y transforman la realidad en la que están inmersos, porque como mencionan Ferrada y Flecha (como citado en Barbas Coslado 2012) a “la persona humana está dotada de la acción, por tanto, es agente-actuante, constructora y transformadora del medio en el cual se desarrolla y vive” (pp. 166-167)

Se busca también mejorar el pensamiento crítico y sensibilizar sobre la importancia de la educación, fundamentándose en las teorías de Paulo Freire sobre la educación popular y las pedagogías alternativas, que promueven una relación más dinámica entre el educando y su entorno. También se incorporan los planteamientos de Mario Kaplún sobre la comunicación popular. En pocas palabras, la radio como herramienta educativa permite mejorar, sensibilizar y potenciar el pensamiento crítico, siguiendo el marco de la educación liberadora; es decir, que, a través de ella, se potencialicen, transformen y construyan procesos en el que prevalece la audición y escucha antes que el habla, puesto que... “la verdadera comunicación no comienza hablando sino escuchando. La primera condición del buen comunicador es saber escuchar” (Kaplún: 1985<sup>a</sup>). En tanto, que la episteme lleva a los educandos a ser sentipensante<sup>1</sup> con relación a la educación, es aprender a sentir y pensar con la otredad, en otras palabras, hacer una relación de lo emocional con lo cognitivo. Es decir, que los pensamientos en el ser humano están ligados a los sentimientos que producen las experiencias de la vida real.

<sup>1</sup> Concepto expresado por los campesinos de la costa caribe colombiana, que refiere a la fusión de dos formas de percibir e interpretar la realidad a partir de la reflexión y el impacto emocional, es la convergencia en un mismo acto de conocimiento y acción. En el campo educativo, significa aprender a sentir y pensar como el otro. Espinosa Gómez, D. Una educación sentipensante: hacia una escuela diferente. Disponible en: <https://grupoguard.com/co/blog/cocursos.docentes/educacion-sentipensante-escuela/>

Además, ser sentipensante es promover un equilibrio que reúne inteligencia para hacer efectivo un aprendizaje. En la pedagogía del oprimido, Freire (1968) hace una crítica profunda sobre la educación tradicional, indicando que no debe ser bancaria y de orden memorístico, y la relación entre el educador y el educando no debe conducir al viejo estereotipo en que el educador es quien educa y el educando es el educado; sino que debe abrir espacios de diálogo y reflexión de saberes que trasciendan en el fortalecimiento del aprendizaje, permitiendo así, desarrollar capacidades de pensamiento crítico y de actuar por sí mismos sin estar sujetos a limitaciones.

De esta manera, el programa radial estudiantil de la Institución Educativa Marco Fidel Narváez, se diseñó para contribuir a la construcción social y cultural, fortaleciendo las capacidades de análisis, reflexión y transformación del pensamiento crítico entre los educandos. Este enfoque metodológico se basa en la Investigación como Estrategia Pedagógica (IEP) propuesta por el Programa Ondas de Colciencias, que busca construir aprendizaje desde el contexto de vida de los educandos, fomentando la producción de conocimientos reflexivos que despierten su interés por la investigación.

Este trabajo en su desarrollo acude a la metodología propuesta por Ondas de Colciencias, IEP, Investigación como Estrategia Pedagógica, la cual incluye la observación participante, entendiéndola como un proceso crítico reflexivo entre educador, educando y comunidad vinculada. En cuanto que la IEP hace referencia a trabajar en un enfoque pedagógico que construye aprendizaje desde el contexto donde viven los educandos, pero mediados por la producción de conocimientos reflexivos que lleva a despertar el interés por la investigación. En tanto, que el educador se apropia de herramientas que usa para innovar su quehacer pedagógico, abriendo un espacio de diálogo a través de la pregunta común para ir estructurándolo en problemas de investigación que serán aplicados y desarrollados hasta llegar a un resultado final.

De tal manera, se acoge la propuesta de Marco Raúl Mejía sobre la IEP, que se integra en este trabajo de investigación como una interesante innovación pedagógica que transforma la forma de construir aprendizaje desde el propio contexto de vida, que encierra problemáticas de desigualdad social. El objetivo primordial es promover la participación de los educandos en sus propios aprendizajes para propiciar una educación que estimule la inclusión y la convivencia ciudadana. Mejía (2015) plantea que la educación debe ser cambiante y dirigida a la creación y participación de sujetos de estudio que se interesan por fortalecer su aprendizaje. Para ello, es necesario fomentar la inclusión e interacción grupal, aprender de las diferencias y apostar a un cambio y transformación social de prácticas educativas obsoletas tradicionales.

A través de la IEP, los educandos interiorizan habilidades de investigación, fomentan el pensamiento crítico, participan y se empoderan de su propio aprendizaje, y aprenden de manera activa. Esto les permite retener mejor la información para llevarla al mundo práctico y ser puestas en escena en el siglo XXI. El desarrollo de los momentos de la investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

### **Producción de saber y conocimiento**

La sistematización del proceso de investigación se centra en la planificación para responder a la pregunta planteada: ¿Cómo contribuye el programa radial estudiantil del grado décimo A de la Institución Educativa Marco Fidel Narváez a la construcción social y cultural? En esta fase, se diseña un acompañamiento para que los estudiantes puedan evidenciar las herramientas e instrumentos necesarios para desarrollar su proceso productivo. Tras seleccionar los temas, se llevaron a cabo

encuentros extracurriculares que facilitaron un acercamiento a la radio y a los actores involucrados, donde el educador actúa como observador participante.

Este enfoque permite que el educador no solo observe, sino que también se involucre activamente en las actividades de los estudiantes, colaborando en la producción de conocimientos. La observación participante, utilizada en la investigación cualitativa, se convierte en un soporte esencial para la educación, permitiendo a los educadores ser agentes activos en la investigación y generar resultados innovadores que fortalezcan el aprendizaje en la escuela y en el territorio de El Mango.

El acompañamiento de los estudiantes del grado 10A en el uso de las TIC fue fundamental para crear conciencia sobre la importancia de aprovechar estas herramientas en la construcción del aprendizaje. Muchos niños utilizaban la tecnología, especialmente los celulares, de manera inadecuada, limitándose a chatear, jugar y ver videos, sin explotar su potencial educativo. Además, el colegio enfrentaba problemas por el uso indebido de los dispositivos móviles.

Fue entonces cuando los estudiantes del proyecto de radio escolar decidieron fortalecer estas falencias, creando espacios para integrar las TIC en la construcción del conocimiento. Sin embargo, se encontraron con la renuencia de algunos directivos a aceptar el uso y apropiación de estas herramientas tecnológicas. A pesar de los desafíos iniciales, el proyecto logró resultados sorprendentes. Los estudiantes del grado 10A, con el apoyo de sus educadores y la comunidad, crearon una variedad de productos audiovisuales y sonoros, como videos, podcasts, sociodramas y narraciones, demostrando un gran ingenio y creatividad. Estos materiales, disponibles en los siguientes enlaces que evidencian el potencial de la radio y las TIC como herramientas para la expresión y el aprendizaje del canal STEVEN BRAVO JOJOA Popayán:

- [https://youtu.be/BsHjkqn\\_mpY](https://youtu.be/BsHjkqn_mpY)
- <https://youtu.be/jnC6x2ngAw0>
- <https://youtu.be/fNKAB1Aw4II?si=wRj3qoEirBHhLQgd>  
<https://youtu.be/tKqDCmWHL50?si=ZOGnoTiRC1FbI6zj>  
<https://youtu.be/Pnjmm8tra0s?si=yIWx7Emuagfkm0Rz>  
<https://www.youtube.com/watch?v=B2Qt93pKTDY>

Los principales obstáculos para un aprendizaje contextualizado en la comunidad se relacionan con el contexto sociopolítico y económico. Destaca la dificultad de acceso a la educación debido a problemas de orden público, conflicto armado, falta de conectividad y transporte. Adicionalmente, factores como la baja escolaridad de los padres, hogares disfuncionales, carencias económicas y la influencia de cultivos ilícitos impactan negativamente en el rendimiento académico. Por otro lado, las limitaciones técnicas de la emisora escolar, como la falta de equipos adecuados y licencias, obstaculizan su funcionamiento óptimo.

## Nativos digitales - uso de diferentes plataformas

El siglo XXI se caracteriza por la expansión de la innovación tecnológica con abundante información disponible y fácilmente accesible para las nuevas generaciones digitales. Hoy los educandos encuentran contenidos en forma literal, sonora o en imágenes, a través del uso de diferentes dispositivos electrónicos, tales como computadores, celulares y tabletas, conectados a distintos sitios web. Este fenómeno mundial ha significado un cambio sociocultural en la humanidad que conllevó al surgimiento de los llamados nativos digitales.<sup>2</sup>

El término “nativos digitales” fue empleado por Marc Prensky en el 2001 para referirse a quienes nacieron rodeados de tecnologías digitales y crecieron en dicho medio; por lo tanto, son sujetos de una nueva educación, distinta a los que nacieron antes de la década de 1990, de ahí que a estos educandos se les puede considerar como nativos digitales, a pesar de vivir en un medio rural con restricciones tecnológicas, pero no absolutas, puesto que disponen de celular, computador e internet con acceso a diversas plataformas. Los educandos participantes en el proceso investigativo fueron fortaleciendo las habilidades básicas tales como la capacidad para saber discernir entre lo bueno y lo malo, e igualmente realizaron acciones mediante las cuales fueron involucrando valores universales sobre sana convivencia, al igual que persistieron en asumir un pensamiento crítico frente a situaciones problemáticas del diario vivir en la comunidad y estuvieron atentos a trabajar desde sus dispositivos digitales.

Las tecnologías de información y comunicación facilitaron el acceso a la información en forma ágil y sencilla a través de varios formatos disponibles en el internet. Hoy en día las Tic<sup>3</sup> deben entenderse como medios culturales cuyo acceso ya es considerado como un derecho fundamental, tal como lo es el saneamiento básico, el agua potable, la alimentación, etc. Los usos más frecuentes de las Tic se realizaron durante los procesos denominados de preproducción y producción del programa educativo “Encuentro de saberes desde la Escuela” en el que tomaron parte educandos, educadores y padres de familia. Estos recursos tecnológicos facilitaron el fácil acceso a fuentes de consulta tanto primarias como secundarias, optimizando la selección de temas bibliográficos de actualidad y, al mismo tiempo, permitieron la búsqueda de recursos sonoros musicales y testimonios auditivos. De la misma manera se hace uso de dispositivos móviles digitales con sus Apps de WhatsApp, YouTube, Facebook, mp3, Adobe Premier, Audition y Audacity, entre otros. Es importante señalar que la emisora que pertenece a la institución educativa en Frecuencia Modulada, se apoya para sus emisiones en un software instalado en un computador, que mediante un enlace al sistema análogo envía la señal en vivo al transmisor de 250 Watios.<sup>4</sup> La emisora reproduce su sonido análogo en la frecuencia de FM 100.9 *Megahertz* y de manera simultánea también se reproduce por *streaming* a través de la internet.

Alejándose de los modelos tradicionales, la institución adoptó un enfoque pedagógico basado en la educación popular, donde los estudiantes son protagonistas de su propio aprendizaje. Este enfoque, fundamental en un contexto adverso, permitió fomentar habilidades de comunicación, pensamiento crítico, reflexión y uso de tecnologías, preparando a los estudiantes para enfrentar los desafíos de su entorno. La educación popular ha promovido una interacción social más efectiva entre los estudiantes, creando un ambiente de aprendizaje colaborativo y respetuoso.

<sup>2</sup> Ver en Chávez Arcega, Marco Antonio (2015)

<sup>3</sup> Ver en Velásquez Reyes y Montoya (2019)

<sup>4</sup> Ver archivo de la Rectoría de la I.E. Marco Fidel Narváez. El Mango, Argelia.

Esto ha despertado el interés por el conocimiento, brindando a los estudiantes herramientas para su desarrollo personal y social, además de fomentar una conciencia crítica sobre las problemáticas sociales que afectan a sus comunidades, empoderándolos para convertirse en agentes de cambio. Asimismo, la educación popular ha contribuido a mejorar las habilidades comunicativas de los estudiantes, ayudando a prevenir el mal uso de la información y promoviendo la expresión saludable de ideas. Este enfoque ha fortalecido un aprendizaje significativo, que se origina en las realidades de los estudiantes, permitiéndoles vincular el conocimiento con su vida cotidiana.

### **El rol de la tecnología en la radio educativa**

La integración de tecnologías en el proyecto radiofónico ha sido fundamental para potenciar su impacto. Al utilizar herramientas digitales para la producción de contenidos atractivos y de calidad, se ha logrado mejorar significativamente los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Asimismo, el acceso a información y recursos educativos a través de plataformas digitales ha complementado su formación académica. La radio ha servido como puente para conectar con la comunidad, difundiendo mensajes positivos y fortaleciendo el tejido social.

Como resultado de este enfoque innovador, la institución ha logrado reducir las tasas de deserción escolar y convertirse en un referente para la comunidad, promoviendo valores como la paz y la convivencia.

### **Resultados**

El trabajo de investigación pedagógica realizado con el grado 10 A de la Institución Educativa Marco Fidel Narváez ha puesto de manifiesto la relevancia de los medios de comunicación, especialmente la radio educativa y la tecnología, como mediadores en el aprendizaje. Este proceso se desarrolló en dos fases.

#### *Fase 1: Diagnóstico del uso de la radio y la tecnología*

En la primera fase, se identificó que la institución contaba con una emisora que había sido concebida para integrarse al aprendizaje, con el objetivo de fortalecer la lectura y la escritura. Sin embargo, problemas de violencia y narcotráfico en la región llevaron a que la emisora quedara bajo el control de la comunidad, frustrando los planes educativos. Al retomar esta innovación pedagógica, se consideró fundamental respaldar la radio tradicional con un enfoque tecnológico que permitiera su difusión global y la grabación de contenidos a través de diversas plataformas. Según Mario Kaplún, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen el potencial de transformar el proceso de aprendizaje al permitir que los estudiantes no se limiten a consumir información, sino que también puedan producirla, analizarla y discutirla. Esta dinámica interactiva fomenta un aprendizaje más profundo y significativo, ya que los educandos se convierten en agentes activos en la construcción del conocimiento.

#### *Fase 2: Integración de la radio en el aprendizaje*

En la segunda fase, se propuso reintegrar la radio en las clases para apoyar el aprendizaje. Se capacitó a los estudiantes en el manejo de la radio, y las herramientas tecnológicas, el lenguaje radial y la producción de contenidos, ayudándoles a superar el temor a hablar en público. Los educandos crearon materiales que abordaban los desafíos del aprendizaje en contextos de violencia y narcotráfico, abriendo nuevas oportunidades para construir conocimiento. En 2021, en el contexto de la pandemia por COVID-19, la emisora se reintegró a la comunidad educativa, inicialmente para emitir avisos educativos. Por lo tanto, se llevaron a cabo actividades para incentivar la participación juvenil en este proceso de transformación social, se abrieron espacios para integrar las tecnologías en el trabajo virtual.

A pesar de los desafíos, se logró implementar el uso de la radio como mediación pedagógica para los 715 educandos de la institución. Se llevaron a cabo capacitaciones sobre el manejo de la radio, la democratización de su uso como herramienta educativa y el funcionamiento de los equipos técnicos. Además, se trabajó en habilidades de redacción, argumentación y oratoria, explorando las teorías de autores como Paulo Freire y Mario Kaplún.

El desarrollo del proyecto incluyó la elaboración de bitácoras de trabajo que documentaron el proceso de producción radial, orientado al fortalecimiento del aprendizaje y la transformación social en la comunidad. Este enfoque permitió a los educandos convertirse en emisores activos de su propio aprendizaje, promoviendo un diálogo reflexivo y crítico sobre su realidad. La radio se consolidó como un medio para crear identidad colectiva, fomentar la reflexión y desarrollar un pensamiento crítico que les permita buscar su emancipación en un contexto marcado por la violencia y la desigualdad.

### Los educandos como sujetos de estudio.

El diagnóstico de los 19 educandos del grado 9 A arrojó los siguientes resultados:

Tabla 1. *Características de educandos Grado 9 A Jornada mañana I.E Marco Fidel Narváez 2021-2022*

Edad: 2 con 13; 10 con 14; 6 con 15; 1 con 16 años.
Etnia y religión: 19 mestizos (13 católicos; 4 cristianos, 2 sin religión)
Estratos: 19 educandos con estrato 1
Zonas: urbana: 5 (corregimiento El Mango Argelia Cauca); Zona rural: 14 educandos
Veredas: La Grecia: 4; La Delgadita: 3; El Bujío: 5; Cristales Alto: 5; La Mina: 2.
Recursos informáticos: computador: 3 educandos; tabletas 2 educandos; 14 educandos no tienen ninguno.
Internet: 7 educandos tienen; 12 educandos no tienen.
Radio: 8 educandos tienen radio; 11 no tienen.
Medios de comunicación: 5 educandos escuchan radio; 14 no escuchan radio.
Unión familiar: 2 viven con padre y madre; 5 viven con familia numerosa; 6 viven con madre soltera; 6 viven con otros familiares.
Víctimas del conflicto armado: todos (19) son víctimas del conflicto.

### Edades de educandos del grado 9A participantes en el Trabajo de investigación

De la anterior información registrada en la tabla 1 se procedió a caracterizar a los educandos que se vincularon directamente con esta investigación y de los cuáles se tenía que las edades del grupo 9A oscilaban entre los 13 a 17 años, predominando el grupo etario de 14 a 15 años que representaba el 53% del total de quienes integraron dicho grado y de lo cual se deducía que un poco más de la mitad de educandos iban acorde con su grado académico, un 5% de dicho curso estaba más avanzado, el 16% empezaba ligeramente a retrasarse y uno de los estudiantes se hallaba en situación de desfase o extra edad. En la figura 1 se evidencia esta situación.

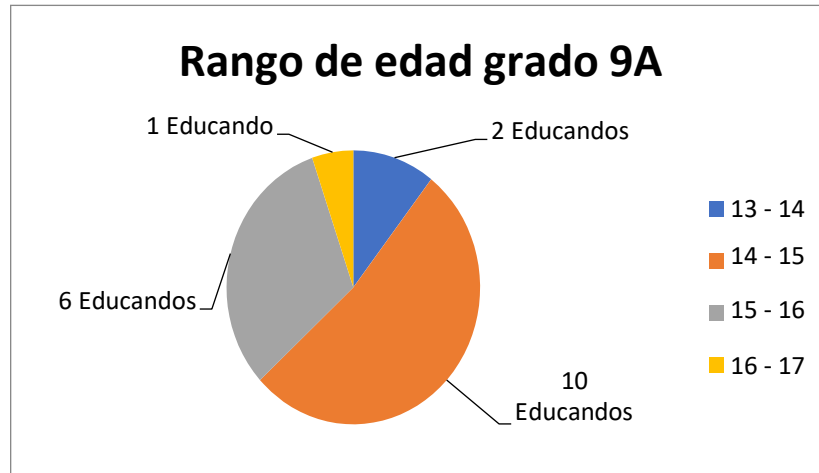


Figura 1. Edades de los educandos cuando iniciaban en el grado 9 A- 2021(trabajo de praxis)

Lugar de residencia de educandos del grado 9 A:

En cuanto al lugar de residencia el 74% de los educandos habitaban en el área rural, es decir, una tercera parte debía desplazarse desde las veredas hasta el centro poblado del corregimiento El Mango donde se ubicaba la Institución Educativa Marco Fidel Narváez. Cinco estudiantes que representaban el 25% del grado 10A tenía como lugar de habitación la zona urbana del corregimiento tal como se visualiza en la figura 2.



Figura 2. Viviendas de los educandos

Disponibilidad de Recursos tecnológicos educandos del grado 9ª:

Tal como se aprecia en la Ilustración 3, la tercera parte de los estudiantes del grupo no disponía de recurso tecnológico, solo tres estudiantes contaban con computador y otros dos hacen uso de sus propias tabletas. Esta situación dificultó algunas actividades; sin embargo, el

acompañamiento de los padres de familia fue importante para suplir esta carencia, y también la institución educativa y algunos docentes facilitaron esporádicamente los implementos tecnológicos. No obstante, el compromiso de toda la comunidad involucrada en este proyecto se vio reflejado en el avance y materialización de resultados, figura 3.



Figura 3. Recursos tecnológicos de los educandos

Acceso a la Radio por parte de educandos del grado 9ª:

Inicialmente, los estudiantes mostraban desinterés por la radio, argumentando que su programación no se adaptaba a sus gustos e intereses. Sin embargo, al conocer la importancia de la radio como herramienta pedagógica y su potencial para la transformación social, su actitud cambió radicalmente. Descubrieron que la radio, combinada con las TIC, podía ofrecer una variedad de opciones atractivas y relevantes para ellos, figura 4.

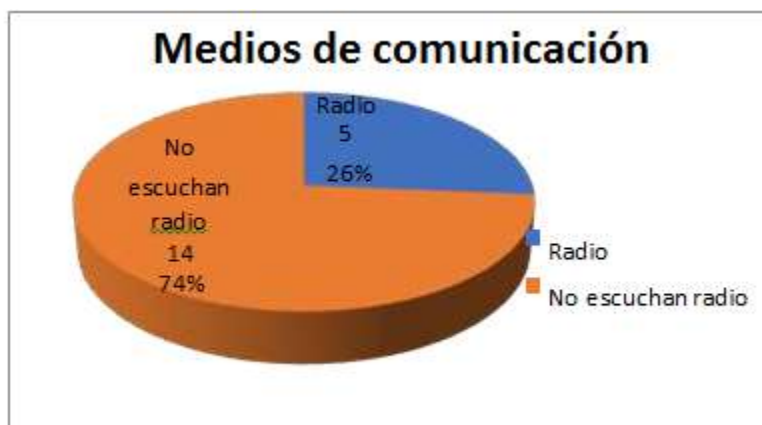


Figura 4. Uso de medios de comunicación grado 10A – año lectivo 2022

### Categorías

Para proceder con el análisis de los datos recogidos durante la investigación se tomaron en cuenta categorías que facilitan la comprensión de una manera adecuada y coherente con los propósitos de la investigación referida al uso de la radio como herramienta pedagógica, la cual estimula la interacción y la construcción de nuevos conocimientos. Estas categorías permitieron la observación y el intercambio de experiencias y aprendizajes entre los sujetos que participaron de dicho proceso, donde prevaleció la cooperación y ayuda mutua.

Dentro de estas categorías, existe una dimensión comunicativa que se encarga de mantener coherencias y enlace entre ellas, teniendo como eje central al ser humano, que mediante el lenguaje como herramienta significativa coadyuva a las interrelaciones para una posible construcción social.

### **Conclusión**

A través del programa radial "Encuentro de Saberes desde la Escuela" y la producción de sociodramas, los estudiantes indagaron sobre su entorno, promovieron espacios de diálogo e interacción social, y generaron nuevos conocimientos mediante la apropiación de tecnologías. Este enfoque se alineó con los principios de la educación popular, donde la comunidad educativa participó activamente en la búsqueda de soluciones a las problemáticas socioeducativas. Los resultados de la investigación evidenciaron mejoras significativas en las habilidades de pensamiento crítico, comunicación, uso de herramientas tecnológicas y trabajo en equipo de los estudiantes.

Asimismo, se fortalecieron las relaciones entre los estudiantes, docentes y actores sociales del corregimiento El Mango, contribuyendo a un ambiente escolar más armonioso y participativo. La integración de la radio en el proceso educativo no solo facilitó el aprendizaje, sino que también empoderó a los estudiantes como emisores activos de su conocimiento, fomentando una identidad colectiva y un pensamiento crítico que les permite enfrentar los desafíos de su realidad. En este contexto, la radio se consolidó como un medio esencial para la transformación social y cultural en su comunidad.

## Referencias

Aguado-Díaz, M. y Martín, G. (2010) “El papel de la mediación entre la familia y la escuela como prevención de la Violencia”. Revista de Mediación. Año 3. N°6, Universidad Complutense. Madrid. España.

Barbas Coslado, Á. (2012) “Educomunicación: desarrollo, enfoque y desafíos en un mundo interconectado”. Revista Foro de educación, pensamiento, cultural y sociedad. Vol. 10#14 p.p 157-175.

Bonilla, M. C. (2021) “Crisis en Argelia (Cauca): drama humanitario y la pregunta por la paz”.

Artículo de prensa. Disponible en: <https://www.elespectador.com/colombia/crisis-en-argelia-cauca-drama-humanitario-y-la-pregunta-por-la-paz/>

Bru, M. y Basagoite R, M. (2003). *Investigación Participativa*. Editorial Coscoroba, Montevideo.

Chávez Arcega, M. A. (2015). “Cómo enseñar a las nuevas generaciones digitales”. Redie.

Revesitga electrónica de investigación educativa. Vol. 17, #2. Disponible en <http://reie.uabc.mx/vol17no2/contenido-canor.html>

Correa Lodoño, J y Velásquez, Y. (2019). *La radio como estrategia educ comunicativa en la comunidad: Instituto Tecnológico Santa Rosa de Cabal*. Tesis Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Tecnológica de Pereira.

Dussel, E. (1980) *La pedagogía latinoamericana*, Bogotá, Nueva América.

Espinosa, R. (2018). Una educación sentipensante: Hacia una educación diferente. En Grupo Geard website. Disponible en <https://grupogeard.com/co/blog/concursos-docentes/educacion-sentipensante-escuela/#:~:text=El%20concepto%20sentipensante%20nace%20de,a%20poetas%2C%20tal%20fue%20el>

Freinet, C. (1994). *Por una escuela del Pueblo*. Ed Fontamara, México.

Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. 1ª. Edición. Ed Tierra Nueva. Uruguay. Freire,

P. (2009). *Pedagogía de la esperanza*. Brasil: Siglo XXI editores.

Holgado, A. (2010). *Radio Itinerante. Radio en la escuela y en la comunidad*. Buenos Aires: LaCrujía.

I.E Marco Fidel Narváez. (2018). *Proyecto Educativo Institucional (PEI). El Mango Argelia Cauca*. Colombia.

Jiménez, M. y Manjarrés, M. E. (2011). “La investigación como estrategia pedagógica. Una apuesta por construir pedagogías críticas en el siglo XXI”. *Praxis & saber*, 2(4), 127-177.

Kaplún, M. (1983). *Hacia nuevas estrategias de comunicación en la educación de adultos*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Oficina Regional de la Unesco para América Latina y el Caribe.

Kaplún, M. (1992). *A la educación por la comunicación. La práctica de la comunicación educativa*. UNESCO. Santiago de Chile. Recuperado de Internet [https://educomunicacion.es/figuraspedagogica/0\\_mario\\_kaplun.htm](https://educomunicacion.es/figuraspedagogica/0_mario_kaplun.htm)

Kaplún, M. (2002) *Una Pedagogía de la comunicación (el comunicador popular)*. Ed Caminos. La Habana, Cuba.

Labarrere. A. F (2006) “Aprendizaje, complejidad, y desarrollo: Agenda curricular para enseñaren los tiempos actuales”. *Revista de Psicología*, 15(2) 65-76 doi:10.5354/0719-0581.2006.17147  
Martínez Salanova, E. (2011). “Educomunicación”. Disponible en [https://educomunicacion.es/didáctica/0016educomunicacion.htm#Comunicaci%C3%B3n\\_y\\_educaci%C3%B3n\\_](https://educomunicacion.es/didáctica/0016educomunicacion.htm#Comunicaci%C3%B3n_y_educaci%C3%B3n_)

Maturana Humberto. (2002). *Transformación en la convivencia*. Instituto de Estudios Superiores de Occidente ITESO. Guadalajara

McLuhan, M (1995). *El medio es el mensaje. Un inventario de efectos*. Ed. Paidós. Barcelona.

Mejía, Marco Raúl (2015). “La educación popular en el siglo XXI. Una resistencia intercultural desde el sur y desde abajo”. 2º Congreso Internacional ‘Mitos e imaginarios. Paradigmas de la educación popular en América Latina y el mundo’, celebrado en Guadalajara, México, del 7 al 9 de mayo.

Montero, A. y Murillo, C. (2007). “La Radio como herramienta para la promoción de la lectura” en Enlace #3 Vol.4 *Revista Venezolana de información, tecnología y conocimiento*. Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.

Quijano, A. (2000) *Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina*. En libro: *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas Latinoamericanas*. Edgardo Lander (comp.) CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires, Argentina.

Rodríguez Reyes, A. (2016). “Enrique Dussel y el pensamiento crítico de la liberación”. *Revista Brocar* 40, pp. 99-220. DOI: <http://doi.org/10.18172/brocar.3248>

Sirvent, M. T. y Rigal L. (2012). *Investigación Acción Participativa: Un desafío de nuestros tiempos para la construcción de una sociedad democrática. Proyecto Páramo Andino*. Países Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú. Ed. PNUMA.

Torres, Alfonso. (2007). *Educación popular, trayectoria y actualidad*. El búho. Bogotá.

Velásquez Reyes, J. y Montoya, Y. (2019). “Gestión de la información a través de las Tic para el fortalecimiento de la comunicación intercultural en URACCAN”. *Revista Ciencia e interculturalidad*. Año 12, Vol. 25, No 2, URACCAN. Nicaragua.

# IA para mejorar rendimiento en pruebas estandarizadas de matemáticas en secundaria.

## AI to improve performance in standardized math tests in secondary education

Omar Andrés Latorre Soles  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### Resumen

Esta investigación evaluó el impacto del uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) en el rendimiento de estudiantes de décimo grado en pruebas estandarizadas de matemáticas, específicamente en la Prueba Saber en Colombia. Se utilizó una metodología mixta con un diseño cuasi-experimental, comparando un grupo de control que recibió retroalimentación tradicional con un grupo experimental que utilizó herramientas de IA. La muestra consistió en 68 estudiantes de la Institución Educativa Técnica Industrial José María Carbonell.

Los resultados cuantitativos mostraron una mejora significativa en ambos grupos, con el grupo experimental exhibiendo un mayor progreso relativo y una reducción en la dispersión de los puntajes. El análisis cualitativo reveló percepciones mixtas entre docentes y estudiantes sobre el uso de IA en la educación matemática, resistencia al uso por parte de los docentes, pero, con una tendencia hacia una mayor aceptación de los estudiantes después de la exposición a estas herramientas.

La investigación concluyó que la integración de IA en la enseñanza de matemáticas puede mejorar significativamente el rendimiento en pruebas estandarizadas, especialmente para estudiantes con dificultades iniciales. Se destaca la importancia de combinar métodos tradicionales y tecnológicos, así como la necesidad de capacitación docente en el uso ético y efectivo de herramientas de IA. El estudio sugiere que la implementación cuidadosa de IA puede contribuir a un aprendizaje más personalizado y equitativo, alineándose con teorías educativas contemporáneas y recomendaciones de organizaciones internacionales como la UNESCO.

**Palabras Clave:** Inteligencia Artificial, Educación Matemática, Pruebas Estandarizadas, Personalización del Aprendizaje, Herramientas Tecnológicas, Aprendizaje Autónomo, Mediación Instrumental.

### Abstract

This research evaluated the impact of using artificial intelligence (AI) tools on the performance of tenth-grade students in standardized math tests, specifically the Saber Test in Colombia. A mixed-methods approach was employed with a quasi-experimental design, comparing a control group that received traditional feedback with an experimental group that used AI tools. The sample consisted of 68 students from the José María Carbonell Technical Industrial Educational Institution.

Quantitative results showed significant improvement in both groups, with the experimental group exhibiting greater relative progress and a reduction in score dispersion. The qualitative analysis revealed mixed perceptions among teachers and students regarding the use of AI in math education, with some resistance from teachers but a trend towards greater acceptance among students after exposure to these tools.

The research concluded that integrating AI into math teaching can significantly improve performance in standardized tests, especially for students with initial difficulties. The study highlights the importance of combining traditional and technological methods, as well as the need for teacher training in the ethical and effective use of AI tools. The research suggests that careful implementation of AI can contribute to more personalized and equitable learning, aligning with contemporary educational theories and recommendations from international organizations such as UNESCO.

### **Keywords**

Artificial Intelligence, Mathematics Education, Standardized Tests, Personalized Learning, Technological Tools, Autonomous Learning, Instrumental Mediation.

El uso de la inteligencia artificial (IA) para mejorar el rendimiento en pruebas estandarizadas de matemáticas en estudiantes de educación secundaria es un tema de investigación prometedor y relevante en el contexto educativo actual. El estudio propone una intervención educativa que introduce a los estudiantes al uso adecuado y ético de herramientas de IA en el contexto del aprendizaje matemático con el fin que sea aplicado a la preparación de las Pruebas Saber. La investigación evaluará si, tras esta intervención, los estudiantes logran mejorar significativamente sus resultados en pruebas estandarizadas de matemáticas. En este sentido, se analizará cómo el uso guiado de la IA puede ayudar a los estudiantes a comprender mejor los conceptos matemáticos, resolver problemas de manera más eficiente y aplicar sus conocimientos en el contexto de las pruebas. Además, se examinará si esta aproximación fomenta un uso responsable y ético de la tecnología en el aprendizaje. El estudio busca proporcionar evidencia empírica sobre el impacto de la IA en el rendimiento académico, específicamente en el área de matemáticas, y ofrecer conclusiones reveladoras sobre cómo integrar efectivamente estas herramientas en la preparación para pruebas estandarizadas.

## **Introducción**

La inteligencia artificial (IA) está transformando numerosos campos, y la educación no es la excepción. Su aplicación en la enseñanza permite personalizar el aprendizaje, adaptar los contenidos a las necesidades individuales de cada estudiante y ofrecer retroalimentación inmediata. Estas capacidades son especialmente valiosas en materias como las matemáticas, donde los conceptos abstractos y la resolución de problemas requieren una atención personalizada.

Al preparar a los estudiantes para pruebas estandarizadas, la IA puede ofrecer simulaciones y prácticas personalizadas, centradas en las áreas que necesitan mayor atención, mejorando así el rendimiento general.

La IA puede mejorar los procesos de evaluación al permitir un análisis detallado del desempeño de los estudiantes en tiempo real. Esto facilita la identificación de patrones y tendencias en el aprendizaje, ayudando a los educadores a identificar dificultades en ciertas competencias y en temas básicos del área y con ello ajustar sus estrategias pedagógicas de manera más efectiva y en consecuencia aumentar los puntajes que los estudiantes requieren para mostrar resultados satisfactorios en el área.

No obstante, uno de los mayores desafíos es aprovechar las tecnologías y que no solo guíen a los estudiantes en la resolución de ejercicios, sino que también los estimulen a construir su propio conocimiento. Es esencial que la IA promueva el pensamiento crítico y la creatividad y la lectura en contextos matemáticos y no matemáticos, en lugar de simplemente mostrar la solución de problemas o los resultados de  $x$  o  $y$  procedimiento matemático. Para lograr esto, las plataformas de aprendizaje basadas en IA deben integrar actividades que requieran la exploración y la aplicación de conceptos matemáticos en contextos nuevos y variados. Además, es importante el buscar estrategias nuevas de evaluación que permitan evaluar en forma que los estudiantes puedan usar esta tecnología y los resultados obtenidos en contextos reales apropiados y que signifiquen algo en su conocimiento. Estas tecnologías deben actuar como facilitadoras, creando un entorno en el que los

La implementación de IA en el ámbito educativo podría tener el potencial de mejorar los puntajes en pruebas estandarizadas y ayudar a los estudiantes a desarrollar una mayor confianza y motivación hacia las matemáticas. Al proporcionar un entorno de aprendizaje interactivo y accesible, los tutores de IA ayudarían a los estudiantes a superar sus dificultades y a consolidar sus conocimientos de una manera más personalizada y que se ajusten a las deficiencias y fortalezas de cada estudiante.

educativo. “*la IA puede analizar el comportamiento de estudio, el estilo de aprendizaje, las fortalezas y debilidades de cada estudiante, y proporcionar retroalimentación y recomendaciones de aprendizaje personalizadas*”. (Maldonado Zuñiga, Romero Castro , Toala Pilay, & Velázquez Concepción, Agosto, 2023). Así mismo, la integración de IA fomentaría habilidades críticas como la resolución de problemas y la comprensión lectora en contextos matemáticos, preparándolos mejor para los desafíos académicos y profesionales del futuro.

Otra área crítica que se beneficiará de la IA es la evaluación. Las herramientas de IA pueden ofrecer análisis más completos del desempeño de los estudiantes, facilitando la identificación de dificultades comunes y aciertos en su aprendizaje. Esto es particularmente útil en la preparación para pruebas estandarizadas, donde la IA puede proporcionar prácticas personalizadas y sobretodo simulaciones, enfocándose en las áreas que requieren mayor atención. Para lograr esto, es necesario diseñar estrategias de aprendizaje que integren actividades que requieran la exploración y la aplicación de conceptos en contextos diversos y que permitan el autoaprendizaje y un uso adecuado de la información con el fin de fortalecer los procesos de aprendizaje.

Se pretende proporcionar a los educadores, una comprensión más profunda de cómo la IA puede apoyar y mejorar el proceso educativo principalmente en el área de matemáticas, asegurando que los estudiantes no solo resuelvan problemas, sino que desarrollen habilidades para el aprendizaje autónomo y la creación de conocimiento. “La aplicación de la inteligencia artificial a la enseñanza de las matemáticas no solo busca mejorar la eficacia del aprendizaje, sino que también contribuye a la personalización de la educación” (Fuel Bermeo, Coy García, Durán Pardo, & Coloma Añazco, 2024)

## **Objetivo General**

Evaluar el impacto del uso de las herramientas de inteligencia artificial en rendimiento de los estudiantes de décimo grado en pruebas estandarizadas de matemáticas específicamente en la Prueba Saber, con el fin de determinar si estas tecnologías pueden mejorar significativamente sus resultados.

## **Objetivos específicos**

1. Implementar y utilizar herramientas de inteligencia artificial en el aula para mejorar la enseñanza y el aprendizaje de las matemáticas y medir el cambio de los resultados en pruebas estandarizadas de matemáticas antes y después de la intervención
2. Determinar si la IA, mediante una retroalimentación oportuna y personalizada puede potenciar la habilidad de los estudiantes de grado décimo para resolver problemas matemáticos de complejidad creciente midiendo su desempeño en pruebas de resolución de problemas con y sin la asistencia de herramientas de IA.
3. Analizar las percepciones de los estudiantes de grado decimo y docentes sobre la utilidad y efectividad de la IA como herramienta de apoyo en el aprendizaje de las matemáticas, identificando ventajas, desventajas y áreas de mejora percibidas.

## **Hipótesis**

Los estudiantes de grado decimo que se expongan a herramientas de inteligencia artificial (IA) durante su proceso de aprendizaje de matemáticas demostrarán un mejor desempeño en pruebas estandarizadas tipo Saber en comparación con aquellos que no han estado expuestos a este tipo de herramientas.

## Referentes teóricos

La educación matemática es fundamental para el desarrollo cognitivo y profesional de los estudiantes, ya que ayuda a mejorar sus habilidades entre ellas el razonamiento lógico, la resolución de problemas y análisis de situaciones en contextos numéricos o geométricos. En el contexto de la educación media, las pruebas estandarizadas en matemáticas son herramientas clave para evaluar el rendimiento académico y la comprensión de conceptos fundamentales. Sin embargo, muchos estudiantes enfrentan desafíos significativos en estas evaluaciones, lo que plantea la necesidad de explorar nuevas estrategias pedagógicas y tecnológicas para mejorar los resultados.

La inteligencia artificial (IA) ha emergido como una tecnología que empieza a transformar diversos campos, entre ellos la educación. En el ámbito educativo, la IA busca que a través del uso de algoritmos y sistemas inteligentes se personalice y mejore el proceso de enseñanza-aprendizaje entre otros objetivo y usos que pueden dársele a esta tecnología. Herramientas como los tutores inteligentes, los sistemas de recomendación y el análisis de aprendizaje (learning analytics) han mostrado un potencial considerable para adaptar el contenido educativo a las necesidades individuales de los estudiantes, proporcionar retroalimentación inmediata y facilitar una comprensión más profunda de los conceptos matemáticos.

Según (IBM, s.f), “La inteligencia artificial, o IA, es tecnología que permite que las computadoras simulen la inteligencia humana y las capacidades humanas de resolución de problemas. Por sí sola o combinada con otras tecnologías (por ejemplo, sensores, geolocalización, robótica), la IA puede realizar tareas que de otro modo requerirían inteligencia o intervención humana.”

Por otro lado, la Organización Internacional de Normalización **ISO** la define como: “«un campo técnico y científico dedicado al sistema de ingeniería que genera resultados como contenido, previsiones, recomendaciones o decisiones para un conjunto determinado de objetivos definidos por el ser humano» (ISO, s.f.)

Esto desde el punto de vista técnico, pero, sus usos actuales van más allá de algo que en su momento se pensaba como ciencia ficción.

Por otra parte, la UNESCO pretende que la IA se enfoque en el ser humano, con el objetivo de dar solución a las desigualdades en el acceso al conocimiento, a la investigación y teniendo en cuenta la diversidad cultural, con el fin de acortar brechas tecnológicas en los países.

*“La promesa de la “IA para todos” debe permitir que cada cual pueda sacar provecho de la revolución tecnológica en curso y acceder a sus frutos, fundamentalmente en términos de innovaciones y conocimientos.” (Unesco, 2019).*

La IA ofrece un conjunto de herramientas y aplicaciones con el potencial de transformar la educación matemática y mejorar el rendimiento de los estudiantes en pruebas como las Pruebas Saber. Algunas de las aplicaciones más relevantes de la IA en este campo incluyen: tutores inteligentes, sistemas de recomendación, análisis de aprendizaje learning analytics; plataformas de gamificación, chatbots educativos, evaluación automatizada; entre otros. La IA ofrece una gama de herramientas y aplicaciones que pueden personalizarse y adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes proporcionándoles retroalimentación oportuna, facilitando una comprensión más profunda de los conceptos matemáticos y mejorando su desempeño en evaluaciones como las pruebas Saber.

Este estudio se fundamenta en la mediación instrumental, un concepto fundamental en la teoría sociocultural de **Lev Vygotsky** (1978), hace referencia al uso de herramientas o recursos por parte de los individuos para mediar sus interacciones con el mundo y, en consecuencia, promover su aprendizaje y desarrollo (Wertsch, 1991). Esta noción implica que objetos, símbolos y sistemas de signos pueden actuar como herramientas mentales que nos ayudan a pensar, actuar y resolver problemas de manera más efectiva (Gaudin & Cole, 2001).

Vygotsky afirma que el educando puede explotar su potencial con la ayuda y guía de otras personas de otros mediadores del conocimiento, es aquí donde el docente adquiere el papel relevante, pues, es a través de su experiencia y formación quien debe contribuir en la elaboración de estrategia metodológicas y en el uso de recursos que permitan potenciar las capacidades del estudiante.

En cuanto a la mediación instrumental en el ámbito de las matemáticas Moreno Armella (2013) ha discutido cómo las herramientas tecnológicas pueden actuar como mediadores en el proceso de aprendizaje matemático. Algunas de las ideas principales que ha expresado sobre este tema incluyen:

- Las herramientas tecnológicas no son simplemente ayudas neutras, sino que transforman la manera en que pensamos y aprendemos matemáticas.
- La mediación instrumental implica que los estudiantes no solo aprenden matemáticas, sino que también aprenden a usar las herramientas tecnológicas de manera efectiva para explorar conceptos matemáticos. “La exploración matemática en un medio digital está mediada por sistemas de representación activos y el conocimiento que emerge es distinto al que emerge de un medio estático.” Morello (2013)

Moreno Armella sugiere que la mediación instrumental puede ayudar a hacer las matemáticas más accesibles y significativas para los estudiantes, pero también enfatiza la importancia de un uso reflexivo y cuidadoso de la tecnología en la educación matemática. Es importante considerar cómo integrar estas herramientas en el currículo y la pedagogía de manera que apoyen genuinamente el aprendizaje matemático, en lugar de ser simplemente una adición superficial. En el caso de la IA se deben considerar factores de tipo ético en su uso, al ser una herramienta tan poderosa, debe llevar a pensar en la forma de evaluar, en su uso y veracidad de los resultados mostrados, además, de que su implementación debe estar cuidadosamente planeada en términos de la metodología que se vaya a usar y el tipo de trabajo al cual se quiere llevar al estudiante, así pensarse claramente los objetivos de la evaluación

En el contexto colombiano la evaluación es un proceso en el cual se busca realizar un seguimiento de los procesos y avances en la adquisición y puesta en práctica de los conocimientos por parte de los estudiantes al respecto el MEN de Colombia dice:

“En el plan de estudios deberá incluirse el procedimiento de evaluación de los logros del alumno, entendido como el conjunto de juicios sobre el avance en la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de las capacidades de los educandos, atribuibles al proceso pedagógico” (MEN, 1994, Art. 47, pp. 17)

Dado que el objetivo de la evaluación del ICFES es monitorear la calidad de la educación en el país y facilitar el acceso a la educación superior, según el Ministerio de Educación Nacional, estas pruebas, buscan proporcionar información relevante sobre el desempeño académico de los estudiantes en distintas áreas del conocimiento, incluyendo matemáticas, y sirven como herramienta para la toma de decisiones educativas y políticas (Ministerio de Educación de Colombia). es fundamental que los establecimientos educativos piensen en adoptar dentro de sus recursos y posibilidades herramientas

avanzadas donde se piense a la tecnología desde el currículo, no solo como forma de innovación o de atajo para hacer las clases “atractivas”, sino, intentar con herramientas como las inteligencias artificiales para mejorar la preparación de los estudiantes. La IA no solo personaliza el aprendizaje y proporciona retroalimentación inmediata, sino que también reduce desigualdades y mejora la calidad educativa general. Por lo tanto, su implementación puede ser esencial para asegurar que todos los estudiantes estén bien preparados para las pruebas del ICFES y, en última instancia, para su futura educación superior.

## **Metodología**

La elección de una metodología de investigación mixta se justificó por la necesidad de obtener una comprensión aplicativa del impacto de la inteligencia artificial (IA) en el rendimiento de los estudiantes en matemáticas. Este enfoque proporcionó una visión más completa y rica del fenómeno de estudio. El estudio se abordó desde una perspectiva exploratoria al incursionar en una nueva área de investigación (uso de IA en la educación matemática), además, desde lo descriptivo documentando y describiendo el impacto de la herramienta de IA en el rendimiento y las percepciones de los estudiantes, y un desde lo correlacional para examinar las relaciones entre las variables clave (uso de IA y rendimiento académico).

Se empleó un diseño cuasi-experimental cuantitativo, trabajando con un grupo de control y otro grupo experimental. Se realizaron mediciones mediante un pre-test y, posteriormente, un post-test para evaluar el impacto de la intervención con IA. Las evaluaciones estandarizadas en Colombia, particularmente en matemáticas, son vistas como herramientas esenciales para la mejora continua de la educación, respaldadas tanto por políticas gubernamentales como por investigaciones académicas que buscan entender y optimizar su impacto en el aprendizaje estudiantil.

La población fueron estudiantes de décimo grado en la Institución Educativa Técnica Industrial José María Carbonell, con una muestra de 68 estudiantes de dos grupos diferentes para participar en el programa piloto.

Los instrumentos de recolección de datos usados fueron: pruebas estandarizadas, se usaron con el fin medir el rendimiento antes y después de la implementación del programa, también entrevistas con estudiantes y docentes del área para obtener perspectivas cualitativas sobre el uso de IA en el aula y registros de uso de la plataforma de IA que ayudaron a analizar la interacción de los estudiantes con la herramienta de IA.

# METODOLOGÍA



Esquema 1 (Elaboración Propia)

## Técnicas de validación de datos

Las pruebas utilizadas son las pruebas Saber, administradas por el Instituto Colombiano para la Educación Superior ICFES, la entidad oficial encargada de realizar estas evaluaciones a estudiantes de último grado. Estas pruebas han sido validadas por expertos, asegurando que cubren adecuadamente el contenido y miden los constructos teóricos relevantes en el área de matemática. Desde el gobierno se busca que los resultados sean utilizados para elaborar políticas educativas que fomenten el desarrollo integral de los estudiantes y la equidad en el acceso a una educación de calidad. En este ejercicio de investigación se buscó garantizar que las pruebas estandarizadas se administraran de manera consistente y siguiendo los mismos procedimientos para todos los estudiantes. Posteriormente se revisaron los datos recolectados para identificar posibles errores de entrada o inconsistencias. En una etapa posterior se complementaron los datos de las pruebas estandarizadas con datos cualitativos obtenidos a través de entrevistas y observaciones para una comprensión más completa del rendimiento de los estudiantes.

## Análisis de Datos

El Análisis Cuantitativo se basó en las estadísticas descriptivas e inferenciales de los datos proporcionados por las pruebas aplicadas antes y después de la intervención buscando evaluar el impacto del programa piloto en el rendimiento de los estudiantes. De otro lado el análisis cualitativo se realizó haciendo una revisión de las entrevistas hechas a los estudiantes y docentes para identificar patrones y perspectivas sobre el uso de IA en la enseñanza de matemáticas.

La presentación de datos de calificaciones de estudiantes es esencial para analizar el desempeño académico y tomar decisiones. En este informe, se presentan los resultados de un conjunto de datos pre test y pos test, que incluye las calificaciones de los estudiantes, organizadas representadas mediante gráficos los cuales permiten hacer un análisis estadístico y posteriormente interpretar y concluir con la información obtenida.

En la investigación se tomaron dos grupos de grado 10, el grupo 1 se tomó como grupo de control y el grupo 2 quién sería el grupo experimental.

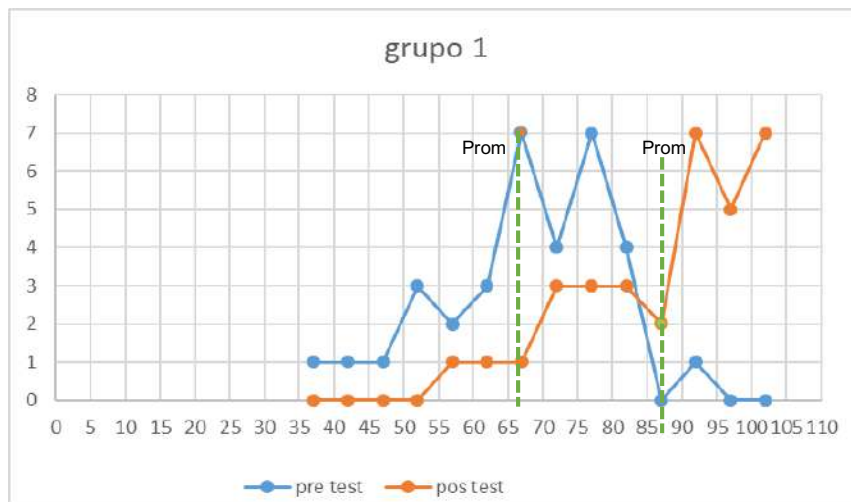


Grafico 1. Elaboración propia  
Representación calificaciones de los grupos control y experimentación.

El grupo 1 presenta un mayornivel académico en el área.

El grupo 1, sometido a un pre-test como diagnóstico seguido de un post-test, experimentó una notable mejora en sus resultados gracias a la implementaciónde una retroalimentación tradicional sobre las preguntas que presentaron mayor dificultad en el pre- test.

Tabla 1. Elaboración propia. Resultados cuantitativos

Concepto	Pre-test	Post-test	Diferencia
Media	67,59	87,76	20,17
Mediana	68,8	91,79	22,99
Moda	67,36	93,57	26,21

Entre los cambios significativos observados se destacan los mostrados en el gráfico 2:

- **Mejora significativa en el puntajepromedio:** El post-test presenta un puntaje promedio significativamente más alto (20,17 puntos) que el pre-test. Esto indica que, en promedio, los estudiantes obtuvieron mejores resultados en elpost-test, lo que sugiere una mejoraen su aprendizaje tras la intervención educativa.
- **Baja presencia de puntajes bajos:**los resultados obtenidos en pos test,muestran una baja sensible en los puntajes bajos, desplazando a los estudiantes de un nivel bajo a un nivel básico y superior.

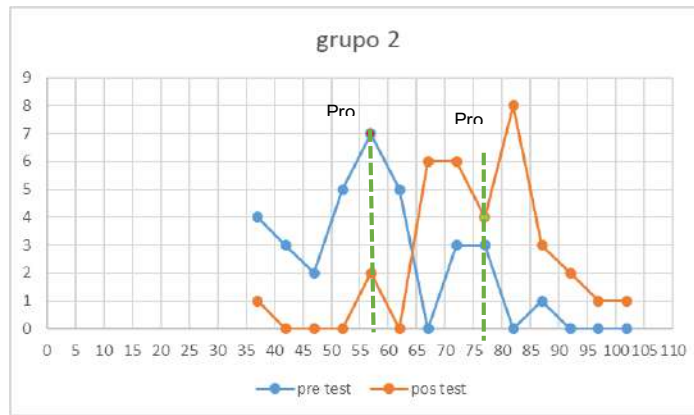


Grafico 2 .Elaboración Propia

El análisis comparativo del pre-test y post-test evidencia una mejora significativa en el rendimiento general de los estudiantes tras la intervención educativa.

Esta mejora se refleja en el aumento considerable del puntaje promedio, la mediana y la moda, así como en el desplazamiento de la distribución de frecuencias hacia puntajes más altos. La presencia de puntajes sobresalientes en el post-test también respalda la idea de una mejora.

Para el grupo 2, el cual se tomó como grupo experimental se observa:

El grupo presentó inicialmente un desempeño académico menor al grupo 1, tanto el pre test como el pos test, sin embargo, al realizar la intervención haciendo una retroalimentación de las preguntas con dificultad en el pre test y de aclarar conceptos usando herramientas de inteligencia artificial, mostraron una mejoría significativa en la prueba.

Medida	Pre-test	Post-test	Diferencia
Media	56,70	76,26	19,56
Mediana	56,79	77,50	20,71
Moda	57,00	82,22	25,22

Tabla 2. Elaboración Propia. Medidas de tendencia central

**Mejora significativa en el puntaje promedio:** Hay un aumento notable en todas las medidas de tendencia central, lo que indica una mejora general en el rendimiento.

**Cambio en la distribución de los puntajes:** La diferencia entre la mediana del pre-test y la del post-test (20,71 puntos) es incluso mayor que la diferencia entre las medias (19,56). Esto implica que la distribución de los puntajes en el post-test se ha desplazado considerablemente hacia los valores altos, concentrando a la mayoría de los estudiantes en un rango de puntajes superior al del pre-test.

**Mayor homogeneidad en los resultados:** La dispersión relativa (CV) ha disminuido, lo que sugiere que los resultados son más homogéneos después de la intervención. La reducción en el coeficiente de variación (de 0,23 a 0,16) indica que los resultados después de la intervención son más homogéneos. Esto sugiere que la estrategia de IA pudo haber sido particularmente beneficiosa para los estudiantes que inicialmente tenían un rendimiento más bajo, ayudando a cerrar la brecha entre los estudiantes de alto y bajo rendimiento.

**Desplazamiento hacia puntuaciones más altas:** El cambio en la distribución, con una mayor concentración en valores altos en el post-test, indica que la mayoría de los estudiantes mejoró significativamente. La moda pasó de 57,0 a 82,22, lo que representa un salto importante en la puntuación más frecuente.

**Posible persistencia de dificultades en algunos estudiantes:** Aunque la mayoría de los estudiantes mostró una mejora, la presencia de algunos valores bajos en el post-test (aunque menos frecuentes) sugiere que algunos estudiantes pueden seguir enfrentando dificultades. Esto podría indicar la necesidad de estrategias adicionales o más personalizadas para estos casos particulares.

### **Comparación de resultados entre los grupos 1 y 2**

El primer grupo mostró un mejor desempeño general en la evaluación de conocimientos en matemáticas, con una media de 87.76 en comparación con la media de 76.26 del segundo grupo. Esto indica que, en promedio, los estudiantes del primer grupo obtuvieron calificaciones más altas. Cabe anotar que el grupo 1 presenta un mayor nivel académico en el área, lo cual, haría pensar que la intervención no fue efectiva, y que es mejor el uso de una metodología tradicional, sin embargo, en términos de la estrategia el grupo 2 tuvo un avance significativo, al mejorar los promedios iniciales y también, movilizar los estudiantes de desempeño bajo a nivel básico o superior.

En el primer grupo, una proporción significativa de estudiantes (21.2%) se encuentra en el intervalo de 90-94, mientras que, en el segundo grupo, el intervalo con mayor frecuencia es 80-84 con 23.5%. Esto indica que en el primer grupo hay más estudiantes alcanzando calificaciones muy altas en comparación con el segundo grupo, donde la mayoría se concentra en un intervalo ligeramente inferior.

La mediana del primer grupo (91.79) es significativamente más alta que la del segundo grupo (77.50), lo que refuerza la conclusión de un mejor desempeño general del primer grupo. Además, los cuartiles Q1 y Q3 del primer grupo (78.75 y 98.75) también son más altos que los del segundo grupo (69.58 y 84.06), lo que indica que la distribución de las calificaciones en el primer grupo se encuentra en rangos superiores.

Desde lo cualitativo al hacer un acercamiento a las percepciones de los estudiantes y algunos docentes podemos tener una mirada desde su perspectiva, uno de los docentes afirma: "Nunca se ha utilizado y creo que a este nivel no es conveniente su uso." (Docente 1). Esta percepción de docente 1 refleja una resistencia al cambio y una falta de experiencia previa con las herramientas de IA en el aula. Podría estar influenciada por la preocupación de que estas herramientas sean demasiado avanzadas o inadecuadas para los niveles educativos actuales, la preocupación de que este tipo de herramientas no permitan el uso adecuado de recursos y sea ella quien les «haga todo», lo cual no permitiría fortalecer los procesos cognitivos y de pensamiento matemático que los estudiantes necesitan desarrollar.

De otra parte, tenemos una opinión similar de otro docente de matemáticas encargado de grados de secundaria: "Considero que no se hace necesario el uso de estas herramientas ya que sesga el aprendizaje, limita la capacidad de análisis, influye en la lógica de los procesos que se adquieren con mayor base procedimental bajo los métodos tradicionales de aprendizaje" (Docente 2).

Esta opinión del docente 2 destaca una inquietud por la potencial dependencia excesiva de la tecnología, que podría impedir el desarrollo de habilidades analíticas y procedimentales fundamentales en el proceso de aprendizaje de las matemáticas. El docente parece valorar los métodos tradicionales que fomentan una comprensión profunda y una base sólida en los procedimientos matemáticos.

Frente a este panorama, Mayer (2009) sugiere que el aprendizaje es más efectivo cuando se gestiona adecuadamente la carga cognitiva de los estudiantes. Al utilizar herramientas de IA para personalizar el

aprendizaje, adaptando el contenido y los problemas matemáticos al nivel de habilidad de cada estudiante, se podría reducir la sobrecarga cognitiva y mejorando la comprensión.

Por otro lado, la opinión de los estudiantes no dista mucho de la de los docentes, especialmente aquellos que han recibido retroalimentación de manera tradicional. Existe cierto desconocimiento sobre las bondades y beneficios del uso de herramientas de IA, así como de los fallos y usos inadecuados de las mismas. “Yo nunca he utilizado la inteligencia artificial para ayudarme en matemáticas entonces no puedo hablar mucho de mi experiencia, pero a mí personalmente no me gusta usar esa herramienta, prefiero ver videos, buscar información por otro lado, pienso que no es confiable y es mejor no acostumbrarse a esta”. (E1, grupo 1)

Sin embargo, los estudiantes que han recibido retroalimentación utilizando IA han cambiado su manera de ver e interactuar con la herramienta, adaptándose a su uso y comprendiendo sus aplicaciones más apropiadamente. “Mi experiencia la mayoría de veces ha sido buena ya que me ha brindado la información que eh necesitado, pero muchas veces me da resultados incoherentes a los que necesito”. (E25 grupo 2). Esto no solo les permite obtener respuestas de la IA, sino también generar nuevas preguntas e interacciones más provechosas, obteniendo así mejores resultados en las pruebas aplicadas.

## **Conclusiones**

La educación secundaria enfrenta desafíos significativos al tratar de satisfacer las diversas necesidades de los estudiantes y mejorar su rendimiento académico. Holmes, Balik, Fadel (2019) nos invitan a repensar los métodos de enseñanza en general, para asegurar que el aprendizaje sea significativo, práctico y prepare efectivamente a los estudiantes para los desafíos futuros. Al respecto dicen “es importante que cada pieza del plan de estudios esté ahí por una razón, y que el significado nunca esté demasiado lejos”. (Holmes, Bialyk, & Fadel, 2019), así pues, el uso de diferentes herramientas para la educación, debe tener un objetivo claro dentro del currículo y que el docente sea capaz de desarrollar estrategias educativas personalizadas que respondan a las necesidades específicas de los estudiantes. Promover un entorno de aprendizaje inclusivo mediante el uso de tecnología puede cerrar la brecha entre estudiantes de diferentes niveles de rendimiento, Las IA pueden ser una de esas herramientas que ayuden a mejorar la educación, de tal manera que estemos en línea con las recomendaciones de la UNESCO.

Considerando la efectividad de dos enfoques de retroalimentación aplicados en los dos grupos de estudiantes participantes, el grupo de control, sometido a retroalimentación tradicional, y el grupo experimental, que recibió retroalimentación utilizando herramientas de inteligencia artificial (IA). Vemos que el grupo de control (Grupo 1), con un nivel académico inicial más alto, mostró una mejora significativa en los puntajes del post-test tras recibir retroalimentación tradicional. La puntuación promedio aumentó notablemente, evidenciando la efectividad de esta metodología. Para el grupo experimental (Grupo 2), que comenzó con un nivel académico inferior, también se observó una mejora significativa en sus puntajes post-test gracias a la retroalimentación asistida por IA. La diferencia entre las medidas de tendencia central y otros indicadores estadísticos indican un desplazamiento considerable de los puntajes hacia niveles superiores. La disminución del coeficiente de variación (CV) sugiere una mayor homogeneidad en los resultados, lo que implica que la IA ayudó a cerrar la brecha entre estudiantes de diferentes niveles de rendimiento.

Lev Vygotsky destacó la importancia de la "zona de desarrollo próximo" (ZDP) en el aprendizaje, subrayando que los estudiantes pueden alcanzar niveles más altos de rendimiento con la ayuda adecuada. Los resultados del Grupo 1 respaldan esta teoría, mostrando cómo la retroalimentación directa y estructurada puede mejorar significativamente el rendimiento académico de los estudiantes. Por otro lado, desde el punto de vista de los recursos que se usan para el aprendizaje y la mediación que se hace

con esos recursos, observamos que las herramientas de IA también hacen un trabajo efectivo en el Grupo 2, mejorando sustancialmente los resultados obtenidos.

Richard Mayer, conocido por su teoría de la carga cognitiva, sugiere que la presentación de la información debe ser diseñada para optimizar el aprendizaje y evitar la sobrecarga cognitiva. La mejora observada en el Grupo 2 sugiere que las herramientas de IA pueden ayudar a gestionar la carga cognitiva al proporcionar retroalimentación personalizada y aclaraciones en tiempo real, facilitando una mejor comprensión y retención de los conceptos.

Los resultados del Grupo 2, que muestran una mejora significativa tras la intervención con IA, apoyan sus conclusiones sobre el potencial de la tecnología para personalizar la enseñanza y proporcionar apoyo adicional a los estudiantes con dificultades, fomentando un aprendizaje más equitativo. Esto se alinea a lo expuesto por Morelo Armella (2013) quien ha investigado extensamente el impacto de las tecnologías avanzadas en la educación matemática y sobre el potencial de la tecnología para personalizar la enseñanza y proporcionar apoyo adicional a los estudiantes con dificultades.

## **Sugerencias**

Los resultados de esta investigación proponen que una combinación de métodos de retroalimentación tradicionales y tecnológicos puede ser altamente efectiva. Al integrar la guía experta con herramientas de IA, se pueden abordar las diversas necesidades de los estudiantes y mejorar su rendimiento académico de manera más equitativa.

Es esencial desarrollar estrategias educativas personalizadas que respondan a las necesidades específicas de los estudiantes con dificultades persistentes. Esto puede incluir tutorías adicionales, programas de apoyo y el uso de tecnologías adaptativas que ajusten la enseñanza según las necesidades individuales de cada estudiante. Pero, es de vital importancia que el trabajo de planeación de estas actividades sea propuesto por parte del docente, dichas iniciativas deben ser planeadas desde el currículo.

Promover un entorno de aprendizaje inclusivo mediante el uso de tecnología puede cerrar la brecha entre estudiantes de diferentes niveles de rendimiento. Las políticas educativas deben enfocarse en la equidad y en proporcionar recursos adecuados para todos los estudiantes, en línea con las recomendaciones de la UNESCO.

La formación continua de los docentes en tecnologías educativas y estrategias de retroalimentación efectiva es esencial para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta capacitación no solo permitiría a los educadores maximizar el potencial de las herramientas disponibles, sino también adaptarse ágilmente a las necesidades de aprendizaje de sus estudiantes. En particular, la instrucción en el uso de la inteligencia artificial (IA) en el ámbito educativo podría ser importante en el proceso de aprendizaje, ya que no solo disminuye la resistencia natural al cambio, sino que también amplía la perspectiva sobre las innovadoras prácticas pedagógicas que pueden surgir de su aplicación. Al integrar la IA de manera reflexiva y crítica, los docentes pueden enriquecer sus métodos de enseñanza, fomentar el pensamiento crítico en sus alumnos y prepararse mejor para los desafíos educativos del futuro.

La implementación gradual de las herramientas de IA, comenzando con aplicaciones simples y avanzando hacia usos más complejos, el mostrar ejemplos concretos de cómo las herramientas de IA pueden mejorar el aprendizaje y no simplemente reemplazar el pensamiento crítico. El temor de que las herramientas de IA no permitan fortalecer los procesos cognitivos y el pensamiento matemático es comprensible, pero no necesariamente preciso. Cuando se usan adecuadamente, estas herramientas pueden:

- Proporcionar práctica adicional personalizada
- Ofrecer explicaciones alternativas
- Permitir a los estudiantes explorar conceptos de manera interactiva

El diseño de actividades programadas y dirigidas por parte de los docentes es una tarea fundamental, lo cual implica: dejar a un lado la resistencia que se tenga con respecto a las herramientas de IA; crear tareas que requieran que los estudiantes usen herramientas de IA como apoyo, pero que aún exijan pensamiento crítico y resolución de problemas; evaluar el impacto de estas herramientas en el aprendizaje de los estudiantes para ajustar su implementación. Por otro lado, es importante la colaboración entre educadores y el generar discusiones que impliquen estrategias y metodologías para ayudar a los estudiantes a usar las herramientas que realmente apoyen los objetivos educativos.

La evaluación continua y ajuste de estrategias de evaluación continua para monitorear el progreso de los estudiantes y ajustar las estrategias educativas en consecuencia es crucial. Esto permitirá una respuesta rápida a las necesidades emergentes y garantizará que todos los estudiantes reciban el apoyo necesario para su desarrollo académico.

En conclusión, los resultados de esta investigación destacan la importancia de combinar métodos tradicionales y tecnológicos para mejorar el aprendizaje de los estudiantes. Al integrar estas estrategias y seguir un enfoque inclusivo, se puede promover un ambiente educativo equitativo y efectivo para todos los estudiantes, alineándose con las teorías de Vygotsky, Mayer, Morelo Armella y las recomendaciones de la UNESCO.

## Referencias

Barrera Mora, F. Reyes Rodríguez, A (2018). *El rol de la tecnología en el desarrollo de entendimiento matemático vía la resolución de problemas*. Educatio Siglo XXI, Vol. 36 n° 3 pp. 41-72 41 <http://dx.doi.org/10.6018/j/349461>

Fuel Bermeo, A., Coy García, G., Durán Pardo, V. H., & Coloma Añazco, J. P. (2024). La inteligencia artificial aplicada a las Matemáticas. CONOCIMIENTO GLOBAL, 9(1), 234-242.

IBM. (s.f.). ¿Qué es la inteligencia artificial (IA)?. IBM México. "<https://www.ibm.com/mx-es/topics/artificial-intelligence>" <https://www.ibm.com/mx-es/topics/artificial-intelligence>

ISO. (s.f.). ¿Qué es la inteligencia artificial (IA)?. Organización Internacional de

Normalización. "<https://www.iso.org/es/inteligencia-artificial/que-es-ia>" <https://www.iso.org/es/inteligencia-artificial/que-es-ia>

Gaudin, P., & Cole, M. (2001). Ideas, artifacts, and the social construction of knowledge. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Holmes. W, Bialik. M, Fadel, C. (2019) Artificial Intelligence in Education. Promise and Implications for Teaching and Learning. The Center for Curriculum Redesign, Boston, MA, <http://bit.ly/AIEDBOOK>

Maldonado Zuñiga, K., Romero Castro, M. I., Toala Pilay, M. A., & Velázquez Concepción, Y. (Agosto, 2023). Aula invertida y su impacto en la enseñanza-aprendizaje aplicando la inteligencia artificial. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 16(8),96-109. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1419/1154>

Mayer, R. E. (2009). Multimedia learning (2nd ed.). Cambridge University Press.

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (1994). Decreto 1860 de 1994. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales.

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2009). Decreto 1290 de abril 16 de 2009. Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media.

Morello Armella, L (2013) ¿Cómo impactan las tecnologías los currículos de la Educación Matemática? Cuadernos de Investigación y Formación en Educación Matemática. Año 8. Número 11. pp 307-315. Costa Rica ["https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/cifem/article/download/14734/13979"](https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/cifem/article/download/14734/13979)

Llerena Aguilar, P. Terán Zavala, E. Medina Perrazo, S. Veloz Sánchez, A. (2024) Integración de la inteligencia artificial en la metodología educativa: estrategias innovadoras para la enseñanza efectiva. Pol. Con. (Edición núm. 85) Vol. 9, No 1 pp. 1637-1654, ISSN:2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v9i1.6458

Rabinovich, A. (2012). Scaffolding language and thinking: Instructional practices for diverse learners. New York, NY: Teachers College Press.

Unesco (2019). La inteligencia artificial en la educación. Unesco.  
<https://www.unesco.org/es/digital-education/artificial-intelligence>

Vygotsky, L. S. (1978). Mind in society. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Wertsch, J. V. (1991). Vygotsky and the social formation of mind. Cambridge, MA: Harvard University Press.

# **Impacto de la educación virtual en un alumno adolescente con hipersensibilidad**

## **Impact of virtual education on a teenage student with hypersensitivity**

Rocío del Cielo Villareal Flores  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### **RESUMEN**

Este estudio explora las ventajas de la educación virtual para un adolescente de 14 años con Trastorno del Espectro Autista (TEA) e hipersensibilidad sensorial. Utilizando una metodología cualitativa basada en un estudio de caso, se recabaron datos a través de entrevistas, observación directa y revisión de documentos. Los resultados revelan que el alumno prefiere la educación virtual por su flexibilidad y menor exposición a estímulos sensoriales, lo que mejora su concentración y comunicación. En contraste, en el entorno presencial, aunque valora la interacción directa, enfrenta distracciones sensoriales y estrés que afectan su rendimiento.

Las implicaciones teóricas destacan la importancia de un entorno educativo adaptable, fundamentado en la teoría sociocultural de Vygotsky y la teoría de desintegración positiva de Dabrowski. En términos prácticos, este estudio resalta la necesidad de estrategias educativas personalizadas y apoyadas por tecnología para optimizar el potencial de estudiantes con necesidades especiales, proporcionando una base para futuras investigaciones en contextos educativos inclusivos.

**Palabras clave:** *Educación virtual, Hipersensibilidad, Adolescente, Autismo*

### **ABSTRACT**

This study explores the benefits of virtual education for a 14-year-old with autism spectrum disorder (ASD) and sensory hypersensitivity. Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, direct observation, and document review.

The findings reveal that the student prefers virtual education due to its flexibility and reduced exposure to sensory stimuli, which enhances concentration and communication. On the other hand, in the in-person setting, although the student values the opportunities for direct interaction, he experiences sensory distractions and stress that negatively impact his performance.

The theoretical implications of this study underscore the importance of creating an adaptable educational environment, drawing on Vygotsky's sociocultural theory and Dabrowski's theory of positive disintegration. From a practical perspective, the research emphasizes the critical need for personalized, technology-supported educational strategies designed to optimize the potential of students with special needs, thereby providing a solid foundation for future research and advancements in inclusive educational contexts.

**Keywords:** *Virtual Education, Hypersensitivity, Adolescent, Autism*

## **Introducción**

La tecnología ha transformado la educación, beneficiando especialmente a los alumnos con necesidades especiales al proporcionarles herramientas que mejoran su acceso a la información. En esta investigación, se examina el caso de un alumno diagnosticado con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y con hipersensibilidad sensorial, lo que ha puesto de manifiesto las limitaciones del entorno escolar tradicional.

La hipersensibilidad o hiposensibilidad sensorial se manifiesta como una respuesta excesiva o insuficiente a estímulos como sonidos, luces, texturas, olores y sabores (ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics, s.f.), dificultando el desarrollo educativo en contextos no adaptados.

Además de la hipersensibilidad sensorial, el TEA se caracteriza por déficits persistentes en la capacidad de iniciar y mantener interacción social y comunicación recíproca, así como por patrones de comportamiento, intereses o actividades restringidos, repetitivos e inflexibles (Arky, 2023). Según la Organización Mundial de la Salud, los trastornos del neurodesarrollo, de donde se desprende el TEA, implican dificultades significativas en la adquisición y ejecución de funciones intelectuales, motoras, del lenguaje o sociales específicas (ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics, s.f.). Muchos de estos trastornos, así como otras condiciones como alergias, desórdenes mentales, el trastorno por déficit de atención con hiperactividad y el trastorno obsesivo compulsivo, también pueden provocar que los alumnos se enfrenten a retos significativos en la educación tradicional debido a respuestas sensoriales extremas (hipersensibilidad), afectando su capacidad para relacionarse y concentrarse (Association, 2021).

## **Justificación**

Los avances tecnológicos han impactado la educación de los alumnos con necesidades especiales. En el caso de alumnos diagnosticados con TEA, frecuentemente se ha encontrado sensibilidades sensoriales que difieren de las experimentadas por la mayoría de los estudiantes. La hipersensibilidad o hiposensibilidad sensorial se manifiesta como una respuesta excesiva o insuficiente a estímulos como sonidos, luces, texturas, olores y sabores (ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics, s.f.), dificultando el desarrollo educativo en contextos no adaptados.

Además de la hipersensibilidad sensorial, el trastorno del espectro autista se caracteriza por déficits persistentes en la capacidad de iniciar y mantener interacción social y comunicación recíproca, así como por patrones de comportamiento, intereses o actividades restringidos, repetitivos e inflexibles (Arky, 2023).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, los trastornos del neurodesarrollo, de donde se desprende el TEA, son trastornos conductuales y cognitivos que surgen durante el período de desarrollo y que implican dificultades significativas en la adquisición y ejecución de funciones intelectuales, motoras, del lenguaje o sociales específicas (ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics, s.f.). Muchos de estos trastornos, así como otras condiciones como alergias, desórdenes mentales, el trastorno por déficit de atención con hiperactividad y el trastorno obsesivo compulsivo, por mencionar algunos, también pueden provocar que los alumnos que los padezcan se enfrenten a retos significativos en la educación tradicional debido a respuestas sensoriales extremas (hipersensibilidad), que pueden afectar su capacidad para relacionarse y concentrarse (Association, 2021).

Esta investigación pretende examinar las ventajas y desafíos de la educación virtual en alumnos con hipersensibilidad, proporcionando una base teórica y práctica para futuras implementaciones en

sistemas educativos inclusivos. Al contribuir al entendimiento y desarrollo de estas estrategias educativas adaptadas, se busca beneficiar a muchos estudiantes que enfrentan retos similares en su entorno educativo.

La educación virtual presenta una oportunidad para estos estudiantes, ofreciendo un entorno de aprendizaje que puede ser personalizado y controlado para reducir estímulos no deseados y adaptarse a sus necesidades específicas. La capacidad de personalizar y controlar el entorno de aprendizaje virtual ofrece un potencial significativo para mejorar la experiencia educativa de estos alumnos, permitiéndoles desarrollar todo su potencial.

## **Objetivos**

- Investigar cómo la educación virtual puede abordar las limitaciones del entorno escolar tradicional para un alumno con hipersensibilidad o sobrecarga sensorial específicamente en términos de personalización y control del entorno de aprendizaje.
- Explorar las ventajas y desafíos de la educación virtual para un alumno con hipersensibilidad o sobrecarga sensorial, con el objetivo de proporcionar una base teórica para futuras implementaciones prácticas en sistemas educativos.
- Contribuir al desarrollo de estrategias educativas que beneficien a alumnos con hipersensibilidad o sobrecarga sensorial, con el fin de mejorar su experiencia educativa y permitirles desarrollar todo su potencial.

## **Hipótesis**

La implementación de la educación virtual como solución educativa para un alumno adolescente con hipersensibilidad o sobrecarga sensorial resultará en una mejora significativa en su experiencia de aprendizaje.

## **Marco Teórico**

Vygotsky propuso que el proceso de aprendizaje normalmente involucra tres temas esenciales: la cultura, el lenguaje y la zona de desarrollo próximo, siendo esta última la distancia que existe entre lo que alumno sabe hacer por sí mismo y lo que es capaz de aprender si le ayudan y lo orientan a ello. (García-González, 2003).

La teoría del aprendizaje sociocultural sigue siendo relevante en el aula en la actualidad, teniendo en cuenta que el entorno escolar impacta la capacidad del alumno para adquirir conocimientos o habilidades. (Sorensen, 2019)

En distintos contextos sociales se han ido presentando desarrollos teóricos y a partir de estas elaboraciones ha sido posible comprender, no solo la comunicación, sino los espacios sociales con sus distintas características y matices, la diversidad cultural y sus infinitas manifestaciones, lo que permite comprender de manera más amplia el concepto de comunicación. (Sosa Osorio, 2014)

En el entorno escolar la comunicación es esencial, sin embargo este entorno social puede en ocasiones ser un obstáculo para ciertos individuos que presentan “sensibilidad anormal” como lo describe Guido Guzmán (2017) en mayor (híper) o menor (hipo) grado, en uno o más sentidos (tacto, visión, oído, gusto, olfato), provocando en ocasiones como consecuencia de déficits comunicativos, cognitivos y/o sensoriales rabietas, agresiones, autolesiones, ansiedad, tics, hiperactividad, problemas de alimentación, sueño, control de esfínteres y de autocuidado. (Guido Guzmán, 2017)

Dabrowski, psiquiatra y psicólogo polaco, desarrolló la teoría de la desintegración positiva, la cual permite interpretar ciertas características no como anormales, sino como parte fundamental del yo de los individuos. Su obra abarcó temas como la mayor excitabilidad de las personas, su impulso, curiosidad y la necesidad de desafiar la conformidad, complacencia y autosatisfacción (Dabrowski, 1967).

De acuerdo con Daniels y Piechowski, desintegración significa colapso, ruina, pero también significa desmantelamiento como antesala de la construcción y posterior creación de un nivel superior. Así pues, Dabrowski pensó en el desarrollo humano abarcando las siguientes etapas de la vida por las que todos pasamos: infancia, niñez, adolescencia, edad adulta y vejez, y también veía el desarrollo humano en términos completamente diferentes: es decir, impulsado por la tensión entre lo superior y lo inferior, lo bueno y lo malo, experimentada dentro del yo. (Daniels y Piechowski, 2008).

En la base de la teoría de Dabrowski se encuentran dos conceptos: potencial de desarrollo y multinivel. El multinivel presenta la idea de que la experiencia humana varía según el nivel o tipo de desarrollo. Las emociones, motivaciones, valores, deseos y comportamientos humanos se expresan de maneras sorprendentemente diferentes, y el potencial de desarrollo se refiere a la dotación inicial que es diferente para cada individuo, la cual se cumplirá dependiendo de las condiciones de vida que favorezcan o bloqueen el crecimiento personal. (Daniels y Piechowski, 2008)

La disposición de elementos tales como telefonía móvil, dispositivos digitales táctiles, interfaces virtuales personales y comunitarias, abre el campo de interacción y de respuesta a un universo casi ilimitado de posibilidades en el cual es fácilmente perderse. Así, usar tecnologías que puedan no tener un uso específico construyen una red de elementos que juntas, y con la dirección motivacional adecuada, dan lugar a nuevas y mejores estrategias terapéuticas y de educación para personas con retos de aprendizaje. (Guido Guzmán, 2017)

De acuerdo con un estudio realizado por Terri Sorensen a estudiantes con necesidades especiales, la escolarización en casa, en un ambiente familiar, con menos distracciones y menos drama social, fue un mejor entorno para estos estudiantes. Otra ventaja que encontraron las padres y maestros de estos alumnos fue la flexibilidad de horarios, en donde los alumnos tenían la capacidad de tomar descansos si lo necesitaban, podían elegir el momento del día en el que el aprendizaje fuera mejor para ellos y podrían trabajar a un ritmo más lento. (Sorensen, 2019)

Los avances tecnológicos actualmente ofrecen una amplia gama de oportunidades educativas para estudiantes con discapacidades, además de que estos alumnos se pueden beneficiar cuando la escolarización es desde su propio hogar, en un ambiente propicio para ayudarlos a sentirse cómodos mientras continúan con su exitoso camino educativo. (Sorensen, 2019)

El aprendizaje en línea es una forma de educación que utiliza Internet y tecnologías digitales para impartir y facilitar el aprendizaje. Éste se ha vuelto cada vez más popular y accesible en los últimos años, especialmente debido a la pandemia del COVID-19 que obligó a muchas instituciones a cambiar a modos de instrucción a distancia. (Singh, 2022).

Acercas de las necesidades tecnológicas en la vida diaria y de cómo éstas no tienen relación con las necesidades cognoscitivas, sin embargo, cuando existen mayores dificultades, es necesario pensar en la utilización responsable y dirigida de objetos o elementos que ayuden al desarrollo tanto práctico como social de las personas. (Guido Guzmán, 2017)

En conclusión, la teoría sociocultural de Vygotsky sigue siendo relevante en entornos escolares presenciales, que es en donde se ve impactada la capacidad de los alumnos para aprender, sin embargo, algunas personas enfrentan obstáculos en estos entornos, debido a sensibilidades

sensoriales. La perspectiva que ofrece la teoría de desintegración positiva de Dabrowski, ve estas características no como anomalías, sino como parte del desarrollo individual. En este contexto, la educación en el hogar y el uso de tecnologías son una opción para apoyar a estudiantes con necesidades especiales ya que son capaces de proporcionar un ambiente más adecuado y flexible para su aprendizaje.

## **Metodología**

Este estudio tuvo como objetivo recabar información acerca de las ventajas que la educación virtual ofrece a un alumno adolescente diagnosticado con TEA y con hipersensibilidad. Corresponderá a los lectores hacer alguna inferencia o intentar hacer comparaciones con otros casos específicos.

Esta investigación es un estudio intrínseco de caso con un enfoque cualitativo y alcance descriptivo. Se trata de un diseño no experimental cuya base es el análisis de entrevistas con el alumno, observaciones directas y revisión de documentos.

El sujeto de estudio es un adolescente de 14 años diagnosticado con TEA, escolarizado en el grado 8 de una institución regular y particular en la ciudad de Toronto Ontario, en Canadá.

## **Procedimiento**

El procedimiento del estudio de caso se llevó a cabo en varias etapas para garantizar un análisis exhaustivo y riguroso. Primero, se realizó la recolección de datos, que incluyó tres métodos principales:

1. Entrevista con el alumno: Se llevó a cabo una entrevista para explorar las percepciones y experiencias del alumno en relación con la educación virtual y presencial, así como las implicaciones de los entornos con la hipersensibilidad. Para llevar a cabo dicha entrevista, se elaboró un cuestionario (Anexo 1) que fue utilizado como guía.
2. Observación directa: Con apoyo de una rúbrica (Anexo 2), se observaron las interacciones y comportamientos del alumno en ambos entornos educativos, con especial atención a las respuestas sensoriales y el nivel de concentración.
3. Revisión de documentos: Se analizaron informes académicos y registros de rendimiento para obtener una comprensión más completa del contexto educativo del alumno.

Posteriormente, se procedió al análisis de datos. Los datos recopilados fueron sometidos a un proceso de codificación, que permitió identificar y organizar categorías temáticas relevantes. Luego, se realizó una comparación de hallazgos, identificando patrones y divergencias en las experiencias del alumno entre los entornos virtual y presencial.

Finalmente, se llevó a cabo la integración de resultados mediante triangulación de datos, contrastando los hallazgos obtenidos de las entrevistas, la observación directa y la revisión de documentos para garantizar la validez y fiabilidad de las conclusiones del estudio.

## **Instrumentos**

Se diseñó un cuestionario de entrevista estructurado en seis secciones, abordando diferentes aspectos relacionados con la educación virtual y presencial, con un enfoque en la experiencia del alumno

Dicho cuestionario se divide en 6 secciones recopilando información demográfica básica en la primera sección. En la segunda sección se explora la experiencia general del alumno con la educación virtual, incluyendo la duración y los desafíos técnicos, mientras que la tercera sección indaga en las preferencias y sugerencias del alumno, comparando la educación virtual con la presencial. La cuarta sección examina los aspectos positivos y negativos de ambos entornos educativos, permitiendo al estudiante seleccionar múltiples opciones y la quinta sección se centra en la interacción y comunicación, evaluando la calidad de la comunicación con profesores y compañeros en ambos entornos. Finalmente, la sexta sección aborda la hipersensibilidad sensorial, preguntando cómo afecta la concentración del alumno y qué estrategias utiliza para manejarla en clases presenciales y virtuales.

La rúbrica de observación se enfoca en varios criterios clave para evaluar la experiencia educativa del alumno. Estos incluyen las dificultades técnicas que puedan surgir durante el uso de plataformas educativas, así como la comunicación en entornos virtuales, evaluando la efectividad y claridad con la que el estudiante interactúa en dicho entorno. También se consideran las preferencias del estudiante en cuanto a educación, comparando sus experiencias en entornos virtuales y presenciales. Los beneficios y desafíos de la educación virtual son analizados, junto con la capacidad de comunicación del alumno con sus profesores y compañeros en ambos entornos. La rúbrica también incluye la evaluación del apoyo recibido por parte de los profesores, y cómo este afecta su aprendizaje. Además, se presta atención a la hipersensibilidad sensorial del alumno y cómo maneja esta condición tanto en el aula presencial como en la educación virtual, incluyendo el uso de estrategias para manejar la hipersensibilidad en cada entorno.

## **Resultados**

*Resultados obtenidos de la entrevista con el alumno.*

El estudiante participó en educación virtual durante aproximadamente 2 años y ha experimentado tanto educación virtual como presencial. Prefiere la educación virtual por su comodidad y flexibilidad, además de permitirle manejar mejor su hipersensibilidad. Aunque ha enfrentado dificultades técnicas ocasionales, no ha tenido problemas para comunicarse en el entorno virtual y destaca la posibilidad de recibir ayuda de los padres en casa.

En la educación presencial, aprecia la interacción directa con profesores y compañeros, la estructura y la rutina establecida, pero también enfrenta desafíos como distracciones sensoriales, estrés por la interacción social y menor flexibilidad horaria. La hipersensibilidad afecta negativamente su capacidad de concentración en el aula presencial, mientras que en la educación virtual tiene un impacto neutral.

El alumno utiliza estrategias para mejorar la hipersensibilidad en ambos entornos. En las clases presenciales, usa auriculares con cancelación de ruido y toma pausas regulares. En las clases virtuales, ajusta el brillo de la pantalla y usa auriculares con cancelación de ruido. Califica su capacidad de comunicación como buena en el entorno virtual pero neutral en el presencial, y siente que recibe suficiente apoyo de los profesores en ambos entornos.

### *Resultados obtenidos de la observación directa del alumno*

El alumno ocasionalmente enfrenta problemas técnicos en la educación virtual, con un impacto mínimo en el aprendizaje. Encuentra fácil comunicarse en entornos virtuales, interactuando bien con profesores y compañeros y expresando sus ideas con claridad. Prefiere la educación virtual debido a su flexibilidad y comodidad, enfrentando pocos desafíos en ese entorno. Sin embargo, su capacidad de comunicación en general es calificada como mala, posiblemente indicando dificultades específicas en la expresión y claridad de ideas, más evidentes en la educación presencial.

El alumno recibe suficiente apoyo de los profesores en ambos entornos y tiene una reacción muy negativa a estímulos sensoriales en ambos entornos educativos. Utiliza estrategias para manejar la hipersensibilidad, como el uso de auriculares inhibidores de sonido y la toma de pausas regulares en la educación presencial, y la regulación del volumen y pausas regulares en la educación virtual.

### *Reporte de revisión de boletas de calificaciones*

En 5° grado el alumno mostró un desarrollo positivo en aspectos sociales, emocionales y académicos, participando en lecciones formales y buscando oportunidades sociales en línea y durante en el recreo cuando asistió a la escuela presencial. Se sintió cómodo y relajado en ambos entornos de aprendizaje, a pesar de los cambios provocados por la pandemia.

En 6° grado, en la educación presencial, socialmente el alumno fue bien aceptado y disfrutó de relaciones positivas con sus compañeros. Demostró responsabilidad, comunicación clara y sentido del humor, adaptándose a diferentes configuraciones de grupo. Prefería trabajar de forma independiente, pero también colaboraba efectivamente en proyectos grupales. Superó su miedo a hablar en público haciendo una presentación oral, mostró liderazgo ayudando a sus compañeros y resolvió desacuerdos de manera independiente.

En la educación en línea, asumió un papel activo en proyectos disfrutando de actividades artísticas, aunque necesitaba recordatorios por parte de los profesores para entregar trabajos. Fue capaz de expresar sus emociones adecuadamente y pidió ayuda cuando fue necesario. Participó activamente y trabajó en establecer sus fortalezas y disponibilidad de recursos durante la clase de educación física virtual.

En 7° grado, el alumno comenzó a tener dificultades sociales en el aula presencial, necesitando estrategias para manejar su hipersensibilidad, como el uso de auriculares y pausas regulares. Académicamente, sus calificaciones fueron en decremento comparado con los grados anteriores, en donde estaban en promedio de 90, alcanzando en este grado un promedio de 70. El alumno requirió apoyo académico adicional y mostró aislamiento social. Evitaba actividades extracurriculares y prefería estar solo durante su estancia en la escuela. Cabe mencionar que este grado se llevó a cabo de manera presencial en su totalidad, con excepción de aproximadamente dos semanas durante el año en donde las clases se impartieron de forma virtual debido a tormentas de nieve en la ciudad.

El primer semestre del 8° grado, el alumno mostró una mayor confianza en su aprendizaje, completando tareas de forma independiente y participando en debates y actividades en el aula. Buscó retroalimentación de los maestros y utilizó su computadora efectivamente. Apreciaba el uso ocasional de auriculares con cancelación de ruido y demostró una mejor capacidad para autodefenderse. Social y emocionalmente, desarrolló un buen grupo de amigos y, aunque a veces se sentía abrumado, pudo comunicarse y regular sus sentimientos con apoyo. Prefería trabajar de forma independiente o con un compañero en específico y mostró empatía y motivación para apoyar a otros.

Durante el segundo semestre continuó progresando, asumiendo riesgos académicos y participando bien en lecciones formales. La escuela incorporó adecuaciones académicas y el alumno se benefició de tiempo adicional para completar tareas y roles de liderazgo en actividades grupales. Mostró mejoras significativas en la autorregulación emocional y habilidades de función ejecutiva. Utilizó tecnología para organizar y completar su trabajo y aplicó habilidades de investigación en todas las materias. Social y emocionalmente, se integró bien a la comunidad escolar, expresó sus frustraciones de manera madura y participó activamente en clubes escolares y actividades colaborativas.

## **Conclusiones**

El alumno ha experimentado tanto la educación virtual como la presencial, participando en educación virtual durante aproximadamente dos años. Prefiere la educación virtual por su comodidad y flexibilidad, lo que le permite manejar mejor su hipersensibilidad. Aunque ha enfrentado dificultades técnicas ocasionales, no ha tenido problemas para comunicarse en el entorno virtual y destaca la posibilidad de recibir ayuda de sus padres en casa.

En la educación presencial, el estudiante aprecia la interacción directa con profesores y compañeros, así como la estructura y rutina establecidas. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos como distracciones sensoriales y estrés por la interacción social, lo que afecta negativamente su capacidad de concentración. La hipersensibilidad es un problema en ambos entornos, pero en la educación virtual tiene un impacto neutral. El estudiante utiliza varias estrategias para manejar la hipersensibilidad, como el uso de auriculares con cancelación de ruido y pausas regulares en ambos entornos.

La observación directa del estudiante confirma que ocasionalmente enfrenta problemas técnicos en la educación virtual, con un impacto mínimo en el aprendizaje. Encuentra fácil comunicarse en entornos virtuales, interactuando bien con profesores y compañeros y expresando sus ideas con claridad. Prefiere la educación virtual debido a su flexibilidad y comodidad, enfrentando pocos desafíos en este entorno. Sin embargo, su capacidad de comunicación en general es calificada como mala, indicando posibles dificultades específicas en la expresión y claridad de ideas, más evidentes en la educación presencial.

El análisis de las calificaciones del alumno muestra un desarrollo positivo en aspectos sociales, emocionales y académicos en 5° y 6° grado, participando activamente tanto en lecciones presenciales como en línea. En 7° grado, que es justo cuando las clases presenciales se regularizaron debido a que la pandemia del COVID-19 culminó, el alumno tuvo dificultades sociales en el aula presencial y sus calificaciones bajaron, mostrando aislamiento social y evitando actividades extracurriculares.

En el primer semestre del 8° grado, el alumno recuperó confianza, completando tareas de forma independiente, participando en clase, y utilizando estrategias como auriculares con cancelación de ruido. Social y emocionalmente, formó un buen grupo de amigos y pudo regular sus sentimientos con apoyo. En el segundo semestre, continuó progresando, mostrando mejoras en la autorregulación emocional y habilidades de función ejecutiva, integrándose bien a la comunidad escolar y participando activamente en clubes y actividades colaborativas.

La triangulación de la información de los reportes de cuestionario, observación y boletas de calificaciones muestra una preferencia clara del alumno por la educación virtual debido a su flexibilidad y comodidad, así como una mejor gestión de su hipersensibilidad en este entorno. Con estrategias efectivas y el apoyo continuo de los profesores, el alumno puede manejar mejor su hipersensibilidad y mejorar su capacidad de comunicación, lo que es crucial para el desarrollo de todo su potencial, tanto académico como social.

Para futuras investigaciones, sería valioso evaluar si la edad, particularmente la entrada a la adolescencia, así como los efectos emocionales de la pandemia del COVID-19 tuvieron algún efecto en el manejo de la hipersensibilidad en general. Además, sería relevante evaluar cuáles son las estrategias específicas que los profesores aplicaron en el aula y resultaron efectivas para ayudar al alumno en sus clases presenciales.

## Referencias

- Arky, B. (2023, October 24). Los problemas del procesamiento sensorial explicados. Child Mind Institute. <https://childmind.org/es/articulo/problemas-de-procesamiento-sensorial-explicados/>
- Association, A. P. (2021). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5). American Psychiatric Publishing. [http://books.google.ie/books?id=\\_8KtzgEACAAJ&dq=ISBN+978-0-89042-551-0&hl=&cd=2&source=gbs\\_api](http://books.google.ie/books?id=_8KtzgEACAAJ&dq=ISBN+978-0-89042-551-0&hl=&cd=2&source=gbs_api)
- Dabrowski, K. (1967). *Personality-shaping through positive disintegration*. Little, Brown and Company
- Daniels, S., & Piechowski, M. M. (2008). *Living with intensity*. Tucson, AZ: Great Potential Press.
- Dilbag Singh, S. C. (2022). *Online Learning: Challenges and Suggestions to Enhance Student Engagement in Higher Education Institutions*. India: IGI Global.
- García-González, E. (2003). *Vigotski, la construcción histórica de la psique*. México: Trillas.
- Guido Guzmán, N. P. (2017). *Nuevas tecnologías: Puentes de comunicación en el trastorno del espectro autista (TEA)*. Ter Psicol.
- ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics. (s.f.). <https://icd.who.int/browse/2024-01/mms/en#437815624>
- Sorensen, T. (2019, Mayo). *Special Education in Idaho Virtual Schools: An analysis of the efficacy of service delivery*. Northwest Nazarene University.
- Sosa Osorio, J. A. (2014). *Manual de teoría de la comunicación: I primeras explicaciones: (ed.)*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utel/69908?page=12>.

## ANEXOS

### *Anexo 1. Cuestionario de entrevista*

#### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

##### **Sección 1: Información Demográfica**

1. Edad:
2. Género:
3. Nivel de educación actual (primaria, secundaria, universidad, etc.):

##### **Sección 2: Experiencia General con la Educación Virtual**

1. ¿Cuánto tiempo has participado en la educación virtual?
  - Menos de 6 meses
  - 6 meses - 1 año
  - 1 - 2 años
  - Más de 2 años
2. ¿Has experimentado tanto la educación virtual como la presencial?
  - Sí
  - No
3. ¿Has experimentado dificultades técnicas al utilizar plataformas de educación virtual?
  - Sí
  - No
  - A veces
4. ¿Te resulta difícil comunicarte con tus profesores y compañeros en el entorno virtual?
  - Sí
  - No
  - A veces

##### **Sección 3: Preferencias y Sugerencias**

5. ¿Qué diferencias encuentras entre la educación presencial y la educación virtual?
6. ¿Tienes otras actividades de manera virtual? Sí No
  - ¿Qué tipo de actividades? (redes sociales, juegos individuales, juegos con otras personas en línea, comunicación con otras personas)
  - ¿Qué te gusta de esas actividades?

7. ¿Cuánto crees que aprendes de las clases que tomas de forma presencial?
- Muchísimo
  - Mucho
  - Algo
  - Casi nada
  - Nada
8. ¿Cuánto crees que aprendes de las clases que tomas o has tenido de forma virtual?
- Muchísimo
  - Mucho
  - Algo
  - Casi nada
  - Nada
9. ¿Para aprender mejor, prefieres la educación virtual sobre la educación presencial?
- Sí
  - No
  - Indiferente

#### **Sección 4: Aspectos Positivos y Negativos**

10. ¿Qué aspectos de la educación virtual encuentras más beneficiosos? (puedes seleccionar más de uno)
- Flexibilidad horaria
  - Menos distracciones sensoriales
  - Mayor comodidad en el entorno personal
  - Posibilidad de grabar y revisar clases
  - Uso de herramientas tecnológicas
  - Otros (por favor especifica)
11. ¿Qué aspectos de la educación virtual encuentras más desafiantes? (puedes seleccionar más de uno)
- Problemas de conexión a internet
  - Dificultades para concentrarse
  - Falta de interacción social
  - Falta de apoyo especializado
  - Exceso de tareas
  - Otros (por favor especifica)
12. ¿Qué aspectos de la educación presencial encuentras más beneficiosos? (puedes seleccionar más de uno)
- Interacción directa con profesores y compañeros
  - Acceso inmediato a recursos y materiales
  - Estructura y rutina establecida
  - Actividades prácticas y colaborativas
  - Otros (por favor especifica)

13. ¿Qué aspectos de la educación presencial encuentras más desafiantes? (puedes seleccionar más de uno)
- Distracciones sensoriales en el aula
  - Estrés por la interacción social
  - Menos flexibilidad en los horarios
  - Desplazamiento a la escuela
  - Otros (por favor especifica)

### **Sección 5: Interacción y Comunicación**

14. ¿Cómo calificarías tu capacidad para comunicarte con tus profesores en la educación virtual?
- Muy buena
  - Buena
  - Neutral
  - Mala
  - Muy mala
15. ¿Cómo calificarías tu capacidad para comunicarte con tus profesores en la educación presencial?
- Muy buena
  - Buena
  - Neutral
  - Mala
  - Muy mala
16. ¿Cómo calificarías tu capacidad para comunicarte con tus compañeros en la educación virtual?
- Muy buena
  - Buena
  - Neutral
  - Mala
  - Muy mala
17. ¿Cómo calificarías tu capacidad para comunicarte con tus compañeros en la educación presencial?
- Muy buena
  - Buena
  - Neutral
  - Mala
  - Muy mala
18. ¿Sientes que recibes suficiente apoyo de tus profesores en la educación virtual?
- Sí
  - No
  - A veces

19. ¿Sientes que recibes suficiente apoyo de tus profesores en la educación presencial?
- Sí
  - No
  - A veces

### **Sección 6: Hipersensibilidad Sensorial**

20. ¿Te molestan los estímulos sensoriales (ruidos fuertes, luces brillantes, etc.)?
- Sí
  - No
21. ¿Qué tipo de entorno encuentras más cómodo en términos de hipersensibilidad?
- Educación virtual
  - Educación presencial
  - Ambos por igual
  - Ninguno
22. ¿Cómo afecta la hipersensibilidad a tu capacidad para concentrarte durante las clases presenciales?
- Muy negativamente
  - Negativamente
  - Neutral
  - Positivamente
  - Muy positivamente
23. ¿Cómo afecta la hipersensibilidad a tu capacidad para concentrarte durante las clases virtuales?
- Muy negativamente
  - Negativamente
  - Neutral
  - Positivamente
  - Muy positivamente
24. ¿Qué estrategias utilizas para manejar la hipersensibilidad en las clases presenciales? (puedes seleccionar más de una)
- Uso de auriculares con cancelación de ruido
  - Asientos en áreas tranquilas
  - Pausas regulares
  - Otros (por favor especifica)
25. ¿Qué estrategias utilizas para manejar la hipersensibilidad en las clases virtuales? (puedes seleccionar más de una)
- Ajuste del brillo de la pantalla
  - Uso de auriculares con cancelación de ruido
  - Pausas regulares
  - Otros (por favor especifica)

26. ¿Prefieres la educación virtual o presencial en términos de manejo de la hipersensibilidad?

- Educación virtual
- Educación presencial
- Indiferente

*Anexo 2. Rúbrica de observación directa*

**RÚBRICA DE OBSERVACIÓN**

CRITERIO DE OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN	INDICADORES OBSERVABLES	NIVEL DE DESEMPEÑO
Dificultades técnicas	Identificación de problemas técnicos enfrentados por el alumno	Frecuencia de problemas técnicos, impacto en el aprendizaje	1. Frecuente 2. Ocasional 3. Raro 4. Nunca
Comunicación en entornos virtuales	Evaluación de la facilidad del alumno para comunicarse en entornos virtuales	Interacción con profesores y compañeros, claridad en la comunicación.	1. Difícil 2. A veces 3. Fácil 4. Muy fácil
Preferencias en la educación	Análisis de la preferencia del alumno por la educación virtual o presencial	Comentarios sobre el aprendizaje y comodidad	1. Prefiere presencial 2. Indiferente 3. Prefiere virtual
Beneficios de la educación virtual	Identificación de los aspectos positivos según el alumno	Flexibilidad horaria, comodidad, uso de tecnología	1. Ninguno 2. Pocos 3. Algunos 4. Muchos
Desafíos de la educación virtual	Observación de los desafíos enfrentados por el alumno	Conexión a internet, concentración, interacción social	1. Ninguno 2. Pocos 3. Algunos 4. Muchos
Capacidad de comunicación	Evaluación de la habilidad del alumno para comunicarse con profesores y compañeros	Claridad en la comunicación, participación en discusiones.	1. Muy mala 2. Mala 3. Buena 4. Muy buena
Apoyo de profesores	Medición de la percepción del alumno sobre el apoyo recibido de los profesores.	Frecuencia y calidad del apoyo recibido.	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre

Hipersensibilidad sensorial	Observación la reacción del alumno a estímulos sensoriales en ambos entornos.	Respuesta a ruidos, luces y otros estímulos.	1. Muy negativa 2. Negativa 3. Neutra 4. Positiva
Manejo de la hipersensibilidad en el aula presencial	Evaluación de las estrategias del alumno para manejar hipersensibilidad en el aula presencial.	Uso de inhibidores de sonido, pausas regulares, ajustes del entorno.	1. Ninguna estrategia 2. Pocas estrategias 3. Algunas estrategias 4. Muchas estrategias
Manejo de la hipersensibilidad en la educación virtual	Evaluación de las estrategias del alumno para manejar hipersensibilidad en el ambiente virtual.	Regulación de volumen de dispositivo electrónico, pausas regulares, ajustes del entorno.	1. Ninguna estrategia 2. Pocas estrategias 3. Algunas estrategias 4. Muchas estrategias

# **Impacto del teletrabajo en la productividad laboral en empresas aseguradoras dominicanas**

## **Impact of teleworking on labor productivity in Dominican insurance companies**

Divanna Del Carmen Chicón Salvador  
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

### **RESUMEN**

La modalidad de teletrabajo se ha consolidado especialmente durante la pandemia de COVID-19, afectando notablemente la productividad laboral. Este estudio examina cómo el teletrabajo influye en la productividad de los empleados en aseguradoras en la República Dominicana. Utilizando un enfoque mixto de encuestas y entrevistas con 100 empleados y 20 gerentes, se investigan las percepciones y datos sobre la productividad antes y durante el teletrabajo. Los hallazgos indican que, aunque el teletrabajo ha mejorado la productividad de algunos empleados, ha presentado desafíos en la gestión del tiempo, la comunicación y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

**Palabras clave:** Teletrabajo, productividad laboral, empresas aseguradoras, República Dominicana, COVID-19.

### **ABSTRACT**

Telecommuting has become a significant work model, particularly during the COVID-19 pandemic, influencing work productivity. This study explores the impact of telecommuting on employee productivity in insurance companies in the Dominican Republic. Using a mixed-methods approach with surveys and interviews of 100 employees and 20 managers, it examines perceptions and data on productivity before and during telecommuting. The findings suggest that although telecommuting has enhanced productivity for some employees, it has also brought challenges in time management, communication, and work-life balance.

### **KEYWORDS**

Telecommuting, work productivity, insurance companies, Dominican Republic, COVID-19.

## **Introducción**

El teletrabajo se ha establecido como una solución vital para mantener la continuidad operativa de las empresas durante la pandemia de COVID-19. En el sector asegurador, esta modalidad ha alterado la gestión de tareas y la interacción entre empleados y clientes.

Este estudio se enfoca en analizar el impacto de esta modalidad en la productividad de las aseguradoras dominicanas, un sector que habitualmente depende de la interacción cara a cara y de la documentación física.

La adopción del teletrabajo presenta una variedad de desafíos y oportunidades para las empresas. En el caso de las aseguradoras dominicanas, la transición de un entorno laboral convencional a uno remoto podría tener efectos mixtos en la productividad debido a factores como la infraestructura tecnológica, la cultura organizacional y la capacidad de adaptación de los empleados.

## **Metodología**

Se adoptó un enfoque metodológico mixto, integrando tanto técnicas cuantitativas como cualitativas, para proporcionar una perspectiva completa del impacto del teletrabajo en la productividad. Para probar estas hipótesis, se utilizaron encuestas cuantitativas para evaluar la percepción de la productividad de los empleados (relacionada con H1 y H3) y entrevistas semiestructuradas con gerentes para explorar los desafíos de la gestión remota (relacionada con H2). Los datos recolectados fueron analizados para identificar patrones y validar las hipótesis planteadas.

### *Muestra*

La muestra incluyó a 100 empleados y 20 gerentes de diferentes aseguradoras dominicanas, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia.

### *Perfil de la muestra*

Distribución de puestos: incluyó empleados de diferentes niveles jerárquicos y departamentos (mercadeo, atención al cliente, soporte técnico, entre otros).

Diversidad de género y edad: se incluyó una muestra representativa en términos de género y rango de edades para captar diferentes perspectivas.

### *Instrumentos*

- Encuestas cuantitativas: distribuidas a los empleados para medir la percepción de su productividad, eficiencia en tareas y satisfacción laboral.
- Entrevistas semiestructuradas: realizadas a gerentes para explorar en profundidad los cambios en la productividad y los desafíos enfrentados desde una perspectiva de gestión.

### *Procedimiento*

Las encuestas se administraron de forma online, y las entrevistas se realizaron a través de video llamadas. Los datos se recolectaron durante un período de tres meses y se analizaron utilizando técnicas estadísticas descriptivas y análisis de contenido.

### *Diseño de la encuesta*

Se desarrolló una encuesta estructurada con preguntas diseñadas para medir la percepción de los empleados sobre su productividad, eficiencia en el manejo de tareas y satisfacción laboral antes y después de la implementación del teletrabajo. La encuesta incluyó preguntas de distintos tipos para recoger datos tanto cuantitativos como cualitativos.

## Resultados

### Encuestas cuantitativas

De los 100 empleados encuestados, el 65% reportó un aumento en su productividad trabajando desde casa, mientras que el 25% no observó cambios significativos y el 10% reportó una disminución en la productividad. A continuación, se presenta la distribución de respuestas en términos de productividad percibida:

Tabla 1. *Productividad percibida por los empleados*

Productividad Percibida	Porcentaje
Aumentó	65%
No cambió	25%
Disminuyó	10%

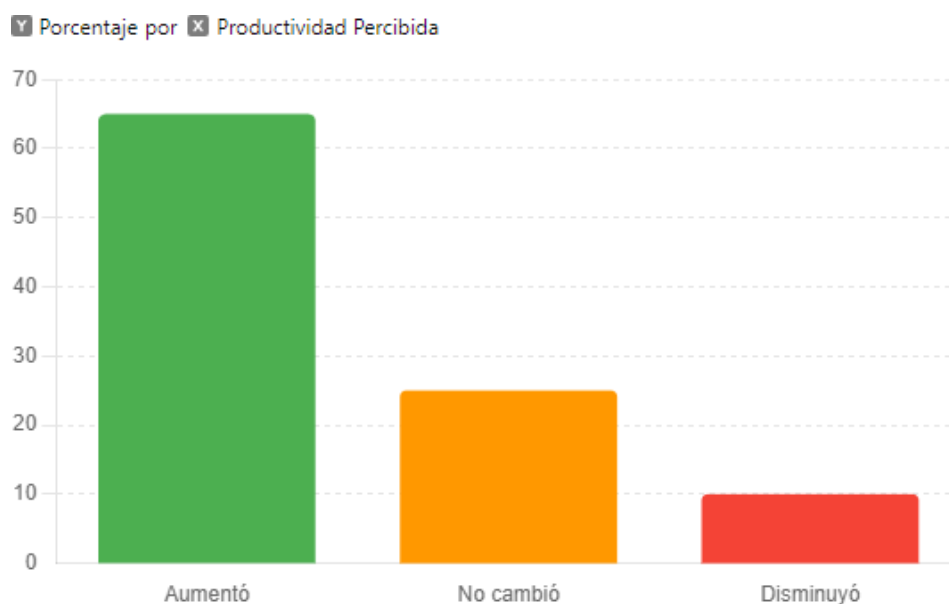


Gráfico 1: Productividad percibida por los empleados

### Entrevistas a gerentes

Los gerentes señalaron que el teletrabajo ha permitido una mayor flexibilidad, pero también destacaron problemas como la falta de interacción directa y la dificultad en el seguimiento de tareas en tiempo real. La siguiente tabla resume los principales desafíos mencionados:

Tabla 2: *Desafíos del teletrabajo según los gerentes*

Desafíos del Teletrabajo	Frecuencia
Comunicación efectiva	15
Monitoreo de tareas	12
Balance vida-trabajo	10
Acceso a herramientas y recursos	8

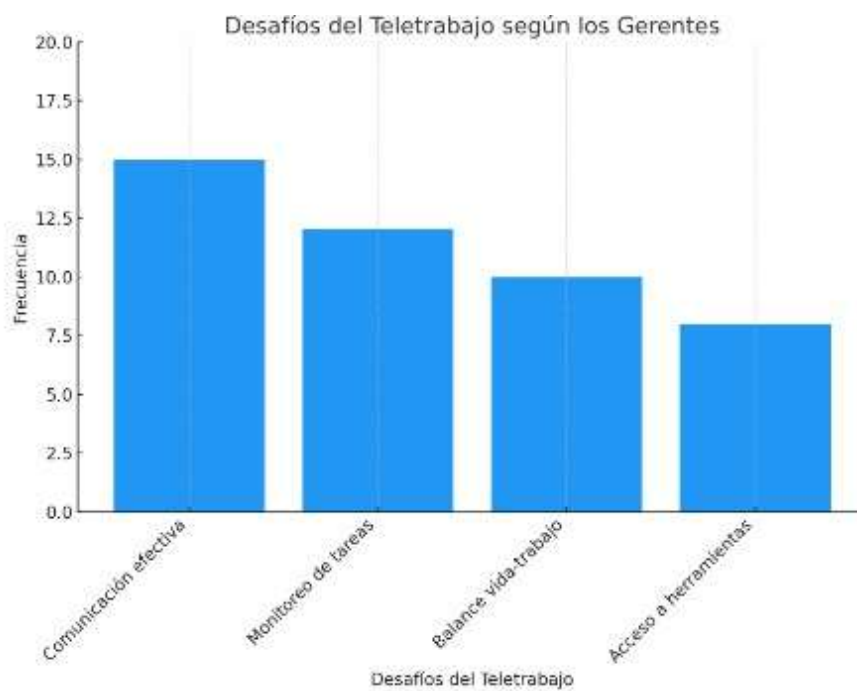


Gráfico 2: *Desafíos del teletrabajo según los gerentes*

## **Discusión y conclusiones**

### *Incremento en la productividad*

Los resultados del estudio indican que el teletrabajo ha tenido un impacto positivo en la productividad de una mayoría de empleados en las aseguradoras dominicanas. El 65% de los encuestados reportó un aumento en su productividad al trabajar desde casa. Este incremento puede atribuirse a factores como la eliminación de tiempos de traslado, la posibilidad de personalizar el entorno de trabajo y una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo. Estos hallazgos están en línea con estudios previos que sugieren que el teletrabajo puede mejorar la eficiencia y concentración de los empleados debido a un entorno menos disruptivo.

### *Desafíos del teletrabajo*

A pesar del incremento en la productividad reportado por una mayoría, el 35% restante de los empleados no experimentó mejoras o incluso notó una disminución en su productividad. Los gerentes entrevistados destacaron varios desafíos que pueden explicar esta variabilidad. La falta de comunicación efectiva y la dificultad para monitorear el progreso de las tareas en tiempo real fueron problemas recurrentes. Estos desafíos son consistentes con la literatura que sugiere que la falta de interacción cara a cara y la dependencia de herramientas digitales pueden dificultar la colaboración y supervisión.

Además, el balance entre la vida personal y laboral se ha vuelto un desafío notable. Algunos empleados informaron que trabajar desde casa ha llevado a una mezcla de horarios personales y profesionales, lo cual afecta negativamente su capacidad para desconectarse del trabajo. Este fenómeno puede estar relacionado con la falta de un espacio físico separado para el trabajo y las tareas domésticas, lo que incrementa el riesgo de agotamiento y disminuye la satisfacción laboral.

### *Impacto en la gestión*

Desde la perspectiva de los gerentes, el teletrabajo ha requerido adaptaciones significativas en las prácticas de gestión. Los gerentes señalaron la necesidad de adoptar nuevas estrategias para la supervisión y evaluación del desempeño, utilizando herramientas digitales para el seguimiento y comunicación continua con los equipos. Aunque estas adaptaciones han permitido una continuidad operativa, han requerido un esfuerzo adicional para garantizar que los empleados mantengan niveles adecuados de productividad y se sientan apoyados en sus roles.

## **Conclusiones**

El teletrabajo ha mostrado un impacto predominantemente positivo en la productividad laboral de las aseguradoras en la República Dominicana. Entre los beneficios se encuentran una mayor flexibilidad, un mejor manejo del tiempo y un entorno de trabajo más enfocado. No obstante, los retos en la comunicación, el seguimiento de tareas y el equilibrio entre la vida personal y laboral deben ser abordados para optimizar los beneficios del teletrabajo.

### *Recomendaciones para la implementación efectiva del teletrabajo:*

- Fortalecer la comunicación
- Implementar herramientas y estrategias de comunicación efectivas para garantizar que todos los empleados estén alineados y tengan acceso a la información necesaria para sus tareas.
- Establecer límites claros
- Fomentar prácticas que ayuden a los empleados a mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, como definir horarios de trabajo y crear espacios dedicados exclusivamente al trabajo.

### *Formación en gestión remota*

Capacitar a los gerentes en técnicas de gestión remota para mejorar el seguimiento y apoyo a los empleados que trabajan desde casa.

Este estudio proporciona una visión comprensiva del impacto del teletrabajo en las aseguradoras dominicanas, pero futuras investigaciones podrían explorar aspectos adicionales como la variabilidad en la adaptación a largo plazo y las diferencias entre varios tipos de aseguradoras o departamentos dentro de las mismas.

## Referencias bibliográficas

Chang, C. H., Liu, L., & Yu, X. (2021). Impact of remote working on employees' productivity. *Journal of Business Research*, 124, 491-499.

Smith, J., & Graham, R. (2020). The benefits and challenges of remote work: Insights from employee perspectives. *International Journal of Organizational Behavior*, 22(2), 65-80.

Davis, T. (2021). The influence of digital communication tools on remote work productivity. *Technology and Society*, 39(3), 24-33.

Brown, P., & Green, A. (2022). Remote management: Adapting leadership strategies for a remote workforce. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(1), 45-60.

Jones, K., & Turner, M. (2021). Balancing act: Navigating work and personal life in a remote working environment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(4), 315-327.

Lopez, M. (2021). Work-life balance in the era of telecommuting: Challenges and strategies. *Human Resource Management Review*, 31(4), 100735.

Kumar, S., & Mukherjee, S. (2020). Remote working: Challenges and adaptations for managers. *Business and Management Review*, 29(6), 765- 778.

White, L., & Wilson, D. (2022). Remote work management: Developing effective monitoring and support systems. *Journal of Management Studies*, 59(5), 1234-1252.

Segura, J (2021). El teletrabajo y su regulación jurídica después del COVID 19  
<https://revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/83>

Taveras A., & Montes V. (2021). Análisis de la actitud de los colaboradores frente al cambio organizacional del teletrabajo. <https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/handle/123456789/513>

Matos R. (2022). El teletrabajo en tiempos de pandemia: Una mirada desde el colaborador. <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/594>

Cárdenas A., & González C. (2022). Teletrabajo y calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, Distrito Nacional, República Dominicana, período de agosto-diciembre 2021.  
<https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4368>

Grullón M. (2022). Gestión del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral en la empresa Voice Team en el período abril-junio, 2022. <https://rai.uapa.edu.do/handle/123456789/2525>

## ANEXOS

### Apéndice A. Encuesta cuantitativa administrada a los empleados

Encuesta sobre la productividad y experiencia con el teletrabajo

**Instrucciones:** por favor, responda a las siguientes preguntas sobre su experiencia con el teletrabajo. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán solo para fines de investigación.

#### *Datos demográficos*

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

#### *Experiencia con el teletrabajo*

¿Cuánto tiempo ha estado trabajando desde casa? \_\_\_\_\_ meses

¿Utiliza algún software específico para trabajar? (Seleccione todos los que apliquen)

- Zoom
- Microsoft Teams
- Google Meet
- Slack

Otro: \_\_\_\_\_

#### *Productividad*

En una escala del 1 al 5, evalúe su productividad trabajando desde casa:

Muy baja = 1    Baja =2    Igual que en la oficina=3    Alta =4    Muy alta=5

En comparación con antes del teletrabajo, ¿cómo ha cambiado su productividad?

- Aumentó significativamente
- Aumentó moderadamente
- No cambió
- Disminuyó moderadamente
- Disminuyó significativamente

#### *Eficiencia en el manejo de tareas*

¿Qué tan fácil le resulta completar sus tareas desde casa en comparación con la oficina?

- Muy difícil
- Difícil
- Igual que en la oficina
- Fácil
- Muy fácil

#### *Satisfacción laboral*

¿Cómo describiría su satisfacción laboral trabajando desde casa?

- Muy insatisfecho

- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- 

#### Balance Vida-Trabajo

¿Ha encontrado difícil mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral mientras trabaja desde casa?

- Muy difícil
- Difícil
- Neutro
- Fácil
- Muy fácil

#### Desafíos del teletrabajo

¿Cuáles han sido los principales desafíos que ha enfrentado trabajando desde casa? (Seleccione todos los que apliquen).

- Comunicación con colegas
- Monitoreo de tareas
- Acceso a herramientas y recursos
- Balance vida-trabajo
- Otro: \_\_\_\_\_

#### *Comentarios adicionales*

¿Hay algo más que le gustaría añadir sobre su experiencia trabajando desde casa?

### **Apéndice B. Guía de entrevista con gerentes**

Entrevista sobre el impacto del teletrabajo en la gestión y productividad

Instrucciones: Las siguientes preguntas son para comprender su perspectiva sobre el teletrabajo y cómo ha afectado la gestión y la productividad en su equipo. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán solo para fines de investigación.

#### Generalidades

- ¿Cuál es su rol en la empresa?
- ¿Cuánto tiempo ha estado en este puesto? Implementación del teletrabajo
- ¿Cómo fue el proceso de transición al teletrabajo en su equipo?
- ¿Qué herramientas y tecnologías han sido cruciales para la implementación del teletrabajo?

#### Impacto en la productividad

- En su opinión, ¿cómo ha afectado el teletrabajo la productividad de su equipo?
- ¿Ha observado alguna variabilidad en la productividad entre diferentes miembros del equipo?

#### Desafíos de Gestión

- ¿Cuáles han sido los principales desafíos para gestionar su equipo de forma remota?
- ¿Cómo ha abordado estos desafíos? Comunicación y Monitoreo

- ¿Cómo ha cambiado la comunicación con su equipo en un entorno de teletrabajo?
- ¿Qué estrategias ha implementado para monitorear el progreso y la eficiencia del equipo?

#### Balance Vida-Trabajo de los Empleados

- ¿Ha notado que el teletrabajo ha afectado el balance vida-trabajo de sus empleados?
- ¿Qué medidas ha tomado para ayudar a los empleados a mantener un equilibrio saludable?

#### Recomendaciones

Basado en su experiencia, ¿qué recomendaciones haría para mejorar la implementación del teletrabajo en el futuro?

#### *Comentarios Adicionales*

¿Hay algo más que le gustaría añadir sobre su experiencia con el teletrabajo?