

ISSN: 0719-5303

# JOURNAL OF INDUSTRIAL TECHNOLOGIES **NEO**

**JINT**  
DTI-USACH

**AGOSTO 2021, Vol. 7 N° 1**



**UNIVERSIDAD  
DE SANTIAGO  
DE CHILE**



## **TECNOLOGIAS MODERNAS PARA EL FUTURO**

**Publicación del GINT Grupo de Investigación en Nuevas Tecnologías  
Departamento de Tecnologías Industriales**

**Editor General**

Dr. Arturo Rodríguez García, GINT, USACH, Chile

**Editor Asistente**

Mag. Jaime Espinoza Oyarzún, Chile

**Editorial**

Dr. Arturo Rodríguez García, Chile

**Asesor Bibliográfico**

Bibliotecólogo Carlos Muñoz Paredes, Chile

**Presentadores**

Mag. Jaime Espinoza Oyarzún, Chile

**Carátula**

César González Galaz, Publicista, Chile

Agosto 2021, Vol. 7, N° 1  
jint.usach.cl

**TECNOLOGIAS MODERNAS PARA EL FUTURO**

Editor: Dr. Arturo Rodríguez G.

2	Quienes somos
3	Editorial
4	Presentación
6	Hipoacusia ocupacional en trabajadores de empresas dedicadas al procesamiento de la madera
17	LA ADOLESCENCIA: Conceptos, Intereses Y Motivaciones
38	Mapa De La educación: Demanda en tres ejes
65	Evaluación de la calidad del servicio mediante la percepción del usuario en el área de admisiones de una IPS del caribe colombiano en 2021

## QUIENES SOMOS

El Departamento de Tecnologías Industriales, ha desarrollado a lo largo del tiempo, varias publicaciones, uno de ellas es MANTENCION & INDUSTRIA orientada a la gestión tecnológica con énfasis en el mantenimiento, cuyo primer número sale en Agosto de 1984 y el último número sale en Diciembre 1992, logrando con mucho esfuerzo publicar 14 ediciones impresas. Durante su desarrollo se publicaron trabajos muy interesantes asociados al ámbito antes mencionado. Dada la importancia de la revista en la historia del Departamento de Tecnologías Industriales (DTI), hoy se intenta dejar registro digital del esfuerzo realizado. Aún perduran en la biblioteca de la Facultad Tecnológica y entre colegas del Departamento de Tecnologías Industriales algunos ejemplares impresos, como evidencia de una historia de esfuerzo y profesionalismo. Esta revista científica y tecnológica, aprende y recoge los esfuerzos de los profesionales que anteceden a este emprendimiento y se proyecta como una evolución actualizada y potenciada desde el ámbito tecnológico digital.



El año 2014, surge un revitalizado esfuerzo, que intenta mostrar el avance científico y tecnológico en, **MANTENIMIENTO INDUSTRIAL, AUTOMATIZACIÓN INDUSTRIAL, CONSTRUCCIÓN Y TELECOMUNICACIONES**. La revista está dirigida por el Dr. Arturo Rodríguez G., académico del Departamento de Tecnologías Industriales e investigador Principal del Grupo de Investigación en Nuevas Tecnologías (GINT), la revista se define como un emprendimiento que aporta al registro y difusión de los avances científicos y de las nuevas tecnologías en los diferentes ámbitos de la actividad industrial, este nuevo emprendimiento es denominado **Journal of Industrial Neo-Technologies (JINT)**.

### Visión

La revista será un espacio de libre acceso, donde la información científica estará al alcance de todos aquellos que requieran utilizarla para lograr transformaciones a través del desarrollo tecnológico.

### Misión

Establecer un espacio donde la calidad y la excelencia de la información científica y tecnológica se ponga al servicio de todos para alcanzar la democratización del conocimiento.

**Journal of Industrial Neo-Technologies**  
Departamento de Tecnologías Industriales  
Facultad Tecnológica - Universidad de Santiago de Chile

**EDITORIAL**



La sociedad en su conjunto se encuentra en un permanente cambio y se generan nuevas necesidades propias del avance tecnológico. La educación se enfrenta a sus mayores desafíos donde los profesionales deben responder a los nuevos tiempos. La aplicación tecnológica en las salas de clases son hoy una necesidad, donde se deben preparar a los estudiantes con metodologías que incorporen habilidades y competencias de índole tecnológico. Los sistemas escolarizados no parecen ir de la mano con esta evolución tecnológica, lo que incrementa el desafío a la comunidad universitaria, implantando en la educación terciaria, estudiantes con deficiencias de conocimientos básicos, los mismos que deben ser resueltos por la academia. Esto trae consigo una elevada inversión de tiempo para nivelar los conceptos que no manejan los estudiantes, de esta forma la Universidad se encuentra en desventaja cuando tiene que resolver los problemas del perfil de ingreso para lograr llevar a los estudiantes a estándares comprometidos en el perfil de egreso. La academia deberá seguir haciendo esfuerzos para satisfacer esta nueva demanda a la que se enfrenta la universidad de hoy.

“Debemos ser capaces de predecir la orientación de la tecnología futura para lograr preparar estudiantes  
sintonizados con la evolución tecnológica”

Dr. Arturo Rodríguez G.  
Académico / Investigador/Editor  
Grupo de Investigación en Nuevas Tecnologías  
GINT Journal of Industrial Neo-Technologies  
Universidad de Santiago de Chile USACH-Chile



# TECNOLOGIAS MODERNAS PARA EL FUTURO

## PROLOGO



A partir del término de la II Guerra Mundial, la tecnología de la mano con la ciencia ha tenido un avance sin precedentes, poniendo en jaque e impactado fuertemente a muchas de las actividades que realiza el hombre sin que hoy día se pueda vislumbrar, a ciencia cierta, los alcances que este rápido y profundo desarrollo podría tener.

El acelerado desarrollo especialmente en los últimos treinta años ha traído aparejado una infinidad de productos tecnológicos, de la más variada índole, que han producido mejoras evidentes en la calidad de vida de las personas, como las tecnologías de la comunicación, mostrando, de esta manera, el carácter utilitario de la tecnología, que permite satisfacer las necesidades humanas.

Pero por otra parte, como todas las cosas también han traído problemas que la sociedad todavía no logra superar como el aislamiento social por el uso excesivo de los celulares y computadores o el cyberacoso al cual han sido

afectadas principalmente las mujeres o el conocer hasta dónde se puede llegar con la modificación genética o el surgimiento del analfabetismo tecnológico y la pérdida de empleos.

La tecnología es un término polisémico que tiene variadas acepciones; puede significar maquinaria, aparatos modernos, inventos nuevos, computación e informática, naves espaciales, comunicaciones electrónicas, Internet, etc. pero que debe considerarse también unida a los procesos humanos y a todas las acciones ligadas a un mundo que cambia cada vez más rápido. Pero por otra parte, es necesario considerar que la tecnología tiene atributos de carácter reflexivo que transforman la realidad, la tecnología constantemente acopia nueva información con lo cual logra formas nuevas, técnicas y resultados, tiene una fuerte e indisoluble unión teórico-práctico. Presenta un carácter inter y multidisciplinario que le permite volver a definir su dominio. Es propio del conocimiento tecnológico, la transformación permanente como también la creatividad tanto individual como social. En la investigación de carácter tecnológico se presenta un proceso cognitivo en que destaca la actitud innovadora en que el diseñador manipula e integra en su mente aparatos, dispositivos que no existen en la realidad; esto se traduce en una innovación ya sea tanto incremental como radical.

La tecnología, junto con la ciencia ha mostrado, una vez más, su tremendo potencial. La pandemia ha dado la oportunidad de mostrar al mundo, a las personas, productos tanto tecnológicos como científicos para paliar los graves efectos del Covid-19. Es así que a poco de iniciarse la pandemia, se empezó a hablar de la posibilidad de una vacuna, la cual, hasta entonces, demoraría unos cinco años en desarrollarla y ponerla en el mercado, pues bien, transcurrido menos de un año ya se tenía una variada gama de vacunas disponibles en el mercado y una serie de otros productos ligados al combate del Covid-19.

La pandemia ha sido un hito muy grande en la historia de la humanidad; los investigadores creen que ella se va a mantener por años entre nosotros y se debe convivir con ella. El papel de la tecnología y de la ciencia va a estar en primer lugar en el combate con la misma o de otras plagas que algunos creen se presentarán en el futuro.

Otro aspecto importante a considerar el combate contra la contaminación del planeta, buscando medios eficientes y eficaces para superarla o paliarla. Como asimismo, crear las condiciones para la sostenibilidad ambiental de la Tierra que garantice una continuidad hacia el futuro de las nuevas generaciones, entre ellas, el recurso agua.

Los desechos tecnológicos hoy día son un problema muy grande, cómo y dónde eliminar las pilas eléctricas, los desechos electrónicos como televisores, computadores, celulares. Pero hay otro desechos que no vemos que se han producido hace años y que se sabe que generarán más de un problema como es la chatarra espacial.

Un aspecto no menor es el analfabetismo tecnológico que afecta a personas con menores niveles de formación o de mayor edad. La carencia de una alfabetización tecnológica se torna en un obstáculo para el desarrollo de la capacidad productiva de los países. Es el nivel tecnológico el que determina las posibilidades de un desarrollo económico, por lo cual se hace imprescindible la inversión tanto en recursos humanos como en educación especialmente en países que aspiran a dar el gran salto hacia el desarrollo. La investigadora Francisca Elton, señaló que uno de los principios en que se basa la educación tecnológica es que las personas necesitan adquirir conocimiento para ser usuario, consumidor, y hacedor crítico e inteligente de la tecnología. Se pretende desarrollar la capacidad de comprender la tecnología como cultura, distinguiendo la intencionalidad humana detrás del producto tecnológico. La tecnología a acompañado a la humanidad desde hace muchísimos años y lo seguirá haciendo, pero es hora de poner límites en aquellos aspectos en que en que se pone en conflicto con la esencia del ser humano. Desde esa perspectiva el emprendimiento de la Revista Journal of Industrial Neo-Technologies (JINT) del Departamento de Tecnologías Industriales de la Universidad de Santiago de Chile permite vislumbrar un camino de crecimiento editorial y científico, aportando al desarrollo de nuestra sociedad.

Mag. Jaime Espinoza Oyarzún  
Registro Curricular  
Facultad Tecnológica  
Universidad de Santiago de Chile

Santiago, 07 de agosto 2021

# Hipoacusia ocupacional en trabajadores de empresas dedicadas al procesamiento de la madera

## Occupational hearing loss in workers in companies engaged in wood processing

Elías Bedoya Marrugo<sup>1</sup>, Darío Sierra Calderon<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Coordinación de investigación, Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Grupo CIPTEC, Cartagena, Colombia.

<sup>2</sup> Docente del programa de Esp Gestión Integral HSEQ, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco  
ebedoya@tecnologicocomfenalco.edu.co, dadasica1@gmail.com

**Resumen.** Determinar la prevalencia de la hipoacusia neurosensorial inducida por ruido en trabajadores del sector madera de la ciudad de Cartagena. Se determinaron las características de las condiciones del ambiente y las circunstancias bajo las cuales se exponen los trabajadores al ruido industrial, con el fin de evaluar la exposición ocupacional en el área de maquinado mediante sonometría y dosimetría de acuerdo con las técnicas y estrategias establecidas en la ACGIH de USA y se estableció el estado de salud auditiva de los trabajadores a través de anamnesis y audiometrías tonales con base en los requisitos presentes en la GATI-HNIR. La prevalencia de hipoacusia neurosensorial inducido por ruido fue del 20%, de ellos el 15% fue corresponden al tipo leve y un 5% al tipo moderado según la clasificación de la NIOSH. El 65% de los trabajadores con hipoacusia tienen más de 41 años con 1 a 30 años de servicio.

**Palabras claves:** Hipoacusia, ruido, madera, audiometría, exposición.

**Abstract.** Determine the prevalence of noise-induced sensorineural hearing loss in workers in the timber sector of the city of Cartagena. The characteristics of the environmental conditions and the circumstances under which workers are exposed to industrial noise were determined to assess occupational exposure in the machining area by tonometry and dosimetry in accordance with the techniques and strategies established in the USA ACGIH and the hearing health status of workers was established through anamnesis and tonal audiometric based on the requirements present in the GATI-HNIR. The prevalence of noise-induced sensorineural hearing loss was 20%, of which 15% corresponded to the mild type and 5% to the moderate rate according to the NIOSH classification. 65% of workers with hearing loss are over 41 years old with 1 to 30 years of service.

**Keywords:** Hearing loss, noise, wood, audiometry, exposure.

## 1 Introducción

La pérdida auditiva por ruido es una enfermedad irreversible y prevenible, ubicada dentro de las principales causas de enfermedad ocupacional [1,2].

En los Estados Unidos de Norteamérica, la pérdida auditiva por exposición a ruido de origen industrial (PAIR) es una de las 10 enfermedades ocupacionales más frecuentes, y se estima que más de 20 millones de trabajadores de la producción en Estados Unidos de Norteamérica están expuestos a ruidos peligrosos que podrían causar sordera [3]. En Venezuela, la pérdida auditiva inducida por ruido industrial se ha ubicado entre las diez primeras causas de patología ocupacional, con el agravante que poco se ha hecho para prevenirla [4].

En México la frecuencia de sordera traumática fue de 19 286 casos registrados durante el periodo de 1982 a 1996, y en 1996 estas enfermedades representaron 49.9% del total de las enfermedades ocupacionales registradas [5].

Los trabajadores pueden verse expuestos a niveles elevados de ruido en diversas y variadas ocupaciones como en la construcción, minería y fundición, industria textil, industria petrolera y petroquímica, y plantas generadoras de electricidad, entre otras dado el uso de turbinas para producir electricidad [6].

Es necesario establecer el diagnóstico temprano de la pérdida de la audición, a fin de proveer una asesoría profesional y técnica adecuada para el manejo de casos, la valoración del deterioro de la capacidad auditiva y la implementación de las medidas de prevención y control en salud. No sólo es importante determinar el momento en el cual el trabajador presenta la pérdida de la audición, si no determinar si ésta es causada por la exposición a ruido en puestos y áreas de trabajo [7,8,9].

En algunos trabajadores que presentan pérdida de audición temprana no es posible establecer la asociación causal, debido a que sólo han estado expuestos a ruido de baja intensidad; además, se desconocen o no aparece registrados en la historia médica los antecedentes de exposición previa a ruido y/o enfermedades asociadas a este fenómeno [10]. Se ha determinado que los estudios de ruido en la industria deben estar conducidos a establecer correlación entre la pérdida auditiva y la exposición al ruido, siendo necesario enfatizar la necesidad de contar con registros confiables y válidos [11].

La norma COVENIN 1595-1995 sobre ruido ocupacional [12], ha establecido que, para una jornada de trabajo de 8 horas, el límite equivalente continuo para ruido es de 85 dB [13]. Niveles mayores de intensidad de ruido deben ser compensados con el acortamiento del tiempo de exposición y/o medidas de protección personal entre otras [14]. El riesgo de disminución de la audición se relaciona con la duración e intensidad de la exposición, así como con la susceptibilidad genética a daño por ruido [15,16].

La Pérdida de la Audición Inducida por Ruido (PAIR) se caracteriza por el deterioro gradual de la audición, con dificultad para comprender la conversación, en especial cuando existe un sonido enmascarador de fondo, que por lo común es de baja frecuencia y oculta la porción mejor preservada del espectro de audición y exagera más los problemas de comprensión de la conversación, lo cual puede estar acompañado de zumbidos o tinnitus intermitentes o continuos, que a menudo se agravan con la intensidad o duración de la exposición al ruido [17,18,19].

El diagnóstico de la PAIR comprende el estudio de los antecedentes ocupacionales, personales y familiares, así como consumo de medicamentos, hábitos, pasatiempos, actividad deportiva o eventos recurrentes que puedan relacionarse con los hallazgos clínicos. La elaboración de una cuidadosa historia médico-ocupacional es la base para planificar las exploraciones a realizar, las cuales deben estar acompañadas del examen clínico y las pruebas audiométricas [20,21].

Los resultados clínicos deberán acompañarse de un diagnóstico ambiental que comprenda la evaluación y el manejo del riesgo, mediante la identificación de la fuente de emisión de ruido [22,23], medición de los niveles de ruido y el espectro sonoro mediante sonometría y/o



dosimetría personal [24] y evaluación de las medidas de prevención y control; todo ello con el fin de determinar la relación de causalidad [25,26]. Las frecuencias del ruido de tono agudo son las que más afectan al epitelio sensorial de la cóclea, con daño a los estereocilios de las células pilosas internas y externas, estas últimas son las que primero se afectan [27], de ahí la importancia de la determinación de las frecuencias del ruido a que están expuestos los trabajadores [28,29,30].

La hipoacusia neurosensorial es una de las enfermedades ocupacionales más frecuentes en todo el mundo, donde el 13.5% padecen este tipo de enfermedad que produce gran deterioro de la calidad de vida en la población trabajadora y cuantiosas pérdidas económicas a las empresas. Desde hace varios siglos se ha identificado el ruido como el agente responsable de la hipoacusia ocupacional [31]. El ruido es posiblemente el más extendido de los riesgos higiénicos, y quizás por este motivo sea tan difícil determinar el número de trabajadores expuestos al mismo y por consiguiente su consecuencia primaria: la Sordera [32].

La Comisión de la Comunidad Económica Europea que presentó en 1982, a su Consejo Directivo un memorándum al respecto decía lo siguiente: “Un total de 20 a 30 millones de trabajadores están expuestos a un nivel continuo superior a los 80 dB. A; la mitad de ellos superaba los 85 dB.A y aproximadamente 6 u 8 millones superaban los 90 dB.A en el ámbito de la CEE” [33].

En una investigación sobre la pérdida auditiva inducida por ruido, realizada en trabajadores del aeropuerto de Corea, se encontró una pérdida significativa de las frecuencias altas; no obstante, el grado de pérdida auditiva no era tan severo como el que se ha informado en otros grupos ocupacionales, y no todos los trabajadores expuestos a más de 85 dB(A) mostraban pérdida auditiva. El estudio demostró que el uso continuo de protectores auditivos reduce significativamente la pérdida auditiva en los trabajadores expuestos a ruido [34].

En Chile la hipoacusia causada por la exposición al ruido es uno de los principales problemas de salud en los afiliados, siendo la tercera causa de consultas después de las dermatitis y las lesiones músculo-esqueléticas. Además, es la principal causa de indemnizaciones y pensiones otorgadas por la institución, representando el 80% de las incapacidades permanentes por enfermedades profesionales [35].

Una investigación actual en USA encontró que el 46% de 1200 encuestados fueron alguna vez molestados por el ruido de vehículos. Dentro de las actividades que fueron reportadas como interrumpidas el dormir es la actividad más perjudicada seguida por mirar televisión, escuchar radio, música, actividades mentales, leer, escribir o pensar, conducir, conversar, descansar y caminar. La actividad que es más sensible al ruido en la mayoría de los estudios es la comunicación (incluyendo el escuchar la televisión), la cual puede estar relacionada directamente con el nivel de ruido molesto [36].

En Colombia el ruido está presente en el 60% de las empresas, donde la hipoacusia neurosensorial, se encuentra en primer lugar dentro las enfermedades profesionales calificadas en 1989, constituyendo un 42.7%; para 1992 el 56.2% y para 1994 representó el 64.9% del total a nivel nacional [37].

La pérdida auditiva inducida por ruido resulta de la destrucción progresiva y sutil de células en el órgano de Corti, que se encuentra en la cóclea (Dunn, 1987). Dicha pérdida se manifiesta inicialmente en las frecuencias que se encuentran por encima de aquellas que son propias para la discriminación del lenguaje [38].

Según el NIOSH se estima que el 14% de la población en los EE.UU se emplea en entornos en los que la acústica ponderada de nivel de exposición a ruido supera los 90 decibeles, en algunas plantas de fabricación, como los que producen productos de la fábrica textil, madera, alimentos y productos parenterales esta proporción supera el 25% de expuestos susceptibles a padecer algún tipo de hipoacusia [39].

Investigaciones ocupacionales han encontrado porcentajes de trabajadores con problemas de audición umbral de las diferencias de igual o superior a 30 dB entre 4000 Hz y 1000 Hz en ambos oídos en un 49,5% y 11,2% en fumadores y no fumadores, respectivamente, el porcentaje de trabajadores con un umbral de audición de más de 25dB a 4000 Hz en el mejor oído fueron 63,6% y 18,4% en fumadores y no fumadores, respectivamente [40].

El tabaco puede afectar el suministro de sangre coclear porque causa cambios vasculares periféricos aumentando la viscosidad de sangre y disminuyendo la capacidad auditiva [41].

Al inicio de la tercera edad la proporción de individuos con un tono puro-media (PTA) que muestran más de 25 dB HL aumenta a 50%, aunque se considera que esta pérdida de audición es leve, se afecta gravemente la capacidad de un individuo para comunicarse en un ambiente ruidoso como es el caso de los trabajadores del área industrial [42].

El tipo de pérdida auditiva reportada generalmente en los estudios publicados se relaciona con neurosensoriales, bilaterales, simétricos e irreversibles. Los individuos afectados con esta enfermedad han presentado prolongadas historias de exposición a niveles de ruido elevados (> 85 dB (A) durante ocho horas al día), suficiente para causar una pérdida en los niveles y configuraciones observadas en las pruebas de audiología [43]. La pérdida de audición en consonancia con la exposición al ruido es probable que se haya ido desarrollando a lo largo de un período de entre 5 y 20 años de la exposición general en todos los lugares de trabajo [44].

El 42.8% de los trabajadores chinos en la fábrica Dongfeng Motor Co en Shiyan, Hubei, China, que se evaluaron laboraban en diferentes áreas y estaban expuestos a ruido industrial entre 75 y 115 dB y experimentaron pérdida auditiva significativa demostrando que al estar sobre el umbral de los 85 dB se corre serio riesgo de padecer hipoacusia [45].

## 2 Metodología

La población que participó en el estudio corresponde a todo el universo de trabajadores de empresas del sector madera en el área de maquinado y mediante revisión de historias clínicas, y aplicación de audiometrías al total de estos trabajadores correspondientes al universo objeto de estudio (20 trabajadores). Mediante el procesamiento de datos se obtendrán estadísticas básicas, porcentajes y promedios en un modelo univariado para identificar el comportamiento de la variable principal (pérdida de la capacidad auditiva) en función a las variables independientes. Los resultados mostrarán si las características sociodemográficas, ambientales y puesto de trabajo se asocian o no con el desarrollo de la pérdida de la capacidad auditiva.

Inicialmente se realizó un recorrido de acuerdo con el movimiento de materiales desde el almacenamiento de materias primas (trozas) siguiendo el proceso, hasta el almacenaje y despacho de los productos terminados (tablas y listones). Se observó los métodos y/o ciclos de trabajo y se determina el tiempo de repetición de cada una de las tareas que realizan los trabajadores a lo largo de la jornada de trabajo; los equipos utilizados en la transformación de la madera, identificando in situ el número de trabajadores potencialmente expuesto al tipo de ruido y el tiempo de exposición durante la jornada laboral con el propósito de elegir el instrumento adecuado para su medición. Además, se determinó los controles existentes, la jornada laboral y los elementos de protección auditiva que están utilizando.

Para la medición del ruido industrial se utilizó la estrategia de “medición de una jornada completa”; es decir, el nivel de presión sonora es medido continuamente a lo largo de jornada laboral. Para la medición se estableció los parámetros de medición a través de un software el sonómetro integrador y dosímetro marca QUEST de 3M. Posteriormente se debe realizar una calibración antes de iniciar las mediciones y otra una vez finalizada las mediciones. Para realizar las mediciones del ruido en condiciones normales de operación, para todas las mediciones el analizador de ruido debe estar calibrado en cada punto de medición. Para tareas con niveles de ruido variables, se tomaron dosimetrías durante toda la jornada de trabajo. Se realizó la medición del nivel de presión acústica a través de la sonometría en los equipos con el fin de establecer los métodos de controles. En la evaluación de la exposición al ruido, se realizó

una dosimetría, colocándole al trabajador el instrumento de medición en la solapa de la camisa con el micrófono aproximadamente a 0.1 m de la entrada del oído más expuesto a ruido del trabajador, teniendo presente de no entorpecer el desarrollo normal del trabajo y así no introducir nuevos riesgos en sus labores. Una vez colocado el instrumento de medición se hizo correr el equipo por un lapso de 8 horas continuas y se anotó la hora de inicio y final de la medición.

Para la interpretación de los resultados de las mediciones de los niveles de presión sonora, se comparó con los Valores Límites de Exposición a ruido de acuerdo con ACGIH; es decir, 85 dB(A) para 8 horas al día y 40 horas semanales, usando una tasa de intercambio de 3 dB. El examen audiométrico se realizó con un audiometro marca VELTONE previamente calibrado y determinó las pérdidas auditivas en las frecuencias de 500, 1000, 2000, 3000, 4000, 6000 y 8000. Hz. De acuerdo con los resultados, se analizó la severidad y respectivo diagnóstico.

El examen audiométrico fue realizado por una fonoaudióloga con licencia y experiencia antes de iniciar la jornada laboral con un reposo auditivo de 12 horas. El examen audiométrico comprendió la evaluación en la vía aérea y vía ósea para confirmar la hipoacusia. Posteriormente, a los trabajadores se les realizó una evaluación médica ocupacional de acuerdo a la Resolución 2346 de del 2007 del Ministerio de Protección Social en Colombia.

### 3 Resultados y Conclusión

En las cuatro empresas de estudio, el 80% de los trabajadores presentan audición normal, el 15% de ellos con hipoacusia tipo leve y un 5% de los mismos con hipoacusia tipo moderada de acuerdo con la clasificación de la NIOSH. En el proceso de aserrío en las empresas del presente estudio, se inicia con la recepción de la troza de madera de diferentes tipos procedentes de diferentes proveedores del país, en la cual es almacenado. En esta actividad se presentan altos niveles de ruido de impacto por encima de los valores límites permisibles. De acuerdo con los pedidos de productos de los clientes, la troza es mecanizada; es decir, se corta la troza en diferentes dimensiones con la sierra sinfín y las sierras circulares, posteriormente la madera es procesada a través de la canteadora, con el fin de eliminar cantos irregulares y cepillada a través de la cepilladora con el fin de planear la cara y el canto de la madera. En esta actividad del corte y acondicionamiento de la madera, se generan altos niveles de ruido tipo intermitentes por encima de los valores permisibles en la cual no se tiene ningún tipo de control técnico del ruido.

Tabla 1. Consolidado TIEMPO SERVICIO vs HIPOACUSIA

TIEMPO SERVICIO (AÑOS)	RESULTADO DE AUDIOGRAMAS					
	NORMAL		HIPOACUSIA		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
< de 1	3	19	0	0	3	15
1 a 5	4	25	1	25	5	25
6 a 10	8	50	1	25	9	45
11 a 15	1	6	1	25	2	10
26 a 30	0	0	1	25	1	5
TOTAL	16	100	4	100	20	100

Fuente: Investigadores

En la tabla 1, los trabajadores de 1 a 30 años de servicio en las empresas seleccionadas presentan hipoacusia neurosensorial inducido por el ruido; esto se debe que los trabajadores se vincularon en las empresas en estudio con daños auditivos como consecuencia de exponerse a altos niveles de ruido en las empresas anteriores.

Tabla 2. Consolidado EDAD vs HIPOACUSIA

GRUPO DE EDADES	RESULTADO DE AUDIOGRAMAS					
	NORMAL		HIPOACUSIA		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
Menor de 25 años	1	6	0	0	1	5
26 a 30 años	1	6	0	0	1	5
31 a 35 años	2	13	0	0	2	10
36 a 40 años	3	19	0	0	3	15
41 a 45 años	3	19	1	25	4	20
Mas de 46 años	6	38	3	75	9	45
TOTAL	16	100	4	100	20	100

Fuente: Investigadores

En la tabla 2, el 65% de los trabajadores con hipoacusia tienen más de 41 años. La prevalencia de la hipoacusia neurosensorial inducida por el ruido es del 20% en las 4 empresas del estudio, con un tiempo de servicio de 1 a 30 años en las empresas, en los trabajadores de mayor de 41 años.

Tabla 3. Consolidado de los Hábitos.

Hábitos	#	%
Fumador	6	30
Exfumador	1	5
No fumador	12	60
Bebedor	17	85
Exbebedor	2	10
No bebedor	0	0

Fuente: Investigadores

De acuerdo con el consolidado referente a hábitos, muestra que la población encuestada el 85% consume alcohol y un 30% son fumadores. Por otro lado, de acuerdo con el consolidado referente a antecedentes familiares registraron un 45% de cáncer y un 35% de hipertensión arterial entre sus familiares. Mientras que el consolidado referente a antecedentes personales registró un 35% de enfermedades inmunoprevenibles, un 30% de intervenciones quirúrgicas, un 25% de defectos visuales. Además, se halló en los diagnósticos un registro de 60% de enfermedades periodontales, un 50% de queratosis palmar, 45% de pterigio y un 30% de hipertrofia de cornetes.

La jornada laboral de los trabajadores es de 8 horas diaria, pero por cuestiones de la producción, los trabajadores se exponen hasta 9 y 10 horas diarias sin ningún tipo de protección auditiva.

En las empresas seleccionadas del presente estudio, los niveles diario equivalente y los niveles de pico del ruido que se generan en las distintas máquinas están por encima de los valores de referencia de acuerdo con los criterios de la ACGIH de USA. El nivel de riesgo es medio. De igual forma, los niveles de ruido en el espectro de bandas de frecuencias están por encima de los valores de referencia especialmente en las frecuencias medianas y altas.

De acuerdo con las evaluaciones médicas ocupacionales se encontró una prevalencia del 20% de la hipoacusia neurosensorial en los trabajadores de más de 41 años. El 75% de los trabajadores presentaron hipoacusia neurosensorial inducido por ruido entre 1 a 15 años de servicio y un 25% de la población entre 26 y 30 años. Con relación al diagnóstico de las condiciones de salud en el presente estudio, registraron un 60% de enfermedades periodontales, un 50% de queratosis palmar, 45% de pterigio y un 30% de hipertrofia de cornetes. Existe una relación directa entre la edad de los trabajadores y la hipoacusia en los trabajadores por la exposición a altos niveles de ruido.

#### **4 Recomendaciones**

Las empresas seleccionadas en el presente estudio deben implementar un plan integral de intervención para reducir el riesgo en el corto, mediano y largo plazo de los trabajadores de sufrir alteraciones en la salud por la exposición al ruido. Deben plantear suficientes alternativas desde el punto de vista técnico de manera que las empresas dispongan varias posibilidades de intervención para que estas sean evaluadas, ajustadas, ejecutadas según la disponibilidad recursos.

La socialización y presentación del plan debe contar con la presencia de la alta gerencia y los jefes de producción que participen en la implementación de las recomendaciones; en este punto, es necesario generar responsabilidades en todos los niveles de la empresa y a través de la gerencia darle la prioridad necesaria a la ejecución de los planes de acción.

Todos los acuerdos generados deben llevar un documento firmado y a compromisos personales o grupales para su seguimiento y ejecución, en formatos específicos y de manejo de todos los involucrados. Siempre hay que garantizar suficiente evidencia documental de la implementación de las recomendaciones, del seguimiento periódico que realice y de los cambios y ajustes que puedan surgir al plan de acción. Una vez aprobado el plan de intervención al riesgo debe estar debidamente articulado al cronograma de actividades de seguridad y salud en el trabajo y de los programas de vigilancia.

## Referencias

1. Alleyne BC, Dufresne RM, Kanji N, Reasal MR (1989) Cost of workers' compensation claims for hearing loss. *J Occup Med*;31:134.
2. Leading work-related disease and injuries. United States. *MMWR Morb. Mortal Wkly Rep* 1986; 35:12.
3. Adera T (1993). Assessment of the proposed draft American National Standard. Method for Evaluating the Effectiveness of Hearing Conservation Programs. *J Occup Med* 35:568-571.
4. Organización Panamericana de la Salud. Plan regional en salud de los trabajadores (2001). [Monografía en Internet]. (Fecha de acceso 01 de abril 2021). Disponible en [http://www.who.int/entity/occupational\\_health/regions/en/oehamplanreg.pdf](http://www.who.int/entity/occupational_health/regions/en/oehamplanreg.pdf)
5. Instituto Mexicano del Seguro Social. Memorias Estadísticas (2019) 1982- 1996. IMSS, México.
6. Hsu CJ, Shau WY, Chen YS, Liu TC, Lin-Shiau SY (2000). Activities of Na(+),K(+)-ATPase and Ca (2+)-ATPase in cochlear lateral wall after acoustic trauma. *Hear Res*. 142(1-2):203-11.
7. Le Prell CG, Dolan DF, Schacht J, Miller JM, Lomax MI, Altschuler RA(2003). Pathways for protection from noise induced hearing loss. *Noise Health*. 5(20):1-17.
8. Cassandro E, Sequino L, Mondola P, Attanasio G, Barbara M, Filipo R(2003). Effect of superoxide dismutase and allopurinol on impulse noise-exposed guinea pigs-electrophysiological and biochemical study. *Acta Otolaryngol*. 123(7):802-7.
9. Ohinata Y, Yamasoba T, Schacht J, Miller JM(2000). Glutathione limits noise-induced hearing loss. *Hear Res* 146(1-2):28-34.
10. Niu X, Canlon B (2002). Protective mechanisms of sound conditioning. *Adv Otorhinolaryngol*. 59:96-105.
11. Martínez JA (1969). Ruido y sordera: Sordera profesional por ruido. Salamanca: Ed. Graficesa.
12. McBride DI, Williams S (2001). Audiometric notch as a sign of noise induced hearing loss. *Occup Environ Med*. 58(1):46-51.
13. Protocolos de diagnóstico y evaluación médica para enfermedades profesionales. Seguro complementario de trabajo de riesgo. DS. No 003-98-SA, Lima, 2004.
14. Le, T. N., Straatman, L. V., Lea, J., & Westerberg, B. (2017). Información actual sobre la pérdida auditiva inducida por ruido: una revisión bibliográfica del mecanismo subyacente, la fisiopatología, la asimetría y las opciones de gestión. *Revista de otorrinolaringología - cirugía de cabeza y cuello = Le Journal d'oto-rhino-laryngologie et de chirurgie cervico-faciale*, 46(1), 41. <https://doi.org/10.1186/s40463-017-0219-x>



15. Khaldari, F., Khanjani, N., Bahrapour, A., Ghotbi Ravandi, M. R., & Arabi Mianroodi, A. (2020). La relación entre la pérdida auditiva y el tabaquismo entre los trabajadores expuestos al ruido, utilizando modelos mixtos lineales. *Revista iraní de otorrinolaringología*, 32(108), 11–20. <https://doi.org/10.22038/ijorl.2019.37555.2229>
16. Shafeghat A, Yazdani AA, Gholami R( 2013). Evaluación, control y reducción de la contaminación acústica en la zona de producción de madera y papel de mazandaran. *Irán Sur Med J*. 16(5):311–9.
17. Rahimi Moghadam S, Laiegh Tizabi MN, Khanjani N, Emkani M, Taghavi Manesh V, Mohammadi AA, et al (2018). Contaminación acústica y alteración del sueño entre el personal del Hospital Neyshabur, Irán (2015) *J Occup Health Epidemiol*, 7(1):53–64.
18. McCullagh, M., Cohen, M. A., Koval, M., Haberkorn, E., & Wood, M. (2020). Evaluar la fidelidad de implementación de una intervención comunitaria para promover la conservación auditiva entre los jóvenes agrícolas y rurales. *Medicina conductual traslacional*, 10(3), 734-740. <https://doi.org/10.1093/tbm/ibz037>.
19. Münzel T, Gori T, Babisch W, Basner M (2014). Efectos cardiovasculares de la exposición al ruido ambiental. *Eur Corazón J*. 35( 13):829–836.
20. Estill, C. F., Rice, C. H., Morata, T., & Bhattacharya, A. (2017). Ruido y exposición química neurotóxica relación con lesiones traumáticas en el lugar de trabajo: Una revisión. *Revista de investigación de seguridad*, 60, 35-42. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2016.11.005>
21. Hou F, Wang S, Zhai S, Hu Y, Yang W, He L (2003). Effects of alpha-tocopherol on noise-induced hearing loss in guinea pigs. *Hear Res*. 179(1-2):1-8.
22. Derekoy FS, Koken T, Yilmaz D, Kahraman A, Altuntas A (2004) Effects of ascorbic acid on oxidative system and transient evoked otoacoustic emissions in rabbits exposed to noise. *Laryngoscope*.;114(10):1775-9.
23. McFadden SL, Woo JM, Michalak N, Ding D. (2005) Dietary vitamin C supplementation reduces noise-induced hearing loss in guinea pigs. *Hear Res*. 202(1-2):200-8.
24. Quaranta A, Scaringi A, Bartoli R, Margarito MA, Quaranta N (2004). The effects of 'supra-physiological' vitamin B12 administration on temporary threshold shift. *Int J Audio*. 43(3):162-5.
25. d'Errico A, Costa G (2012). Factores de riesgo sociodemográficos y relacionados con el trabajo para la ausencia por enfermedad a medio y largo plazo entre los trabajadores italianos. *Revista Europea de Salud Pública*. 22(5):683–688. <http://dx.doi.org/10.1093/eurpub/ckr140>..
26. Attias J, Sapir S, Bresloff I, Reshef-Haran I, Ising H (2004). Reduction in noise-induced temporary threshold shift in humans following oral magnesium intake. *Clin Otolaryngol Allied Sci*. 29(6):635-41.

27. Leigh JP (2011). Carga económica de lesiones y enfermedades profesionales en los Estados Unidos. *El Milbank Trimestral*. 89(4):728–772. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-0009.2011.00648.x>.
28. Nies E (2012). Sustancias ototóxicas en el lugar de trabajo: Una breve actualización. *Arh Hig Rada Toksikol*. 63(2):147–152. <http://dx.doi.org/10.2478/10004-1254-63-2012-2199..>
29. Masterson EA, Tak S, Themann CL, Wall DK, Groenewold MR, Deddens JA, Calvert GM (2013) . Prevalencia de la pérdida auditiva en los Estados Unidos por industria. *Revista Americana de Medicina Industrial*. 2013; 56(6):670–681. <http://dx.doi.org/10.1002/ajim.22082>.
30. John AB, Kreisman BM, Pallett S (2012). Validez de los métodos de cálculo de discapacidad auditiva para la predicción de hándicap auditivo autoinformarse. *Salud acústica*; 14:13-20.
31. Johnson A-C, Morata T (2010). El Grupo de Expertos Nórdicos para la documentación de criterios de los riesgos para la salud de los productos químicos: Exposición ocupacional a productos químicos y discapacidad auditiva. Gotemburgo, Suecia: Universidad de Gotemburgo; p. 142.
32. Kirchner DB, Evenson E, Dobie RA y otros (2012) . Pérdida auditiva inducida por ruido ocupacional: Grupo de Trabajo de ACOEM sobre pérdida de audición ocupacional. *J Ocupa Environ Med*; 54:106–108..
33. Heeringa AN, van Dijk P (2014). El curso de tiempo diferente de los cambios temporales de umbral y la reducción de la inhibición en el colliculus inferior después de una intensa exposición sonora. *Escucha a Res*. 312:38–47. doi: 10.1016/j.heares.2014.03. 004..
34. Liberman MC, Epstein MJ, Cleveland SS y otros (2016) . Hacia un diagnóstico diferencial de pérdida auditiva oculta en humanos. *PLoS Uno*. 11:e0162726. doi: 10.1371/journal.pone.0162726.
35. Chile, asociacion chilena de Seguridad. 2005.Programa de Vigilancia EpidemiológicaMédica de Enfermedades, Asociación Chilena Profesionales. ACHS.
36. Hong O, Kerr MJ, Poling GL, Dhar S (2013). Comprensión y prevención de la pérdida auditiva inducida por ruido. *Dis Mon*. 59:110–118. doi: 10.1016/j.disamonth.2013.01.002..
37. Loughrey, D. G., Parra, M. A., & Lawlor, B. A. (2019). Déficit visual de unión a la memoria a corto plazo con pérdida auditiva relacionada con la edad en adultos mayores cognitivamente normales. *Informes científicos*, 9(1), 12600. <https://doi.org/10.1038/s41598-019-49023-1>
38. Muenzer J, Wraith JE, Clarke LA (2009). Panel Internacional de Consenso sobre Gestión y Tratamiento de Mucopolysaccharidosis I. *Pediatría*. 123(1):19-29.
39. Peter M, Rabinowitz; Thomas S, Rees (2005). Occupational hearing loss. In: Rosenstock Linda , editor. *Text book of Clinical Occupational and Environmental Medicine*. 2. Vol. 35.4. ELSEVIER Inc. china. pp. 893–895.

40. Azman AS, Yantek DS, Alcorn LA (2012). Evaluaciones de un control de ruido para máquinas de atornillado de techo. *Ingeniería Minera* 64(12): 64-70..
41. Bicalho C.G., Rezende M.M., Nogueira A.M.C.M., Paulon R.M.C., Acosta A.X (2011). La importancia de la evaluación otorrinolatólogica en pacientes con mucopolysaccharidosis. *Otorhinolaryngol.* 15:290–294. doi: 10.1590/S1809-48722011000300004..
42. Daniell WE, Swan SS, McDaniel MM, Camp JE, Cohen MA, Stebbins JG (2006). Noise exposure and hearing loss prevention programmes after 20 years of regulations in the United States. *Occupational & Environmental Medicine* 63(5):343-51..
43. Roeser, RJ (2001). Manual de consulta rápida em audiologia: um guia prático. Rio de Janeiro: Revinter. pp. 1–21.
44. Golmohammadi R, Giahi O, Aliabadi M, Darvishi E (2014). Una intervención para el control de ruido del alto horno en la industria siderúrgica. *Revista de Investigación en Ciencias de la Salud* 14(4):287-90.
45. Tikka, C., Verbeek, J. H., Kateman, E., Morata, T.C., Dreschler, W. A., & Ferrite, S. (2017). Intervenciones para prevenir la pérdida auditiva inducida por ruido ocupacional. La base de datos Cochrane de revisiones sistemáticas, 7(7), CD006396. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD006396.pub4>

# LA ADOLESCENCIA: Conceptos, Intereses Y Motivaciones

Antonio Gutiérrez Osorio <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Santiago de Chile

## 1 Introducción

La adolescencia es un periodo de desarrollo biológico, psicológico, sexual y social inmediatamente posterior a la niñez y que comienza con la pubertad. Es un periodo vital entre la pubertad y la edad adulta, su rango de duración varía según las diferentes fuentes y opiniones médicas, científicas y psicológicas, generalmente se enmarca su inicio entre los 10 y 12 años, y su finalización a los 19 o 24.

La pubertad o adolescencia inicial es la primera fase, comienza normalmente a los 10 años en las niñas y a los 11 en los niños y llega hasta los 14-15 años. La adolescencia media y tardía se extiende, hasta los 19 años. A la adolescencia le sigue la juventud plena, desde los 20 hasta los 24 años de edad.

Algunos psicólogos consideran que la adolescencia abarca hasta los 21 años de edad e incluso algunos autores han extendido en estudios recientes la adolescencia a los 25 años.

Se llama adolescencia, porque sus protagonistas son jóvenes que aún no son adultos pero que ya no son niños. Es una etapa de descubrimiento de la propia identidad (identidad psicológica, identidad sexual...) así como la de autonomía individual.

La adolescencia se caracteriza por el crecimiento físico y desarrollo psicológico, y es la fase del desarrollo humano situada entre la infancia y la edad adulta. Esta transición debe considerarse un fenómeno biológico, cultural y social.

Muchas culturas difieren respecto a cuál es la edad en la que las personas llegan a ser adultas. Aunque no existe un consenso sobre la edad en la que termina la adolescencia, psicólogos como Erik Erikson consideran que la adolescencia abarca desde los doce o trece años hasta los veinte o veintiún años. Según Erik Erikson, este período de los 13 a los 21 años es la búsqueda de la identidad, define al individuo para toda su vida adulta quedando plenamente consolidada la personalidad a partir de los 21 años. Sin embargo, no puede generalizarse, ya que el final de la adolescencia depende del desarrollo psicológico, la edad exacta en que termina no es homogénea y dependerá de cada individuo y de las condiciones socioculturales. Por ello que es dable observar en algunos “adultos” ciertos rasgos de inmadurez propios de la adolescencia: el pez que se

muerde la cola.

## **2 El proceso de adolescencia**

El término adolescencia deriva del latín «adolescere» que significa «crecer hacia la adultez». La adolescencia es aquella etapa del desarrollo ubicada entre la infancia y la adultez, en la que ocurre un proceso creciente de maduración física, psicológica y social que lleva al ser humano a transformarse en un adulto. En este período, en el que ocurren cambios rápidos y de gran magnitud, la persona se hace tanto biológica, como psicológica y socialmente madura y capaz de vivir en forma independiente (o más bien en camino hacia ello en la actualidad, aunque depende de las circunstancias).

Las características del desarrollo psicosocial normal en la adolescencia son el resultado de la interacción entre el desarrollo alcanzado en las etapas previas del ciclo vital, factores biológicos inherentes a esta etapa (el desarrollo puberal y el desarrollo cerebral propio de este período, fenómeno a la vez relacionado en parte con los cambios hormonales de la pubertad) y la influencia de múltiples determinantes sociales y culturales.

Existe escaso consenso respecto a cuándo comienza y finaliza la adolescencia, entre otras cosas, porque si bien su inicio se asocia generalmente a fenómenos biológicos (pubertad) y su término a hitos psicosociales (adopción de roles y responsabilidades de la adultez), hay gran variabilidad individual en las edades en que ambos se producen. Aun así, resulta claro que esta etapa se ha prolongado por el adelanto de la pubertad evidenciado durante el siglo XX (relacionado con mejoras en la higiene, nutrición y salud infantil) y en especial por el retraso que se ha producido en el logro de la madurez social. Hoy en día los jóvenes demoran más tiempo en completar su educación, lo que retarda su incorporación a un trabajo estable y con ello la adquisición de su independencia y la adopción de roles propios de la adultez.

La adolescencia ha sido definida tradicionalmente por la Organización Mundial de la Salud como el período comprendido entre los 10 y 19 años de edad. Sin embargo, en los últimos años los especialistas en el área están tendiendo a considerar bajo su ámbito de acción a aquellos individuos entre 10 y 24 años

—grupo denominado «población joven» o «gente joven»—, ya que actualmente este rango etario abarca a la mayoría de las personas que están pasando por los cambios biológicos y la transición en los roles sociales que definieron históricamente la adolescencia. Ello resulta congruente con lo explicitado en el párrafo anterior.

## **3 Fases y tareas de la adolescencia**

Ningún esquema único de desarrollo psicosocial puede aplicarse a todo joven, pues la

adolescencia constituye un proceso altamente variable en cuanto al crecimiento y desarrollo biológico, psicológico y social de las diversas personas. Además de las diferencias en cuanto a la edad en que los jóvenes inician y terminan su adolescencia, las variaciones individuales en la progresión a través de las etapas que a continuación describiremos pueden ser sustanciales. Así también, el proceso puede ser asincrónico en sus distintos aspectos (biológico, emocional, intelectual y social) y no ocurrir como un continuo, sino presentar períodos frecuentes de regresión en relación con estresores. Además, muestra diferencias y especificidades derivadas de factores como el sexo y etnia del joven, y del ambiente en que se produce (urbano o rural, nivel socioeconómico y educacional, tipo de cultura, etc.). Aun teniendo en cuenta las limitaciones previas, el desarrollo psicosocial en la adolescencia presenta en general características comunes y un patrón progresivo de 3 fases. No existe uniformidad en la terminología utilizada para designar estas etapas, sin embargo, lo más tradicional ha sido denominarlas adolescencia temprana, media y tardía. Tampoco existe homogeneidad respecto a los rangos etarios que comprenderían, sin embargo, estos serían aproximadamente los siguientes: Adolescencia temprana: desde los 10 a los 13-14 años. Adolescencia media: desde los 14-15 a los 16-17 años. Adolescencia tardía: desde los 17-18 años en adelante.

Estas fases se dan habitualmente de manera más precoz en las mujeres que en los hombres debido a que ellas inician antes su pubertad, y los cambios que involucran aumentan en complejidad a medida que los adolescentes progresan de una a otra.

De forma similar a lo que ocurre con las otras etapas del ciclo vital, la adolescencia posee sus propias tareas del desarrollo. Estas constituyen tareas que “surgen en cierto período de la vida del individuo cuya debida realización lo conduce a la felicidad y al éxito en las tareas posteriores, y cuyo fracaso conduce a la infelicidad del individuo, a la desaprobación de la sociedad, y a dificultades en el logro de tareas posteriores” (Florenzano R., Aspectos biopsicosociales del crecimiento y desarrollo. Guías curriculares, 1996). El progreso del desarrollo se visualiza en la medida en que estas tareas se logran e integran con competencias que emergen posteriormente, llevando finalmente a un funcionamiento adaptativo durante la madurez. La tarea central de este período fue definida por Erikson como la búsqueda de la identidad. Dicha identidad (el ¿quién soy yo?, un sentido coherente y estable de quién se es, que no cambia significativamente de una situación a otra) hace a la persona diferente tanto de su familia, como de sus pares y del resto de los seres humanos. El logro de una identidad personal hacia fines de la adolescencia y comienzos de la adultez involucra varios aspectos: la aceptación del propio cuerpo, el conocimiento objetivo y la aceptación de la propia personalidad, la identidad sexual, la identidad vocacional, y que el joven defina una ideología personal (filosofía de vida), que incluya valores propios (identidad moral). Este autoconocimiento, que no aparece como consecuencia inexorable del desarrollo, sino que es producto de un proceso activo de búsqueda, hace necesario que el adolescente distinga entre quién es de verdad y quién desea ser, y se haga cargo tanto de sus potencialidades como de sus limitaciones. Lo logra solo después de que ha



considerado seria y cuidadosamente varias alternativas en los diversos aspectos involucrados en la identidad y ha llegado a conclusiones por sí mismo. Los jóvenes pueden experimentar con distintas conductas, estilos y grupos de pares como una forma de buscar su identidad, proceso que también involucra algún grado de rebeldía respecto de la imagen familiar. La formación de la identidad en la adolescencia puede explicarse en función de una serie de pasos regulares conocidos como estados de identidad. Por lo general, la adolescencia empieza con un estado que Erikson denomina de identidad difusa. Esta identidad implica que los adolescentes habiendo o no pasado por un periodo de toma de decisiones, siguen indecisos sin situarse en una dirección vocacional, ideológica e interpersonal. Otro estado en la adolescencia es el de moratoria, que supone que los adolescentes se encuentran atrapados en plena crisis de identidad, en debate con cuestiones ideológicas o vitales, en situaciones de indecisión en la que exploran alternativas activamente pero todavía han de establecer compromisos firmes y se aplazan decisiones finales durante un periodo de incertidumbre activa. La situación anterior puede suponer que o bien escogen entre continuar con la incertidumbre, regresando a un estado de identidad difusa en el que dejan a un lado los pensamientos sobre elecciones y compromisos, u optar por lo que Erikson denomina identidad prestada. En este caso, la persona está comprometida pero se agarra a una serie de creencias y posiciones normalmente impuestas o sugeridas por otros, sin haber emprendido nunca ningún proceso para considerar otras alternativas.

Por último, están los adolescentes que tras un período de crisis, se han encaminado con compromisos firmes hacia metas interpersonales, vocacionales e ideológicas bien definidas, se encuentran en el estado que Erikson señala como logro de la identidad.

Las personas que logran una identidad se sienten en armonía consigo mismas, aceptan sus capacidades y limitaciones. Así también, una vez establecida esta identidad personal, adquieren una buena disposición para la intimidad y para comprometerse con una pareja y una vocación (además pueden hacerlo con una ideología política y creencia espiritual). La extensión actual del período adolescente impacta en el desarrollo de la identidad, que puede tardar más en consolidarse.

Otra tarea del desarrollo en la adolescencia es el logro de la autonomía, lo que ocurre cuando el joven llega a ser emocional y económicamente independiente de sus padres. Para conseguirlo, el adolescente deberá separarse progresivamente de su familia de origen, lo que habitualmente conlleva un grado de conflicto e incluso de rebeldía con sus padres. A la vez y como parte del mismo proceso, establecerá lazos emocionales cada vez más profundos (de amistad, de pareja) con personas de su misma edad, migrando así su centro de gravedad emocional desde la familia hacia el grupo de pares. Para alcanzar su autonomía, el joven tendrá también que adquirir destrezas vocacionales/laborales que le permitirán avanzar en el camino que lo llevará más temprano o más tarde a hacerse autosuficiente financieramente. Así entonces, hacia el término de la adolescencia y comienzos de la adultez, si el proceso ha sido favorable, la mayoría de los jóvenes logrará su autonomía psicológica (sentido de sí mismo que

permite tomar decisiones, no depender de la familia y asumir funciones, prerrogativas y responsabilidades propias de los adultos), y dependiendo de las circunstancias, su independencia física (capacidad de dejar la familia y ganarse el propio sustento). Es importante que los padres faciliten que su hijo adolescente consolide una identidad propia y se haga independiente, tanto para favorecer su desarrollo saludable, como para que este vuelva a acercarse a la familia más tarde.

La adolescencia se caracteriza también por el desarrollo de competencia emocional y social. La primera se relaciona con la capacidad de manejar o autorregular las emociones y la segunda con la habilidad para relacionarse efectivamente con otros. Respecto de esta última, además de facilitar la progresiva autonomía, las relaciones con los pares cumplen otras funciones importantes, contribuyendo significativamente al bienestar y desarrollo psicosocial de los jóvenes. Influyen en el proceso de búsqueda y consolidación de la identidad, amplían la perspectiva de las costumbres y normas sociales, y proveen el contexto para el ejercicio de destrezas y la satisfacción de una serie de necesidades interpersonales (de intimidad, de validación mutua, de pareja). La amistad también puede servir como un tampón que los protege de desarrollar problemas psicológicos ante experiencias vitales estresantes.

Los procesos previos se verán facilitados por una serie de fenómenos que ocurren durante la adolescencia, de los cuales, uno de los más importantes es el desarrollo de nuevas habilidades cognitivas. De acuerdo a las investigaciones de Piaget, durante esta etapa se avanza desde el pensamiento concreto (operatorio concreto) al abstracto (operatorio formal). El joven se libera de la realidad concreta inmediata y se adentra en el terreno de los conceptos abstractos, en el mundo de las ideas. Pasa de ser un pensador concreto, que piensa acerca de las cosas que conoce o con las que tiene contacto directo, a ser un pensador abstracto, que puede imaginar cosas que no ha visto ni experimentado. El adolescente alcanza el pensamiento operatorio formal mediante un proceso gradual que lo dota de habilidades de razonamiento más avanzadas. Estas incluyen, entre otras, la habilidad de pensar en todas las posibilidades y la de razonamiento hipotético-deductivo, que le permiten una mejor resolución de problemas a través de explorar una amplia gama de alternativas de manera sistemática y lógica (deduciendo también sus posibles consecuencias). Además, lo faculta para entender y construir teorías (sociales, políticas, religiosas, filosóficas, científicas, etc.), participar en la sociedad y adoptar una actitud analítica (y frecuentemente crítica) con relación a las ideologías de los adultos, lo que habitualmente se acompaña de un deseo de cambiar la sociedad e incluso, si es necesario, de destruirla (en su imaginación) para construir una mejor. El pensamiento operatorio formal lo capacita también para reflexionar analíticamente sobre su propio pensamiento (pensar sobre el pensamiento) y para participar en matemáticas más avanzadas.

Los fenómenos previamente descritos y otros más se profundizarán a continuación, en el contexto de las diferentes etapas de la adolescencia y áreas del desarrollo. Si bien las últimas se describen por separado, existe una interacción y un flujo constante entre

ellas, que determina que lo que sucede en una tenga repercusión en las otras. En forma paralela, el desarrollo físico (incluyendo el cerebral) impacta significativamente en el funcionamiento en estas diversas áreas.

#### **4 El rol de los medios de comunicación en el proceso de socialización**

La conducta de los adolescentes está determinada por los agentes de socialización: grupo de pares, familia y centro de estudios que son los que les brindan a los jóvenes enseñanzas sobre la vida y que en el caso ideal traen como consecuencia final del proceso de socialización el desarrollo de la personalidad del adolescente y la adquisición de las capacidades de autocontrol y la de control social, es decir el saber comportarse en un entorno social y por consiguiente aceptar las diferencias de pensamiento de los demás.

En el siglo XXI se ha vuelto importante la fuerza que han adquirido los medios de comunicación y, en consecuencia, las innovaciones de los dispositivos tecnológicos desde la radio, hasta los teléfonos inteligentes pasando por la televisión y el internet. Las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), han tomado un papel protagónico en nuestra sociedad y especialmente en la vida de los adolescentes y su proceso social dando paso a la llamada “revolución digital”.

El incrementado uso de los medios de comunicación así como su importancia en el mundo actual han hecho que estos se conviertan en el tercer agente de socialización después del grupo de pares y la familia en la socialización de los adolescentes.

La introducción masiva de dispositivos tecnológicos en la actualidad ha causado un gran cambio en la vida de los seres humanos. Los adolescentes son los más vulnerables debido a que ellos han nacido en una sociedad tecnológica y, por lo tanto, son los que han acogido de manera más personal dichos dispositivos. Estudios han demostrado que el teléfono móvil es el dispositivo tecnológico más popular entre los adolescentes y su disponibilidad casi llega al 100%.

Las TIC forman una escolarización paralela a la educación formal ya que culturizan a los jóvenes con la diversa información a la que se tiene acceso. (Pindado 2009; Montón y Casado 2005). El consumo que los jóvenes hacen de las estas, en especial del internet, está transformando el ocio y las formas de interacción de los adolescentes con su entorno y a la sociedad en su conjunto (Rubio 2010). Según Pindado (2009), los medios de comunicación funcionan como mediadores de la socialización justamente entre los adolescentes y su entorno, es decir entre ellos y sus familias o grupo de pares.

#### **5 La habitual percepción negativa de la vida política juvenil**

Parece obligado que cualquier reflexión sobre jóvenes y política comience haciendo mención a la habitual y reiterada visión negativa de la relación que los jóvenes

mantienen, por lo menos en las tres o cuatro últimas décadas, con la política, entendida en términos generales. La imagen del joven pasivo y desinteresado de todo lo que ocurre en el ámbito político ha adquirido tal fuerza en el discurso social que se ha convertido en una de las señas de identidad de la juventud contemporánea. Esta percepción, que a veces parece casi unánime entre la opinión pública, también tiene su correlato en la investigación académica, en la que predominan los análisis sobre la desafección y el desinterés político juvenil o sobre la baja predisposición a participar en la vida política de las sociedades democráticas, utilizando los canales e instrumentos institucionales diseñados a tal efecto. Sin embargo, si antes de aceptar como evidentes las conclusiones a las que suelen llegarse, ocasión de la participación en nos preguntamos por los presupuestos que las sostienen y el tipo de análisis que se realizan, algunas de estas ideas pueden empezar a ser puestas en duda. La sociología de la juventud, sobre todo tras la popularización de los caminos que llevan a los jóvenes a la vida adulta y en la diversidad interna que caracteriza a la condición juvenil en la sociedad actual. Aun cuando, ambas características no están presentes en la gran mayoría de explicaciones que se construyen para comprender la vida política de los jóvenes, sus discursos, intereses, comportamientos, etc. Se ponga donde se ponga el énfasis, el argumento de fondo suele ser común. La gran mayoría de los jóvenes parece relacionarse con el mundo de la política de una forma uniforme, distante y desconfiada, encerrados en una maraña de factores estructurales e institucionales que escapan de su capacidad de decisión. De la metáfora, tan utilizada actualmente para referirse a la juventud de este inicio del siglo XXI, del joven que navega en un mar de incertidumbre, propiciándose su propio camino entre oportunidades y riesgos, pasamos en el terreno de lo político a la imagen de un joven que asume pasivamente un universo político de significaciones negativas y pesimistas. De este escenario solamente se escaparía una pequeña minoría, expuesta a unos procesos de socialización muy específicos. Nos encontramos, por consiguiente, con un claro predominio de las argumentaciones genéricas, en las que el factor principal de diferenciación interna del colectivo juvenil es la edad, bien entendida en términos evolutivos como etapa del ciclo vital, o como criterio generacional. En ambos casos, la heterogeneidad social, cultural, ideológica de los jóvenes y de sus procesos de incorporación al espacio público juega un papel secundario como factor explicativo de las posiciones políticas de las nuevas generaciones, las cuales tienden a ser valoradas desde posiciones más morales que sociopolíticas. En esta misma línea de análisis también hay que subrayar la habitual ausencia de una perspectiva intergeneracional que permita entender los rasgos de la vida política juvenil en relación a lo que piensan y hacen los ciudadanos del resto de generaciones. Los jóvenes parecerían, en este sentido, estar aislados del contexto social y político en el que se construyen las relaciones entre las diferentes generaciones. Profundizando un poco más en la crítica de los presupuestos sobre los que se sostienen buena parte de las explicaciones académicas sobre las posiciones políticas de los jóvenes, conviene prestar atención a tres aspectos que considero fundamentales. En primer lugar, el enfoque predominante en la investigación dentro de este campo está basado en una concepción de la politización de raíz individualista que concibe la

juventud como una etapa de inestabilidad e indefinición y la política como el ámbito de expresión y contraste de los intereses individuales. Desde este punto de vista, el desinterés juvenil hacia las cuestiones políticas encuentra una cierta justificación, en tanto en cuanto sería el correlato obligado a su situación periférica en el entramado social. Conforme los jóvenes vayan realizando su transición a la vida adulta e integrándose socialmente irán definiendo unos intereses específicos que les llevarán a interesarse por los temas que se discuten en el espacio de la política, ya que las decisiones que allí se adopten empezarán a afectar a sus intereses. En último término, la politización queda reducida a un fenómeno básicamente individual, influido por una serie de factores externos, que se traduce en una serie de comportamientos explícitos (Benedicto 2004a). En consonancia con esta posición, la mayor preocupación de los especialistas se dirige a cuantificar las actividades que se realizan en vez de poner el énfasis en los contenidos y significados de la implicación política de los jóvenes.

En segundo lugar, demasiadas veces se olvida el contexto de transformación de las actitudes políticas en las sociedades desarrolladas que lógicamente afecta a todas las generaciones, tanto a los adultos como a los jóvenes. Los ciudadanos de nuestras sociedades democráticas se relacionan con el ámbito político desde premisas bien diferentes de las que predominaban en décadas anteriores. Si en los años 50 o 60 existía un clima de confianza generalizada en las instituciones representativas y en las autoridades correspondientes, décadas después una de las constantes en todas las democracias es el deterioro de la confianza en líderes y partidos, junto al incremento del escepticismo en los resultados del sistema político, todo lo cual está en la base de la desafección política que caracteriza la coyuntura actual (Pharr y Putnam 2000). Esta necesidad de tener en cuenta las nuevas condiciones sociales, institucionales, culturales en las que se desarrolla la vida política también está presente en el tercero de los aspectos a destacar. Los ciudadanos, en general, y las nuevas generaciones más en particular son partícipes de experiencias de lo político que ponen en cuestión los significados y las expresiones tradicionales, mientras que aparecen nuevas formas de relación que, en ocasiones, son interpretadas equivocadamente como un rechazo o un abandono de los compromisos colectivos. La transformación del modelo predominante de implicación política juvenil puede ser un buen ejemplo de cómo cambian las formas de politización al hilo de los cambios que también se producen en la experiencia social y colectiva de los jóvenes. La crisis del modelo de activismo militante de base partidista y su sustitución por formas muy diversas de implicación, de carácter más bien puntual y episódico, en múltiples campos (desde los más tradicionales de actividad política hasta los vinculados a temas de solidaridad cívica u otros relacionados con nuevos espacios de expresión juvenil), refleja en buena medida los propios rasgos culturales de buena parte de la juventud actual (individualismo, orientación al consumo), así como la estrecha interrelación que existe con sus experiencias e intereses más cotidianos (Funes 2006).

## **6 La dinámica social de la juventud: entre la integración y la autonomía**

La tradicional interpretación de la juventud como un periodo de transición en el que tiene lugar un complejo proceso de cambios que permiten a los jóvenes alcanzar el estado adulto nos ha acostumbrado a entender la juventud desde una perspectiva lineal y evolutiva, con un principio definido en términos negativos y un final definido en términos positivos. El principio de la transición sería la situación del niño o adolescente, dependiente en todos los aspectos de su vida de su familia de origen y/o de las instituciones sociales. El final correspondería, en cambio, al joven emancipado que se convierte en adulto gracias a la independencia económica, residencial y afectiva que ha adquirido. En términos mucho convencionales podríamos describir la transición a la vida adulta como el proceso al final del cual el joven abandona la casa de los padres y crea un nuevo hogar, participación en el mercado de trabajo obtiene los ingresos suficientes para llevar una vida independiente y empieza a vivir de forma más o menos estable con su pareja, creando una nueva unidad familiar. En esta visión lineal y evolutiva, que según Bontempi (2003) se corresponde con la condición juvenil propia de la primera modernidad, la emancipación representa la culminación de la transición a la vida adulta, el reconocimiento social como individuo liberado de dependencias, capaz de gestionar sus proyectos vitales y de asumir sus responsabilidades como miembro de la comunidad. A través de la emancipación, el joven deja de serlo para convertirse, socialmente, en adulto y ciudadano, dos términos que se hacen equivalentes. El énfasis que ponen muchos sociólogos en los acontecimientos que definen la emancipación juvenil, tales como el tener un trabajo remunerado, una casa propia, una nueva relación familiar e incluso llegar a tener hijos, oculta o, por lo menos, dificulta darse cuenta del verdadero objetivo de estos procesos que no es otro que conseguir la integración de las personas en la organización social, estableciendo el lugar social a partir del cual desarrollar su proyecto biográfico. Lo significativo, desde este punto de vista, no es, por tanto, la liberación de las dependencias originales sino el destino al que se llega y el trabajo de adaptación que exige a los jóvenes para conseguirlo. La etapa de la juventud se puede interpretar, por tanto, como el proceso de adquisición por parte de los jóvenes de los recursos necesarios para integrarse en la organización social y asumir nuevas dependencias y responsabilidades. Como afirman Garrido y Requena (1996: 15) “socialmente, y siempre desde esta perspectiva, el comportamiento de los jóvenes se puede interpretar como una incorporación o integración a formas de vida que les



preceden y que les exigen una adaptación o acomodo... Así, cuándo un joven se integra, deja de ser joven. Pero al tiempo que lo hace incurre en compromisos de tanto o más peso que los que mantenía cuando se limitaba a depender de su familia de origen”. Este cambio de énfasis desde la emancipación hacia la integración supone reorientar el debate desde la preocupación por el momento temporal de la emancipación juvenil hacia las condiciones de integración de los jóvenes en el mundo de los adultos. Así, por ejemplo en España, al igual que en otros países europeos sobre todo del Sur de Europa, se discute muy a menudo sobre el retraso en la edad que los jóvenes abandonan la casa familiar y las repercusiones tanto sociales como políticas que ello supone. Bien es verdad que, según los datos de Eurostat, en países como España o Italia hay que esperar hasta los 30 y 31 años respectivamente para afirmar que el 50% de los varones ya no vive con sus padres; por el contrario en Gran Bretaña, Alemania o Francia esta edad se adelanta a los 24 años. Sin embargo, el que los jóvenes se vayan antes o después del hogar familiar nos dice poco sobre sus dificultades para llevar adelante transiciones exitosas, sobre el carácter estratégico que para muchos jóvenes actuales tiene la permanencia en la casa familiar como forma de acumulación de capital social o sobre los problemas que en determinados colectivos sociales – especialmente mujeres de baja cualificación– implica un rápido abandono de ese hogar familiar. La nueva dinámica de la juventud en la modernidad tardía, con sus procesos transitorios y el incremento de la incertidumbre y los riesgos, exige reducir la centralidad de la emancipación, entendida como liberación de exigencias y obligaciones externas, sino queremos, como advierte López Blasco (2005), correr el peligro de que muchos jóvenes, sobre todo los que están en situación más desventajosa, queden descolgados de las instituciones sociales que, de esta manera, tienden a liberarse de ellos. Lo importante, por tanto, será analizar cómo influyen en cada caso las condiciones estructurales en sus procesos de emancipación familiar, en las diferentes decisiones que adoptan y en el tipo de integración social que alcanzan. En resumen, una de las formas de pensar la juventud es desde la perspectiva de la integración en el mundo de los adultos, de la adaptación a las exigencias de una organización social en la que el joven busca su lugar social, asumiendo una serie de responsabilidades personales y colectivas. A pesar de la creciente importancia que la condición juvenil tiene en el desarrollo biográfico de las personas y de que tendemos a pensar en el mundo juvenil y en el mundo adulto como dos momentos contrapuestos dentro del recorrido vital, no podemos olvidar que la presión por lograr una

forma u otra de integración en el mundo de los adultos siempre está presente en las decisiones y comportamientos de las nuevas generaciones en los más diversos campos de su vida. Tanto en el mundo del trabajo como en el de las relaciones afectivas o en el de la política, es posible rastrear esa tendencia a adaptarse a los imperativos del orden social para así integrarse en las mejores condiciones posibles, incorporándose como otro miembro más de la comunidad.

Pero la necesidad de integrarse en el mundo adulto no es más que una de las caras de la juventud, la otra es la conquista de la autonomía, de la capacidad y competencias necesarias para gestionar sus proyectos vitales. Las transformaciones iniciadas en los años 80 y profundizadas en las décadas posteriores han puesto de relieve la necesidad de manejar una visión más compleja de la juventud en la que estructura y agencia mantienen relaciones de influencia recíproca. Como de manera muy gráfica lo han expuesto Evans y Furlong (1997), las metáforas de los nichos, los senderos o las trayectorias utilizadas para designar los procesos de transición a los roles adultos dejan paso en los años 90 a la metáfora de la navegación. Con esta nueva metáfora se hace referencia a la necesidad que tienen hoy los individuos de valorar los riesgos y las oportunidades existentes para lograr negociar su propio camino en un mar lleno de incertidumbre. La relación entre factores estructurales y factores individuales se convierte, así, en la clave para entender cómo se desarrollan los trayectos biográficos de los jóvenes y su profunda diversidad. La ruptura de la linealidad de las transiciones y su sustitución por recorridos inciertos, vulnerables y reversibles (Walter et al. 2002) junto al alargamiento del periodo necesario para conseguir la integración definitiva en el mundo adulto ha transformado la condición juvenil. En vez de hablar de un periodo transitorio, con unos objetivos claramente definidos, la juventud se convierte en una condición vital, en una etapa fundamental en el desarrollo biográfico de los individuos en la que se acumulan experiencias y se ensayan nuevos tipos de relaciones, nuevas estructuras valorativas y nuevos comportamientos, tanto en el ámbito personal como en el colectivo. Acudiendo nuevamente a Marco Bontempi (2003: 31), podemos afirmar que “más que una condición de moratoria, típica de los procesos de transición, ahora la juventud asume, de manera en cierto sentido paradójica, las características de un fenómeno que encuentra en sí mismo los presupuestos de su propio desarrollo y definición”.

Las nuevas condiciones en que los jóvenes viven sus vidas y sus procesos de transición han permitido establecer una distinción clave entre independencia (entendida en términos de situación material) y autonomía (entendida en términos de competencia y capacidad). Se trata de dos procesos diferentes que en los momentos actuales siguen lógicas también diferentes. El paso de la dependencia a la independencia económica que en momentos anteriores constituía el paso previo para la conquista de la autonomía individual, en la sociedad actual no supone un requisito para el desarrollo de un sujeto autónomo, capaz de tomar decisiones y de realizar las elecciones más convenientes para su futuro. Por el contrario, en el entorno incierto en el que se mueven hoy los jóvenes proliferan las situaciones de semi-independencia, en otros casos la independencia económica es algo transitorio y reversible debido a las continuas entradas y salidas del mercado de trabajo y, por último, también nos encontramos con bastantes jóvenes que, aun siendo dependientes económicamente de su familia de origen, han ido conquistando importantes niveles de autonomía y libertad individual en terrenos significativos de su vida como las relaciones afectivas, las pautas de consumo, los estilos de vida o los comportamientos colectivos, etc. La construcción y conquista de la autonomía, entendida como capacidad de manejar los proyectos vitales, se convierte, pues, en el objetivo principal de este amplio periodo del curso vital. Así lo corroboran los propios jóvenes, los cuales, según diferentes investigaciones (Arnett 1997; Westberg 2004), consideran que llegar a ser adulto tiene que ver con la adquisición de la responsabilidad sobre las propias decisiones y no con haber finalizado las diferentes transiciones (laboral, residencial y familiar), excepto cuando se llegan a tener hijos. Pero lo que resulta fundamental de entender es que este proceso de conquista de la autonomía se realiza en la actualidad dentro del contexto de relaciones de dependencia en que los jóvenes desarrollan sus vidas y que, indudablemente, está condicionado por los factores estructurales que pueden convertir las oportunidades en riesgos y viceversa. La importancia que esta búsqueda de la autonomía tiene en la vida de los jóvenes convierte, además, a la juventud en un periodo de frecuente experimentación. El alargamiento del periodo de dependencia familiar, la relativa ausencia de responsabilidades y, sobre todo, la pluralidad de situaciones vitales que observan a su alrededor lleva a los jóvenes a ensayar y desarrollar nuevas formas de relaciones sociales, nuevos planteamientos y pautas de actuación en los más diversos campos de la vida como el consumo, el trabajo, la política o la vida familiar. Esta experimentación, en bastantes ocasiones, no se plasma en resultados

significativos quedándose limitados a ser la característica distintiva de una minoría de jóvenes, pero en otras ocasiones constituye la semilla de importantes procesos de cambio que explican algunas de las profundas transformaciones de la vida social a las que estamos asistiendo en estos últimos años. Las nuevas formas de convivencia familiar, la aceptación activa de comportamientos como la homosexualidad, las distintas formas de consumo político o la utilización masiva de las TICs como instrumento de relación interpersonal son algunos ejemplos de fenómenos que empezaron siendo elementos distintivos de subculturas juveniles minoritarias –la mayoría de ellos transgresores en una u otra forma de las normas sociales mayoritarias– para posteriormente empezar a generalizarse en la sociedad, provocando una profunda reformulación de los sistemas de valores y las pautas de comportamiento predominantes en nuestras sociedades.

Integración y autonomía constituyen, pues, dos dimensiones imprescindibles para entender la dinámica social de la juventud, tanto en general como en los diferentes campos en los que los jóvenes desarrollan sus vidas. El análisis de la relación dialéctica de ambos elementos en cada momento histórico, los factores que presionan a favor de la importancia relativa de uno u otro elemento y cómo se articulan entre sí en los diferentes contextos sociales, culturales y políticos proporciona una información fundamental para comprender cómo se es joven en cada circunstancia y el ritmo de cambio al que está sometida la condición juvenil.

## **7 Sobre las actitudes políticas de los jóvenes**

Como ha debido quedar claro, esta doble perspectiva de integración y autonomía también debe resultar de gran utilidad cuando se aborda el análisis de la vida política de los jóvenes. La tensión para integrarse en el mundo político de los adultos junto a la búsqueda de expresiones políticas novedosas, acordes con los contextos de experiencia y acción en los que los jóvenes viven, configuran un espacio multiforme en el que adquieren sentido las variadas relaciones que los diferentes grupos de jóvenes mantienen con el ámbito político (Muxel 2001). Es, precisamente, en este espacio de persistencia y cambio en donde hay que situar las actitudes que los jóvenes expresan sobre la actividad política que se realiza de acuerdo a los procedimientos establecidos institucionalmente y sobre aquel otro tipo de actividad política que utiliza canales y formas no reguladas institucionalmente, pero que en las

últimas décadas se ha convertido en una expresión “normalizada” de la presencia de los jóvenes en el ámbito de las decisiones públicas, así como de sus preferencias y demandas. Contrariamente a lo que a primera vista podría parecer, cuando se empiezan a analizar las evidencias disponibles se observa que las actitudes políticas juveniles no se rigen por un patrón único de rechazo y desinterés hacia la labor de las instituciones y de las autoridades y ni mucho menos puede hablarse de despolitización como un rasgo inequívoco de la juventud actual. La situación, sin duda, es bastante más compleja de lo que a veces se quiere hacer creer, a partir de un superficial examen de los resultados de los sondeos de opinión pública. Según bastantes especialistas (Norris 2002) estaríamos asistiendo a una disminución de la implicación política formal de la juventud que, sin embargo, se vería compensada por la expansión significativa de su presencia en otro tipo de actividades políticas no convencionales, pero más acordes con su forma de experimentar la vida colectiva, como los movimientos de protesta, la participación en organizaciones voluntarias, la utilización de Internet como instrumento de activación política, etc. Todo ello, no obsta, para admitir que las cuestiones políticas tienden a ocupar una posición secundaria dentro de las preocupaciones vitales de una mayoría de jóvenes, tal y como corresponde a esta etapa de la modernidad caracterizada por intensos procesos de individualización y por el declive de las principales instituciones de socialización.

Cualquier análisis, por somero que sea, que se haga sobre este tema debe tener en cuenta el contexto sociopolítico en el que estas actitudes adquieren sentido. Por una parte, estamos hablando de las primeras generaciones socializadas completamente en democracia. Se trata de jóvenes que empiezan a incorporarse a la vida política cuando el sistema democrático ha adquirido ya un cierto grado de estabilidad, el sistema de partidos se configura definitivamente en torno a dos grandes bloques, uno de centro izquierda y otro de centro derecha, con las dispersiones observables tanto hacia la derecha como a la izquierda. Pero por otro lado, esta generación juvenil se ha socializado en una cultura política con unos niveles de desafección institucional muy considerables y donde los comportamientos participativos no tienen incentivos suficientes para romper la tradición de pasividad y anti politicismo heredada de la dictadura. Además, la vida política chilena en los últimos años ha pasado por momentos complicados debido a los escándalos de corrupción, las tensiones territoriales por grupos autonomistas o el alto grado de enfrentamiento político de los últimos años entre gobiernos de

alternancia basados en personas. Junto a estas circunstancias específicamente derivadas de la historia y la política chilena, no se puede olvidar la enorme importancia del espacio de significaciones culturales en el que se mueve la vida política de los jóvenes en las democracias occidentales. Porque si algo caracteriza al caso chileno es su rápida incorporación a las tendencias ideológicas y culturales predominantes en occidente. Cuando se comparan los datos, tanto de los jóvenes como de los adultos, con los procedentes de otros países de su entorno aparecen, como es lógico, algunos rasgos específicos en aspectos determinados pero las semejanzas son mucho mayores. Los jóvenes chilenos pueden mostrar menos interés por determinados temas que la mayoría de otros de la región o pueden manifestar actitudes más reformistas ante el orden social existente, pero, en general, puede decirse que viven sus vidas políticas desde coordenadas muy parecidas al del resto de jóvenes de otros países occidentales.

De manera muy resumida, se pueden resaltar cuatro rasgos básicos en las actitudes políticas de los jóvenes chilenos, de acuerdo con los datos procedentes de diferentes sondeos. El primero de estos rasgos es la centralidad y legitimidad que posee la democracia en los universos políticos de los jóvenes. A pesar de las deficiencias en el funcionamiento del sistema político que se han puesto de manifiesto en estos años y de los problemas que han ido apareciendo –y a los que antes me refería– la democracia como forma de gobierno goza de un elevado grado, superlativo por cierto, de legitimidad entre los jóvenes: 7 de cada 10 jóvenes entre 18 y 29 años consideran que es preferible a cualquier otra forma de gobierno, solo un 8% admite soluciones autoritarias y el 15% manifiesta su indiferencia –el resto no responde o no sabe-. Lo más interesante es la escasa importancia que las soluciones autoritarias tienen no solo entre los jóvenes actuales sino también entre las anteriores generaciones. Desde principios del presente siglo la distribución de las opiniones no presenta variaciones significativas, manteniéndose una distribución muy similar a la que aparece en la población adulta. Este último resultado es especialmente significativo porque una de las preocupaciones habituales entre los especialistas cuando se estudian los regímenes salidos de procesos de transición es la posible deslegitimación del sistema democrático como consecuencia de un incremento del descontento social. En todos los casos, esta opinión no les impide que se realice una fuerte crítica a su funcionamiento. Precisamente la distancia que separa ambos planos es una de las características de la cultura política y que se puede explicar, en parte, por



las raíces históricas y culturales en la que se sustenta la democracia en Chile. La principal inquietud puede venir, sin embargo, por la indiferencia que determinados grupos de jóvenes, especialmente los menores de edad, muestran respecto a la democracia, que además se repite en muchos otros indicadores. Así, 3 de cada 10 menores de edad se muestran indiferentes o no contestan respecto a la forma de gobierno preferida. Es verdad que estamos ante un evidente efecto del ciclo vital, que convierte al grupo de 15 a 17 en el sector juvenil más desvinculado de lo que pasa en la esfera pública (este porcentaje se reduce al 22% entre los de 21 a 24 y al 12% entre los de 25 a 29). A primera vista, parece que la mayoría de edad sigue manteniendo su carácter de rito de paso que activa aquellos mecanismos que hacen posible la politización. Sin embargo, deberíamos reflexionar más sobre este tema por la repercusión que puede tener en temas como el aprendizaje cívico o las estrategias de socialización, en particular las de negociación ante “conflictos”.

El segundo rasgo a destacar entre la juventud chilena es la desafección política a los esquemas tradicionales. Cuando se habla de desafección se refiere al predominio de una actitud de distanciamiento cognitivo y afectivo respecto a todo aquello que se califica explícitamente como político o que los jóvenes le atribuyen ese significado. Esta actitud se expresa a través de múltiples síntomas, entre los que se encuentra el desinterés, la ineficacia y la impotencia. El ingreso a partidos políticos constituidos y con historia es baja, más bien gustan de sumarse a movimientos socio-políticos o grupos de representación en alguna materia que los afecte o atañe de manera directa, tales como ambientalistas, étnicos, estudiantiles y otros. Pues bien, la juventud chilena manifiesta estos síntomas de desafección a una política cooptada por los adultos, sobre todo doctrinales, en un grado que preocupa. Se observa que un porcentaje similar de jóvenes y adultos cree que “a los políticos no les preocupa lo que piensa la mayoría de la gente”, lo que demuestra que la ineficacia política externa está relacionada con una diversidad de factores como la herencia de la dictadura y del periodo de transición, y el tipo de vida política que se configura tras la práctica democrática desarrollada durante estos años. En cambio, cuando analizamos la eficacia política interna, aquella relacionada con la competencia y capacidad política que el individuo se atribuye a sí mismo, si se observan diferencias, pero en este caso a favor de las nuevas generaciones. En efecto, este es uno de los pocos indicadores actitudinales en los que los jóvenes muestran mayor politización que los adultos. Este resultado confirma una evidencia que venía repitiéndose en los últimos años y es que, conforme la cultura democrática, va asentándose y desarrollándose una mayor valoración, así como su capacidad como actores políticos, especialmente entre las nuevas generaciones, que en el caso chileno es observable claramente con la aparición de conglomerados políticos, tales como el Frente Amplio, con dirigentes jóvenes que tuvieron una pública participación en movimientos estudiantiles en años anteriores.

## **8 Estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes<sup>1</sup>**

Aunque el interés por el bienestar psicológico ha existido desde larga data, no existe una noción definida del mismo. El bienestar psicológico es un concepto surgido en Estados Unidos que se fue precisando a partir del desarrollo de las sociedades industrializadas y del interés por las condiciones de vida. Durante mucho tiempo se creyó que el bienestar psicológico estaba relacionado sólo con variables objetivas como la apariencia física y la inteligencia, pero hoy se sabe que está más vinculado con otras de nivel individual y subjetivo (Diener, Suh y Oishi, 1997). Así, diferentes estudios han resaltado que aquellos individuos más felices y satisfechos sufren menor malestar, tienen mejores apreciaciones personales, un mejor dominio del entorno y un manejo de los vínculos interpersonales más saludable (Veenhoven, 1991, 1995; Ryff, 1989; Ryff y Keyes, 1995; Argyle y Martín, 1987). El bienestar psicológico es un concepto complejo que ha sido empleado de un modo impreciso en relación con otros como satisfacción vital y calidad de vida. Horley y Little (1985) diferencian el bienestar psicológico, definiéndolo como percepción subjetiva, estado o sentimiento positivo; la satisfacción es entendida como la gratificación proporcionada por los proyectos personales; mientras que la calidad de vida es el grado en que la vida es percibida favorablemente. Consideran que se lo puede medir a través de algunos de sus componentes, afectos y cognición, los cuales tienen que ser examinados en diferentes contextos tales como familia y trabajo. Para Diener (1994) la definición del bienestar va a estar relacionada con su medición. Reconoce tres características: subjetividad, presencia de indicadores positivos y no solo la ausencia de factores negativos, y una valoración global de la vida. Un alto bienestar depende de una apreciación positiva de la vida que perdura a lo largo del tiempo, y el bajo bienestar depende del desajuste entre expectativas y logros. La satisfacción vital es el juicio global que una persona hace sobre su vida como un todo, mientras que el componente hedonista del bienestar es la mayor presencia de afectos positivos en relación con otros displacenteros, determinados por la apreciación continua de hechos placenteros. No obstante, ambos afectos son relativamente independientes en períodos largos de tiempo. El bienestar psicológico se presenta como un concepto multidimensional (Ryff y Keyes, 1995). Ryff logró identificar en sus investigaciones seis dimensiones del bienestar psicológico: (a) una apreciación positiva de sí mismo (autoaceptación); (b) capacidad para controlar en forma efectiva el medio y la propia vida (dominio); (c) capacidad para manejar con eficiencia los vínculos personales (afectos positivos); (d) la creencia de que la vida tiene propósito y significado (desarrollo personal); (e) sentimientos positivos hacia el crecimiento y la madurez (autonomía); y, (f) sentido de autodeterminación. Teniendo en cuenta estos aspectos del bienestar señalados por Ryff se puede plantear qué es lo que ocurre en la adolescencia; el sujeto debe atravesar numerosas situaciones de cambio con relación a sí mismo y al entorno lo que incide en su autoapreciación y en el

empleo de recursos para enfrentar las nuevas circunstancias desde lo intrapsíquico y lo interpersonal. Desde un enfoque de salud psicológica interesa no solo la identificación de los denominados factores de riesgo, sino también de aquellos factores protectores de la salud, de allí el interés en las estrategias de afrontamiento. Estos factores protectores operan como barreras evitando que las situaciones estresantes afecten al joven; por medio de la identificación y análisis de las estrategias de afrontamiento que se corresponden con un elevado nivel de bienestar psicológico se pueden hacer inferencias sobre cuáles serían los llamados factores protectores de la salud. Con respecto al estrés, parece tratarse de un componente normal de la vida (Lazarus, 2000), y es definido como "la ambivalencia entre la percepción que el sujeto tiene de las demandas que se le plantean y su disposición para afrontar dichas demandas" (Frydenberg, 1997, p. 13). Las investigaciones iniciales de Holmes y Rahe (1967) informaban que cualquier cambio, tanto positivo como negativo, era estresante porque conllevaba demandas de adaptación; posteriormente sugirieron que los sucesos negativos desempeñaban un rol más significativo que los positivos en el proceso de enfermar de un sujeto. Como contrapartida a la clásica concepción del estrés como fenómeno negativo, Leibovich de Figueroa (2000) señala que es más apropiado concebirlo como productor tanto de efectos positivos como negativos. En el imaginario colectivo se suele asociar el estrés con éstos últimos; sin embargo, es posible observar que puede ser motor para el afrontamiento de una situación, con lo que su efecto sería positivo. Desde esta línea de pensamiento Ávila Espada et al. (1996) plantea la importancia de considerar el concepto de estresores dentro de la psicología del desarrollo, en tanto existen numerosos hechos que desequilibran la interacción del adolescente y su entorno. Lo que cuenta como importante es la valoración que realiza el sujeto de las demandas y los recursos disponibles. Estas crisis o desequilibrios pueden ser entendidos como motores propios del desarrollo, que posibilitan el pasaje a la adultez; ello implica una reestructuración de la personalidad que le permite afrontar las nuevas situaciones. Tanto las demandas del medio como la dinámica evolutiva del adolescente son estresores que aquél debe enfrentar desarrollando recursos personales, que se han denominado estrategias de afrontamiento. Los conflictos propios de la adolescencia son "aquellos acontecimientos y sucesos vitales que identifican y definen esta etapa evolutiva y que esencialmente se caracterizan por los cambios físicos y psicológicos intensos y decisivos para el adolescente". (Ávila-Espada et al, 1996, p.279). Estos cambios, sobre los que el sujeto tiene poco dominio y que son percibidos en forma positiva o negativa, pueden afectar los vínculos y las adaptaciones paulatinas en las que el sujeto pone en marcha recursos intra e interpersonales. Es la apreciación subjetiva de la situación y de los recursos con que cuenta el joven lo que incide en el empleo de estrategias de afrontamiento, todo lo cual puede generar problemas transitorios o duraderos en aquél. Antonovsky (1979, 1988) considera a los estresores como inherentes a la condición humana; agrega que es posible constatar que algunos sujetos, aun con una alta carga de estresores "sobreviven, e inclusive lo hace bien", entendido como un estado de tensión con el cual el sujeto debe luchar. El grado de adecuación en el manejo o control de la tensión determinará que el resultado sea psicopatológico,

neutral o de bienestar psicológico. Desde esta perspectiva, para Antonovsky el estudio de los factores que hacen posible el manejo de la tensión es la clave de las ciencias de la salud. Nuestro problema práctico gira en torno a cómo afronta el adolescente el estrés que implica la vida cotidiana y en las que ha de ir resolviendo cuestiones esenciales. Pareciera que el adecuado control de la tensión frente a los estresores propios de la vida cotidiana determina un afrontamiento exitoso y un concomitante estado de bienestar.

## 9 ¿Por qué ocuparse del afrontamiento?

Frydenberg (1997) afirma que el psicólogo necesita conocer los modos de afrontamiento del adolescente ya que tal información es útil para poder interpretar sus sentimientos, ideas y conductas. Define al afrontamiento como "las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas". Frydenberg (1997) afirma que es posible hacer una distinción entre afrontamiento general y específico, es decir el modo con el que el adolescente encara cualquier situación (general) y una problemática particular (específico). En este trabajo se hará referencia al afrontamiento general. En sus investigaciones identificó 18 estrategias: buscar apoyo social, concentrarse en resolver el problema, esforzarse y tener éxito, preocuparse, invertir en amigos íntimos, buscar pertenencia, hacerse ilusiones, falta de afrontamiento, reducción de la tensión, acción social, ignorar el problema, autoinculparse, reservarlo para sí, buscar apoyo espiritual, fijarse en lo positivo, buscar ayuda profesional, buscar diversiones relajantes y distracción física. A partir de lo señalado, se plantean los siguientes objetivos de un estudio a las y los estudiantes de las carreras del DTI:

- ❖ Evaluar el nivel de bienestar psicológico de los adolescentes de la muestra.
- ❖ Determinar qué estrategias emplean los adolescentes que presentan un elevado nivel de bienestar psicológico y si son diferentes de las utilizadas por los que presentan un bajo bienestar.
- ❖ Describir el nivel ocupacional de los adultos a cargo del adolescente de la muestra.

En psicología, el afrontamiento ha sido definido como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 1984). Se puede considerar como una respuesta adaptativa, de cada uno, para reducir el estrés que deriva de una situación vista como difícil de afrontar. La capacidad de afrontar no se refiere solo a la resolución práctica de los problemas, sino también a la capacidad de la gestión de las emociones y del estrés delante de la situación-problema: el pez que se muerde la cola.

Modificar las propias estrategias de afrontamiento para afrontar con eficacia los eventos estresantes depende, entonces, sea de la manera de evaluación de los eventos, sea de la capacidad nuestra y de la posibilidad de captar informaciones, buscar ayuda y apoyo en el contexto donde se vive.

## **10 Las principales estrategias de afrontamiento**

Distintos estudios resaltan tres grandes características de las estrategias de afrontamiento, a partir de las cuales se pueden clasificar así: (1) La valoración, búsqueda del significado del evento crítico; (2) el problema, intenta confrontar la realidad, manejando las consecuencias que se nos presentan; y (3) la emoción, regulación de los aspectos emocionales e intento de mantener el equilibrio afectivo. En este orden de ideas, podemos identificar que las estrategias de afrontamiento se identifican en tres clases:

- ❖ Las estrategias centradas en el problema,
- ❖ Las estrategias centradas en las emociones,
- ❖ Las estrategias basadas en la evitación.

Las estrategias centradas en el problema suelen ser utilizadas en condiciones de estrés visto como controlable: son estrategias orientadas hacia la tarea, para alcanzar la resolución y/o modificación del problema. En cambio, las estrategias centradas en las emociones tienden a ser utilizadas cuando percibimos el evento estresante como incontrolable, como lo que se puede experimentar ante el peligro: se intenta afrontar el problema centrándose en las emociones y liberarlas e intentar relajarse. Por último, las estrategias basadas en la evitación tienden a manejarse en aquellos momentos en los que la persona asume aplazar el afrontamiento activo por la necesidad de ordenar y hacer acopio de sus recursos psicosociales antes de afrontar activamente la situación: son estrategias centradas en la evasión, en la distracción, en tomar distancia del evento estresante, o volcarse en otra actividad para no pensar.

## **11 Afrontar una situación no significa hacerlo de la forma correcta**

En cada una de estas clases de afrontamiento se pueden utilizar estrategias de tipo funcional y/o disfuncional. Esto lleva a la consideración de que, en realidad, no hay estilos de afrontamiento adaptativo o desadaptativo a priori, hay estrategias que

pueden ser eficaces en una situación, pueden no serlo en otras.

## **12 Desarrollando nuestra capacidad para un buen afrontamiento**

Por tanto, se puede concluir que el elemento esencial para una buena adaptación al evento estresante, especialmente en el caso de larga duración de acontecimientos estresantes en el tiempo, es tanto la flexibilidad en el uso de estrategias de afrontamiento, la capacidad de no utilizar una sola estrategia y cambiarla si nos resulta ineficaz y desadaptativa. Algunas estrategias de afrontamiento que podemos aprender a desarrollar podrían ser:

- ❖ Mantener un control activo en el problema
- ❖ Intentar no hacer más dramática la situación
- ❖ Relajarse y analizar la situación desde diferentes perspectivas,
- ❖ Confiar en nosotros mismos y en nuestras capacidades,
- ❖ Admitir nuestros límites, ¡somos personas, no robots!

Pedir ayuda a las personas más íntimas, cuando reconocemos que necesitamos un apoyo. El estado de bienestar es por tanto accesible a través de un equilibrio entre nuestra voluntad y la posibilidad de actuar de acuerdo con el contexto en el que vivimos, fortaleciendo así nuestros recursos internos y los que están disponibles en nuestro entorno.

### **Agradecimientos:**

A Carola Gutiérrez Cortés, Psicóloga Social, por su colaboración en la revisión del presente artículo.

# Mapa De La educación: Demanda en tres ejes

Antonio Gutiérrez Osorio <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Santiago de Chile

## 1 Educación como bien público

El concepto de lo público es uno de esos cargados de matices y con un largo recorrido de apropiaciones. Es un concepto que circula con demasiada facilidad. Se escucha aquí y allá para servir tanto a unos como a sus contrarios. Por ejemplo: los espacios públicos, la opinión pública, los bienes públicos; identificados con los servicios públicos: la ambulancia, el hospital, los médicos y su aparataje, y la salud; o la escuela, sus pizarras, sus ordenadores, sus docentes y personal no docente, la comunidad escolar, el alumnado y la educación.

Si hay un concepto moderno que signifique menos a costa de significar tantas cosas el concepto de lo público es ejemplar. Puro concepto de esa modernidad asimétrica e imperativa.

La opinión pública es eso que sólo existe como proyecto social de control emanado de quienes tienen el poder para crearla (la opinión pública como el panóptico perfecto). Los cargos públicos: el hombre y la mujer públicos. Ahora temo invitarlos a definir lo público, y el mero hecho de que tuviera que convertir este espacio en balbuceo que tartamudea por recovecos sin fin de un laberinto de feria construido por una de esas mentes dementes que asoman en ciertas novelas y en determinadas películas de terror, me sirve para responderles que lo público, si alguna vez signifíco algo, ahora sólo es una de esas apariencias chinescas de la caverna platónica, un concepto vuelto de revés que nos reviste y nos informa (nos modela). Pero está el derecho positivo que corresponde al conjunto de leyes vigentes en un país. Se divide en dos grandes ramas: derecho público y derecho privado. A nuestro entender, la diferencia entre ambas debe fincarse en el sujeto de la relación: si interviene el Estado como poder público, estamos en presencia de una norma de derecho público; si intervienen sólo los particulares, o el

Estado en su carácter de simple persona jurídica, se trata de derecho privado. Algunas veces, el Estado delega sus atribuciones en los particulares, como ocurre con frecuencia con ciertos servicios públicos; pero, por esa misma circunstancia de actuar por delegación, de hacerlo en lugar del Estado, como si fuera éste, tales actividades están regladas por el derecho público. Por el contrario, a veces el Estado actúa como simple particular, por ejemplo, cuando alquila una casa, ya sea como propietario o locatario: en tal caso, la relación que se establece es de derecho privado.

De acuerdo con lo expuesto en el párrafo anterior, podemos definir al derecho público como aquel en que el Estado, como poder público, se halla en juego, que rige su organización y desenvolvimiento y regla sus relaciones con los particulares.

Las ramas del derecho público son las siguientes:

- a) El derecho constitucional, que organiza el Estado, determina las relaciones y facultades de los distintos poderes y establece las normas fundamentales de convivencia social.
- b) El derecho administrativo, que organiza el funcionamiento de la administración pública, ya sea nacional, provincial o municipal, y las relaciones entre ella y los administrados.
- c) El derecho penal, que establece la legislación represiva de los delitos, en protección del orden social.
- d) El derecho internacional público, que rige las relaciones de los Estados entre sí. A su vez, el derecho privado cuenta con las siguientes ramas:
- e) El derecho civil, tronco común de todas las ramas del derecho privado.
- f) El derecho comercial que regla las relaciones de los comerciantes y las consecuencias jurídicas de los actos de comercio, y del cual se va diseñando cada vez con mayor vigor, la segregación del llamado derecho de la navegación, El derecho procesal civil y comercial y el laboral;

La legislación del trabajo, que regla las relaciones jurídicas nacidas del trabajo, y que actualmente se halla en pleno y vigoroso desarrollo. Si bien



no es discutible el carácter esencialmente privado de este derecho, que rige las relaciones entre empleadores y empleados, no es menos cierto que, en algunos aspectos, está adquiriendo un matiz público; las condiciones de trabajo no se discuten ya privadamente entre estos agentes, sino que se celebran convenios colectivos, en los que la intervención del Estado es muy directa; del mismo modo, la reglamentación del trabajo, las inspecciones, acentúan esta tendencia a romper el marco del derecho privado. La intervención del Estado en el contrato de trabajo es tan constante y directa, que él mismo parece parte de esa relación jurídica. La legislación rural que regla las relaciones de vecindad rural y las cuestiones que surgen de la explotación agropecuaria. La cuestión de la diferencia entre personas de derecho público y privado no puede resolverse con una fórmula general, sino que a la luz del derecho público se debe examinar cada caso, para constatar si el ente examinado es o no de derecho público o privado, debiendo reseñarse la calificación de pública o privada aquella persona a quien se le hayan conferido: “aunque sea en una esfera limitada, poderes y atribuciones de naturaleza igual a la del Estado, que disfruten como el Estado del *ius imperi*”; no importa la amplitud ni la medida de la potestad atribuida”, y tenerse como persona privada a la que sólo tiene la capacidad de derecho común para cumplir sus fines. La nación, las intendencias y municipios cuya calidad de personas jurídicas de derecho público es obvia, además existen corporaciones de derecho público, “como los establecimientos que se costean con fondos del tesoro público”, pero que no todo establecimiento costeadado con fondos oficiales es siempre un establecimiento de derecho público, pues bien puede darse el caso de establecimientos privados sostenidos por el fisco, por la vía de leyes expresas a tal fin. Ningún criterio aislado sirve para determinar cuándo una persona es pública o privada, el conjunto de factores que permiten decir en el caso, si una persona es pública se pueden concretar, en cuanto a que la acción de la persona sea desplegada para lograr un fin público, que interesa al Estado; la iniciativa de su creación debe estar en las autoridades; estas personas deben gozar del atributo llamado “imperio” en virtud del cual pueden dictar normas de carácter obligatorio; sus recursos provienen de la generalidad de la nación y finalmente estas personas están sometidas a control administrativo.

Por otra parte, en nuestra lógica gramatical nosotros es un pronombre personal que parece tener un significado muy claro. De igual manera que cuando uso el *mi* estoy marcando fronteras a la socialización de algo, cuando decimos nosotros parece que estamos subrayando algo que es

incluyente, una dimensión compartida,... un espacio colectivo, público. El nosotros es una marca de identidad colectiva que parece afirmar un compromiso en la interrelación, pero sobre todo es un pronombre nada narcisista (como yo), nada distante (como tú o vosotros) y, desde luego, nada excluyente (para eso ya están él y ella o ellas y ellos). Y sin embargo a medida que abandonamos la gramática y nos situamos en el terreno del lenguaje como producto social, el *nosotros* se nos aparece como un concepto que quiere decir aquello que parece no estar afirmando. *Nosotros* es una de las condiciones de exclusión de los otros, de aquellas personas que no son de los *nuestros*. Debajo de los conceptos se esconden trampas y, al caer en ellas, los conceptos nos derrotan y nos ponen al servicio de ese patrón que ha regido la deriva semántica o ha gestado la construcción de “un” sentido. La tarea es: ¿cuál es el camino que nos conduce hacia un nosotros que no sea excluyente, esto es, que sea de verdad incluyente?

La sospecha sobre lo público y la apuesta por lo social podría explicarse desde diferentes miradas. Resulta altamente sospechoso que si un político usa el término público nadie se conmueve (por ejemplo, si habla de la necesidad de controlar el gasto público); pero si se le ocurre afirmar que hay que controlar el gasto público no para gastar menos en lo público sino para invertir más en gasto social, puede que su discurso genere polémica. Porque he ido intuyendo a lo largo de debates de leyes presupuestarias: no es lo mismo gasto público que gasto social. No es lo mismo lo público que lo social ¿y entonces?, la sospecha se convierte en acicate para intentar ir al fondo de los conceptos buscando la trampa.

El servicio público, tal y como ha ido siendo modelado por los poderes públicos, es un bien necesario socialmente, pero que está sujeto a la lógica de las mercancías. Hablamos de intercambio. Todo el mundo acaba explicándolo o entendiéndolo así: yo pago impuestos y a cambio de esos impuestos tengo acceso a... Pero, además, uno no puede dejar de pensar, como ya he señalado antes, en todo aquello que recibe la consideración de servicio público: desde el metro hasta esas otras cosas que el mercado en tiempos del liberalismo desatado, aún siendo consideradas servicios públicos, no se ha dudado en privatizar. Desde la electricidad a las aguas pasando por la educación pública superior... Los servicios públicos están sujetos a la lógica del mercado. El servicio público tiene un precio y esto, bien que lo sabemos, lo convierte en mercancía con todo lo que se deriva

de esta consideración. Podremos exigir que ese precio sea mínimo o que esté controlado por el Estado o, incluso, que el Estado haga negocio con ello. Lo público no ha estado en el lado opuesto a lo privado, aunque así haya sido presentado cuando interesaba (mi casa es mi castillo, dicen los ingleses; el ágora, el espacio abierto..., el espacio público donde sólo los poderes públicos pueden prohibir pisar el césped). Lo público era aquello que tenía dueño, tenía límites, venía marcado por un sentido de la propiedad: era un bien que pertenecía a la sociedad, llámense ciudadanos/as o simplemente quienes pagan impuestos. Si la soberanía nacional como principio de poder democrático tenía, y tiene, unos dueños y, por lo tanto, no es un bien compartido por toda persona más allá de su condición, los servicios públicos también son privativos de quienes tienen reconocido el estatus legal que les hace merecedores de tal bien. El servicio público está, en esta perspectiva, íntimamente ligado a otro término: contribuyente. Su universalización es, pues, negada, ya que ese servicio sólo se presta a cambio de... ¿O ya nos hemos olvidado de lo que significa que el valor de cambio sea el Valor con mayúsculas que define la condición o estatus de algo? Hacienda somos todos y cuando llega el momento de hacer balance la televisión se inunda de anuncios donde todos disfrutamos de algo que hemos pagado: mejores autopistas, mejores hospitales, mejores escuelas, etc. *Lo público tiene un precio*. El gasto público está sujeto, lo vivimos con más claridad desde que el déficit estructural es la norma, a recortes o a dilaciones en el tiempo. Es, pues un gasto que, aunque necesario, puede aplazarse si la situación lo requiere (ya veremos qué tipos de recortes estará preparando el gobierno actual justificados desde la coyuntura de crisis económica o de ralentización del crecimiento que se derive de precios del petróleo y otras cuántas facturas más). Ciertamente, se nos dirá, los recortes en el gasto para evitar que el déficit se dispare nunca deberán afectar a los mínimos. No, nos dicen, no vamos a desmantelar la educación pública..., se garantizarán unos mínimos, pues los servicios públicos están sujetos a esta otra lógica: la de los mínimos. Lo público se comporta, pues, como una mercancía, está sujeto a mínimos, no es un derecho que todo el mundo pueda tener por el mero hecho de ser persona y, además, puede ser privatizado. En la lógica del sistema en el que vivimos el eje público / privado no sólo tiene sentido sino que está en boca de casi todo el mundo. ¿Se puede privatizar lo público? Y ahí llegan los

liberales, de este o del otro hemisferio político, a señalar que sí, cómo que no... Y si uno pone cara de estupor ante lo que puede parecer una contradicción flagrante, enseguida dicen que si un servicio público se privatiza y esto asegura que, bajo un riguroso control de los precios por aquella ley de la oferta y la demanda que es lo que rige nuestra vida política, la ciudadanía pueda alcanzar mejores prestaciones en manos privadas, ¿o no es la calidad lo que importa? ¿O no es la libre competencia lo que asegura mínimos precios y alta calidad? (Público / Privado). Ya no sé si son dos caras de la misma moneda o dos monedas que, al final, van a parar al mismo bolsillo.

En el fondo lo público y lo privado en cuanto conceptos que han sufrido un proceso de maquillaje que les ha convertido en indiferentes,

La educación, como la salud, como el aire que respiramos, o el derecho a la información o todos esos maravillosos derechos que son recogidos en la Constitución no son servicios públicos. Son bienes sociales. Y con lo social no se juega, de ahí que les moleste tanto a tantas personas que no cesan de pronunciar el término público que alguien se salga del coro y pronuncie lo social. Lo social no admite componendas de escala de grises como ocurre entre lo público y lo privado. Lo social es eso y nada más, su contrario no puede nunca ser su aliado. Lo social no está sujeto a un valor de cambio, no es algo que se dé a cambio de algo que a su vez se da. Lo social no admite recortes con coartadas, pues su lógica no le sitúa en el terreno de los mínimos exigibles sino que lo ubica en el territorio de los máximos irrenunciables. Lo social es una exigencia mientras que lo público nos lo vende como una compensación. La educación no es pública o privada, pues la educación es un bien social y, por lo tanto, ni privatizable ni dada a quienes cumplan con los requisitos del sistema. Y si miramos la escuela, entendida como edificio y espacio y conjunto de medios materiales y humanos, desde la educación entonces la escuela tampoco debe conformarse con mínimos o con compartir existencia con lo privado en aras de la libertad de enseñanza, de conciencia, de elección, etc.

Los bienes sociales lo son por principio y atañen a toda persona que, al menos, viva en sociedad. Cuando algo es un bien social no es una prestación, es un imperativo. No se puede privatizar lo social. No se le puede poner precio a lo social. No es una mercancía (aunque los economistas neoliberales están en ello).

No hay conceptos inocentes, pero sí que hay personas inocentes que usamos determinados conceptos sin darnos cuenta de que en cuanto empezamos a enunciarlos ya hemos abierto la brecha que desvitalizará nuestros argumentos. Creo que debemos abandonar el concepto de educación pública y hablar de educación a secas, sin que el término público autorice sin querer la necesidad de lo privado. Exigir máximos desde la base argumental de lo social, que tal como se ha dicho no es de lo público. Y tal vez sea más necesario de lo que parece, ser absolutamente (pos) moderno para entrar en la necesaria lucha por el control de los valores, por la vitalidad de ciertos conceptos que si son válidos y necesarios, no es por su condición de conceptos sino por su condición de estrategias para construir aquello que corresponde al horizonte de una utopía que no se avergüenza ni se excusa de ser eso. Al neoliberalismo sólo le queda lavarle la cara al egoísmo y la avaricia, y dar cuerpo de ley a la función social imprescindible y rectora de esa “mano invisible” que tanto le gustaba a Adam Smith.

En cuanto al acceso a bienes sociales, están ahí por “ciertas condiciones generales que son... de ventaja para todos. El bien social está siempre orientado hacia el progreso de las personas: ‘el orden social y su progreso deben subordinarse al bien de las personas y no al contrario’. Este orden tiene por base la verdad y la justicia. En tanto ciudadanos libres e iguales, las personas necesitan de bienes sociales para desarrollar sus planes de vida, independientemente de cuál sea el contenido sustantivo de sus preferencias. “La sociedad, los ciudadanos como cuerpo colectivo, acepta la responsabilidad de mantener la igualdad de las libertades básicas y la igualdad de oportunidades, así como la responsabilidad de llegar a una distribución equitativa de los bienes sociales para todos en ese marco; mientras que los ciudadanos, en cuanto individuos, o en cuanto miembros de asociaciones, aceptan la responsabilidad de revisar y ajustar sus objetivos y sus aspiraciones en razón de los medios multipropósito que puedan esperar, dada su situación presente y previsiblemente futura”. El derecho a la educación hace posible el ejercicio de otros derechos humanos fundamentales y, en consecuencia, de la ciudadanía. Difícilmente se podrá acceder a un empleo digno, o ejercer plenamente la libertad de expresión o de participación, si no se tiene educación. Esto supone que no puede ser considerada como un mero servicio o una mercancía negociable, sino

como un derecho que el Estado tiene la obligación de respetar, asegurar, proteger y promover. Los servicios pueden ser diferidos, pospuestos y hasta negados, mientras que un derecho es exigible y justiciable por las consecuencias que se derivan de su violación o irrespeto.

## **2 ¿Educación gratuita?**

En el mundo entero, la educación superior se ve sacudida por importantes cambios. La explosión de las matrículas durante los últimos tres decenios somete a los sistemas de la educación superior públicas a fuertes tensiones financieras. Al mismo tiempo, las computadoras e Internet permiten un intercambio mundial de conocimientos hasta ahora inimaginable. Los centros educativos son cada vez más competitivos. Pelean por obtener recursos financieros cada vez más escasos y para atraer a los estudiantes, cada vez más numerosos, que desean matricularse. Las universidades privadas, cuyo número no cesa de aumentar, firman convenios internacionales y abren programas de estudios o filiales en el extranjero, a un ritmo nunca visto. Las preguntas son, a menudo, complejas y las respuestas controvertidas. Cuando los sistemas públicos de educación superior se ven desbordados por la cantidad de matrículas, caso en que el financiamiento es completamente provisto por presupuesto de la nación, ¿cómo encontrar fondos para responder a tal demanda de estudiantes para mantener o mejorar los estándares educativos?

¿La educación superior debe considerarse un bien común -social-, esencial para el desarrollo de un país y financiado por el erario público? ¿O es un bien privado -de consumo- que ayuda al progreso individual, y que sólo puede dar resultados si los estudiantes pagan?

¿El acceso a los estudios superiores puede depender de la riqueza más que de las capacidades y habilidades de los estudiantes? El sistema de ingreso a las universidades tradicionales en Chile, hasta ahora, ha sido regulado por Pruebas de Selección P.A.A. en su momento, ahora P.S.U., cuyos resultados, junto a las notas de enseñanza media determinan un ranking de postulación a las carreras en oferta del sistema. No más de doce carreras concentran el nivel superior de puntajes, sobre los 700 puntos en cinco universidades del Consejo de Rectores.

El paso hacia la economía postindustrial condujo a una demanda masiva de

enseñanza superior. Las matrículas progresan a una velocidad vertiginosa. Hace solamente medio siglo, en la mayoría de los países los estudios postsecundarios estaban reservados a una minoría, principalmente masculina. Pero hoy, índices de 40 a 50% de jóvenes estudiantes se consideran vitales para el crecimiento económico. En el plano mundial, el porcentaje de jóvenes en edad de ir a la universidad, inscritos en la enseñanza superior aumentó de un 19% en 2000 a un 26% en el año 2007. Las mujeres representan, actualmente, la mayoría de los estudiantes y se prevé que su predominio aumente.

Este promedio oculta sin embargo algunas discordancias regionales: 71% de los jóvenes en edad universitaria de América del Norte y Europa Occidental son estudiantes, 26% de los de la región de Asia Oriental y el Pacífico, 23% de los de los países árabes, 11% de los de Asia del Sur y del Oeste, y, a pesar de una alza rápida, solamente 6% de los de África. Dentro de un mismo país, algunos grupos de población no tienen las mismas oportunidades de acceso que otros a la educación superior. Las personas con ingresos bajos o las que viven en lugares alejados, las minorías étnicas, los inmigrantes, los adultos mayores, y los “minusválidos” están menos representadas en la educación superior. Algunos “responsables” de la educación introdujeron medidas para “mejorar” esta situación, tales como préstamos estudiantiles, becas para los estudiantes con bajos ingresos, programas culturalmente enfocados y cuotas reservadas para miembros de las minorías o de la población desfavorecida.

La enseñanza superior es cada vez más vista como un motor de desarrollo económico. Pero con la expansión del número de estudiantes, los ingresos fiscales de los Estados no consiguen estar a la altura, como es obvio por la lógica de los mínimos, de los presupuestos de operación de los sistemas públicos. Y el resultado frecuente es una falta de medios importante: aulas y salas de conferencias repletas, fondos de bibliotecas que no están al día, financiamientos para la investigación en decadencia y deterioro de las infraestructuras.

Las universidades “públicas”, en otros tiempos fuertemente dependientes del financiamiento estatal, se ven obligadas a compensar por sí mismas una parte cada vez más importante de sus presupuestos de operación. Para lograrlo, en numerosos países donde la enseñanza era gratuita o casi gratuita, se incorporaron algunos gastos de escolaridad, como por ejemplo

en China en 1997. Europa conoce el mismo proceso, a pesar de haber sido por mucho tiempo el bastión de la educación superior gratuita (en el Reino Unido comenzó a pagarse en 1998 y en Austria en 2001). Los centros educativos desarrollan cada vez más políticas empresariales. Realizan investigaciones pagadas para empresas o administraciones y desarrollan formaciones que se pagan para responder a las necesidades de las empresas locales. A veces es preocupante. Al poner tanto empeño en recaudar fondos, socavan las actividades universitarias tradicionales. Los programas y la investigación en ciencias humanas, por ejemplo, no necesariamente tienen aplicaciones comerciales. Los grupos de teatro, periódicos, radio y televisión, orquestas y coros, sellos editoriales de los campus, por lo general, no producen ningún ingreso. Pero tales actividades hacen de las universidades centros de la vida intelectual.

Los poderes públicos reemplazan cada vez más los financiamientos presupuestarios clásicos de la investigación por financiamientos sometidos a concursos. Todos estos desarrollos refuerzan la competencia y crean diferencias entre universidades. Muchas de ellas prestan mucha atención a su rango en las clasificaciones internacionales. El impacto es particularmente evidente en los sistemas públicos o hasta donde recientemente las universidades supuestamente eran más o menos equivalentes.

Ciertos establecimientos y ciertos sistemas nacionales introducen más programas técnicos y profesionales en su propuesta de enseñanza. Es una pregunta crucial en las economías en desarrollo que a la vez necesitan de diplomas en las disciplinas técnicas, pero también de profesionales dotados de una cultura general, de un espíritu y de un pensamiento crítico. Por otro lado, se vuelve urgente la necesidad de investigación centrada en las necesidades locales de desarrollo.

Las facultades de universidades, particularmente en los países industrializados, rivalizan fuertemente para llamar la atención de los estudiantes extranjeros que son cada vez más numerosos. Más de 2,8 millones de estudiantes eligieron estudiar en un país diferente al suyo en 2007. El mayor número procede de China (421.100), de India (153.300) y de la República de Corea (105.300). Escogieron como destinos principales los Estados Unidos (595.900), el Reino Unido (351.500) y Francia (246.600).



La mundialización afecta a la enseñanza terciaria de otras maneras también. El último decenio vio una verdadera explosión de programas y centros universitarios que operan a escala internacional. Surgen nuevos países que funcionan como importantes centros internacionales de enseñanza superior, tales como Qatar, Singapur o los Emiratos Árabes Unidos. Nacen también acuerdos regionales para la promoción de la cooperación y los intercambios en materia de enseñanza superior comienzan a ver el día. El Pacto de Bolonia, adoptado en esta ciudad italiana en 1999, armoniza la multitud de sistemas de diplomas diferentes de más de 40 países europeos mientras siguen pendientes esfuerzos similares en América Latina, África, el sureste asiático y la región de Asia-Pacífico.

Otro desarrollo: la rápida expansión de la educación superior privada. Las universidades privadas, que siempre han tenido un papel en Asia Oriental y en los Estados Unidos, absorben actualmente 30% de las matrículas a escala mundial, y cercana al 50% en Chile. Las instituciones privadas fueron la clave del alza rápida de la cobertura en países como Brasil, Chile y numerosos países africanos, donde la cobertura sobrepasa de lejos el número de plazas disponibles en los centros públicos. En Chile un detalle no menor es que, mientras aumentan aceleradamente las matrículas del sector privado, en el sector público estas no pueden crecer sino a tasas menores al 6% por restricciones impuestas.

Numerosos “proveedores privados” con fines lucrativos -no siempre explicitados- plantean el problema de la calidad de la enseñanza y de la emergencia de “emisores” de diplomas fraudulentos. El alza de la enseñanza a distancia se suma a la necesidad de una mayor regulación y fortalecimiento de la cooperación internacional, ya que Internet permite a estos programas cruzar fácilmente las fronteras.

Es evidente que las matriculas en la educación superior continuarán creciendo y que las poblaciones estudiantiles continuarán diversificándose, integrando a un mayor número de personas que trabajan, estudian a tiempo parcial o vienen del extranjero. Esta tendencia es ciertamente bienvenida, pero conlleva serios retos, particularmente en los países en vía de desarrollo con bajos ingresos o con brechas importantes de desigualdad. Las autoridades deberán responder a un acceso más equitativo por educación superior, cada vez más acuciante por asegurar que esta no esté

reservada sólo para los mas favorecidos, sino abierta a todos.

Uno de los lugares comunes más repetidos en la actual discusión sobre la educación superior, es que su gratuidad atenta contra la igualdad. Se dice que si el Estado decide financiar los aranceles de los estudiantes, entonces los pobres estarían subsidiando a los ricos, pues estos últimos se educan en una mayor proporción. El argumento no es nuevo, y de hecho fue popularizado por Milton Friedman en su libro “Libertad para Elegir” de 1979. Connotadas personalidades del mundo de la educación como José Joaquín Brunner y Carlos Peña, e incluso economistas como Joseph Ramos y Guillermo Le Fort, han indicado que subvencionar los estudios superiores sería una *medida regresiva*, es decir, que *aumentaría la desigualdad*. La afirmación parece tan obvia a primera vista que no ha merecido un análisis más cuidadoso. No obstante, este argumento es otra trampa. Contrario a la intuición, una propuesta extrema de financiamiento total del sistema – es decir, la gratuidad de la educación superior – tiene un efecto positivo sobre la igualdad, aun sin considerar los efectos futuros sobre la recaudación tributaria. En el caso particular de Chile, la gratuidad generaría una disminución no ambigua en el coeficiente de Gini.

A continuación, recordaremos el trabajo que tres economistas chilenos – Engel, Galetovic y Raddatz – publicaron en 1999. En dicho artículo, los autores señalan que la redistribución posee una “aritmética poco placentera”: se redistribuye poco cuando se le quita a los ricos, pero se redistribuye mucho cuando se le entrega a los pobres. Es decir, los impuestos y subsidios influyen sobre la desigualdad principalmente por su efecto sobre los sectores bajos, y este efecto se va acentuado en países de distribución desiguales como el nuestro. (En el concierto de países latinoamericanos, Chile se encuentra entre aquellos que exhiben mayor desigualdad, donde sólo es superado por Brasil, Colombia y Paraguay. Esta evidencia sitúa a Chile como una de las economías con mayor desigualdad en el mundo). Algo similar ocurre en el caso de la educación superior. Si bien es cierto que su eventual gratuidad entregaría más recursos a las familias acomodadas, el impacto porcentual es mayor en las familias pobres, por lo que la distribución mejora. Un sencillo ejemplo aritmético permite ilustrar el punto. Supongamos que el país se divide en ricos y pobres, y todos pagan su educación: los ricos tienen un ingreso de 100 y todos se educan; los pobres, un ingreso de 10 pero sólo la mitad de ellos se

educa. Imaginemos ahora que el costo de educarse es 10. Tendremos entonces que luego de costear su educación, el ingreso promedio de los ricos será 90, mientras que el de los pobres será de 5 (pues en nuestro ejemplo solo la mitad de los pobres se educa). Si medimos ahora la desigualdad entre los dos grupos vemos que después de pagar su educación esta aumentó de 10 a 18 veces. Podemos re-frasear lo anterior de manera alternativa: un subsidio completo a la educación superior disminuiría la desigualdad de 18 a 10 veces. Y esto, a pesar de que los pobres se educan menos y que las transferencias totales son mayores para los sectores de mayores ingresos.

Para entender mejor qué implica lo anterior hay que recordar que la regresividad o progresividad de un subsidio a la educación depende de dos factores: la desigualdad del ingreso inicial (100 de los ricos contra 10 de los pobres en el ejemplo anterior) y la desigualdad del gasto en ese tipo de educación (10 sobre 5, en el mismo ejemplo). Ocurre que si la desigualdad de ingresos es menor que la desigualdad en el gasto, entonces la gratuidad de la educación empeoraría la desigualdad y estaríamos en el caso de una política regresiva. Pero ese no es el caso de Chile. En este ejemplo la razón entre los ingresos iniciales es 10 veces a favor de los ricos (100 sobre 10), pero el gasto en educación es sólo dos veces mayor (10 sobre 5). En la práctica, este ejemplo constituye la regla general. Si bien quienes invierten más en educación son los sectores acomodados, lo hacen a tasas menores que quienes son más pobres, aun considerando las diferencias de acceso entre grupos. Una subvención completa de los costos de educación es, por lo tanto, progresiva en todos los niveles de educación. Veamos ahora los datos reales. Según la encuesta Casen 2009 en Chile hay alrededor de 850 mil estudiantes de educación superior, ya sea en IPs, CFTs o Universidades. Las tasas de cobertura (en relación a jóvenes de 18 a 25 años) va desde el 18% en el decil más pobre, hasta un 77% en el decil más rico: es decir en el 10% más pobre de la población solo 18 de cada 100 jóvenes llega a la educación superior, mientras que en el 10% más rico 77 de cada 100 jóvenes lo hacen.

La Casen nos dice también cuánto gastan estos 850 mil estudiantes mensualmente en sus carreras. El decil más pobre paga, en promedio, \$146.416 mientras que el más rico cancela \$238.495, lo cual indica que los costos declarados son relativamente homogéneos entre estos grupos. La

desigualdad del gasto en educación es un Gini de 0.36. Por otra parte, el promedio de ingresos per cápita de los hogares de estos mismos estudiantes es muy desigual. En el decil 1 el promedio es de \$23.907; en el decil 2 es de

\$53.219; en el decil 9 de \$370.709, y en el 10, el más rico, el ingreso per cápita salta a \$929.850. La desigualdad del ingreso es un Gini 0.54. Dado que este valor es mayor que el Gini del gasto educacional, el subsidio completo del gasto en educación mejoraría la desigualdad del ingreso.

En el análisis redistributivo, el factor relevante es el peso que tiene el costo de educarse sobre el ingreso total. El promedio nacional de este costo es de un 13% del ingreso de los hogares con estudiantes en educación superior. Sin embargo, esta proporción exhibe grandes variaciones por decil de ingreso. En el 10% más pobre (con un ingreso per cápita de poco más de 20 mil pesos promedio) los costos de la educación superior (de más de 100 mil pesos promedio) corresponden al 109% de los ingresos de los hogares con algún asistente a la educación superior, lo cual se financia vía endeudamiento. Al pasar del decil 2 al 9, los costos porcentuales decrecen de un 47% a un 12% de los ingresos, y en el 10% más rico estos costos corresponden a sólo un 6% del ingreso promedio. Por lo tanto, librar del costo educativo tiene un efecto mucho más fuerte en sectores de menores ingresos que en los de mayores. Supongamos ahora, una situación extrema de subsidio – gratuidad a todos los estudiantes de educación – y analicemos su impacto redistributivo. Para ello es necesario saber qué proporción del ingreso representa el “subsidio” para cada grupo.

Para el 10% más pobre este subsidio es el 9% del total de los ingresos de todos los hogares de ese decil, entre los deciles 2 y 9 varía entre 6% y 4% de los ingresos, y para el 10% más rico corresponde al 2% de los ingresos. Es decir, un subsidio a la educación superior es progresivo: beneficia porcentualmente más a los pobres. Por lo tanto, mejora la distribución del ingreso: el 10% más pobre pasa de tener el 1,5% de los ingreso a tener el 1,6% de los ingresos, y el 10% más rico pasa de tener el 39,3% a tener el 38,7%. Este pequeño efecto se traduce en una baja de casi un punto en el índice Gini.

Por cierto que este subsidio, aunque progresivo, está mal focalizado. El 10% más pobre recibiría el 3% del gasto en dicho subsidio y el 10% más

rico el 24% del gasto. Esta negativa compensación total es un buen contra argumento en términos de igualdad, pero no implica regresividad distributiva. Antecedentes para focalizar se dan en el informe de la OCDE que indica que el 83% de los chilenos que trabajan, no ganan más de 450.000 pesos. Solo el 2,4% gana sobre un millón de pesos. (Sin dejar de mencionar, que las fortunas de cuatro familias equivalen al ingreso que percibe en todo un año el 80% de los chilenos). Los “ricos” tienen mucho, pero son muy pocos. Entonces el efecto redistributivo esperado debe estar por la vía de una mejora progresiva del empleo y los salarios, un aumento del gasto social y un cambio en la estructura tributaria, en ese orden. La educación aparece como una de las variables de mayor incidencia en explicar la desigualdad y sus cambios. A su vez, dichos cambios han sido provocados por movimientos de la demanda por trabajo. En particular, los períodos de aumento de desigualdad coinciden con los aumentos de demanda por trabajo calificado, lo que eleva su retorno. Esta conclusión es de gran importancia para las políticas públicas. La educación determina la distribución del ingreso a través del cambio en su retorno, el cual a su vez es explicado por cambios en la demanda por trabajo calificado en relación al trabajo no calificado. Esto indica que, para reducir la desigualdad se requiere invertir en educación en los grupos de menores ingresos, lo que aumentaría la oferta de trabajo calificado, y de paso no sólo generaría aumentos de ingresos para los beneficiarios de esta mayor educación, sino también reduciría el retorno de este grupo y los niveles de desigualdad. Sin embargo, es importante señalar que dicho efecto sólo puede ser observado en el largo plazo. Con todo, la educación explica alrededor de 40% de la desigualdad de los ingresos del trabajo y cerca de 80% de sus cambios.

¿Qué impacto tiene esta gratuidad de la educación sobre los contribuyentes, que son finalmente los que aportan los ingresos al Estado, vía impuestos, en sus distintas categorías? ¿De qué modo se entregarán estos recursos a las instituciones del sistema?

Este es el tema central de la discusión de hoy en día. El sector empresarial ha anunciado que estaría dispuesto a un aumento en algunos puntos de los impuestos “siempre que sepan exactamente sus destinos”; otra trampa conceptual. En general, la ciudadanía apoya un aumento en la tributación, particularmente de aquellos referidos a grandes empresas, sin que ello afecte el nivel del empleo y la estabilidad de los mismos, postura que no se

condice con lo que han venido planteando los empresarios en torno a un marco de “mayor flexibilidad laboral“. De todas formas este tema, que es técnico pero también político, debe ser resuelto desde una perspectiva social: ¿Qué queremos como modelo de sociedad? Con cierto grado de consenso lo que se estaría proponiendo en ciertos círculos políticos es un aumento en la tributación en tres puntos sobre el 17% establecido, anterior al aumento por el Plan de Reconstrucción, y un mayor control sobre la evasión; cuestión que, según expertos, no permitiría alcanzar el nivel total de gratuidad en el sistema educacional. Este costo sería de 3 mil 280 millones anuales, de los cuales 600 millones serían destinados a institutos profesionales y centros de formación técnica, según Claudia Sanhueza, académica del Instituto de Políticas Públicas de la Universidad Diego Portales. La investigadora del Instituto Libertad y Desarrollo, María Paz Arzola, estima que el costo llegaría a 4 mil 431 millones de dólares anuales por los alumnos matriculados, pero si se llenaran todas las vacantes ofrecidas en la educación superior, la cifra llegaría a 5 mil 976 millones. Un cálculo que se hizo sobre la base de los aranceles cobrados este año por las instituciones educacionales. (Tema este último, el de los aranceles, que debe analizarse sobre la base de lo que efectivamente está considerado en el costeo de las carreras).

Para José J. Brunner, experto del Centro de Políticas Comparadas en Educación de la UDP, el costo alcanzaría los 4 mil 500 millones anuales, acercándose a la estimación hecha por el académico Patricio Meller. J. Brunner señaló que el “monto es simplemente no financiable. Sobre todo sabiendo que las necesidades de financiamiento prioritarias, desde cualquier punto de vista que se mire, están en la *preprimaria*, la *primaria* y la *secundaria*”. Esto es una falsa confrontación, puesto que estamos hoy frente a dos modelos de financiamiento de la educación, entonces lo que hay que resolver no es que financiar sino como financiarlo; para la educación superior sería del orden del 1,8% más del PIB total. Esto implicaría ir del actual 3,4% a un 5,2% del PIB como aporte fiscal a la educación superior en su conjunto. Las estimaciones se distancian de los cálculos de la Confech y de los economistas que los asesoran. La cifra de mil 800 millones de pesos que plantean responde a un beneficio que sólo alcanzaría a los estudiantes de las 25 universidades tradicionales, correspondientes a un tercio aproximadamente del total de estudiantes del

sistema de educación superior.

En cuanto la forma de entrega de estos aportes al sistema de educación superior existen distintas modalidades que van: desde el aporte directo a las instituciones hasta la portabilidad del mismo por parte de los estudiantes (boucher). Son evidentemente extremos, uno a la oferta y otro a la demanda, respectivamente. En los últimos diez años el Estado chileno ha diversificado e incrementado el financiamiento a la educación superior, manteniendo los aportes basales a las universidades tradicionales del Cruch, Ley permanente; estableciéndose instrumentos concursables que buscan “estimular la calidad y eficiencia de las instituciones” por Ley de presupuesto. Además, se “subsidia” la investigación científica y tecnológica, promoviendo el posgrado y la formación de científicos de alto nivel en áreas prioritarias, y promoviendo la vinculación entre la educación superior y el sector productivo. A su vez, para “mejorar” la equidad, se ha focalizado la ayuda, tanto de créditos y becas, según necesidad socioeconómica, entre otros con el Crédito con Aval del Estado (CAE), de administración de instituciones financieras. Este último a cambio del Fondo Solidario de Crédito Universitario, de administración de las universidades, que además tenía una tasa de interés muy inferior al actual CAE. Dicho sea de paso: todavía existen 110 mil deudores del Fondo Solidario lo que afecta a las instituciones que lo administraron al no recuperarla; y, la tasa de interés del CAE es, hasta ahora, de UF+6% anual, situación que genera que la mayoría de los estudiantes que lo reciban tengan que cancelar al final del menor periodo -diez años-, a lo menos tres veces lo “prestado”. ¿Qué quintiles resultan ser los más endeudados? Los de siempre. Esta política de financiamiento de la educación superior en Chile ha llevado a un deterioro de las condiciones de operación de varias universidades, particularmente las “del Estado” cuyos aportes basales (Aporte Fiscal) no superan el 17%, en promedio, de sus actuales presupuestos de operación. El actual gobierno reconoce el abandono histórico de estas universidades, ante lo cual ha planteado implementar un fondo de revitalización. (Estos aportes también apuntarían a la reducción de los aranceles en las universidades miembros del Consejo). El país debe evitar que se genere una brecha entre la situación financiera de las universidades - particularmente del punto de vista de la inversión- y la situación económica general. *(Toda la educación privada goza de exenciones*

*tributarias. Hace un par de años el Servicio de Impuestos Internos estimó en más de 150 millones de dólares la exención de IVA a los establecimientos de educación).* Esta última dependerá hacia el futuro, en forma primordial, de la primera, haciendo aconsejable que los ajustes presupuestarios sobre el AF se formulen sobre la base del crecimiento económico observado. Cuatro parecen ser los elementos más importantes para asignar el AF en forma direccionada, en término de diversos componentes: (i) Componente Base que se entregaría en función del tamaño académico/estudiantil de las entidades educacionales, y sobre una evaluación institucional que ha de basarse en resultados de las actividades docentes, tales como: tasas de retención, tasas de titulación, niveles de empleabilidad, certificaciones de la calidad de la docencia, etc.; (ii) Componente de Investigación y Posgrados, destinado a apoyar líneas específicas en términos de programas y actividades; (iii) Componente Proyectos Prioritarios, en que el Estado asignaría recursos para apoyar áreas preferenciales en relación a su política, como las artes, las humanidades o ciertas disciplinas científicas y técnicas que ameritan apoyo especial por constituir tareas de Estado; y, (iv) Componente de Desarrollo Institucional, que debería consistir en un Fondo concursable que aliente la formulación de proyectos destinados a consolidar instituciones o programas.

### **3 ¿Una Educación de calidad?**

En la discusión que se generó durante el año 2006, se planteó una tensión entre el derecho a la educación y la libertad de enseñanza. Sostenemos al respecto que se trata de dos principios que se complementan entre sí, fortaleciéndose uno al otro. Así lo ha demostrado, por lo demás, la historia de la educación chilena, que desde inicios de la República ha combinado exitosamente la enseñanza pública con la privada. Por eso mismo, bajo el principio de la libertad de enseñanza no es posible amparar el lucro indebido que deja de lado el objetivo esencial de la educación, esto es, el pleno desarrollo de la persona. Normar mayores exigencias al sistema en su conjunto, que apunten a garantizar una educación de calidad a los estudiantes chilenos, será la mejor garantía para asegurar la libertad de



enseñanza. Con frecuencia se afirma que “calidad” en educación es un concepto relativo, por varias razones. Es relativo para quien usa el término y las circunstancias en las cuales lo invoca. De igual manera, el relativismo tiene otra perspectiva, ya que la calidad es de naturaleza similar a la verdad y la belleza, y constituye un ideal difícil de comprometer. Lo anterior lleva a la conclusión de que “calidad” es, además, un término que conlleva los valores del usuario, siendo así altamente subjetivo. De ahí que en la literatura especializada se encuentren diversas concepciones de calidad que trasman los procesos de evaluación en las instituciones de educación superior.

Desde otra perspectiva, para las normas ISO 9000 la calidad se ha definido como “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos”. La UNESCO define calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados. La calidad, por tanto, puede adquirir significados diferentes dependiendo de: (i) la comprensión de los diversos intereses de distintos grupos comprometidos o actores en la educación superior; (ii) sus referencias: Insumos, procesos, productos, misiones, objetivos, etc.; (iii) los atributos o características del mundo académico que se considera necesario evaluar; y (iv) el período histórico en el desarrollo de la educación superior.

Dado que existen diferentes conceptos y definiciones de calidad cualquier intervención que se realice para asegurarla implica tener la capacidad para integrar armónica y diferencialmente los distintos componentes involucrados en toda acción educativa, es decir, considerar tanto las orientaciones como los procesos y resultados.

Para efectos del presente texto se puede considerar la calidad como “el valor que determinado o determinados actores asignan a ciertas características de una entidad dada, a través de la aplicación de un conjunto de criterios preestablecidos”. Esta definición puede ser excesivamente autoreferente, razón por la cual consideramos necesario establecer ciertas apreciaciones previas para la definición de la misión y propósitos de una institución de educación. Para ello, planteamos que la definición de propósitos institucionales debe necesariamente contemplar dos

dimensiones:

- *Consistencia externa*, es decir, ajuste a las exigencias del medio externo (entendiendo por éste el grupo de referencia institucional, disciplinario, profesional o tecnológico correspondiente), que se materializan en demandas provenientes del mercado laboral, la comunidad académica, o el entorno socio económico particular de cada institución. La consistencia externa asegura la pertinencia de los propósitos y permite la comparabilidad entre instituciones y programas; y
- *Consistencia interna*, es decir, la traducción de dichas exigencias en función de las prioridades y principios propios de la institución. Esta dimensión permite desplegar la capacidad propositiva de la universidad, y ampliar el rango de ofertas posibles en el sistema de educación superior, asegurando así una oferta diversa, que busque dar una respuesta amplia a las necesidades sociales.

Una vez definidos los propósitos y fines institucionales en esta forma amplia, se puede entender la calidad como la coherencia entre dichos fines institucionales, los objetivos estratégicos y las actividades que se realizan para cumplir con esos determinados objetivos, considerando los medios que se emplean; finalmente, a través de una evaluación de estas acciones, se determinará el grado de avance en el cumplimiento de los propósitos u objetivos institucionales, y por ende, la calidad de una determinada institución.

Como se señaló en un principio, la preocupación por la calidad en el ambiente universitario es un tema de creciente interés. Surge como respuesta a una serie de transformaciones y demandas sociales, políticas y económicas, que han afectado a todos los países en las últimas décadas, obligando a las instituciones de educación superior a replantear su figura institucional, su rol académico y por ende, a enfrentar nuevos desafíos de adecuación. Un componente central de los nuevos desafíos es el aumento en la demanda por educación terciaria. En 13 años se ha aumentado de un 4% a un 15% la cobertura en los jóvenes del sector de más bajos ingresos. En el sector de más altos ingresos hace 13 años la cobertura era de 40%, hoy alcanza niveles de 70% y más. En el quintil más alto, la cobertura ha pasado de 5 a 7 por cada 10 jóvenes. Los jóvenes que se incorporan a la educación superior provienen crecientemente de familias de ingresos medios y bajos, lo que se incrementará aún más en los próximos años. El

Estado deberá realizar mayores esfuerzos financieros para cumplir con el compromiso de garantizar a los jóvenes el derecho a acceder a la educación superior. Asegurar el derecho de todos a una educación de calidad requiere asegurar el derecho a la no discriminación. Todas las personas se desarrollan mejor como seres humanos si tienen la oportunidad de participar junto con los demás en cualquier actividad de la vida humana. Por esta razón, nadie debería sufrir restricciones que limiten dicha participación debido a su origen social y cultural, su género, edad, su pensamiento político o creencias religiosas.

Esta tiene como resultado que los estudiantes que acceden a la educación superior no sólo son más, sino que configuran también una población amplia y heterogénea, que plantea nuevas demandas a la educación superior. En efecto, la matrícula de educación superior que estaba constituida principalmente por estudiantes egresados de la educación secundaria, provenientes de sectores sociales privilegiados, con altos niveles de capital social, en lo que se podría denominar un grupo de “élite”, se amplió a una variedad de personas en términos de edad, conductas de entrada, dedicación, intereses y aspiraciones. Por otro lado, la apertura y diversificación del sistema no sólo estuvo referida al número de estudiantes. Surgieron nuevos tipos de institución, (institutos profesionales y centros de formación técnica) ofreciendo niveles diferenciados de formación y nuevos “proveedores” privados. La mayor movilidad transfronteriza de estudiantes, profesores, profesionales, programas y proveedores de educación plantea problemas a los marcos y organismos nacionales existentes de garantía de calidad y convalidación de diplomas, así como a los sistemas de reconocimiento de títulos extranjeros.

Dentro de este contexto, la organización del sistema operó con el supuesto de que la información y transparencia del mercado serían elementos necesarios y suficientes para la regulación de la oferta y la demanda académica, y ocupacional. En este sentido, se plantea la necesidad de información para tomar decisiones, en un contexto caracterizado por asimetrías significativas en este respecto, lo cual demanda que “alguien” dé cuenta de la calidad de la formación en distintos programas e instituciones. La calidad de la educación superior de un país, así como su evaluación y supervisión, son esenciales para su bienestar social y económico y constituyen además un factor determinante de la apreciación

del sistema de enseñanza superior a nivel internacional. Se ha vuelto necesario establecer sistemas de garantía de calidad, no sólo para supervisar la calidad de la enseñanza superior impartida dentro del país, sino además para que se imparta educación superior a nivel internacional. En consecuencia, en los dos últimos decenios ha aumentado considerablemente el número de organismos expertos en garantía de calidad y convalidación de diplomas de enseñanza superior. Sin embargo, los organismos nacionales competentes suelen centrar su labor exclusivamente en la enseñanza de las instituciones nacionales de su propio país.

El aseguramiento de la calidad en el sistema terciario conlleva la acción colaborativa y permanente entre el Estado y las propias entidades de educación superior, tendiente a lograr un desarrollo óptimo y armónico del sistema y de cada una de las instituciones que lo componen, en función de dar adecuado cumplimiento a la misión que la sociedad les ha encomendado, esto es, el desarrollo cultural de la sociedad, el desarrollo científico tecnológico y la formación de los cuadros científicos, profesionales y técnicos que la misma sociedad requiere. En definitiva, a través del aseguramiento de la calidad se pretende satisfacer adecuadamente las necesidades del país, ser más eficientes en el uso de los recursos disponibles y entregar un servicio satisfactorio que dé garantías a la ciudadanía toda.

Le compete al Estado, entre otros aspectos: apoyar el desarrollo de estas instituciones para lograr el macro equilibrio del sistema, con una visión integradora de largo plazo; velar por el bien común por sobre los intereses de los particulares y ser garante del cumplimiento de todas las acciones que propendan a este fin. A las instituciones de la educación superior les corresponde estar en permanente proceso de evaluación de su quehacer, en docencia, investigación y extensión, generando opciones creativas e innovadoras de sus propios quehaceres a futuro. Los principios básicos que orientan la educación han de ser los mismos para todas las personas, sea cual sea su origen y condición; pero también es preciso considerar algunos derechos diferenciados o recomendaciones específicas para ciertos colectivos en especial situación de exclusión y discriminación.

Según la declaración de Porto Alegre se debe garantizar el derecho, acceso y la calidad social de la educación superior, en sus dimensiones de

enseñanza, investigación y extensión a todos y a todas que la demanden; mientras que en el foro mundial de Dakar (2000) se asumió el compromiso de fomentar políticas de educación para todos en el marco de una actividad sectorial sostenible y bien integrada, que este explícitamente vinculada con la eliminación de la pobreza y las estrategias de desarrollo, a lo que debemos agregar lo estipulado en la declaración mundial para la educación superior (UNESCO 1997) donde se señala que la gestión y el financiamiento de la enseñanza superior exigen la elaboración de capacidades y estrategias apropiadas de planificación y análisis de las políticas. Por otro lado se debe tener presente que “los desafíos que convocan a la educación, no pueden definir a la reforma solo como un intento de mejoramiento de calidad sino como propuesta de cambio de cualidad”. Es en este contexto que la reforma educacional debe fortalecer la calidad de la educación superior y esto implica necesariamente abordar tres áreas primordiales -según Pilar Armanet P-: una reforma curricular que genere nuevas capacidades y habilidades, un sistema de aseguramiento de la calidad y la evaluación del desempeño docente. Lo que se pretende conseguir a través de la educación está condicionado, tanto por las expectativas de la sociedad como por la concepción que se tenga de la educación misma. Ésta puede entenderse como elemento de transformación o como reproductora de la estructura social, como homogeneizadora de las diferencias o respetuosa de la diversidad, y la concepción que se adopte influirá, a su vez, en que se conceda mayor énfasis a ciertos aprendizajes en detrimento de otros. Un debate fundamental relacionado con la relevancia tiene que ver con la forma de expresar los aprendizajes: ¿por contenidos, competencias, o estándares? Es posible observar en Chile una tendencia creciente a definir los currículos por competencias e incluso, en algunos casos, a establecer simplemente estándares de aprendizaje. Al respecto, es importante señalar que tanto los contenidos como las competencias y estándares definen, de distinta manera, los resultados esperados de aprendizaje, aunque los estándares definen, además, niveles de logro respecto de dichos aprendizajes. La construcción de competencias supone la articulación entre la apropiación del saber y el desarrollo de habilidades cognitivas. Tradicionalmente la pedagogía se ha preocupado de los conocimientos entendidos como información o conceptos, más que del desarrollo de los procedimientos

intelectuales para operar y producir nuevos conocimientos. La definición de los aprendizajes en términos de competencias es vista como una alternativa para hacer frente a la sobrecarga de contenidos, aunque es preciso aclarar que esta opción por sí sola no resuelve el problema. La entrada simultánea por *competencias claves* y por *contenidos fundamentales*, asociados al dominio de las mismas, puede resultar una vía de gran utilidad a la hora de definir los aprendizajes en los diferentes niveles educativos.

La formación profesional debe ser repensada para resolver qué es lo que efectivamente se debe enseñar en pregrado y ser capaces de separar lo importante de lo accesorio, lo que sin duda redundará en una reformulación de la organización de los estudios superiores. Una sociedad (pos) moderna necesita: en primer término, ciudadanos responsables ante sus deberes y sus derechos, democráticos, cultos y practicantes de un conjunto de valores sociales; y, segundo, trabajadores con una elevada educación general (capacidad de establecer relaciones sociales y laborales en su puesto de trabajo, flexibilidad, disposición a trabajar en equipo, creatividad, disposición de aprender continuamente) además de los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el ejercicio de la profesión. Hoy en día, la capacidad de liderazgo, comunicación, creatividad y emprendimiento son habilidades esenciales de cualquier carrera, así como la empatía, comunicación y motivación lo son también. Estas habilidades, muy ligadas a la personalidad, pueden ser desarrolladas con una formación adecuada aunque para ello primero, deben valorarse y más tarde concretarse su incorporación en los programas de muchas carreras que así lo requieran, sin que ello se traduzca en una extensión del plan de estudios, como ya ha ocurrido tradicionalmente. La tendencia sobre esa reflexión está comenzando, que implica cambios muy significativos al interior de las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.

En síntesis, las políticas educativas que asumen una mirada más comprehensiva sobre la calidad de la educación -incorporando en ella las dimensiones de equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia- y que se diseñan a partir de este enfoque de derechos, pueden ayudar a responder a los desafíos que en el campo de la educación enfrenta Chile y otros países de la región. Son los Estados quienes tienen la responsabilidad de asegurar que todos sus habitantes puedan hacer exigible su derecho a

una educación de calidad. Es con más y mejor educación que las personas pueden ampliar el ejercicio de su libertad; y los países aumentar su productividad, abatir la pobreza, combatir las desigualdades y consolidar comunidades más cohesionadas, transparentes y democráticas.

#### **4 Conclusiones**

La conclusión es que el modelo de gobernabilidad de la reforma educacional de 1981, que ha tenido pocas modificaciones en las décadas siguientes, no tiene las capacidades para enfrentar con éxito los nuevos desafíos de la educación superior. Es posible hacer avances parciales de diversos ámbitos, pero ninguno de estos cambios logrará aprovechar todo el potencial que tiene el aporte de la educación superior al desarrollo del país. Los cambios en la arquitectura de los productos o en su calidad no surgirán de forma espontánea con el actual modelo de gobernabilidad. La estrategia del cambio debe considerar que la regulación de la educación superior tiene un costo, por lo que se debe indagar en el fortalecimiento de los incentivos hasta el punto en que el sistema se mueva en la dirección deseada, pero evitando generar una regulación que limite la innovación de las instituciones. Para hacer esta indagación es importante generar una visión compartida del punto de llegada hacia el cual se orientan los incentivos. Los nuevos desafíos y la experiencia internacional están contenidos en un conjunto de informes especializados, pero todavía no están presentes en las estrategias de las instituciones o del gobierno. Una visión compartida necesita de nuevos liderazgos en el gobierno y en las instituciones educativas, que ayuden a generar una visión de futuro que permita identificar los objetivos que debemos alcanzar.

Una visión de largo plazo requiere de altos niveles de confianza, los que debemos construir. Por otra parte, la visibilidad de la estrategia precisa definir un conjunto de incentivos que aseguren que las acciones de cada una de las instituciones y de los demás actores relevantes están alineadas. El actual sistema tiene una descentralización excesiva, que hace difícil trabajar con objetivos de interés social.

El nuevo modelo de gobernabilidad debe tener una descentralización balanceada con responsabilidades hacia los objetivos sociales. Esto

significa un sistema más estricto de acreditación; que ésta tenga consecuencias visibles en las decisiones estratégicas de las instituciones; mecanismos de coordinación con los sectores productivos; sistemas más sofisticados de información; asignaciones más eficientes para la provisión de bienes; financiamiento de convenios de desempeño para mejorar el acceso, la permanencia y la titulación de estudiantes; y normas de transparencia y rendición de cuentas en la utilización de los recursos públicos. Estas reformas requieren fortalecer la capacidad institucional del sector público de conducir el proceso, incluyendo una separación de las funciones de diseño de las políticas y de los organismos encargados de su implementación. La gestión de las instituciones se debe mantener descentralizada y flexible, dejando a éstas sujetas a reglas que “nivelen la cancha” entre todos los actores.

En este panorama, la propuesta de educación de calidad para todos en Chile y América Latina enfrenta, al menos, cuatro desafíos importantes y estrechamente vinculados entre sí:

El primero, se refiere a cómo la educación puede ayudar a la superación de la pobreza mediante una contribución efectiva al crecimiento económico sostenido como un factor clave que aporta al bienestar de las personas. Los niveles de crecimiento han sido insuficientes en los últimos años y éste, en la sociedad del conocimiento, depende cada vez más de la incorporación de valor agregado a la producción y a los sistemas de intercambio global. Para ello se necesita mejorar masivamente el nivel de formación de las nuevas generaciones que entran al mercado laboral, en un momento en que la región va quedando rezagada en el ritmo de avance de la educación secundaria y terciaria, y en el nivel de aprendizaje efectivo y actualizado de toda la población.

El segundo consiste en cómo la educación puede contribuir a la reducción de las desigualdades sociales. Existe una estrecha relación entre ingresos de los hogares, logros educacionales de los hijos y tipo de trabajo al que acceden según logros educativos, lo que en gran medida determina el ingreso de los hogares de la siguiente generación, con lo cual las desigualdades tienden a reproducirse intergeneracionalmente. El fortalecimiento de una escuela, cuya calidad debe ser debidamente garantizada por el Estado, debiera contribuir en forma eficaz a disminuir



las brechas educativas existentes entre los sectores de menores y mayores ingresos, entre la población rural y urbana, entre los indígenas y no indígenas, y convertirse en un verdadero canal de movilidad social.

El tercer desafío se relaciona con la forma en que la educación puede combatir la corrupción y la violencia, y promover una mayor inclusión social e integración cultural, situando a las personas en el centro de un proceso de desarrollo humano sostenible, expandiendo sus capacidades y ampliándoles sus opciones para vivir con dignidad, valorando la diversidad y respetando los derechos de todos los seres humanos.

El cuarto desafío consiste en cómo la educación puede contribuir a consolidar los procesos democráticos. La educación para la paz y la democracia debiera ayudar en el futuro a tener un sustrato humano más favorable para favorecer la transparencia y la rendición de cuentas, exigir los derechos sociales y culturales de la población, fortalecer la participación social y consolidar una cultura de la igualdad, elemento básico para alcanzar sociedades más solidarias.

## **Evaluación de la calidad del servicio mediante la percepción del usuario en el área de admisiones de una IPS del caribe colombiano en 2021**

### **Evaluation of the quality of the service through the perception of the user in the admissions area of an IPS in the Colombian Caribbean in 2021**

Zamara Patricia Arias-Montero<sup>1</sup> Elías Bedoya-Marrugo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Estudiante Programa de Especialización en Gerencia en salud. Facultad de ciencias económicas, Universidad de Cartagena

<sup>2</sup>Coordinación de investigación, Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Grupo CIPTEC, Cartagena, Colombia.  
ebedoya@tecnologicocomfenalco.edu.co, zariaspa@unicartagena.edu.co

**Resumen.** Evaluar la calidad el servicio de admisiones en una IPS del Caribe Colombiano desde la perspectiva del usuario. Metodología: Se realizó una investigación de tipo descriptivo, transaccional de campo, de naturaleza cuantitativa, a una muestra de 57 mujeres, aplicando los instrumentos de percepción según el modelo Servperf, para información veraz y pertinente en la evaluación del servicio Resultado: Dentro de los hallazgos relevantes de este estudio se encontró que el nivel de percepción del usuario respecto al área de admisiones es satisfactorio evaluado en 3 sobre 5 puntos equivalente a un 88% de conformidad. Conclusiones: la percepción del usuario frente a los servicios prestados del área de admisiones es prolongado y satisfactorio.

**Palabras claves:** Calidad, Evaluación de la calidad, percepción, Servperf.

**Abstract.** Evaluar la calidad del servicio de admisiones en una IPS del Caribe Colombiano desde la perspectiva del usuario. Metodología: Se realizó una investigación de tipo descriptivo, transaccional de campo, de naturaleza cuantitativa, una muestra de 57 mujeres, aplicando los instrumentos de percepción según el modelo Servperf, para información veraz y pertinente en la evaluación del servicio. Resultado: Dentro de los hallazgos relevantes de este estudio se encontró que el nivel de percepción del usuario respecto al área de admisiones es satisfactorio evaluado en 3 sobre 5 puntos equivalente a un 88% de conformidad. Conclusiones: la percepción del usuario frente a los servicios prestados del área de admisiones es prolongado y satisfactorio.

**Key words:** Quality, Quality evaluation, perception, Servperf.

## 1 Introducción

Dentro del sistema de atención integral de toda IPS, el servicio de admisiones tiene un rol muy importante que permite contribuir de cierta proporción a una atención oportuna y eficiente de aquellas personas que consultan un servicio; esta estructura organizativa soporta la gestión de pacientes que además integra y desarrolla “las clásicas funciones de admisión y archivos, otorgándoles un fuerte carácter de gestión y organización de los procesos asistenciales, y es a su vez uno de los motores de la estrategia de reorientación del servicio”. A nivel general el departamento de Admisiones tiene bajo “su responsabilidad la planificación, ejecución, evaluación y monitoreo permanentes del Sistema de Información e Historia Clínica, con apego a normas institucionales, nacionales e internacionales, generando información eficiente y oportuna de la producción de los servicios de la institución, que son parte fundamental en la planificación, evaluación y toma de decisiones”. [1].

Es por ello que es de vital importancia que el personal tenga claro todas sus funciones laborales dentro de los procesos que realiza de tal manera que todas aquellas actividades que se relacionan entre sí sean simples o complejas brinden un servicio oportuno y con calidad, de modo que se refleje en la atención [2].

Un estudio realizado por Gutiérrez De Piñerez Jaililie Martha y Martínez Anillo Vilma en el año 2010 sobre evaluación del proceso de admisión del Hospital Universitario del Caribe muestra que el no cumplir con responsabilidad todos aquellos procesos que demanda esta oficina se puede ver reflejado en problemas asistenciales como: “Alto número de estancias prolongadas; Aumento en la cancelación de procedimientos e intervenciones ambulatorias y/o electivas; Aumento en los casos de eventos adversos; Insatisfacción de usuarios y familiares” además de otros problemas administrativos [3].

En los últimos años se han venido desarrollando diversos esfuerzos para mejorar la calidad de la atención de los servicios de salud en todas las áreas que compete y generar una buena satisfacción, a pesar de estos esfuerzos algunos estudios indican que los usuarios que acuden a las IPS presentan un alto grado de insatisfacción de los servicios prestados, principalmente por el personal que labora dentro de estos centros de salud, es de saber qué la calidad depende esencialmente de aquella interacción entre el personal de salud y el usuario, formando atributos tales como: “el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura” [4].

Evaluar la percepción del servicio que se recibe es actualmente muy común debido a lo que esto implica, ya que la “satisfacción expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora”, además de ser un facilitador de espacios donde los usuarios puedan compartir sus experiencias [5].

Para evaluar la percepción de los servicios, existen algunos instrumentos de evaluación como parte de la mejora continua, dentro de los cuales encontramos el modelo Servperf, este modelo fue creado por Cronin y Taylor en 1994 y deriva del modelo Servqual, de modo que para estos investigadores el anterior instrumento de evaluación no era el más adecuado para evaluar la calidad del servicio, por lo tanto una buena aproximación a la

satisfacción del cliente se basaba exclusivamente en la percepción, por lo cual el nuevo modelo acoge las preguntas de percepción que maneja el instrumento anteriormente mencionado [6].

La evaluación de la calidad en la atención a través de los años, se ha justificado por medio del modelo desarrollado por Donabedian que ha permitido ordenar las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud a partir de varias dimensiones (estructura proceso y resultado) Ésta se asocian a conceptos y actitudes relacionadas con la atención recibida que por medio de preguntas rápidas que proveen ciertos instrumentos, permite mantener un control en ciertas situaciones tales como : la planeación de los servicios, la identificación de quejas y reclamos de usuarios no satisfechos con los servicios, reduciendo de manera considerable los daños a la organización (el caso de las demandas legales); al igual que ayudan a “documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención [7].

Algunos estudios determinan que para que tener una satisfacción en la atención del servicio que se recibe es indispensable la comunicación entre el personal médico y el paciente por medio de la utilización de términos suministrados adecuadamente y de manera comprensible con el fin de aclarar dudas existentes; también suele pasar que el usuario tiene muchas incertidumbres debido a su enfermedad por lo cual refleja o comenta sus tristezas debido a la enfermedad, por lo que requiere una buena comunicación [8].

La literatura refieren que el área de admisiones presenta fallas muy comunes como la falta de automatización en los procesos de admisión, lo que genera documentos manuales y esto a su vez deja archivos innecesarios, además de crear una deficiencia en la retroalimentación del personal operativo en temas relacionados con los trámites, pero la base de una buena atención de los servicios de salud se enfoca en que esta a pesar de las situaciones administrativas que se presenten se “debe realizada con calidad y calidez sin dejar de ser ágil y efectivo”, ya que en esta área se satisfacen necesidades básicas como es la salud y bienestar. [9]. En la búsqueda de estándares más altos de calidad con relación a la atención hospitalaria la evaluación de la satisfacción de los pacientes cumple un papel muy importante [10]. Pero muchas veces la insatisfacción de los servicios de salud en diferentes áreas llega cuando se presenta las siguientes situaciones: 1.- “El rendimiento es menor de lo esperado; 2.-No hay un equilibrio adecuado a los estándares de comparación del usuario; 3.-El servicio o bien servido no es del agrado del usuario” [11].

El estudio de percepción de la calidad en la atención de salud de Acevedo parra et al. (2014) establece que existen diferentes circunstancias y elementos que influyen significativamente en la percepción de un buen servicio prestado, destacando: “la oportunidad en la atención, el cumplimiento en los horarios de atención de las citas y la calidad humana del personal que ofrece el servicio” [12].

De acuerdo a otro estudio realizado por Murillo Gonzales (2015) sobre la satisfacción de los usuarios de Caprecom frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la E.S.E hospital Ismael roldan valencia de Quibdó, la Calidad del servicio y la satisfacción del mismo en cualquier área, está basada en la humanización en salud, la comunicación y el compromiso del personal con la atención al usuario. [13] Navarro torres et al. (2014) propone en su estudio la utilización del modelo Servperf a través del diseño de una encuesta con ocho dimensiones vinculadas al ámbito de la salud, este le permitió conocer la calidad del servicio de salud por medio de la medición del constructo de manera homogéneo, confiable, válida y objetiva. “Las principales conclusiones indican que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la relacionada con el profesionalismo de médicos y enfermeras/os y las dimensiones percibidas como más desfavorables son tiempos de espera y atención, y capacidad de respuesta permitiendo identificar oportunidades de mejora de corto y largo plazo”. [14].

Los resultados obtenidos con los antecedentes consignados en la literatura sobre la aplicación del modelo anteriormente mencionado reflejan que en los servicios hospitalarios públicos se debe cuidar el trato y la atención de todo el personal así como las instalaciones para garantizar servicios de salud de calidad y este instrumento por medio de sus 5 dimensiones (elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía) se puede medir la percepción de la calidad y satisfacción del servicio de una manera óptima y confiable [15].

En la actualidad la institución prestadora de servicios de salud en Colombia, vienen aplicando diferentes programas como estrategia empresarial, donde se busca involucrar a los usuarios en actividades de seguimiento y control con el fin de llegar a una mejora continua; estas actividades están basadas en “programas de escucha activa, atención al ciudadano y medición de la satisfacción al cliente” contrastado esto desde un contexto social y más específicamente en la dimensión de la salud no se hace tan sencilla o tan pragmática la aplicación de las diferentes metodologías de medición de satisfacción al cliente; sin embargo, se desarrollan y aplican instrumentos que permiten conocer la percepción de los Pacientes Usuarios frente a los servicios de salud”. [16].

Esta aplicación de instrumentos ayuda a plantear soluciones que se requieren a raíz de los resultados, y su importancia radica que de manera periódica las instituciones realicen las evaluaciones, por lo anterior evaluar la satisfacción en salud se convierte en un reto a la calidad como lo indica Mazza Pérez et al, permitiendo que “cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde” y que esta calidad este definida solo por el usuario dando un enfoque a las necesidades de estos, lo que el usuario desea, quiere y demanda con el fin de que los ellos se sientan satisfechos. [17].

## **2 Método para medir la percepción del usuario**

En diferentes países se han implementado estrategias de medición de la satisfacción del cliente, por lo cual muchos de los investigadores se han tomado la tarea de crear cuestionarios para medir la calidad percibida de la atención, como lo es el modelo SERVPERF.

Este instrumento se deriva del cuestionario SERVQUAL, instrumento de percepción de calidad en el sector de servicios; este último es una encuesta de 44 ítems divididos en dos escalas de 22 ítems. Esta escala ha sido ampliamente usada por varias empresas de servicios en general el cual mide tanto las percepciones como las expectativas del usuario. El cuestionario SERVQUAL, presentó problemas en la estructura de la metodología y no lograba calcular su validez predictiva [18]. Debido a esto la medición de las expectativas ha suscitado mucha controversia para los investigadores y confusión para los usuarios, Croman y Taylor propusieron el modelo anteriormente mencionado reduciendo el cuestionario a 22 preguntas, basadas solamente en la evaluación de las percepciones [19].

La forma en que se aplica la metodología SERVPERF es a través de la escala Likert donde cada uno de los 22 Ítems adaptados al estudio de interés es evaluado a través de los siguientes criterios:

5= Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

De esta manera, conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción del cliente. [20].

Dentro de los 22 atributos que tienen toda la escala de Servperf encontramos que:

La dimensión de fiabilidad mide: el cumplimiento de lo prometido, la sinceridad del interés por resolver los problemas la realización de un buen servicio por primera vez y si este servicio maneja el tiempo prometido y no cometer errores.

La dimensión de seguridad mide: el comportamiento fiable de los empleados para que los clientes se sientan seguros, que los empleados sean amables y que los empleados tengan conocimiento suficiente.

La dimensión de elementos tangibles: mide los equipos de apariencia moderna, las instalaciones visuales sean atractivas, los empleados tengan una apariencia pulcra y que los elementos materiales sean atractivos.

La capacidad de respuesta tiene atributos sobre el tiempo de espera, si los empleados ofrecen un servicio rápido, si los empleados siempre están dispuestos a ayudar y si los empleados nunca están demasiado ocupados.

La dimensión de empatía mide: la atención individualizada, los horarios de trabajo convenientes para los clientes, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, se preocupan por los clientes, comprenden las necesidades de los clientes [21].

En Colombia existen diferentes normativas Frente a la calidad en la atención, para la prestación de los servicios de salud, entre ellas encontramos : la Ley 100 de 1993 quien define como un aspecto fundamental en la atención la calidad; el Decreto 1011 de 2006 por el cual se creó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (constituido por el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la

Calidad), la Ley Estatutaria 1751 de 2015 quien señala en su art. 6 que: para que exista un goce efectivo del derecho a la salud, la calidad e idoneidad profesional, su formación, su investigación científica y generación de procesos de evaluación de la calidad deben ser elementos esenciales, al igual que los establecimientos, los servicios y las tecnologías con miras al usuario, también encontramos “ La Resolución 256 de 2016 que establece disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad y define los indicadores para monitorear la calidad en salud”[22].

### **3 Metodología de la Investigación**

Desde el punto de vista conceptual el parámetro metodológico de todo proceso investigativo se centra en el alcance de los objetivos planteados de este proyecto, el cual se basó en un tipo de investigación Descriptivo, porque como su nombre lo indica describió o relató la situación de la calidad en la prestación del servicio del departamento de admisiones de la IPS. Este estudio fue de tipo no experimental, porque no existe manipulación de la variable, transaccional debido a que se llevó a cabo en un solo momento de la manera más real posible (de campo). Las encuestas se realizaron con el método cuantitativo, ya que obtuvo las frecuencias y porcentajes que determino el nivel de satisfacción más frecuente percibido por los usuarios, se establecieron preguntas cerradas a la población estudiada, permitiendo su cuantificación y tratamiento.

Desde la perspectiva del usuario. Técnicamente La investigación descriptiva se define como el tipo de investigación que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice [13]. La población de este estudio se conformó por los usuarios que hicieron uso del servicio de admisiones de La IPS, la muestra consiste en las pacientes que consultaron en el periodo del 16-18 de marzo de 2021. Las poblaciones de usuario se encuentran afiliados a diferentes entidades de salud como son: Salud total, Ecopetrol, Coomeva EPS, suramericana, Seguros bolívar, Colsanitas, Colmedica, Liberty, Medplus, Coomeva MP, Axa Colpatria, Particulares, entre otras. Mensualmente son atendidas aproximadamente 300 consultas de Cirugía de mama y tejidos blandos, la muestra se recogió entre los días 16,17 y 18 de marzo de 2021 a pacientes que usaron los servicios de la Institución, la recolección de la muestra se hizo a partir de encuestas totalmente anónimas donde se logra medir la satisfacción de la usuaria que recibió el servicio en una escala de 1-5 (Tabla 1). El cuestionario se basa en responder un total de 15 preguntas en donde se evalúan 5 componentes del Servperf (Elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Posteriormente los datos recogidos de las encuestas se proceden a tabular en Microsoft Excel y analizar con gráficos de manera sencilla, logrando conseguir los objetivos propuestos y previamente mencionados con el modelo descrito.

Tabla 1. Escala Likert. Fuente: Elaboración propia

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

Se lograron recolectar 60 encuestas de las cuales se descartaron 3 por encontrarse incompletas, para una muestra total de 57 pacientes. Inicialmente las 15 preguntas fueron clasificadas según su variable Posteriormente los datos fueron ingresados a Microft Excel desde donde se tabularon logrando conseguir los siguientes resultados:

### **Población objetivo**

Las encuestas fueron aplicadas a 57 mujeres las cuales consultaron entre las fechas de 15,16, 17 y 18 de marzo obteniéndose la distribución de pacientes atendidas:

Tabla 2. Encuestas realizadas. Fuente: Elaboración propia

Fechas	15/03/2021	16/03/2021	17/03/2021	18/03/2021	TOTAL
Número de pacientes encuestados	11	8	22	16	57

Este proceso inicio una vez recogida toda la información obtenida de las encuestas, donde se clasificaron los datos referentes a cada variable objetivo de estudio y se realizaron las actividades de validación y edición, codificación, introducción de datos, tabulación y análisis estadísticos. Para procesar la información recolectada y el análisis estadístico se utilizó el software hoja de cálculo Microsoft Office Excel 2016. Para medir la satisfacción se utilizó la escala multidimensional SERVPERF no ponderado, se elaboró una encuesta conteniendo 15 preguntas aplicadas a la población atendida de manera virtual en la IPS usando el modelo SERVPERF, mediante 5 dimensiones que son capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y seguridad.

Para este instrumento, se estableció una escala de Likert de 5 niveles cuyas valoraciones están dentro de un rango de 0 a 4, donde 0 la calidad del servicio de admisiones malo y 4 bueno, esto considerado por el número de personas encuestadas en esta investigación.

Bueno: 3 - 4 Regular: 2 Malo: 0 – 1



Tabla 3. Escala de medición para determinar el nivel de calidad percibida. Fuente: Elaboración propia

NIVEL LIKERT	Escala de Likert	Escala de valoración	Porcentaje de percepción	NIVEL DE CALIDAD
1	Totalmente en desacuerdo	0	0-19%	Muy Malo
2	En desacuerdo	1	19- 30%	Malo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	30- 59%	Regular
4	de acuerdo	3	59-80%	Bueno
5	Totalmente de acuerdo	4	>80%	Muy Bueno

#### 4 Resultados

Nivel de percepción de los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de elementos tangibles del instrumento Servperf.

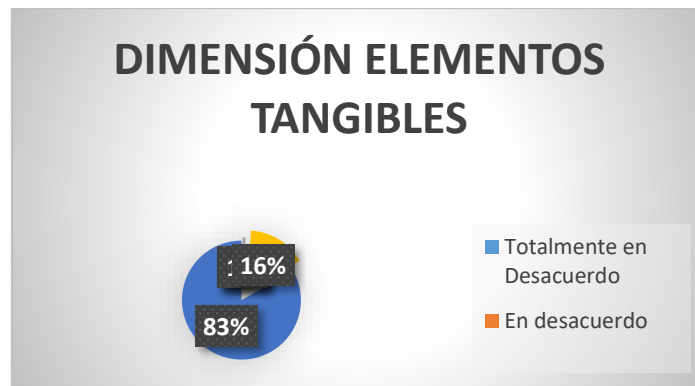


Figura 1. Distribución según los resultados de elementos tangibles del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En esto se encuentra que del total de usuarios encuestados el 1% opina que el elemento tangible en cuanto al servicio percibido es homogéneo, debido a que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% está de acuerdo con el servicio, mientras que el 83% está totalmente de acuerdo; Lo que quiere decir que la calidad en cuanto a la dimensión tangible es satisfactoria, lo cual cuenta con lo establecido por la ley en cuanto a las condiciones de habilitación.

**Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Confiabilidad del instrumento Servperf.**

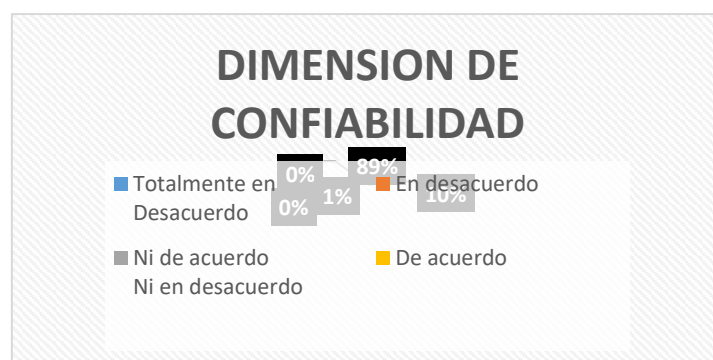


Figura 2. Distribución según los resultados de confiabilidad en la prestación del servicio. Distribución según los resultados de elementos tangibles del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 10% se encuentra de acuerdo con la confiabilidad que irradian los trabajadores a la hora de prestar el servicio de admisiones, el 89% está totalmente de acuerdo, el 1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que quiere decir que orientan dando información veraz antes, durante y después del servicio

**Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Capacidad de Respuesta del instrumento Servperf.**

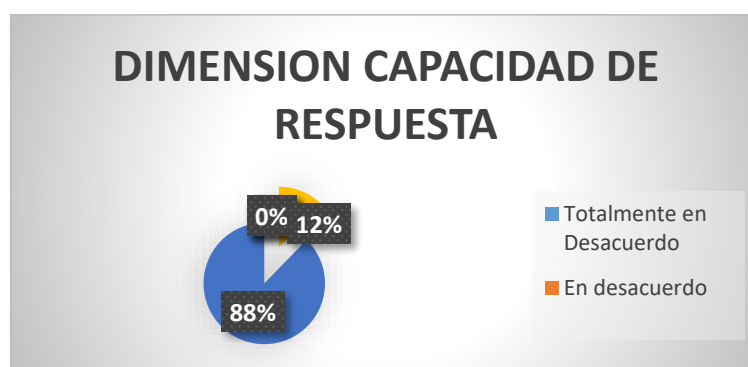


Figura 3. Distribución según los resultados de capacidad de respuesta en la prestación del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 12% se encuentra de acuerdo con la prontitud en responder a las necesidades de los usuarios a la hora de prestar el servicio de admisiones, el 88% está totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que los niveles de eficacia y eficiencia obtenido por la oferta del servicio recibido por el talento humano hacia los usuarios es de calidad.

**Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Seguridad del instrumento Servperf.**

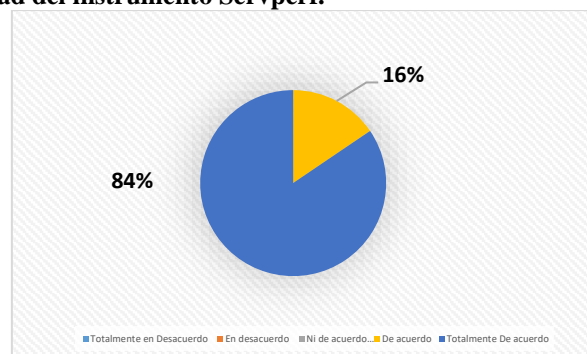


Figura 4. Distribución según los resultados de Seguridad en la prestación del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 16% se encuentra de acuerdo con la prontitud en responder a las necesidades de los usuarios a la hora de prestar el servicio de admisiones, el 84% está totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que el grado de confianza generado por la IPS hacia sus usuarios tiene grado de calidad, eliminando brechas de expectativas a percepción.

**Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Empatía del instrumento Servperf.**

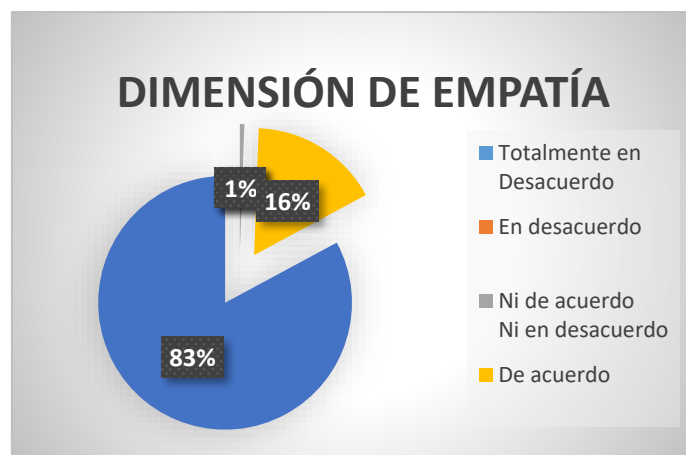


Figura 5. Distribución según los resultados de Empatía en la prestación del servicio  
Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 16% se encuentra de acuerdo con la actitud del personal de la salud a la hora de presta el servicio de admisiones, el 83% está totalmente de acuerdo, el 1% muestra homogeneidad en sus respuestas. Esto quiere decir el grado de interés mostrado de la IPS hacia los usuarios es bien valorado de manera subjetiva orientado a la calidad del servicio.

## 5 Conclusiones

De los 57 usuarios que acudieron para la realización de este estudio sobre la evaluación del servicio de admisiones de la IPS en cuanto a la calidad de atención recibida por parte del personal que labora en dicho establecimiento, se obtuvieron los siguientes resultados:

Bajo los parámetros del modelo SERVPERF encontramos que la dimensión de capacidad de respuesta que mide la Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio adecuado.

La dimensión de empatía que mide Atención individualizada que ofrece al usuario, Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario es buena debido a que el 83% de los usuarios está de acuerdo con lo que percibe. En términos generales se puede concluir que la percepción del usuario frente a los servicios prestados del área de admisiones es Homogéneo, lo que quiere decir que es igual para los diversos elementos que forman la encuesta.

A nivel general hay una buena calidad en el servicio prestado dentro de la IPS y conformidad por parte del usuario siendo esto un referente importante para las nuevas usuarias al momento de hacer su elección del lugar donde decidan ser tratadas. Demostrando que el instrumento es aplicable, realizable, sencillo y presenta resultados positivos en esta institución, se exalta el buen trabajo que ha realizado esta entidad para conseguir alta satisfacción en sus pacientes.

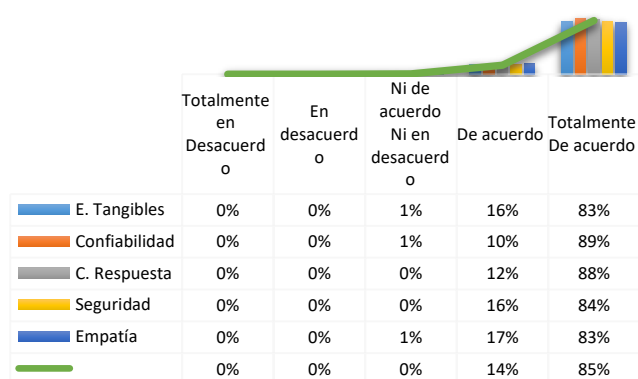


Figura 6. Distribución según los resultados en la prestación del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

Para elevar la satisfacción de los usuarios e ir con la mejora continua, se recomiendan planes que contengan estrategias que incluyan las necesidades de los usuarios, donde incluya la concientización del personal de salud sobre la importancia de la relación interpersonal con los usuarios externos.

Se requiere que la IPS active capacitaciones con temas de mejoramiento de la calidad de la atención y de motivación al equipo de admisiones, brindando charlas educativas, programas que permitan así lograr una mejor relación y llegar con educación a los pacientes y la comunidad en general, con el fin de superar los niveles de percepción.

Se sugiere continuar un proceso de evaluación continua, la creación de indicadores pertinentes que permitan registrar los avances alcanzados, y la promoción del compromiso de su personal para ofrecer un servicio de calidad, además de continuar con la aplicación anual de encuestas a los usuarios externos para evidenciar el mejoramiento continuo de la calidad, de modo que hagan su debido seguimiento.

Se recomienda realizar actividades de mejoramiento continuo dirigidas a mantener las competencias del personal de salud, por medio de charlas sobre el servicio de admisión, con el fin de fortalecer los roles y funciones del personal.

## Referencias

1. Cazorla F. Análisis estadístico mediante la teoría de colas para determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el departamento de admisiones del Hospital Provincial General Docente de Riobamba. Trabajo de grado (Tesis de Titulación) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador, 2014.
2. Montoya C., Boyero M. El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro" [Internet]. 2016;20(2):1-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35794733500>
3. Espinoza L & Franco G. Diseño de procesos para el departamento de admisiones en Hospital León Becerra de Guayaquil. Trabajo de grado (pregrado). Guayaquil: universidad politécnica salesiana 2014.
4. Gómez C. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Ayacucho. 2011. trabajo de grado. UNIVERSIDAD NACIONAL DE san CRISTÓBAL DE HUAMANGA, Perú 2013.
5. Zafra J, Veramendi L, Villa N. Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement. An. Fac. med. [Internet]. 2015 Ene [citado 2020 Nov 07] ; 76( 1 ): 87-88. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832015000200017&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017&lng=es). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>.
6. Ibarra L, & Casas E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y administración, 60(1), 229-260. Recuperado en 07 de noviembre de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es).
7. Ramírez T, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. REV, Salud Pública de México Ene 1998, Volumen 40 N° 1 Paginas 03 – 12.
8. Jaramillo L, Pinilla C, Duque M, González L. Perception of the patient and its communicative relation with the personnel of the health in the service of sharp of the Hospital of Caldas, Manizales, Colombia. Index Enferm [Internet]. 2004 Oct [citado 2020 Nov 08] ; 13( 46 ): 29-33. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000200006&lng=e](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200006&lng=e)
9. JAR Cordero, AMS Chávez - Prácticas administrativas en proceso de admisiones de centro de salud de Guayaquil. 2018 Revista polo del conocimiento. Pol. Con. (Edición núm. 28) Vol. 3, No 12.
10. Ramírez M, Gil A. percepción de calidad en servicios de urgencia de las empresas sociales del estado de segundo nivel de complejidad, en el departamento de Risaralda. Revista Gestión y Región [en línea]. 2015; (19):7.
11. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (tesis de posgrado) Magister en Gerencia de

Servicios de Salud. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina Humana, 2007.

12. Acevedo R, Arenas L, Betancur J, Gómez S. Percepción de la calidad de la atención en salud. Trabajo de grado de especialización (Especialista en Administración de la Salud). Universidad Católica de Manizales, Facultad de Salud, 2014
13. Murillo E. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la IPS de la Universidad Autónoma a pacientes de salud Vida. Trabajo de grado de especialización (Especialista en Administración de la Salud). Universidad Católica de Manizales, Facultad de Salud, 2015.
14. Torres C, Jélvez A, Vega F. Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVPERF. Revista Universidad, Ciencia y Tecnología [Internet]. 2014 [citado 7 Ago 2020];18(71):38-49. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212014000200004](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004).
15. Vizcaíno A., Marín V, & Barraza, J. (2018). Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 10(1), 530-543.
16. Banoy J, Jaimes N. ¿Cómo Medimos la Percepción de calidad y satisfacción del cliente en el en el sector salud Colombiano? Trabajo de pregrado (ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO) Bogotá, Universidad militar nueva granada: facultad de ciencias económicas, 2012.
17. Massip C, Ortiz R, Llantá A, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado 2020 jul 09]; 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
18. Vizcaíno A., Marín V, & Barraza, J. (2018). Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 10(1), 530-543.
19. Argomedo A. Satisfacción de la calidad del servicio percibido por pacientes de la clínica anticoncepcional. Según modelo Servperf, abril-mayo 2014. Trabajo de grado (ingeniero estadística). Perú: universidad nacional de Trujillo, facultad de ciencias físicas y matemáticas 2014.
20. Monroy M. Análisis teóricos de los modelos sobre la calidad del servicio percibido [internet] 2015. Revista: ciencia desde el occidente 2015, Num 1, Vol.2: 81-91.
21. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 17may2018 [citado 9sep.2020];18(35). Available from: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64>
22. Aragón E; Celis N; Coba J; Ortiz D. Percepción de la calidad en los servicios de salud en la Clínica Pro familia Tequendama de Cali en el último trimestre del año 2019. Tesis (Especialista en Administración de la Salud). Universidad Católica de Manizales, Facultad de Ciencias de la Salud, 2020.