



# OCSI

*Observatorio  
de las Ciencias  
Sociales en  
Iberoamérica*

ISSN: 2660-5554

julio - septiembre 2023

**VOL 4 N° 3**

@ Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. B-93417426, Málaga, España.

@ Los autores de las colaboraciones son responsables de los contenidos expresados en los mismos.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Son muchas las revistas multidisciplinarias digitales que podemos encontrar, Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica (OCSI) ofrece un medio de divulgación para estudiantes, investigadores independientes, miembros de la comunidad educativa preocupados todos por aplicar un pensamiento crítico en sus diferentes categorías de estudios.

Desde EUMED.NET creemos que la actual política editorial, tachada por muchos como antidemocrática e injusta, no facilita la difusión libre del conocimiento. Sin embargo, somos conscientes de la importancia que se tiene el pertenecer a la máxima categoría, es por esto, que sin abandonar nuestros principios, trabajaremos para cumplir con las exigencias que nos encontremos día a día. Para esto contamos con un equipo de trabajo serio, responsable, profesional, pero, sobre todo, ilusionados y comprometidos con este proyecto para hacer que esta revista llegue lo más lejos posible de la mano de autores igualmente profesionales y responsables.

Creemos que las actuales políticas editoriales dificultan la difusión del libre pensamiento, del pensamiento crítico e independiente. En la revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica (OCSI), queremos ofrecer una alternativa para autores y autoras que no se sientan cómodos con las complejas políticas editoriales que nos imponen y quieran hacer públicos sus trabajos, manteniendo unas normas de citación y redacción básicas que permitan una contribución llamativa al mundo intelectual.

En OCSI, publicaremos trabajos científicos y ensayos, que consideremos que puedan contribuir en la mejora del conocimiento. Los textos deben ser originales, no haber sido publicados en ningún medio ni estar en proceso de publicación, siendo responsabilidad de los autores y las autoras el cumplimiento de esta norma.

## EVALUACIÓN POR PARES

Nuestra editora jefe recibe los artículos, valora su adaptación a la revista, a las normas, somete el texto a un software anti plagio y consulta a la dirección. Si el artículo supera estos primeros pasos, será asignado para su evaluación.

L@ editor@, se encargará de asignar dos revisores, miembros del Comité Científico, quienes realizarán las revisiones de los trabajos por el método doble ciego, donde los autores y revisores no se conocen. Se revisará el cumplimiento de las normas de la revista, ortografía, expresión, gráficos, ilustraciones, fotos, etc. Todo el proceso se realiza a través de la plataforma OJS.

L@s miembros del Comité Científico son académic@s cuyos currículums son evaluados por nuestro director para asegurar la calidad de las evaluaciones.

Puede existir casos en los que se soliciten correcciones para mejorar la calidad de los artículos, un mismo texto se someterá a un máximo de dos rondas de revisión.

Una vez aceptado definitivamente el artículo, el editor o editora pasa a la revisión exclusiva de estilo, ortografía, expresión, revisión de materiales adicionales (gráficos, ilustraciones, fotos de los autores), etc. Si es necesario, reclamará a los autores y autoras nuevas correcciones de estilo o material adicional en mejores condiciones (resolución de imágenes, documentos, etc.).

Si el artículo es aceptado, será maquetado y publicado en el número correspondiente de la revista. Se le enviará el certificado de publicación al autor o autora.

Trataremos, en la medida de lo posible, que el plazo de emisión de resultados no supere los tres meses.

## FRECUENCIA DE PUBLICACIÓN

OCSI se publica de forma trimestral (marzo, junio, septiembre, diciembre).

## POLÍTICA DE ACCESO ABIERTO

Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica proporciona un acceso abierto inmediato a su contenido:

Usted es libre de:

- Compartir— copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato
- Adaptar— remezclar, transformar y construir a partir del material
- La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:

- Atribución— Usted debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.
- NoComercial— Usted no puede hacer uso del material con propósitos comerciales.
- CompartirIgual— Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original.
- No hay restricciones adicionales— No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia.



## COMPROMISO ÉTICO

La Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica se adhiere al código de conducta y buenas prácticas que el Comité de Ética en Publicaciones (COPE) define para editores de revistas científicas.

Compromisos de l@s autor@s:

- Originalidad y plagio: L@s autor@s aseguran que el trabajo es original, que no contiene partes de otros trabajos publicados sin citar. Además, confirman que no se han alterado los datos ni los análisis para favorecer los hallazgos.
- Publicaciones múltiples: El-la autor@ no debe publicar artículos en los que se repitan los mismos hallazgos y/o análisis en más de una revista científica.
- Lista de fuentes: El-la autor@ debe proporcionar siempre la correcta indicación de las fuentes y los aportes mencionados en el artículo.
- Autoría: En cuanto a la autoría del manuscrito, los autores garantizan la inclusión de aquellas personas que han hecho una contribución científica e intelectual significativa en la conceptualización y la planificación del trabajo como en la interpretación de los hallazgos y en la redacción del mismo.
- Acceso y retención: Si algún miembro de la revista lo consideran apropiado, el-la autor@ de los artículos deben poner a disposición también las fuentes o los datos en que se basa la investigación, que puede conservarse durante un período razonable de tiempo después de la publicación y posiblemente hacerse accesible.
- Conflicto de intereses y divulgación: Todos l@s autor@s están obligados a declarar explícitamente que no hay conflictos de intereses que puedan haber influido en los hallazgos o las interpretaciones propuestas. L@s autor@s también deben indicar cualquier financiación de agencias y/o de proyectos de los que surge el artículo de la investigación.
- Errores en los artículos publicados: Cuando un@ autor@ identifica en su artículo un importante error o una inexactitud, deberá inmediatamente informar a la revista y

proporcionar toda la información necesaria para indicar las correcciones pertinentes en la parte inferior del mismo artículo.

- Responsabilidad: todos l@s autor@s aceptan la responsabilidad de lo que se ha escrito y se comprometen también a que se ha realizado una revisión de la literatura científica más relevante del tema analizado, teniendo presente de forma plural las diferentes corrientes del conocimiento.

Compromisos de l@s revisor@s:

- Contribución a la decisión editorial:La revisión por pares es un procedimiento fundamental para tomar decisiones sobre los artículos propuestos y también permite al autor@ mejorar la contribución enviada para su publicación. L@s revisor@s asumen el compromiso de realizar una revisión crítica, honesta, constructiva y sin sesgo, tanto de la calidad científica como de la calidad literaria del escrito en el campo de sus conocimientos y habilidades.
- Respeto de los tiempos:El/la revisor@ que no se sienta competente en la temática a revisar o que no pueda terminar la evaluación en el tiempo programado notificará de inmediato a la editora jefe. Se comprometen a evaluar los trabajos en el tiempo menor posible para respetar los plazos de entrega.
- Profesionalidad:La revisión por pares se realizará de manera profesional. No se considera adecuado ningún juicio personal sobre l@s autor@s de las contribuciones. L@s revisor@s están obligados a dar razones suficientes para sus valoraciones. Así mismo, entregarán un informe crítico completo según el protocolo de revisiones especialmente si se propone que el trabajo sea rechazado. Están obligad@s a advertir a l@s editor@s si partes sustanciales del trabajo ya han sido publicadas o están bajo revisión para otra publicación.
- Conflicto de intereses:L@s revisor@s sólo revisan un manuscrito si no existen conflictos de interés.

Compromisos de l@s editor@s:

- Decisión de publicación:l@s editor@s garantizarán la selección de l@s revisor@s más cualificados para emitir una apreciación crítica del trabajo, con la mínima desviación posible.
- Honestidad:l@s editor@s evalúan los artículos enviados para su publicación sólo sobre la base de la calidad de los contenidos, sin discriminación de raza, género, orientación sexual, religión, origen étnico, nacionalidad, opinión política de los autores.
- Confidencialidad:l@s editor@s se comprometen a no divulgar la información relativa a los artículos enviados para su publicación a otras personas que no sean autor@s, revisor@s y editor@s. L@s editor@s y el Comité Editorial se comprometen a la confidencialidad de los textos, sus autor@s y revisor@s, de forma que el anonimato preserve la integridad intelectual de todo el proceso.
- Respeto de los tiempos:l@s editor@s son responsables máximos del cumplimiento de los límites de tiempo para las revisiones y la publicación de los trabajos aceptados.

## DIFUSIÓN DE TRABAJOS

Desde OCSI animamos a l@s autor@s a difundir sus trabajos a través de todos los medios que tengan a su alcance, así como la indexación en las bases de datos de su interés.

## ANTIPLAGIO

OCSI. Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica, mantiene una política de anti plagio que vela porque todos los trabajos publicados sean inéditos, todos los textos recibidos son sometidos a *Turnitin*. Nos reservamos el derecho de rechazar los artículos con un porcentaje de similitud mayor al 30%.

## PRESERVACIÓN DIGITAL

OCSI utiliza DOI que es un identificador persistente, por lo que asegura que el enlace se va a preservar. Servicio suministrado por <https://www.crossref.org/>

Director

Dr. Axel Etchart Vidal, Universidad Nacional de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Venezuela.

Responsable Editorial

Lisette Villamizar Moreno

Administradora de Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

[lisette@eumed.net](mailto:lisette@eumed.net) / [eumednet@gmail.com](mailto:eumednet@gmail.com)

Consejo Editorial y Científico:

Antonio Rodrigues, Instituto Superior de Educação e Ciências, Portugal

Carlos Ruz Saldívar, Universidad Veracruzana, México

Laura Domínguez de la Rosa, Universidad de Málaga, España

Miguel Ángel Gómez Salado, Universidad de Málaga, España

Sofía Louise Martínez Martínez, Universidad de Málaga, España

Reinaldo Giraldo Diaz, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia.

José Gregorio Aguiar López, Universidad Latinoamericana y del Caribe, Venezuela.



## TABLA DE CONTENIDO

---

- |   |    |
|---|----|
| Características psicosociales en una víctima del conflicto armado en Norte Santander, Colombia.<br>Briayan Eduardo Serrano Sanchez, Neider Fabian Rincon Montejo, Ana Xatly Romero Clavijo, Yijadd Ordoñez Yaber. | 01 |
| Formación disciplinaria versus formación transdisciplinar en la era digital.<br>Maritza Coromoto Arcila, Lisbeth Guerra.  | 27 |
| Bonos de Carbono y Competitividad Empresarial: Cómo la Adopción de Prácticas Sostenibles Puede Generar Ventajas Estratégicas.<br>Leonardo Fabio Montoya Guiral.   | 40 |
| Mejora de la gestión universitaria a partir de la satisfacción del cliente mediante el Net Prometer Score.<br>María Luisa Montás Valera.  | 49 |

## **Características psicosociales en una víctima del conflicto armado en Norte Santander, Colombia.**

**Briayan Eduardo Serrano Sanchez**  
<https://orcid.org/0009-0009-2881-6523>  
braser232@gmail.com

**Neider Fabian Rincon Montejo**  
<https://orcid.org/0009-0008-0119-3584>  
nefarimo18@gmail.com

**Ana Xatly Romero Clavijo**  
<https://orcid.org/0009-0007-7480-4334>  
axaro09@hotmail.com

**Yijadd Ordoñez Yaber**  
<https://orcid.org/0009-0001-7999-7760>  
yijadd@hotmail.com

### **RESUMEN**

El conflicto armado, es una realidad que se presenta en diferentes zonas de Colombia y que trae consigo consecuencias psicosociales, las cuales son afrontadas por la población afectada y sobreviviente de dicha problemática, en este sentido, el Registro Único de Víctimas (RUV), desde 1985 hasta febrero del 2022 reporta que en el departamento de Norte de Santander alrededor de 374.861 personas se declararon víctimas del conflicto armado, por ende, nació el interés investigativo de describir las características psicosociales en una víctima del conflicto armado en Teorama Norte de Santander, a través de un estudio de caso desde una metodología cualitativa, con un diseño fenomenológico, y como técnicas para la recolección de información la entrevista semiestructurada, la observación no participante y la historia de vida; seguidamente, los datos se analizan llevando a cabo una triangulación de técnicas. Los resultados aportan nuevos conocimientos que contribuyen los aspectos relevantes relacionados con la terapia psicológica y la importancia de las estrategias de afrontamiento en situaciones traumáticas.

**Palabras clave:** Conflicto armado, víctima, estrés postraumático, depresión, consumo de sustancias psicoactivas y riesgo suicida.

### **Psychosocial characteristics in a victim of the armed conflict in Norte Santander, Colombia.**

### **ABSTRACT**

The armed conflict is a reality that occurs in different areas of Colombia and that brings with it psychosocial consequences, which are faced by the affected population and survivors of said problem, in this sense, the Single Registry of Victims (RUV), since 1985 to February 2022 reports that in the department of Norte de Santander around 374,861 people declared

themselves victims of the armed conflict, therefore, the investigative interest was born to describe the psychosocial characteristics in a victim of the armed conflict in Teorama Norte de Santander, a through a case study from a qualitative methodology, with a phenomenological design, and as techniques for collecting information the semi-structured interview, non-participant observation and life history; Next, the data is analyzed by carrying out a triangulation of techniques. The results provide new knowledge that contributes to relevant aspects related to psychological therapy and the importance of coping strategies in traumatic situations.

**Keywords:** Armed conflict, victim, post-traumatic stress, depression, consumption of psychoactive substances and suicide risk.

## INTRODUCCIÓN

El conflicto armado es una realidad compleja que ha marcado la historia de la humanidad. A lo largo de los siglos, diferentes sociedades y naciones han sido testigos de enfrentamientos violentos que han dejado profundas cicatrices en sus comunidades. Desde las guerras antiguas hasta los conflictos contemporáneos, la guerra y la violencia han infligido sufrimiento y desolación en todo el mundo. Los efectos causados por el conflicto son devastadores tanto a corto como a largo plazo, las vidas humanas se pierden, las comunidades se desplazan, la infraestructura se destruye y la economía se ve afectada; dejando además secuelas emocionales y psicológicas que pueden perdurar durante generaciones. Por otro lado, vulnera los derechos humanos fundamentales y dificulta la construcción de una paz duradera.

Es importante resaltar que los conflictos armados siguen causando muerte, desplazamiento y sufrimiento a gran escala, al término de 2019, 79,5 millones de personas en todo el mundo habían sido objeto de desplazamiento forzado a causa de conflictos armados; siendo la mayor cifra jamás registrada. Asimismo, en el 2020 ocurrieron 49.304 muertes de civiles y militares de manera violenta y directa, en los que el gobierno de un estado participó al menos de un lado, por ende, tienen lugar numerosos conflictos armados en todo el mundo, incluidos “los que implican a partes beligerantes dentro de un solo estado (conflictos armados no internacionales) y los que implican a fuerzas armadas de dos o más Estados (conflictos armados internacionales)” (Amnistía Internacional, 2022).

De esta manera, según el Registro Único De Víctimas (2022), en “Colombia 9.361.995 personas son reconocidas como víctimas, de las cuales 1.083.148 son víctimas de homicidio, en Norte de Santander, 324.267 son víctimas del desplazamiento forzado y 47.677 son víctimas de homicidio”. Debido a esto, Colombia se encuentra inmersa en un conflicto armado que involucra múltiples actores: las guerrillas de izquierda, los paramilitares de derecha, los narcotraficantes, el gobierno, las fuerzas armadas y la sociedad civil. Así, dentro de las consecuencias sociales causadas por el actuar de los grupos armados en Colombia y la violencia que estos han desencadenado en el país, se encuentran la inseguridad generalizada por el conflicto armado, la cual tiene un impacto profundo en la vida cotidiana de las personas,

generando un clima de miedo, incertidumbre y vulnerabilidad. Además, puede afectar negativamente la economía, la educación, la salud y el desarrollo social de las comunidades afectadas. Por otro lado, Velandia y Paba (2021), afirman que:

Teniendo en cuenta los daños provocados por la violencia en las víctimas directas, el tipo y número de hechos victimizantes podrían asociarse de forma diferenciada a sus habilidades para la gestión de conflictos y su agresividad con implicaciones que no han recibido suficiente atención en el posacuerdo ni en la reparación y atención psicosocial a víctimas. (p. 5)

En términos generales, se puede entender la coerción como un acto de ejercer fuerza o presión sobre alguien para obtener su sometimiento, esto podría implicar el uso de amenazas, intimidación, violencia física o psicológica para lograr que una persona o grupo de personas actúe en contra de su voluntad, puede ocurrir en diferentes contextos, relaciones personales, entornos laborales, situaciones políticas o de conflicto armado. De esta manera, principalmente busca controlar o dominar a otras personas, privándola de su capacidad para tomar decisiones autónomas y forzándola a actuar de acuerdo con los deseos o intereses del coactor. Tal como lo indica Medina (2021):

La coerción es una consecuencia importante a tener en cuenta, debido a que esta implica el intento de forzar a otra persona a tomar parte en comportamientos que van en contra de su voluntad, a través del uso de amenazas, insistencia verbal, manipulación, engaño, expectativas culturales o poder económico (p. 13)

De acuerdo a lo anterior, el conflicto armado en Colombia no solo trae consigo múltiples afectaciones en la sociedad, sino que, al mismo tiempo genera un impacto en la salud mental de las víctimas, el cual es significativo y prolongado, causando que estas personas sean vulnerables ante diversas situaciones y por ende las diferentes áreas de funcionamiento se vean afectadas. Tal como dice Cudris y Barrios (2018):

Las víctimas de un acontecimiento intenso amenazante tienen una mayor probabilidad de experimentar el trastorno de estrés postraumático (TEP). La literatura revisada coincide con que la violencia sociopolítica es una serie de traumas que generan con mayor frecuencia este cuadro clínico, siendo el factor central del trastorno de estrés postraumático la percepción de amenaza incontrolable por parte de la víctima a su enfermedad física o psicológica. El TEP puede estar acompañado de depresión y, en algunos casos, del consumo de sustancias psicoactivas que empeoran el pronóstico de la población (p. 12).

De esta manera, si bien es cierto que una gran parte de la población que habita la región del Catatumbo y específicamente el municipio de Teorama, es reconocida ante el gobierno como víctima del conflicto armado, en la actualidad no se evidencia la atención integral a estas

personas, la cual, según la normatividad nacional estipula garantizar o brindar de manera efectiva dicha atención. Esta falta de atención adecuada refleja no solo una brecha en el cumplimiento de los derechos fundamentales de estas víctimas, sino también una persistente vulnerabilidad que perpetúa las secuelas físicas, psicológicas y socioeconómicas dejadas por años de violencia y desplazamiento forzado.

Conforme a ello, a pesar de las políticas implementadas para abordar la situación de las víctimas del conflicto, existe una desconexión entre las intenciones expresadas en los textos legales y la realidad palpable en las comunidades afectadas. Las limitaciones en la asignación de recursos, la falta de coordinación entre las diferentes entidades gubernamentales y la ausencia de programas integrales de rehabilitación y reparación integral han obstaculizado la transformación genuina de la vida de aquellos que han sufrido las consecuencias más devastadoras de la guerra. Consecuentemente, la población al declarar su condición, muchas veces se convierte en beneficiaria de estímulos económicos, así Gómez et al., (2016), aseguran que:

No se da importancia necesaria a las afectaciones psicosociales que estos hechos pueden traer consigo y que deben ser tratadas de manera profesional. Al enfrentarse a este tipo de situaciones, conlleva a acciones y experiencias, que se pueden manifestar años después de ser vivenciadas y con mayor intensidad en los contextos geográficos que tuvieron un mayor grado de exposición al conflicto armado” (p.3)

De esta forma, Castañeda y Camargo (2018), dieron a conocer que “el conflicto armado tiene repercusiones en la salud mental de las personas, además de las repetitivas violaciones a los derechos humanos”. Evidentemente, el conflicto armado genera afectaciones a nivel material y psicológico en la vida de un gran número de la población víctima, por lo que muchas personas han sido desplazadas, asesinadas, desterradas, violadas, amenazadas, entre otras acciones hostiles y violentas que vulneran sus derechos fundamentales.

### **Conflicto Armado en Colombia**

Para hablar de conflicto armado en Colombia, se da a conocer que es una situación que ha podido trascender con el pasar de los años y que ha dejado un sinfín de violencia a su paso, con base a esto, se han resaltado una serie de situaciones de orden político que se han logrado mantener con la misma intensidad a lo largo de la historia colombiana, entre las cuales se destacan que “el estado nunca ha controlado los monopolios clásicos, que se supone, son la pretensión estatal en cualquier sociedad: violencia, dominio territorial, justicia y tributación” Rosero (2013). En este sentido, Cuesta y Rojas (2021), resaltan que:

El principal desafío que tienen los investigadores en la materia es tratar de realizar estudios sociales en zonas donde el conflicto continúa en manos de otros actores armados ilegales que han buscado aprovechar el vacío que dejaron las FARC; pero

también lograr establecer lógicas de comprensión territorial de la vida de otras comunidades que sí están viviendo un verdadero posconflicto porque ya no experimentan hechos violentos. Esto significa que la academia y los estudios territoriales deben estar preparados para comprender los desafíos que presenta la compleja realidad colombiana actual, y aportar a que el esfuerzo institucional y social que se invirtió en las negociaciones y en el acuerdo de paz con las FARC no se pierdan y se logre construir una sociedad que pueda tramitar sus diferencias de formas no violentas, para, de este modo, contribuir a la justicia social y territorial que ha estado tan en mora en nuestro país (p. 25).

En este sentido, abordar la persistencia de conflictos armados en Colombia requiere un enfoque integral que tome en consideración tanto las zonas donde la violencia aún prevalece como aquellas que están en proceso de transición hacia una realidad posconflicto. El compromiso de la academia y la sociedad en comprender y abordar esta complejidad será esencial para construir un futuro más pacífico y justo para todos los colombianos; en concordancia Bautista (2017), asegura que:

En la construcción paz territorial no solo se debe reconocer que existen diversas formas de apropiar el espacio, sino que es necesario que se realice en múltiples escalas y en múltiples dimensiones. La acción política que entraña la paz ha de permitir la concurrencia de diferentes tipos de labores que impacten y articulen las diferentes dimensiones y escalas en las que se configuran los territorios, a la vez que permite a los sujetos comprometidos en este empeño la exploración de dimensiones nuevas en el territorio (p. 10).

Desde una perspectiva territorial, se logran destacar la necesidad de analizar cómo se dan estas ocurrencias en contextos de conflicto armado, los cuales se derivan de otros factores tales como los refugios montañosos, la disponibilidad de corredores o distancia entre ciudades, zonas fronterizas y los centros políticos y económicos del país. Según Galtung (1986), citado por Ríos, Bula y Morales (2019):

Como la violencia manifiesta, producida por los grupos armados intervinientes en el conflicto –en este caso, las FARC, el ELN y otros grupos criminales, con base en el número de acciones violentas transcurridas en los últimos años, tanto en las cifras facilitadas, ex profeso, por el Observatorio de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (ODHDIH) adscrito a la Presidencia de la República, como de la información proveniente de la Revista Criminalidad y el Observatorio del Delito, pertenecientes a la Policía Nacional de Colombia (p. 5).

A través de los diferentes relatos, se ha buscado conocer el principal desarrollo de lo que es el conflicto armado y como este tiene gran impacto a nivel nacional, por ende, se busca establecer de manera más particular las principales repercusiones que ha de tener dicha

problemática en Norte De Santander, Corredor y Sierra (2019) sostienen que:

La persistencia de esta ausencia de Estado en los territorios se mide en los niveles de desigualdad, no simplemente a partir de la concentración de la riqueza, sino del rezago en competitividad e innovación de los sectores productivos, que crea círculos viciosos llenos de asimetrías exponenciales, en enclaves estratégicos. Al punto que los grupos identificados fueron creando sus propios mapas del conflicto, geolocalizando sus intereses. Es decir, casi que la "complicidad" del Estado, por ausentarse de dichos territorios, facilitó la consolidación de estos grupos al margen de la ley en zonas estratégicas con intereses particulares en momentos muy específicos de la historia del conflicto (p. 3).

Todo lo anterior y de acuerdo a Yaffe (2011), "llega a explicar en buena medida la prolongación del conflicto en determinadas zonas del país, la cual viene acompañada de diferentes situaciones que han estado presentes desde tiempos anteriores como lo son la desigualdad, la pobreza, la ausencia de estado o incluso la corrupción". En la cual, la espacialidad del conflicto establece a los actores ilegales en la periferia, lejos de los centros económicos y políticos del país, debido a estas condiciones.

Esta dinámica de ubicación periférica de los actores ilegales en las zonas de conflicto presenta una serie de efectos interconectados que profundizan aún más los problemas arraigados en estas áreas, la falta de presencia estatal y de inversión en infraestructura básica en estas zonas ha exacerbado la desigualdad y la pobreza, creando un círculo vicioso en el que la falta de oportunidades y recursos básicos alimenta la vulnerabilidad y, a su vez, proporciona un terreno fértil para la influencia de grupos armados, siguiendo estas ideas, Ríos, Bula y Morales (2019) dice que:

Desde una perspectiva territorial, la imbricación de escenarios favorables a la resistencia de las insurgencias en la lucha contra el Estado en donde se hallan recursos que sirven de soporte para la misma, cuenta con una amplia literatura al respecto, en que se ha denominado como innaccessibility, y que tiende a poner su acento en la estrecha relación que existe entre violencia y frontera. Por ejemplo, Tollefsen y Bauhaug (2015) destacan la necesidad de analizar de qué modo se dan las particularidades locales en contextos de violencia armada, lo cual se entendería, mayormente por la concurrencia de factores tales como la distancia con la ciudad, la disponibilidad de corredores y refugios selváticos o montañosos, o la distancia sociocultural, e incluso identitaria, entre las zonas fronterizas y los centros políticos y económicos del país (p. 3).

Asimismo el surgimiento del estado moderno, ha generado un espacio que ha traído consigo mecanismos de control a nivel social en las cuales ha generado un pacto entre el estado y los ciudadanos que imparten el control exclusivo sobre el uso legítimo de la fuerza, el cual se determina por el acatamiento de las normas, en las cuales se prima el cumplimiento de

leyes establecidas y seguido a esto se garantiza unos derechos tanto civiles como políticos por parte del estado los cuales son llamados a cumplirse por parte de los ciudadanos, tal como lo nombra Olivar (2017):

El estado moderno introdujo dos dispositivos de regulación de la vida social: el contrato social entre Estado y ciudadanía y el monopolio de la violencia legítima. El primero es la base del Estado de derecho y de la obediencia a la ley. El ciudadano le debe obediencia al cuerpo jurídico, y a cambio el Estado le otorga una serie de derechos civiles y políticos (los llamados derechos de primera generación (p. 2).

Con relación a las víctimas del conflicto armado, primero se debe abordar la afección que esto ha generado en cada una de estas personas e incluso poblaciones, donde se debe reconocer el padecimiento que han soportado las diferentes ciudades y municipios, debido a la violencia ejecutada por diferentes grupos armados. La sociedad civil, ha resultado afectada en su mayoría por el conflicto armado, hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores; teniendo en cuenta la información de Aguirre (2019), basada en lo que dispone la Ley de Víctimas y Restitución De Tierras, las víctimas:

Son aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1.º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno (p. 4).

Por lo anterior, la corte penal internacional manifiesta que se establecerá a las personas naturales que hayan sido víctimas de un hecho victimizante por parte de alguno de estos grupos, mencionados con anterioridad, además, se podrá entender a aquellas organizaciones que directamente hayan padecido algún daño con base a la religión, instrucción, las artes, las ciencias o la beneficencia, a sus monumentos históricos, hospitales y otros lugares y objetos que tengan fines humanitarios. A través de esto, existe un informe denominado ¡Basta Ya! perteneciente al Centro de Memoria Histórica, (2013) afirma que:

Del conjunto de muertes violentas ocurridas en el país entre 1958 y 2012, por lo menos 220.000 tienen su origen en el conflicto armado, y de estas el 80% han sido civiles inermes. Se trata de cientos de miles de víctimas fatales producto en especial de masacres, y asesinatos selectivos, a las que hay que sumar, muchos otros miles de víctimas de desaparición forzada, desplazamiento forzoso, secuestros, ejecuciones extrajudiciales, reclutamiento ilícito, tortura y sevicia, minas antipersona, y violencia sexual. Son miles de víctimas, muchas de las cuales han pasado desapercibidas, no solo por la estrategia de ocultamiento empleada por los actores armados sino por la rutinización de la violencia y la indiferencia social e institucional (p. 13).

Estas cifras son un sombrío testimonio del impacto humano y social que el conflicto armado ha tenido en Colombia. Revelan la extensión de la violencia que ha desgarrado comunidades enteras y ha dejado cicatrices profundas en la memoria colectiva del país. Los números reflejan no solo la tristeza de las vidas perdidas, sino también la urgente necesidad de buscar justicia, verdad y reparación para las víctimas y sus familias; dadas las anteriores características, se complementa con lo presentado por Centro de Pensamiento Global (CIDOB) (2018), quienes resaltan que:

En 40 años de conflicto 39.000 colombianos han sido víctimas de secuestro entre los cuales un 37% han sido atribuidos a FARC-EP y un 30% al ELN, ante esto, el desarrollo de las víctimas han ido abarcando diferentes etapas las cuales han sido sumidas frente a la incertidumbre, malestar y nostalgia que ha producido las olas de violencia por parte de estos grupos armados, estas emociones de nostalgia, llegaron provenientes de pérdida de lugares significativos para estas personas, además de la tristeza producida por la pérdida o muerte de seres queridos, estas experiencias logran generar síntomas como la alteración del sueño, la concentración y atención en las actividades que representan el diario vivir de cada una de estas personas (p. 14)

### **Características psicosociales**

Las características psicosociales del conflicto armado son complejas y multifacéticas, ya que afectan tanto a nivel individual como colectivo, puede exponer a las personas a situaciones extremadamente traumáticas, como la violencia directa, el desplazamiento forzado, el secuestro y la pérdida de seres queridos, por otro lado, puede interrumpir la educación, el empleo y el acceso a servicios básicos, por lo que la falta de oportunidades puede afectar negativamente el bienestar psicológico y social de las personas. De esta manera, las características psicosociales del conflicto armado de acuerdo con Arroyo (2013), corresponden a:

...el desarraigo de sus lugares de origen, pérdidas no solo materiales y personales, sino emocionales, la sensación de haber perdido sus viviendas, seres queridos, costumbres, actividades habituales y, en algunos casos, aventurarse en un lugar que no se siente como propio, enfrentando las necesidades que trae cada día y no contando con los recursos que habitualmente tenían para suplir sus necesidades mínimas; a grandes rasgos, esto hace que las personas hayan perdido el horizonte de su vida, se sientan desorganizados y experimenten el sufrimiento emocional que puede, en algunos casos, dar lugar a graves perturbaciones psicológicas. (p. 12).

### *Estrés Postraumático*

El Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT) es una reacción psicológica que puede

desarrollarse después de haber experimentado o presenciado un evento traumático, como aquellos que ocurren en el contexto del conflicto armado, es una respuesta natural a situaciones extremadamente estresantes y peligrosas, y puede afectar a personas de todas las edades y trasfondos; en este sentido, Ariza, Moreno y Osorio (2018), aseguran que:

Entre los síntomas dados durante los tres meses siguientes al evento se encuentra: rumiación de pensamiento, flashbacks, estados de ansiedad y miedo al presenciar estímulos que se encuentren relacionados con evento traumático, tensión muscular, trastornos del sueño, los cuales afectan los componentes cognitivos, conductuales y emocionales de la persona, imposibilitando desarrollar de manera idónea sus relaciones sociales, laborales, sentimentales y familiares (p. 24).

Consecuentemente, es importante reconocer que el TEPT es una reacción natural y no es un signo de debilidad, por lo que la búsqueda de ayuda profesional es fundamental para el diagnóstico y el tratamiento. La estigmatización y el temor a ser juzgado pueden obstaculizar el proceso de búsqueda de ayuda, pero es esencial comprender que el TEPT puede afectar a cualquier persona que haya experimentado situaciones traumáticas; buscar el apoyo de profesionales de la salud mental especializados puede marcar una diferencia significativa en la calidad de vida de quienes lo padecen. Desde otra autoría, el Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition, DSM-5 (2016), expone al TEPT como:

Una condición en la cual una persona siente que experimenta repetidamente la vivencia de un trauma en diferentes formas, como a través de sueños, lugares olores, entre otros. Esto puede generar una sensación de embotamiento emocional, entumecimiento y dificultad para responder al entorno. Se manifiesta con síntomas como la anhedonia, evitación de actividades y situaciones que evocan el trauma. Las personas que lo padecen también pueden experimentar una sensación de desesperanza y miedo, y revivir el evento traumático a través de pesadillas o imágenes que aparecen en su conciencia, generando la sensación de estar reviviendo la experiencia en el momento presente (p.7).

### *Depresión*

La depresión, es una condición de salud mental que puede tener un impacto profundo en las personas que se encuentran inmersas en el contexto del conflicto armado; las experiencias traumáticas, la constante sensación de peligro y la incertidumbre sobre el futuro pueden desencadenar y agravar los síntomas depresivos; la exposición a la violencia, la pérdida de seres queridos y la alteración drástica de las condiciones de vida contribuyen a la carga emocional que las personas enfrentan en estos entornos, en este caso, Avendaño et al., (2018), señalan que:

El impacto del conflicto armado en la salud mental puede ser significativo y puede

contribuir al desarrollo de la depresión en las personas afectadas, de esta manera se pueden evidenciar diferentes síntomas como: sentimientos de tristeza y desesperanza, ya que las personas que viven en áreas afectadas por el conflicto armado pueden experimentar una profunda tristeza y desesperanza debido a las dificultades y las pérdidas que han experimentado, de igual forma, puede llevar a una disminución del interés y el disfrute en las actividades diarias, debido a que las personas pueden perder interés en actividades recreativas, sociales o laborales que antes les brindaban satisfacción; también puede llevar a sentimientos de culpa o inutilidad, teniendo en cuenta que las personas pueden sentirse responsables o culpables por no poder proteger a sus seres queridos o por no poder hacer frente a las dificultades de manera adecuada (p. 2).

### *Consumo de SPA*

Álvarez et al., (2020), determina que “el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) se refiere al uso de drogas que afectan el sistema nervioso central y que tienen efectos en la cognición, el estado de ánimo y la percepción, algunas de las SPA más comunes incluyen el alcohol, la nicotina, la marihuana, la cocaína, la heroína y los medicamentos recetados”. Por su parte, Castaño et al., (2018), refiere de esta manera que:

El consumo de SPA puede ser una problemática adicional que se presenta en el contexto del conflicto armado, debido a que este genera altos niveles de estrés en las personas afectadas y el consumo puede ser utilizado como una forma de escape o autogestión del estrés y las experiencias traumáticas. También, las personas que son desplazadas forzosamente de sus hogares y pierden sus redes de apoyo pueden estar expuestas a un mayor riesgo de consumo de SPA, ya que se pueden experimentar sentimientos de desesperanza, desesperación y aislamiento, lo que puede llevar a buscar refugio en las sustancias para hacer frente a la situación (p. 11)

### *Riesgo Suicida*

El riesgo suicida en el contexto del conflicto armado, es una preocupación que refleja las complejas interacciones entre el trauma, la desesperanza y las condiciones de vida extremadamente desafiantes; las personas expuestas a situaciones de violencia, enfrentan una carga emocional abrumadora, lo que puede aumentar su vulnerabilidad hacia pensamientos y comportamientos suicidas. De esta manera, la combinación de estrés crónico, falta de acceso a recursos básicos, desplazamiento y la ausencia de un entorno de apoyo adecuado puede agravar el sufrimiento psicológico y desencadenar sentimientos de desesperanza. Además, la desorganización social, la ruptura de lazos comunitarios y la falta de servicios de salud mental amplifican el riesgo suicida en estas circunstancias. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2022), el hablar de riesgo suicida, hace referencia:

A la posibilidad de que una persona intente o complete el acto de suicidio y puede ser causado por una variedad de factores, incluyendo problemas de salud mental, eventos estresantes de la vida, antecedentes familiares de suicidio y abuso de sustancias. Además, en el marco del conflicto armado, las personas pueden enfrentar una serie de factores de estrés y traumas que pueden aumentar su vulnerabilidad al riesgo suicida; siendo algunos de estos factores la exposición continua a la violencia, el desplazamiento forzado que lleva a condiciones de vida precarias y a la falta de acceso a servicios básicos como agua potable, atención médica, educación y la pérdida de empleo, factores que consecuentemente pueden generar sentimientos de desesperanza y desesperación que contribuyen al riesgo suicida (p. 3).

### **Estrategias de afrontamiento**

En el contexto del conflicto armado, las estrategias de afrontamiento adquieren una importancia fundamental para la salud mental y emocional de las personas afectadas, las estrategias de afrontamiento efectivas no solo ayudan a las personas a sobrellevar el estrés y la adversidad, sino que también fomentan la resiliencia y la adaptación en medio de circunstancias extremadamente desafiantes; por ende, al desarrollarlas y aplicarlas, las personas pueden fortalecer su capacidad para enfrentar los desafíos del conflicto armado, mitigar los efectos negativos en su salud mental y avanzar hacia una recuperación más sólida y sostenible. Dichas estrategias son importantes de acuerdo con la afirmación de Cerquera, Matajira y Peña (2020) ya que estas:

Permiten a los individuos reducir el estrés y manejar de manera saludable las situaciones estresantes, permitiendo afrontar los desafíos de manera constructiva y buscar soluciones en lugar de responder de manera emocional, por otro lado, mejoran la salud mental, dado que ayudan a reducir la ansiedad, la depresión y otros problemas emocionales, proporcionando herramientas para enfrentar y superar las dificultades, consecuentemente, contribuyen al fortalecimiento de la resiliencia, es decir la capacidad para hacer frente a los desafíos y recuperarnos de ellos (p. 5).

#### *Autocontrol*

Esta estrategia se da a conocer como aquella que, en momentos de estrés o trauma, permite mantener la calma y tomar decisiones más racionales y eficaces en lugar de reaccionar impulsivamente, dado que es común que las personas experimenten una gran cantidad de emociones intensas, que pueden llegar a nublar su juicio. Asimismo, las acciones impulsivas pueden aumentar el riesgo de daño adicional tanto para la persona misma como para los demás, haciendo que esta estrategia de afrontamiento se convierta en una herramienta crucial, para ayudar a prevenir actos imprudentes que podrían agravar la situación o causar más sufrimiento, en este sentido, para Pérez, Cobo, Sáez y Díaz (2018):

El autocontrol fue considerado como la capacidad de anular, cambiar o interrumpir las respuestas internas (como impulsos) y abstenerse en función de ellas. Posteriormente, fue descrito como la capacidad de resistir las tentaciones, regular las emociones, cogniciones, controlar y ajustar el comportamiento en servicio de objetivos generales a largo plazo (p. 2).

Asimismo, esta es una habilidad que contribuye al fortalecimiento de la resiliencia, debido a que las personas con buena capacidad de autocontrol tienden a adaptarse mejor a las situaciones traumáticas, recuperarse más rápido y experimentar menos secuelas a largo plazo; mantener el autocontrol en estas situaciones, puede reducir el riesgo de desarrollar trastornos de ansiedad, depresión o estrés postraumático. De esta manera, el autocontrol desempeña un papel fundamental en la capacidad de una persona para enfrentar de manera efectiva las situaciones estresantes que se le puedan llegar a presentar, ya que desarrollar esta habilidad puede ser beneficioso tanto para la salud mental como para las relaciones interpersonales en momentos difíciles; tal como asegura Ruiz y Martines (2021):

El autocontrol es una habilidad importante en el contexto del conflicto armado, porque puede ayudar a las personas a gestionar sus emociones, pensamientos y comportamientos en situaciones desafiantes y potencialmente peligrosas, por lo que es importante fortalecer aspectos como la regulación emocional, lo que implica la capacidad de reconocer y gestionar las emociones en situaciones estresantes, dado que en el conflicto armado, es común experimentar una amplia gama de emociones intensas como el miedo, la ira o la tristeza. Fomentar esta habilidad puede ayudar a las personas a responder de manera efectiva en situaciones difíciles y potencialmente peligrosas (p. 3).

#### *Distanciamiento*

El distanciamiento como estrategia de afrontamiento juega un papel fundamental en la capacidad para hacer frente a situaciones estresantes o difíciles en la vida. De este modo, se convierte en una herramienta valiosa para gestionar el estrés, tomar decisiones informadas, preservar relaciones, cuidar de la salud mental y gestionar de manera adecuada las emociones. Al incorporar esta estrategia en el desarrollo de la vida diaria, se hace frente a los desafíos con mayor calma y claridad, fomentando así el bienestar nivel general. Esta estrategia se centra en reconocer que no siempre se pueden controlar o cambiar las circunstancias externas, pero sí se puede controlar cómo responder a ellas. Es así que Londoño (2020), lo define como:

La práctica de mantener una distancia física o emocional de otras personas o situaciones, puede ser una estrategia para evitar conflictos, proteger la privacidad o manejar emociones negativas como el miedo o la ansiedad. Asimismo, es importante tener en cuenta que el distanciamiento en las víctimas del conflicto armado es una

respuesta a experiencias traumáticas y puede ser parte del proceso de adaptación y recuperación, sin embargo, el distanciamiento prolongado puede dificultar la búsqueda de apoyo y la recuperación emocional. De esta manera, se puede presentar distanciamiento emocional, experimentar una desconexión emocional como mecanismo de defensa; distanciamiento social, pudiéndose alejarse de las interacciones sociales debido al trauma y las experiencias traumáticas que han vivido; distanciamiento de sí mismo: desarrollando una desconexión con su propio sentido de identidad y autoestima como resultado de las experiencias traumáticas (p. 6).

#### *Reevaluación positiva*

Centrándose en los aspectos positivos o en las oportunidades de crecimiento personal que puede proporcionar, la reevaluación positiva como estrategia de afrontamiento es una herramienta útil para afrontar los desafíos de la vida con una actitud más positiva y constructiva. Así, esta herramienta permite encontrar un nuevo significado y valorar los aspectos positivos en situaciones estresantes o negativas. Al cambiar la perspectiva y enfocarse en el crecimiento personal, se puede reducir el estrés, fomentar la resiliencia y mejorar el bienestar psicológico. “Se refiere a la estrategia cognitiva de reinterpretar una situación negativa de manera más positiva y constructiva” (Varela et al., 2021). Por otro lado, Cerquera, Matajira y Peña (2020), la define como:

Una estrategia de afrontamiento que implica cambiar la forma en que se perciben las situaciones estresantes y encontrar aspectos positivos o aprendizajes en medio del conflicto armado; esta reevaluación positiva, no soluciona directamente las dificultades causadas por el conflicto armado, pero puede ayudar a encontrar un sentido de esperanza, resiliencia y crecimiento personal en medio de la adversidad, es decir, es una forma de promover una visión más equilibrada y constructiva, buscando oportunidades para aprender y encontrar aspectos positivos en medio de las circunstancias difíciles (p. 11).

#### *Autoinculpación*

Se conceptualiza como: “la tendencia a culparse a sí mismo por los problemas o dificultades que se presentan, incluso cuando no son responsabilidad del individuo; esta tendencia a menudo se asocia con sentimientos de culpa, baja autoestima, ansiedad y depresión” (Garcés, 2020). En relación a las víctimas del conflicto armado, la autoinculpación puede ser un fenómeno común, debido a que las personas que han sido afectadas por el conflicto armado pueden sentirse responsables de lo que les ha sucedido, incluso cuando la culpa recae en los perpetradores o en las circunstancias fuera de su control, (Loaiza, 2017).

## **METODOLOGÍA**

En este apartado, se da a conocer la metodología empleada para el desarrollo de la investigación, en la cual se describirán el enfoque, alcance trabajado y las diferentes técnicas aplicadas en la investigación.

#### *Tipo de investigación*

Para tratar el objetivo principal de esta investigación, se consideró abordar un enfoque cualitativo, debido a que este permite la comprensión del espacio en el cual se desarrollan los fenómenos que caracterizan una hegemonía cultural y generar así una comprensión parcial de las situaciones que rodean a dicha población. Además, permite generar un contacto directo entre el individuo y el entorno que lo rodea, favoreciendo las diferentes implicaciones que hacen parte de su diario vivir, por ende, el respectivo enfoque, se basa no solo en la comprensión si no también en el conocimiento de cada tema, el cual proporciona un marco y una dirección para el pensamiento y el razonamiento.

Por otra parte, proporciona una visión de los "fenómenos de aprendizaje" y las influencias sociales que cada uno enfrenta desde su perspectiva individual, con base en sus experiencias y las formas en que han afectado el tema de manera positiva o negativamente (Vera, 2021). Se abordaron los datos desde un diseño fenomenológico, el cual según Cresswell (2009):

El conocimiento se adquiere a través de la experiencia vivida por las personas, por lo tanto, los investigadores buscan comprender la experiencia de los participantes a través de diferentes técnicas y el análisis de los datos obtenidos para identificar los patrones y las esencias de la experiencia. (p. 21).

#### *Muestra*

La investigación se efectuó en población víctima del conflicto armado, específicamente del municipio de Teorama Norte de Santander; el tipo de muestreo establecido es por conveniencia, resaltando a Vera (2021), esto implica el acceso del investigador a los participantes, siendo este el que determinará qué población está sujeta e implementará en la investigación. Así, para esta investigación se contó con un participante masculino de 57 años de edad, casado, con nivel educativo bachiller y residente en el municipio de Teorama Norte De Santander.

Características del participante: estuvo implicado en un enfrentamiento entre un grupo armado al margen de la ley y las fuerzas armadas del municipio de Teorama Norte De Santander, de la cual fueron varias las víctimas implicadas, siendo el participante uno de los pocos sobrevivientes de la masacre, por ende, necesitó emplear estrategias las cuales lo obligaron a hacerse pasar por fallecido para evitar que acabaran con su vida, así mismo cuando la masacre llegó a su fin, el participante en estado shock tuvo que ser socorrido por las

fuerzas armadas las cuales en un momento llegaron a confundirlo con un integrante de un grupo armado donde casi terminan por abatir su vida, seguido de lo anterior el participante recibió asistencia médica, al día siguiente llegaron a la puerta de su casa integrantes del grupo armado debido a que algunos de los fallecidos eran pertenecientes a este grupo y por ende necesitaban una razón acerca del porque el sujeto era una de las personas con vida, con base en esto procedieron a llevárselo a un lugar aledaño al municipio, donde estuvo secuestrado por dos días en los cuales pretendían sacarle algún tipo de información acerca del hecho sucedido en días anteriores, al finalizar los dos días y de haberle realizado el interrogatorio al sujeto, el grupo armado decidió liberarlo en una zona aledaña al municipio, así mismo el anterior hecho victimizante termino por generarle al participante diferentes dificultades que con el pasar de los años se han mantenido persistentes en su diario vivir, los cuales produjeron en el participante violencia física, emocional y psicológica.

#### *Técnicas de recolección de información*

Para la recolección de la información, se emplearán tres técnicas que hacen parte de la investigación cualitativa y están enfocadas a realizar la búsqueda y el registro de los diferentes datos necesarios para la investigación. Una de ellas es la historia de vida, que de acuerdo con Chárriez (2012), tiene por objetivo “comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de las personas”. Otra de las técnicas usadas, es la entrevista semiestructurada, la cual se considera un mecanismo para la recopilación de datos frecuente en procesos investigativos de pregrado, donde su éxito es en gran medida a la flexibilidad que posee, “ya que permite que los investigadores agregan nuevos datos o direccionar la estructura de la misma, de acuerdo a las expresiones del participante durante la entrevista” (Gonzales, 2020). Y finalmente, la observación no participante, esta técnica con vocación cualitativa de acuerdo con Riba (2017):

El observador recoge información significativa del sujeto observado sin establecer interacción con él y, por lo tanto, sin que él se dé cuenta..... En esta modalidad de observación el científico observa al sujeto o grupo sobre el que focaliza su atención sin que haya ningún intercambio de información con el (p. 26).

#### *Consideraciones Éticas*

Se actuó bajo la normatividad de la ley 1090 de 2006, por la cual se dicta el Código Deontológico y bioético del psicólogo, y se tuvo en cuenta principalmente aspectos que hacen referencia a la confidencialidad, teniendo como obligación básica el respeto a la confidencialidad de la información obtenida de la víctima del conflicto armado, en el desarrollo de la investigación. Asimismo, la investigación se basó en principios éticos de respeto y dignidad, salvaguardando el bienestar y los derechos del participante. Por su parte, se generó una responsabilidad frente al tema de estudio, la metodología usada en la investigación y los

materiales empleados en la misma, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

#### *Estrategias para el análisis de la información*

El análisis de la información se desarrolló a través de la triangulación por técnicas, la cual hace referencia al uso de varios métodos cualitativos, de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. Okuda y Gómez (2005), señalan que:

El término triangulación es tomado de su uso en la medición de distancias horizontales durante la elaboración de mapas de terrenos o levantamiento topográfico, donde al conocer un punto de referencia en el espacio, éste sólo localiza a la persona en un lugar de la línea en dirección a este punto, mientras que al utilizar otro punto de referencia y colocarse en un tercer punto (formando un triángulo) se puede tener una orientación con respecto a los otros dos puntos en la cual se permita conocer mediante tres herramientas diferentes los datos principales del participante (p. 2).

#### *Procedimiento*

En la fase I, se plantea el problema a investigar, es decir, se describe de manera concisa la problemática próxima a abordar, identificando su estado actual y lo que se espera con el proceso investigativo; en la fase II, se lleva a cabo una revisión de la bibliografía relacionada con el tema a investigar, con el fin de ubicar la problemática en el contexto histórico del país, seguidamente, en la fase III, se elige a la muestra; en la fase IV, se realizó la inmersión al campo, buscando interactuar en el ambiente o entorno identificando informantes que aporten datos; en la fase V, luego de la validación de los instrumentos, se realiza la aplicación de los mismos y por último en la fase VI, se llevó a cabo el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, aplicando la triangulación de la información.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El análisis de los resultados se llevó a cabo implementando matrices de doble entrada, las cuales se deben agrupar los datos en categorías y subcategorías. De acuerdo con Sánchez (2019):

El proceso de categorización de datos es fundamental ya que las categorías permitirán agrupar los datos recolectados para llevar a cabo un análisis ordenado y con mayor precisión. En la mayoría de los casos se pueden realizar estudios comparativos a partir de la elaboración de las matrices de doble entrada porque pueden analizar detalladamente los resultados de dos o más categorías al mismo tiempo, las cuales permiten el análisis de las relaciones entre categorías, así como la detección de patrones

y discrepancias en los datos (p. 3).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se hace necesario referir que el participante ha experimentado diversas situaciones traumáticas, que como consecuencia han generado deterioro en sus áreas de ajuste, teniendo implicaciones directas en la manera en las que el individuo se adapta al medio, perturbando su desarrollo óptimo en el diario vivir y generando afectaciones a nivel psicosocial, que perjudican el establecimiento del equilibrio entre sus necesidades y las exigencias del entorno. Lo anterior, afirma lo mencionado por Arroyo (2013), quién expone que:

Las características psicosociales del conflicto armado se refieren a los impactos que han producido graves secuelas de manera diferencial en el aspecto psicosocial en las víctimas, teniendo en cuenta la intencionalidad de la violencia y el uso excesivo de la fuerza. (p. 13)

En consecuencia, lo experimentan las personas y las comunidades afectadas por la violencia y la guerra, teniendo un impacto significativo en la dinámica social y comunitaria, requiriendo apoyo a nivel integral para afrontar de manera efectiva las situaciones traumáticas. Ante este caso se pudo evidenciar en el participante la presencia de síntomas relacionados al trastorno de estrés postraumático (TEPT), teniendo una duración de más de un mes y generando consecuencias físicas, psicológicas y sociales, tanto en el ámbito individual como en el colectivo. Específicamente, el participante vivencia dos situaciones traumáticas en las que estuvo expuesta su integridad física y la de otras personas, respondiendo a la situación con temor y miedo.

Por otro lado, el participante presenta flashback y reexperimentación del evento traumático por medio de pesadillas, que generan alteración en el ciclo del sueño y malestar, como el participante expuso: <a la enfermera le tocaba inyectarme todos los días como por más de un mes porque no podía dormir y no podía dejar de tener pesadillas>, <vivía uno con miedo y temeroso, dure un tiempo sin salir de la casa por miedo, todo se afectó mis amigos, mi trabajo porque ya la vida no continuaba igual>. Este análisis, confirma lo determinado por Reyes y Núñez (2022), quienes exponen que -el TEPT puede desarrollarse después de una experiencia traumática que se caracteriza por la reexperimentación del evento traumático a través de recuerdos intrusivos, flashbacks, pesadillas y evitación de estímulos relacionados con el trauma-.

Respecto a la depresión, y teniendo en cuenta la situación problema descrita, no se establecen signos o síntomas asociados a un posible trastorno depresivo, debido a que no se dan cumplimiento a los criterios diagnósticos de la depresión establecidos el (DSM-5) y no se establecen factores de mantenimiento que afecten la esfera afectiva o emocional. Sin embargo, es importante señalar, que el participante posiblemente experimento un episodio depresivo posterior el evento traumático, dado que se da una respuesta a un problema significativo que

generó afectaciones en la vida del participante, llevándolo a experimentar sentimientos de tristeza, desesperanza, rumiación de pensamientos y disminución del interés en actividades de su diario vivir, algunas expresiones fueron: <me quedo una sensibilidad por la situación que se presentó>, “no es que haya perdido el interés si no que por lo que me paso ya no me acercaba tanto a mis amigos. Lo anterior se relaciona, con lo propuesto por Avendaño et al (2018) quienes mencionan que:

El impacto del conflicto armado en la salud mental puede ser significativo y puede contribuir al desarrollo de la depresión en las personas afectadas, llevando a una disminución del interés y el disfrute en las actividades diarias, debido a que las personas pueden perder interés en actividades recreativas, sociales o laborales que antes les brindaban satisfacción (p. 3).

En el ámbito del conflicto armado, el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) presenta una compleja dinámica que puede agravar aún más los desafíos emocionales y sociales que enfrentan las personas afectadas. Las SPA, como el alcohol y las drogas ilícitas, pueden actuar como un mecanismo de escape ante el trauma, el estrés crónico y la incertidumbre que caracterizan el conflicto. Sin embargo, este consumo puede tener consecuencias devastadoras para la salud mental y física de las personas, así como para sus relaciones y comunidades. Según lo expuesto por Castaño et al. (2018):

Esta puede ser una problemática adicional que se presenta en el contexto del conflicto armado y puede atribuirse a una serie de factores interrelacionados, de esta manera, el conflicto armado genera altos niveles de estrés en las personas afectadas, donde el consumo puede ser utilizado como un mecanismo de escape o autogestión del estrés y las experiencias traumáticas (p. 11).

Asimismo, la desestructuración de las comunidades, la ruptura de los lazos sociales y el desplazamiento forzado, generan sentimientos de aislamiento, falta de pertenencia y pérdida de redes de apoyo, por lo que el consumo se convierte en una forma de afrontar la soledad y la sensación de desarraigo, por esta parte, el participante afirma consumir alcohol: “sigo consumiendo alcohol, pero en menor cantidad y más ahora debido a que hace unos años empecé a sufrir del corazón”, “el consumo de alcohol me ha traído algunos problemas con mi pareja, pero nada graves”.

Sin embargo, dicho consumo no fue una problemática que surgió a causa del evento traumático, dado que, se interroga y el consumo, específicamente de alcohol es una conducta que se presenta con normalidad y que se lleva a cabo en diferentes situaciones sociales; resaltando que hace varios años se efectuaba con más frecuencia e intensidad, aunque, en la actualidad mantiene el consumo de esta sustancia, pero con muy poca frecuencia. Es decir, el consumo de alcohol es una conducta latente antes, durante y después del hecho vivenciado. En relación con el riesgo suicida y teniendo en cuenta lo expuesto por Alarcón et al., (2020),

quienes mencionan que:

La exposición continua a la violencia y el desplazamiento forzado, llevan a condiciones de vida precarias y a la falta de acceso a servicios básicos como agua potable, atención médica, educación y la pérdida de empleo, son factores que consecuentemente pueden generar sentimientos de desesperanza y desesperación que contribuyen al riesgo suicida (p. 7).

No obstante, en relación a lo expresado por el participante, no se evidencian pensamientos o conductas que den pie a la existencia de riesgo suicida; por el contrario, reitera su interés en querer seguir con vida y manifiesta el establecimiento de metas y el fortalecimiento de su proyecto de vida, muestra de ello el participante dice: “No creo que morir vaya a solucionar todos mis problemas”. Por otro lado, el participante no reconoce el uso de la coerción como una manera de generar violencia por parte de los grupos armados en la comunidad, teniendo en cuenta lo mencionado por Medina (2021),

Esta es una herramienta utilizada para someter a las personas a través del miedo y la violencia, siendo un factor que contribuye al aumento del conflicto y al sufrimiento de la población afectada; si no, que existen normas establecidas a nivel social, por estos grupos, con el fin de que se lleven a cabo algunos comportamientos o por el contrario se dejen de realizar otras acciones, para el mantenimiento del orden público (p. 13).

Asimismo, se evidencia que el participante fue objeto de amenazas al momento de vivenciar el hecho traumático relacionado con el secuestro, donde el grupo armado implementó amenazas psicológicas, intimidación, chantaje y violencia, como medidas para sembrar el miedo y el control de sus acciones, entonces afirma: “en el momento en el que secuestraron me sentí amenazado, pero después de eso no”. Dejando clara la intención de hacerle daño y repercutiendo de manera directa en la tranquilidad, la calidad de vida y el bienestar psicológico del individuo. De esta manera, se afirma lo propuesto por Bartolomé (2019), referente a que algunas de las amenazas más comunes, se relacionan con amenazas directas a la vida y amenazas psicológicas, como el terrorismo, la intimidación y el chantaje.

En este orden de ideas, y conforme a las estrategias de afrontamiento que son herramientas importantes que permiten a los individuos reducir el estrés y manejar de manera saludable las situaciones estresantes (Cerquera, Matajira y Peña, 2020), se logra establecer que los diferentes hechos vivenciados conllevaron al participante al desarrollo de conductas de distanciamiento, priorizando en aspectos como no involucrarse en situaciones que no son de su competencia, con la finalidad de disminuir riesgos a su integridad; afirmando lo expuesto por Londoño (2020), quien señala que el distanciamiento puede ser una estrategia para evitar conflictos, proteger la privacidad o manejar emociones negativas como el miedo o la ansiedad.

Asimismo, según el relato proporcionado por el participante, se puede establecer que,

durante la experiencia traumática, implementó y mantuvo el autocontrol como estrategia de afrontamiento, evidenciándose a través de las acciones realizadas por el individuo para evitar llorar o gritar, las cuales le permitieron preservar su vida, protegerse y sobrevivir. De esta manera, la regulación de las emociones jugó un papel importante, implicando la capacidad de reconocerlas y gestionarlas en las situaciones estresantes, dado que, en el conflicto armado y este caso en particular el individuo experimentó una amplia gama de emociones intensas como el miedo, la ira y la tristeza, dio a conocer que: “me pude controlar un poco mientras estaba acostado ya que si me movía me podían matar” y “Pude controlar mis emociones y pensamientos mientras me hacia el muerto, porque si me ponía a llorar o a gritar me podían matar”. Lo anterior afirma lo propuesto por Ruiz y Martínez (2021), al mencionar que el autocontrol es una habilidad importante en el contexto del conflicto armado, porque puede ayudar a las personas a gestionar sus emociones, pensamientos y comportamientos en situaciones desafiantes y potencialmente peligrosas.

Respecto a la reevaluación positiva y de acuerdo a los resultados obtenidos, se establece una serie de aprendizajes implementados por el participante los cuales lo han transformado de manera positiva en función de su beneficio, para el establecimiento de su proyecto de vida, ejemplo de esto expresa lo siguiente: “ya me casé y uno empieza más a apreciar la vida y a disfrutar”, “ya uno consigue mujer y se va aferrando más a la vida y ora por los hijos, se fortalecieron más las creencias en Dios, todos esos golpes lo enseñan a uno a ser más humilde”, “ya uno aprende de esas situaciones y uno sabe que debe tener más cuidado y prevenir que pases estas situaciones” y “Ahorita estoy más optimista que antes porque hay proyectos de vida, proyectos por que luchar”. De esta manera, en concordancia con lo mencionado por Cerquera, Matajira y Peña (2020):

La reevaluación positiva, no soluciona directamente las dificultades causadas por el conflicto armado, pero puede ayudar a encontrar un sentido de esperanza, resiliencia y crecimiento personal en medio de la adversidad a través de la implementación de estrategias que permiten identificar situaciones positivas en medio de las dificultades que se pueden llegar a presentar (p. 11).

Finalmente, se puede establecer que el participante no emplea la autoinculpación como una estrategia para hacer frente o solucionar las problemáticas vivenciadas, por lo que no se evidencia distorsión cognitiva relacionada con la culpa. Asimismo, no se generan afectaciones en la autoestima y el bienestar emocional, ya que no se atribuye la responsabilidad de situaciones que están influenciadas por factores externos o situaciones complejas que se escapan del control individual, evitándose la distorsión de la realidad y obstaculización del proceso de superación.

En este orden de ideas, se difiere con lo propuesto por Loaiza (2017), al mencionar que, con relación a las víctimas del conflicto armado, -la autoinculpación puede ser un fenómeno

común, debido a que las personas que han sido afectadas por dicho conflicto pueden sentirse responsables de lo que les ha sucedido, incluso cuando la culpa recae en los perpetradores o en las circunstancias fuera de su control-.

## **CONCLUSIONES**

Es importante destacar que el participante es reconocido como víctima del conflicto armado colombiano en el Registro Único de Víctimas (RUV). En este estudio, se analizaron las características psicosociales en una de las víctimas del conflicto armado en Teorama, Norte de Santander, se identificó la presencia de síntomas relacionados al trastorno de estrés postraumático, dado que el participante manifestó sintomatología relacionada con esta condición, algunos de los síntomas fueron, la vivencia de situaciones traumáticas en la que estuvo expuesta su integridad física; alteraciones en el ciclo de sueño y pesadillas recurrentes; además, se evidenció que estos síntomas persistieron durante más de un mes, afectando las diversas áreas de su vida y adaptación.

Por otro lado, al analizar los resultados obtenidos mediante cada técnica, se puede observar que actualmente no se evidencian síntomas depresivos que afectan el estado de ánimo o la funcionalidad del participante en sus áreas de ajuste. No obstante, a partir del análisis realizado, se pueden identificar antecedentes de un posible episodio depresivo posterior al evento traumático. El participante informa que durante un intervalo de tiempo experimentó la pérdida de interés en actividades que antes le generaban placer, así como aislamiento y conductas evitativas. Además, se indagaron otros factores, como el consumo de sustancias psicoactivas (SPA), donde se evidencia que el consumo de alcohol era una conducta previa habitual al evento traumático. También se exploró la categoría relacionada con el riesgo suicida, encontrando la presencia de pensamientos rumiantes asociados a la muerte, es importante destacar que estos pensamientos no implicaban una idea estructurada de hacerse daño, sino más bien eran recuerdos del evento traumático vivido.

Del mismo modo, se pudo establecer que las características psicosociales que presentan un mayor grado de afectación en la víctima del conflicto armado de Teorama, Norte de Santander, están relacionadas con el estrés postraumático y los posibles episodios depresivos posteriores al evento traumático. Estas conclusiones se basan en el relato proporcionado por el participante y en el análisis de la teoría existente, lo que ha permitido contrastar estos aspectos y obtener los resultados correspondientes de manera precisa.

En relación a las amenazas, se demuestra que es un medio utilizado para generar violencia, dado que, el participante fue objeto de las mismas y posteriormente privado de la libertad, lo cual generó malestar en su diario vivir. Seguido a lo anterior, se percibe que, dentro de las estrategias de afrontamiento indagadas, la evitación, el autocontrol y la reevaluación positiva, fueron implementadas por el participante en las diferentes situaciones vivenciadas y

por el contrario la autoinculpación no fue una de ellas.

En este sentido, otro aspecto de gran relevancia se detecta por el hecho de que el participante normaliza las consecuencias que el conflicto acarrea, lo que lleva a minimizar el sufrimiento y el impacto real que este genera, debido a que al momento el participante considera estas consecuencias como algo común o algo esperado, se pasa por alto la gravedad de los traumas, las pérdidas y las dificultades que estas pueden acarrear, evidenciándose esto en el hecho de que el participante no manifiesta haber recibido atención psicológica, ni considera que sea necesario la aplicación de la misma.

Del mismo modo, la normalización de las consecuencias puede contribuir a la estigmatización y la falta de apoyo hacia las personas afectadas, debido a que, si se considera que sufrir de trastornos mentales, estrés postraumático u otras dificultades emocionales es algo normal, es menos probable que se busque la atención y el apoyo necesario. Esto puede perpetuar el ciclo de sufrimiento y dificultar el proceso de recuperación, por lo que es importante reconocer y tratar adecuadamente las secuelas psicosociales del conflicto para recibir el apoyo adecuado y vivir el proceso de recuperación y reconstrucción de la integridad de las víctimas.

Por último, en cuanto a los recursos psicológicos, se establece la importancia de las estrategias de afrontamiento en el contexto del conflicto armado, así como la importancia de hacer terapia psicológica, herramienta que facilita la adaptación al entorno, en concordancia a los aspectos presentados por el congreso de Colombia (2011), en el marco de la ley 1448, la cual cobija a las víctimas del conflicto armado, debido a que se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

## REFERENCIAS

- Aguirre, J. E. (2019). *Victimario: la víctima desconocida del conflicto armado colombiano. Análisis de su reparación en torno al principio de igualdad*. Scielo. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-98932019000200291](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-98932019000200291)
- Alarcón, V., Bahamón, M, Mercado, M., Saavedra G. y González G. (2020). *Salud mental de universitarios víctimas del conflicto armado: una aproximación desde el método mixto*. *Salud\_mental\_de\_universitarios.pdf* (unisimon.edu.co)
- Álvarez, L., Carmona V., Pérez R., y Jaramillo, R. (2020). *Factores psicosociales asociados al consumo de sustancias psicoactivas en adolescentes de Pereira, Colombia*. *Universidad y Salud*, 22(3), 213-222. *Factores psicosociales asociados al consumo de sustancias psicoactivas en adolescentes de Pereira, Colombia* (scielo.org.co)
- Amnistía Internacional (2022). *¿Qué es un conflicto armado según el derecho internacional humanitario?* <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/que-es->

un-conflicto-armado

- Ariza, S., Moreno, R., y Osorio, C. (2018). Diseño y validación del cuestionario de habilidades para personas víctimas de conflicto armado colombiano para la evaluación del estrés postraumático en población víctima del desplazamiento forzado en Colombia. arizadaniela2017.pdf (libertadores.edu.co)
- Arroyo J. (2013). Impacto psicosocial del conflicto armado en familias víctimas de Buenaventura (estudio de tres casos en Buenaventura). <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/71a73dd0-abfc-45c9-85b8-e0ee49219cac>
- Avendaño, P., Toro, T., Vargas, E. y Villalba, G. (2018). Protocolo de evaluación transdiagnóstico para estrés, ansiedad y depresión: un análisis con víctimas colombianas. Trends in Psychology, 26, 2119-2132. .15. Bertha Lucía Avendaño Prieto ESPANHOL. OK.indd (bvsalud.org)
- Bartolomé, M. (2019). Amenazas y conflictos híbridos: características distintivas, evolución en el tiempo y manifestaciones preponderantes. URVIO Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad, (25), 8-23. Amenazas y conflictos híbridos: características distintivas, evolución en el tiempo y manifestaciones preponderantes (*redalyc.org*)
- Bautista, S. (2017). Contribuciones a la fundamentación conceptual de paz territorial. *Ciudad Paz-anda*, 10(1), 100. <https://doi.org/10.14483/2422278x.11639>
- Castañeda, J., y Camargo, J. (2018). Salud mental en población víctima del conflicto armado en Colombia. I+ D Revista de Investigaciones, 12(2), 19-26. Salud mental en población víctima del conflicto armado en Colombia. | Castañeda | I+D REVISTA DE INVESTIGACIONES (udi.edu.co)
- Castaño, G., Sierra, G., Sánchez, D., Torres, Y., Salas, C., & Buitrago, C. (2018). Trastornos mentales y consumo de drogas en la población víctima del conflicto armado en tres ciudades de Colombia. Biomédica, 38, 70-85. Trastornos mentales y consumo de drogas en la población víctima del conflicto armado en tres ciudades de Colombia - HHRI
- Chárriez, M. (2012). Historias de vida: Una metodología de investigación cualitativa. *Revista Griot*, 5 (1), 50-67. Introducción (uv.mx)
- Cuesta B. y Rojas G. (2021). Los estudios sobre el conflicto armado y la construcción de paz en Colombia desde una perspectiva territorial: abordajes y desafíos. *Revista CS*, 33, 205-235. <https://doi.org/10.18046/recs.i33.3995>
- Centro de Pensamiento Global (CIDOB) (2018). Conflicto en Colombia: antecedentes históricos y actores. [https://www.cidob.org/publicaciones/documentacion/dossiers/dossier\\_proceso\\_de\\_paz\\_en\\_colombia/dossier\\_proceso\\_de\\_paz\\_en\\_colombia/conflicto\\_en\\_colombia\\_antecedentes\\_historicos\\_y\\_actores](https://www.cidob.org/publicaciones/documentacion/dossiers/dossier_proceso_de_paz_en_colombia/dossier_proceso_de_paz_en_colombia/conflicto_en_colombia_antecedentes_historicos_y_actores)

- Centro Nacional de Memoria Histórica (2013). ¡Basta ya! Memorias de guerra y dignidad. Bogotá Colombia. <https://centrodememoriahistorica.gov.co/basta-ya-memorias-de-guerra-y-dignidad/>
- Cerquera, C., Matajira, C., y Peña, P. (2020). Estrategias de afrontamiento y nivel de resiliencia presentes en adultos jóvenes víctimas del conflicto armado colombiano: un estudio correlacional. *Psykhe* (Santiago), 29(2), 1-14. Estrategias de Afrontamiento y Nivel de Resiliencia Presentes en Adultos Jóvenes Víctimas del Conflicto Armado Colombiano: Un Estudio Correlacional (*scielo.cl*)
- Cresswel (2009). Diseño De Investigación; Métodos Cualitativo, Cuantitativo Y Mixto [d4pqk8qw56np]. (s. f.). <https://idoc.pub/documents/cresswel-2009-diseo-de-investigacion-metodos-cualitativo-cuantitativo-y-mixto-d4pqk8qw56np>
- Cudris, T, y Barrios, N. (2018). Malestar psicológico en víctimas del conflicto armado. *Revista CS*, (26), 75-90 Malestar psicológico en víctimas del conflicto armado (*scielo.org.co*)
- Corredor G., L. y Sierra, J. R. (2019). Breve historia del conflicto armado en Colombia. Los libros de la catarata. <https://www.redalyc.org/journal/675/67569677010/>
- Congreso de Colombia. (2011). LEY 1448 DE 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1680697>
- DSM-5, (2016). Manual Diagnóstico Y Estadístico De Trastornos Mentales, Quinta Edición. American Psychiatric Association. [https://dsm.psychiatryonline.org/pb-assets/dsm/update/Spanish\\_DSM5Update2016.pdf](https://dsm.psychiatryonline.org/pb-assets/dsm/update/Spanish_DSM5Update2016.pdf)
- Garzón, O., Eslava, S., y Rincón, C. (2016). Violencia por conflicto armado y prevalencias de trastornos del afecto, ansiedad y problemas mentales en la población adulta colombiana. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 45, 147-153. *Redalyc*. Violencia por conflicto armado y prevalencias de trastornos del afecto, ansiedad y problemas mentales en la población adulta colombiana
- Gómez, R., Tamayo, M., Buitrago, G., Guarnizo, H., Garzón, O. Eslava, S., y Rincón, C. (2016). Violencia por conflicto armado y prevalencias de trastornos del afecto, ansiedad y problemas mentales en la población adulta colombiana. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 45, 147-153. Violencia por conflicto armado y prevalencias de trastornos del afecto, ansiedad y problemas mentales en la población adulta colombiana (*scielo.org.co*)
- Gonzales, L., (2020) TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Técnicas e instrumentos de investigación científica | *Repositorio CONCYTEC*
- Loaiza M. (2017). Estilo de afrontamiento al estrés postraumático predominante en población desplazada y víctimas del conflicto armado del municipio de San Carlos (ant), residentes

- en Envigado (Antioquia). iue\_rep\_pre\_psi\_loaiza\_2017\_estr s\_postraum tico.pdf
- Londoño, M. (2020).  Comprometidos o distanciados? Un análisis sobre la investigación en educación. Universidad pedagógica Nacional. [http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/11954/Comprometidos\\_o\\_distanciados\\_Un\\_an%C3%A1lisis\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_en\\_%20educaci%C3%B3n.pdf?sequence=1](http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/11954/Comprometidos_o_distanciados_Un_an%C3%A1lisis_de_la_investigaci%C3%B3n_en_%20educaci%C3%B3n.pdf?sequence=1)
- Medina A. (2021). La violencia sexual como arma dentro del conflicto armado: específica referencia del delito de esterilización forzada (Bachelor's thesis, Universidad EAFIT). La violencia sexual como arma dentro del conflicto armado : específica referencia del delito de esterilización forzada (eafit.edu.co)
- Okuda B. y Gómez R. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008)
- Olivar R., A. (2017). El Estado en el conflicto armado colombiano: entre la modernidad inconclusa, los retos del posacuerdo y de la globalizaci n1. <https://www.redalyc.org/journal/5742/574262162010/html/>
- Organización Panamericana De La Salud (OPS) (2022) <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-prevencion-suicidio-2022>
- Pérez, M., Cobo, R., Sáez, F., & Díaz, A. (2018). Revisión Sistemática de la Habilidad de Autocontrol <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n3/0718-5006-formuniv-11-03-00049.pdf> del Estudiante y su Rendimiento Académico en la Vida Universitaria. *Scielo*.
- Registro  nico de Víctimas (RUV) (2022). <https://cifras.unidadvictimas.gov.co/Cifras/#!/hechos>
- Reyes, R. y N nez, L. (2022). Estrés postraumático, bienestar psicológico y resiliencia en mujeres víctimas de conflicto armado colombiano. Estrés postraumático, bienestar psicológico y resiliencia en mujeres víctimas de conflicto armado Colombiano (unimagdalena.edu.co)
- Riba, C. (2017). La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa. Universidad Oberta de Catalunya. La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa (uoc.edu)
- Ríos, J., Bula, G., y Morales, J. (2019). Departamentos de frontera y violencia periférica en Colombia. *Revista Criminalidad*, 61(2), 113-132. Consultado el 08 de septiembre de 2023 en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-31082019000200113&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082019000200113&lng=en&tlng=es).
- Rosero, L. F. T. (2013). Colombia: una revisión teórica de su conflicto armado. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*. <http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/52/34>

- Ruiz, L, Marín, M., y Martínez, R. (2021). La inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento de las mujeres desplazadas víctimas del conflicto armado Anuario de Psicología jurídica, 32(1), 87-93. La Inteligencia Emocional y Las Estrategias de Afrontamiento de las Mujeres Desplazadas Víctimas del Conflicto Armado (*copmadrid.org*)
- Varela, J. C., De La Cruz-De La Cruz, C., Guerrero, J. M., Rodríguez, K. M. P., & Valle, O. K. (2021). Positive reappraisal as a stress coping strategy during the COVID-19 pandemic. *Salud Mental*, 44(4), 177-184. <https://doi.org/10.17711/sm.0185-3325.2021.023>
- Velandia, A. y Paba, B. (2021). Hechos victimizantes, gestión de conflictos y agresividad en víctimas del conflicto armado colombiano.(PDF) Hechos victimizantes, gestión de conflictos y agresividad en víctimas del conflicto armado colombiano (*researchgate.net*)
- Vera, P. (2021). Manual de introducción a la metodología de investigación en Psicología. Pamplona: *autoreseditores.com*

## Formación disciplinaria versus formación transdisciplinaria en la era digital

Dra. Maritza Coromoto Arcila  
maritzaarcilac26@gmail.com

Dra. PhD. Lisbeth Guerra  
lisbeth.yanira.2014@gmail.com

Docentes: Unellez-Barinas -Venezuela

### RESUMEN

Las actuales tendencias épocales en educación universitaria, han originado el estudio de realidades complejas y multidimensionales en este mundo globalizado interconectado dinámico, cargado de incertidumbres y contradicciones, permitiendo abrir un abanico multireferencial y multimetodológico que configura un nuevo modo de producción de conocimientos apostando más a la integración que a la disciplinariedad. Este producto se enmarca en el paradigma cualitativo, fenomenológico de tipo hermenéutico apoyado en la teoría crítica ; pretende utilizar información enfocada en un análisis interpretativo conjugando ese salto de lo disciplinario a lo transdisciplinario, creando una ruptura con el pensamiento simplificante y reduccionista, que concibe la idea objetivista y fragmentada de la realidad, haciendo necesario abrir caminos hacia la multiplicidad de conceptos y significados con visión transdisciplinaria; proporcionando mayor flexibilidad en la comprensión, explicación e interpretación de nuevas perspectivas y realidades orientado hacia una nueva racionalidad científica en la sociedad del conocimiento. El propósito del estudio es generar una nueva visión en la formación transdisciplinaria de los docentes de la Unellez como eje dinamizador, productor de conocimiento en la era digital. Las estrategias investigativas se hicieron recolectando e implementando información suministrada por (05) cinco informantes claves, aplicando la técnica de la entrevista, desarrollando subcategorías diseñadas por el investigador representando la base para la hermenéusis, esta nueva visión académica realizó un análisis interpretativo obteniendo hallazgos y resultados del fenómeno estudiado que dan respuesta a ese salto paradigmático de lo disciplinario a lo transdisciplinario en la formación del docente universitario, orientado hacia nuevas exigencias científicas y tecnológicas del siglo XXI.

**Palabras Claves:** Formación Disciplinaria, Formación Transdisciplinaria, Era Digital.

### Disciplinary training versus transdisciplinary training in the digital age

#### ABSTRACT

The current epochal trends in university education have led to the study of complex and multidimensional realities in this dynamic interconnected globalized world, loaded with uncertainties and contradictions, allowing the opening of a multi-referential and multi-methodological range that configures a new mode of knowledge production betting more on the

integration than to discipline. This product is part of the qualitative, phenomenological paradigm of a hermeneutic type supported by critical theory; intends to use information focused on an interpretive analysis combining this leap from the disciplinary to the transdisciplinary, creating a break with simplifying and reductionist thinking, which conceives the objectivist and fragmented idea of reality, making it necessary to open paths towards the multiplicity of concepts and meanings with transdisciplinary vision; providing greater flexibility in the understanding, explanation and interpretation of new perspectives and realities oriented towards a new scientific rationality in the knowledge society. The purpose of the research is to generate a new vision in the transdisciplinary training of Unellez teachers as a dynamic axis that produces knowledge in the digital age. The investigative strategies were made by collecting and implementing information provided by (05) five key informants, applying the interview technique, developing subcategories designed by the researcher representing the basis for hermeneusis, this new academic vision performs an interpretative analysis obtaining findings and results. of the phenomenon studied that respond to this paradigmatic leap from the disciplinary to the transdisciplinary in the training of the university teacher, orienting towards new scientific and technological demands of the 21st century.

**Keywords:** Disciplinary Training, Transdisciplinary Training, Digital Age.

## INTRODUCCIÓN

El ser humano a lo largo de su devenir histórico ha permanecido en una constante búsqueda de superación, de conocer, descubrir, crear nuevos paradigmas con la idea de “mejorar sus condiciones de vida” que le permitan evolucionar y desarrollarse de forma constante, para lograr tal propósito ha venido reformando el pensamiento y produciendo nuevos conocimientos y saberes en las distintas civilizaciones por las que ha atravesado. Para García (2019) los humanos nacemos con el instinto de aprender y adquirir nuevos conocimientos sobre el entorno, por lo que se requiere de atención para que lo aprendido adquiera significado y sentido, sin embargo; en la actualidad se cuenta con demasiada información sobre un tema, situación o problema lo que requiere el estudio de diferentes disciplinas para tomar decisiones sobre un determinado tema a investigar.

Por ello, se destaca la formación disciplinaria en su concepción más elemental como aquella formación relacionada con el "saber", con los conocimientos teóricos que deben adquirir los docentes y estudiantes en su formación en cuanto a las materias impartidas durante la especialidad o la carrera, lo disciplinar, conlleva a la reflexión sobre el conocimiento que se produce en un área disciplinar.

Johnson. L., Adams Becker, S., Cummins, M., Estrada, V., Freeman, A. & Hall, C (2016), manifiestan que el [conocimiento que las personas necesitan para vivir y trabajar](#) en la

sociedad actual es cada vez más interdisciplinario, centrado en problemas, basado en procesos, que requieren nuevas habilidades donde incluyen experiencia de trabajo en equipo, excelentes habilidades de presentación y comunicación, procesos de pensamiento crítico y gestión, convergiendo con capacidades digitales de la tecnología y la riqueza de información con la que efectivamente nos descubrimos a nosotros mismos.

En el mismo contexto Carrizo. L, Espina. M, Klein. J.(2004) establecen la concepción epistémica que sustenta y dinamiza la comprensión sobre la transdisciplinariedad, producida por el flujo de información circulando entre varias ramas de conocimiento y la principal tarea es la elaboración de un nuevo lenguaje, de una nueva lógica de nuevos conceptos que permitan un dialogo genuino entre diferentes dominios.

En sintonía con lo expresado, Fragoso, (2008; p.100) asevera que: La principal tarea de la transdisciplina es la elaboración de un nuevo lenguaje, de una nueva lógica, y de nuevos conceptos que permitan un dialogo genuino entre diferentes dominios. La transdisciplinariedad no es una nueva disciplina, una herramienta teórica, o una súper disciplina. Es la ciencia y el arte de descubrir puentes entre diferentes objetos y áreas de conocimiento.

Desde esta óptica, los conceptos generan una nueva visión de la realidad del mundo circundante que descubrirán dimensiones humanas y físicas de las distintas disciplinas unidas y se extenderían hacia otras en ese espacio del conocimiento global, permitiendo que se puedan diferenciar las materias o áreas disciplinar, pero no separadas de esta manera se producirá conocimiento que acceda enfrentar la transcomplejidad.

Esta correspondencia, disciplinariedad y transdisciplinariedad en la formación educativa es caracterizada, por ese salto paradigmático de interacción fecunda entre las distintas disciplinas que conforman ese tejido transdisciplinar donde ocurren eventos, acciones, nuevas percepciones, metáforas, construcciones, desconstrucciones, denominado por científicos sociales como "transcomplejidad", significa que se investiga lo que está entre, a través y más allá de las disciplinas, esta indagación teórica vista desde la formación docente posee grandes connotaciones y retos que orientan hacia una nueva sociedad, una nueva forma de conocer, pensar, vivir y convivir en la humanidad.

A la par de las consideraciones anteriores se establece que existen marcadas diferencias entre lo disciplinar y lo transdisciplinar en el contexto de la era digital; en razón que lo disciplinar es la no integración de dos o más disciplinas, contrario a lo transdisciplinar que es la integración de diferentes disciplinas para construir un enfoque holístico que incluye métodos para relacionar el conocimiento orientado a la resolución de problemas de la humanidad; en esta última década del siglo XXI, en la era digital las practicas educativas científicas han experimentado un avance de magnitud significativa, que ha requerido el surgimiento de nuevos esquemas disciplinares que conllevan al avance de visiones holísticas, por lo que aprender y adquirir nuevos saberes y conocimientos en la era digital desde lo transdisciplinar implica ser

parte de redes que se conectan bajo sentidos comunes, con nodos donde intervienen y participan compartiendo contenidos en un área de interés multiplicidad de disciplinas que cubren las necesidades de aprender de un individuo, para dar respuesta a las situaciones y necesidades del planeta,

Sin duda alguna, desde nuestra perspectiva una de las grandes diferencias entre lo disciplinar y transdisciplinar es el manejo de la información y comunicación, a través de las TIC las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y Conocimiento). y las TEP (Tecnologías para el Empoderamiento y la participación) la cual busca interactuar y crear contenido propio por los usuarios, además que estas tecnologías (TEP) permiten lograr en los procesos de formación que el estudiante genere opinión y construya nuevos conocimientos; considerando que el avance de estas tecnologías es inconmensurable; las sociedades académicas deben asumir enfoques diferentes como los transdisciplinario, en cuanto al abordaje del conocimiento orientado al crecimiento que se desplaza vertiginosamente en el mundo globalizado ,otra de las diferencias entre lo disciplinar y lo transdisciplinar es el estudio de la realidad donde lo transdisciplinar se contextualiza desde varios enfoques es decir, desde un marco multidimensional , transcomplejo, varias disciplinas aportan conocimiento para la solución de un problema real, contrario a lo disciplinar que se apoya en una sola disciplina lo que hace más difícil la resolución de situaciones presentes en el ámbito social

Por lo que Paoli (2020; p.353) destaca que “la idea de la transdisciplinariedad implica que los expertos conozcan los límites de sus propias disciplinas y que superen la autocontención que representan cada una de ellas”; argumentando que sólo se puede avanzar en el conocimiento usando nuevas visiones que se construyen a partir de los vínculos que se van descubriendo de una disciplina con otra, donde considera la ética como un factor esencial para luchar contra las tendencias destructivas y autodestructivas en el ser humano.

El propósito fundamental de la investigación es generar una nueva visión para la formación transdisciplinaria de los docentes de la Unellez, como eje dinamizador en la producción de conocimiento de la era digital. Aplica el método fenomenológico hermenéutico, apoyado en la teoría fundamentada, la ruta procedimental es el trabajo investigativo, el análisis de datos, la discusión e interpretación de resultados, y la revisión de teorías.

En este marco trascendental se justifica el estudio en virtud de que las sociedades contemporáneas están inmersas en un sin número de problemas que son de gradual complejidad, y que han tenido que enfrentar y no siempre se pueden explicar integralmente, hecho que le ha dado crecimiento sin precedentes al conocimiento transcomplejo (sentimientos, entorno social, representaciones sociales , realidades ,imaginación, creatividad, innovación, intuición) considerado una de las mayores riquezas del ser humano , esa capacidad de transformarse y transformar su realidad ha permitido que su historia este

impregnada de cambios paradigmáticos que coadyuvan a explicar los fenómenos desde la complejidad.

Es necesario acabar con la idea de rigidez, simplicidad y horizontalidad positiva que ha venido existiendo en la formación disciplinaria ; por lo que desde el punto de vista teórico - científico el estudio persigue como lo expresa Schavino y Villegas (2010) formar al investigador introduciendo un conjunto de principios fundamentales y generales, para que construya sus propios caminos técnicos y metodológicos al hacer ciencia e investigación; es decir que los seres humanos pueden cambiar en el transcurso del tiempo y tener percepciones de ideas que anteriormente las consideraban plenas y absolutas, por lo que su dinámica es cambiante, en tanto que avanzan las sociedades su cultura también, mediada por valores socio-históricos lo que lo convierte en transcomplejo reconociendo la existencia de múltiples niveles de la realidad

En Venezuela las universidades demandan nuevas reformas epistemológicas y metodológicas, ajustadas al mundo globalizado; requerimientos necesarios de los estudiantes en sus investigaciones a nivel de pregrado, postgrado, doctorado y postdoctorado para una formación transdisciplinaria, pertinente al contexto socio-cultural, histórico y económico, coadyuvando a la solución de problemas complejos que comprenda nuevos lenguajes, vinculado a situaciones locales, nacionales e internacionales.

Por todas estas exigencias científicas y académicas, surge la apremiante necesidad de dar el salto cualitativo al “pensamiento lógico-coherente” y transdisciplinario , motivar al docente , investigador facilitador de conocimientos, experiencias y saberes, para que desde lo intrínseco pueda desaprender, comprendiendo la transcomplejidad desde la complementariedad epistémica y metodológica, como uno de los principios del enfoque integrador transcomplejo donde lo aprendido en el hacer de su propio pensamiento valore la honestidad, la ética, la estética, y otras habilidades que posee y pueda razonar y transitar por el conocimiento hermenéutico de la reconstrucción del conocimiento científico. De esta consideración surge en el investigador la dialéctica de generar o diseñar nuevas propuestas formativas en educación desde lo transdisciplinario, propio de la nueva ciencia y trascender de lo dispuesto en la normativa universitaria sumergida en el empirismo positivista. Este nuevo pensar permitirá revelar desde su realidad, la oportunidad de construir, reconstruir, deconstruir, repensar desde su ser, su propio conocimiento científico.

### **Antecedentes teóricos**

Los trabajos de Morin (2010) y Nicolescu (2013) exploran las implicaciones que en educación tienen los enfoques transdisciplinarios y de pensamiento complejo en los procesos de enseñanza-aprendizaje, además de plantear la necesidad de transitar de un pensamiento

simple a uno complejo donde la transdisciplinariedad puede coadyuvar al avance de los procesos formativos en la educación de la era digital del siglo XXI.

De allí que Morin (2005) da multitud de referencias al paradigma de la complejidad en contraposición a lo que denomina paradigma de la simplificación, plantea la necesidad de construir y desarrollar un pensamiento complejo y la importancia de una acción ciudadana orientada por una forma de posicionarse en el mundo que recupera los valores de la modernidad. Por ello, a lo largo de estas últimas décadas el paradigma de la complejidad ha sido un referente desde diferentes ámbitos en el contexto subyacente, permitiendo abrir espacios a la argumentación y transformación de discursos que destaquen la nueva arquitectura compleja única y científica en la era de la tecnología de la información y comunicación.

Contextualizando, Arteaga (2015) expresa que la influencia que tienen las TIC y las redes sociales, en el ámbito educativo, se convierte en una valiosa herramienta para el proceso de aprendizaje, dado que el conocimiento colaborativo representa, un instrumento social que adoptan nuevas formas conductuales, nuevos entornos. Es decir, predomina la rapidez de la comunicación, con el propósito de crear formas de interactuar distintas y adquirir nuevos conocimientos. En esta línea de reflexión las Tecnologías emergentes reúnen nuevos elementos que contribuyen a generar oportunidades para realizar investigaciones de contenido significativo y alto valor académico conducentes a materializar el ideal transdisciplinario en la praxis educativa en la universidad de la era digital.

A la luz de este escenario, científicos sociales como Morín (2000) en sus investigaciones llegan a concluir que existe una insuficiencia paradigmática, epistemológica y metodológica en la ciencia mecanicista, por lo que urge la necesidad de introducirse en el pensamiento complejo con nuevos métodos para el estudio de los fenómenos. De esto infiere el autor que el pensamiento complejo es aquel capaz de unir conceptos que se rechazan entre sí y que son desglosados y catalogados en compartimientos cerrados por el pensamiento no complejo. No se trata de rechazar lo simple, se trata de verlo articulado con otros elementos; es cuestión de separar y enlazar al mismo tiempo

Aunado a lo expuesto, Nicolescu (1986) planteó un nuevo tipo de transdisciplinariedad donde identifica tres pilares de un nuevo abordaje: complejidad, múltiples niveles de realidad, y la lógica del tercero incluido. En este sentido según Nicolescu giran las reflexiones teóricas, en contraste con la realidad de un solo nivel y unidimensional del pensamiento clásico, en tanto que la transdisciplinariedad reconoce la multidimensionalidad de la realidad, donde la lógica del tercero incluido es capaz de describir la coherencia entre diferentes niveles de realidad.

En esa misma línea, Nicolescu(1998a) estima que la transdisciplinariedad, tiene por finalidad la comprensión del mundo presente desde el imperativo de la unidad del conocimiento

y a la vez transitan en la búsqueda de métodos que guíen de forma multidimensional, contextualizando la solución de los problemas a las diferentes realidades sociales desde una perspectiva transdisciplinar, donde los diálogos académicos como el cotidiano trasciendan, emerjan al ser socializados y superen ese conocimiento anterior limitado, parcelado, reduccionista, hegemónico que no permitan la comprensión de lo social desde el mundo diverso transcomplejo en el que hoy vivimos, con el surgimiento y profundización de la revolución informática en esta era digital, las TIC las redes sociales son parte fundamental del quehacer social y académico, lo que requiere de una transformación esencial de nuestros pensamientos, percepciones y valores para la mejor comprensión de las complejas realidades sociales, multidiversas y mediante estudios transdisciplinarios dar respuesta a sus necesidades

De la misma manera las ideas de Nicolescu (1998b), Morin (2005), citados por Espinosa, (2011.) sustentan el estudio, ya que demuestran que la implementación del enfoque transdisciplinario, permite cambios y transformaciones en los procesos formativos y en las personas involucradas en ellos. En razón que el aprendizaje en su constante y permanente evolución presenta cambios significativos en el campo del conocimiento; cambios que implican aprender a pensar complejamente la realidad a través de herramientas nuevas, así como saber que los pilares transdisciplinares y los principios complejos; significan que en este mundo convulsionado y complejo que estamos viviendo surgió la necesidad de ir más allá de trascender, conocer, desarrollar, transformar y construir nuevos enfoques, nuevo vocabulario, nuevas disciplinas que permitan redescubrir mediante la acción y reflexión en todos los ámbitos del conocimiento y del saber desplazando lo unidimensional hacia una realidad transcompleja que implique su observancia donde se articulan o se dé el cruce del conjunto de disciplinas que conlleve a la comprensión de la realidad existente con miras a la unidad del conocimiento del ser humano.

En concordancia con los argumentos expuestos es necesario valorar los alcances de la transdisciplinariedad que se enfoca hacia varios niveles de la realidad; sin embargo es pertinente descubrir brechas que aún nos separan de lo transdisciplinario, hay que lograr hacer esa transición de lo disciplinario a lo transdisciplinario, para ello se requiere según Galvani (2006); Schön, (2006); Pineau (2006); citados por Espinosa, (2011); de un modelo que tienda a la reflexión en y sobre la práctica y a una cooperativa de producción de saber que trasciende el modelo de la racionalidad técnica. La formación aún está basada en las disciplinas y en la especialización, se requiere un cambio de paradigma que recupere la integralidad del saber donde todas las disciplinas propias de una experiencia interactúen; es decir que existe la necesidad imperante de generar nuevas visiones del conocimientos para resolver los problemas de mayor complejidad del ser humano que cada día son más apremiantes en la búsqueda constante que surja lo positivo, en este mundo creciente, el cual no tiene precedentes en la "realidad" de la era digital desde la transdisciplinariedad donde converjan distintas disciplinas que permitan al ser humano aportar desde las diferentes áreas

de investigación y acción complejas y multidimensionales, produciendo nuevas conceptualizaciones y caminos metodológicos apropiados de la complejidad.

En el siglo XXI se ha visto marcadamente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, hecho que está inmerso en todas las áreas del conocimiento, en consecuencia, casi todas las ciencias del saber se favorecen por el uso de las TIC. La educación universitaria, se ha fortalecido por el empleo de las TIC, en virtud que contribuye de manera directa en el desarrollo de las funciones de creación intelectual, docencia y vinculación socio-comunitaria desde una perspectiva transdisciplinaria ; significa que se persigue la construcción o transformación del conocimiento transdisciplinar, transcomplejo a través del cual se integran las tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje , con miras a crear un ambiente de aprendizaje cónsono al contexto actual. Este proceso formativo debe fomentar el desarrollo del pensamiento crítico y transdisciplinario en el docente; para potenciar y fortalecer la calidad del conocimiento obtenido a través del desarrollo de habilidades cognitivas, investigativas de alto nivel académico con profundidad y rigor científico, configurando el aprendizaje tecnológico desde lo transdisciplinar.

En función de lo expresado Genatios y La Fuente (2004, p.114), refieren que “las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cumplen un papel importante en el desarrollo social de cualquier país, ya que contribuyen al logro de amplios objetivos nacionales, y permiten afrontar problemas que surgen de la complejidad del mundo actual.”; es así como lo educativo en general, está conectado de forma relevante e intrínseca a la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), su rol es preponderante en la formación transdisciplinar. De allí radica el hecho que, en esta era digital del siglo XXI, las ciencias sociales y humanas están transitando por enérgicos debates que demandan nuevas y mejores estrategias de generación de conocimientos que forme profesionales con aptitud, habilidades creativas e innovadoras, que posea interés por la investigación y lo humanístico, implicando la búsqueda de otros enfoques de pensamiento social desde la mirada de lo disciplinar hacia la transdisciplinariedad.

En suma , el estudio permite generar aportes significativos a nivel teórico práctico para la formación integral y permanente del docente universitario, investigador, facilitador, gestor de conocimientos rompiendo paradigmas de la formación disciplinaria clásica, emergiendo hacia la construcción de una formación transcompleja en esta era digital postmoderna, superando esa brecha que existe entre lo disciplinar y lo transdisciplinar , considerando que las universidades tienen el deber y la responsabilidad ineludible de transferir conocimientos para contribuir desde las diferentes disciplinas para solucionar ciertos problemas existentes en las sociedades emergentes y en líneas más generales aportar nuevos conocimientos a la comunidad científica.

## **METODOLOGÍA**

El camino metodológico que transita toda investigación, presenta los diferentes pasajes que puede recorrer el investigador para la construcción de conocimiento vinculados al estudio, donde se asumen distintos roles en cada etapa o proceso de la misma, indudablemente que todo investigador para el desarrollo óptimo del proceso investigativo, debe situar el marco metodológico preciso para responder y enriquecer el estudio permitiendo al investigador indagar sobre la metodología a utilizar de acuerdo a la naturaleza de su investigación .

En tal sentido Lincoln y Denzin (1994., p.576), sostienen que la investigación cualitativa es un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contra disciplinar, ya que atraviesa las humanidades, las ciencias sociales y las físicas; es multiparadigmática en su enfoque, los que la practican son sensibles al valor del enfoque multimetódico. Es decir que investigar y generar conocimiento desde el paradigma cualitativo y enfoque interpretativo desde lo transdisciplinario y con herramientas tecnológicas avanzadas con las que contamos en este siglo XXI, propician la realización de investigaciones y revisiones más allá de lo esperado o conocido.

En función de ello la investigación se orienta al paradigma cualitativo, fenomenológico de tipo hermenéutico apoyado en la teoría crítica y su intención es generar una nueva visión que permita desarrollar actividades practicas formativas en los docentes de la Unellez, con enfoque transdisciplinar; vinculado a estudiosos con formación transdisciplinaria. Las estrategias investigativas se harán mediante la recolección e implementación de información suministrada por los (05) cinco informantes clave, utilizando la técnica de la entrevista, permitiendo desarrollar las subcategorías diseñadas por el investigador que representan la base para la hermeneusis, esta nueva visión académica está fundamentada en un análisis interpretativo obteniendo hallazgos y resultados del fenómeno estudiado. Los hechos a observar en esta investigación, se hacen mediante una selección y revisión teórica, donde los informantes clave entrevistados, son considerados como aquellos que en forma suficiente contribuyen al desarrollo de la teoría para lo cual se realiza el trabajo de indagación.

A partir de allí se construyó un nuevo cuerpo teórico interpretativo para la formación docente transdisciplinaria en la era digital, originando una interacción dialógica que visualiza las opiniones de los informantes clave, en vinculación a las categorías y subcategorías utilizadas por el investigador facilitando la hermeneusis en el proceso de triangulación, además del análisis del marco teórico conceptual que da fundamento y sustento a la investigación.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

De los resultados obtenidos en el estudio se deduce que la formación del docente universitario, debe orientarse hacia la transformación transdisciplinaria ,con visión a nuevas

exigencias científicas y tecnológicas de este siglo, el docente debe convertirse en un facilitador, orientador, gestor de conocimientos, que trascienda de las actividades formativas comunes o tradicionales hacia procesos de producción de conocimientos desde el enfoque transdisciplinar dando origen a nuevas investigaciones que generen aportes significativos al desarrollo intelectual y a la sociedad científica del conocimiento.

Considerando que la transdisciplinariedad es de gran interés en la educación del siglo XXI, se evidencia en la investigación que es ineludible la formación docente en esta área del saber; para comprender mejor su impacto en la práctica docente y en la formación de los profesionales de la educación. Por lo que es preciso, romper con lo tradicional y trascender de la formación disciplinaria a una formación transdisciplinaria que permita comprender al docente, investigador cambiar su estilo y forma de enseñanza, de investigar con miras a articular, conectar, y activar procesos intersubjetivos que coadyuven a la creación y producción de conocimientos mediante líneas transcomplejas, vislumbrando de forma multidimensional y multidiversas realidades sociales.

Desde este contexto; son múltiples los fenómenos que interactúan de forma simultánea en los distintos ámbitos del saber. Lo que infiere en los resultados obtenidos en el estudio, es que el docente, investigador del siglo XXI, debe enfrentar los límites, las insuficiencias y las carencias del pensamiento simplificante, trascendiendo a lo transdisciplinario, no pudiendo eludir el desafío de lo complejo.

Asimismo, el estudio reveló que los docentes poseen preconcepciones sobre la transdisciplinariedad en su formación, que pueden limitar su capacidad para integrar diferentes disciplinas en su práctica docente. Desde esta visión académico pedagógica, se percibe la necesidad de construcción flexible de diversos seminarios y contenidos que se pueden impartir dentro de un plan de estudio de especialización, dirigidas al docente universitario, investigador y puede cambiar percepciones que influyen en su enfoque pedagógico, en su capacidad para abordar problemas complejos desde una perspectiva transdisciplinaria. Esto indica que la formación docente con enfoque transdisciplinario puede favorecer la calidad educativa.

En síntesis; los resultados investigativos arrojaron que la formación dirigida a los docentes, permitirá el fortalecimiento de un profesional identificado como un ser de calidad académica, integral, creativo, crítico, reflexivo, humanista, en tanto que esa misma naturaleza, le permita la integración e interacción dialéctica con sus discentes en el proceso enseñanza aprendizaje, como praxis pedagógica

## **CONCLUSIONES**

Se destaca que, a lo largo de este artículo, se ha investigado para dar respuesta a ese salto paradigmático de lo disciplinar a lo transdisciplinar a partir de la revisión de autores que se

han ocupado en exponer de manera crítica lo transdisciplinario y su complejidad en los procesos de formación educativa. Al mismo tiempo, invita al docente investigador a accionar para lograr la solución de problemas relevantes en el complejo mundo social, ofreciendo algunas precisiones de orden conceptual, mediante una secuencia pedagógica y metodológica que podría aplicarse en escenarios universitarios con la intención de construir nuevos contextos que favorezcan la práctica investigativa desde lo transdisciplinario configurando ese salto hacia la complejidad.

Este proceso investigativo se sustenta en los aportes de los destacados autores Nicolescu, Morín y Martínez, sus estudios de la transdisciplinariedad son inminentemente relevantes en la era digital, dieron origen a un nuevo vocabulario a nuevas nociones a una apertura del pensamiento complejo a trascender, a transformar la realidad dejando ver como la era transdisciplinaria elimina la homogeneización, y sustituye la reducción cartesiana con un nuevo principio de realidad que emerge de la coexistencia de una diversidad compleja y una unidad abierta, hacia el *complexus*; significando como lo uno y lo múltiple se vinculan produciendo ese tejido de retroacciones, eventos, interacciones, acciones creando el mundo fenoménico en la era digital, donde la formación educativa es disruptiva y tecnologizada, ya que lo que se busca es romper con métodos de enseñanza y aprendizaje tradicionales promoviendo la creatividad, la innovación y el pensamiento crítico que abrirá espacios de relaciones inter y transdisciplinarias en todos los ámbitos del saber y el conocimiento.

La formación del docente universitario en lo transdisciplinario será imprescindible en esta era digital del siglo XXI; debe existir coherencia y pertinencia entre el discurso y la acción, que permita integrar el trabajo colaborativo en el contexto educativo que visualice el cosmos desde lo más simple a lo más complejo como parte de su vida integral y profesional.

## REFERENCIAS

- Arteaga, K. (2015). Uso de las redes sociales como elemento transformador de la conducta de los estudiantes universitarios. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/3979/5216> (Consultado: 2023, septiembre 9)
- Carrizo, I. Espina, M. y Klein, J. (2003) Transdisciplinariedad y complejidad en el análisis social. Gestión de las Transformaciones Sociales (MOST). UNESCO. <http://www.unesco.org/most>
- Espinosa, A. C. (2011). Estrategias metodológicas para operacionalizar la práctica educativa transdisciplinaria, en conjunto con los actores universitarios, en las licenciaturas del Centro de Estudios Universitarios Arkos de Puerto Vallarta, Jalisco, México (Tesis doctoral, Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica),

- Fragoso, O. (2008) Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle México 2008 El giro del diseño: transdisciplina y complejidad M.A.V. Olivia Fragoso Susunaga Investigadora, Escuela Mexicana de Arquitectura, Diseño y Comunicación Universidad La Salle E-mail: ofs@ulsa.mx, olivilis@gmail.com
- García, E. (2019). Cómo desaprender y reaprender: el cerebro no se formatea, pero podemos hacerlo. Disponible en <https://aunclicdelastic.blogthinkbig.com/desaprender-y-reaprender-en-la-era-digital-podemos-hacerlo>
- Genatios, C. y La fuente, M. (2004) Las Tics en el ámbito de la complejidad. Revista científica Volumen 2 Numero3 Universidad Bicentenario de Aragua
- Johnson, L., Adams Becker, S., Cummins, M., Estrada, V., Freeman, A. & Hall, C (2016). NMC Horizon Report: 2016 Higher Education Edition. Austin: The New Media Consortium. <https://www.learntechlib.org/p/171478/>
- Lincoln. Y.S y Denzin, N.K. (1994). The Fith Moment. Handbook of Qualitative Research (pp. 575-586). London: Sage Publications.
- Morín, E. (2000). Los Siete Saberes Necesarios Para la Educación del Futuro. Colombia: Ministerio de Educación Nacional.
- Morin, E. (2001). Introducción al Pensamiento Complejo. Barcelona: Gedisa.
- Morin, E. (1990) introducción al pensamiento complejo. Traducción Marcelo Pakman España editorial: Gedisa. S.
- Morin, E. (2005). Introducción al pensamiento complejo. España: Editorial Gedisa
- Morin, E. (2010). Sobre la interdisciplinariedad. Consultado en: [http://pensamientocomplejo.org/docs/files/morin\\_sobre\\_la\\_interdisciplinaridad.pdf](http://pensamientocomplejo.org/docs/files/morin_sobre_la_interdisciplinaridad.pdf).
- Nicolescu, B. (1986) Conferencia :Symposium on Science and the Boundaries of Knowledge: the Prologue of Our Cultural Past, Venice, 1986 Fondazione Giorgio Cini (Italy)
- Nicolescu, B. (1998-a). La Transdisciplinariedad: una nueva visión del mundo. Manifiesto Centro Internacional para la Investigación Transdisciplinaria (CIRET). Paris: Ediciones Du Rocher.
- Nicolescu, B. (1998-b). Teoría del conocimiento transdisciplinar a partir del [Manifiesto]. de <http://www.ceuarkos.com/manifiesto.pdf>

- Nicolescu, B. (2013). La necesidad de la transdisciplinariedad en la educación superior. *Traspassando fronteras*, 3, 23-30. <https://doi.org/10.18046/retf.i4.1779>
- Paoli Bolio, F. (2020). Multi, inter y transdisciplinariedad, Investigador en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Probl. anu. filos. teor. derecho* no.13 Ciudad de México ene./dic. 2019 Epub 19-mayo-2020. <https://www.scielo.org.mx/pdf/paftd/n13/2007-4387-paftd-13-347.pdf>.
- Schavino, N. y Villegas, C. (2010). De la teoría a la praxis en el enfoque integrador transcomplejo. *Proc. del Congreso Iberoamericano de Educación Metas 2021*, Buenos Aires, Argentina.

## **Bonos de Carbono y Competitividad Empresarial: Cómo la Adopción de Prácticas Sostenibles Puede Generar Ventajas Estratégicas**

**Leonardo Fabio Montoya Guiral**

Alumno de Posgrado

Universidad Santo Tomás - Sede Medellín

leonardo.montoya@ustamed.edu.co

### **RESUMEN:**

La relevancia de este artículo está fundamentada entre la competitividad empresarial y el uso de bonos de carbono como instrumentación para adaptarse al cambio climático, estos bonos tienen la capacidad de incentivar la reducción de emisiones de GEI, permitiendo que las empresas compensen sus emisiones por medio de proyectos de conservación de ambientes naturales; asimismo se investiga cómo la adaptación e implementación de prácticas sostenibles genera ventajas estratégicas para las empresas, haciéndolas más competitivas en un mercado que le importa la responsabilidad corporativa y la sustentabilidad. Además de ayudar a reducir las emisiones y mejorar la imagen pública, el uso de bonos de carbono permite beneficios financieros a las organizaciones; destacando un caso irlandés donde las empresas que cultivan algas marinas emiten bonos de carbono, aprovechan esta ventaja que otorga esta biomasa en términos de crecimiento rápido y beneficios eco-sistémicos. La investigación abarca también el impacto de las prácticas sostenibles en la rentabilidad financiera de las organizaciones, se expresa que la adopción de estas prácticas sostenibles, como la eficiencia energética y la reducción de residuos, trae ahorros en costos, en contextos de eficiencia operativa, además como valor agregado la fidelización de clientes y oportunidades de financiamiento. Se hace mención de las iniciativas locales, donde se ha implementado desde lo legislativo, normativas legales que estimulan el cuidado y protección del medio ambiente, y de igual forma políticas de mitigación para el cambio climático, por otro lado como entes gubernamentales usan instrumentos económicos para fijar el precio de los bonos de carbono.

**Palabras clave:** competitividad empresarial, prácticas sostenibles, mitigación del cambio climático, ventajas estratégicas, mercado de carbono.

### **Carbon Credits and Business Competitiveness: How the Adoption of Sustainable Practices Can Generate Strategic Advantages**

#### **ABSTRACT**

The relevance of this article is based on business competitiveness and the use of carbon bonds as an instrument to adapt to climate change, these bonds have the ability to encourage the reduction of GHG emissions, allowing companies to offset their emissions through projects for the conservation of natural environments; It also investigates how the adaptation and implementation of sustainable practices generates strategic advantages for companies, making them more competitive in a market that cares about corporate responsibility and sustainability. In addition to helping reduce emissions and improve public image, the use of carbon credits allows financial benefits to organizations; highlighting an Irish case where companies that grow seaweed issue carbon credits, taking advantage of this biomass in terms of rapid growth and ecosystem benefits. The research also covers the impact of sustainable practices on the

financial profitability of organizations, it is expressed that the adoption of these sustainable practices, such as energy efficiency and waste reduction, brings cost savings, in contexts of operational efficiency, in addition as added value customer loyalty and financing opportunities. Mention is made of local initiatives, where legal regulations that encourage care and protection of the environment have been implemented from the legislature, and in the same way mitigation policies for climate change, on the other hand, as governmental entities use economic instruments to set the price of carbon credits.

**Key words:** business competitiveness, sustainable practices, climate change mitigation, strategic advantages, carbon market.

## INTRODUCCIÓN:

En el inminente panorama empresarial, el cambio climático es uno de los retos más perentorios a escala global, por lo tanto en este contexto los bonos de carbono crecen como un instrumento importante para rodear y confrontar la mitigación del cambio climático, promoviendo en las empresas prácticas sostenibles.

Este modelo empresarial en forma de bono, representa una forma de incitar a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, otorgando a las organizaciones empresariales compensar sus emisiones por medio de financiación de proyectos, dedicados a la conservación de bosques, especies de animales, cuerpos de agua, entre otros, siendo así un modelo de negocio que contribuye a la reducción de emisiones en otros lugares del planeta.

Este artículo tiene como objetivo, investigar la relación entre la competitividad empresarial y los bonos de carbono, de la misma manera examinar como la adopción de prácticas sostenibles generará ventajas estratégicas para las empresas. La aceptación de estos principios sostenibles no solo permiten mitigar los cambios climáticos, también permite a las empresas que adquieren estos bonos, ser más competitivas frente a otras organizaciones en un mercado consciente que da importancia a la responsabilidad corporativa y la sustentabilidad. En el mercado de carbono las organizaciones pueden vender o comprar unidades de reducción de emisiones, lo que convierte a este mercado en algo clave para fomentar la reducción de emisiones y que al tiempo recompensa a las empresas que adoptan esta práctica sostenible. Los resultados de los cambios globales en la gestión forestal son múltiples, como lo ilustra nuestro estudio de caso sobre los efectos plurales de la mitigación de GEI. Aquí se describe cómo los contratos de compensación lograron consolidar los vínculos entre los profesionales encargados del desarrollo de las operaciones forestales, las estructuras públicas y privadas interesadas en la mitigación de GEI y los propietarios de tierras que luchan por financiar la gestión de sus bosques. (Baker et al., 2022).

Los bonos de carbono no solo ofrecen incentivos financieros a las organizaciones al momento de enfrentarse a l pago de posibles multas, por afectación al medio ambiente, además permiten a las empresas invertir en proyectos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero; al contribuir en el mercado de carbono, las organizaciones pueden no solo cumplir con sus deberes de reducción de emisiones, sino también mejorar su reputación y competitividad frente a otras empresas o posibles alianzas estratégicas, accionistas, proveedores, etc. Y reducción de gastos, siendo más competitivas y rentables, de igual forma se mitiga su impacto ambiental y se reducen costos operativos, mediante la eficiencia energética por ejemplo o el uso responsable de los recursos o materias primas.

Es notable en países europeos como Irlanda el alcance que pueden tener estos modelos de negocio verde, en el antes mencionado país, los bonos de carbono son emitidos por empresas que cultivan algas marinas. Las macroalgas, comúnmente conocidas como algas marinas, son una materia prima de biomasa prometedora para ayudar al desarrollo de la bioeconomía (Golberg et al., 2021). Las algas marinas

ofrecen claras ventajas sobre la biomasa terrestre, ya que no requieren tierra, agua dulce, fertilizantes, herbicidas o pesticidas para lograr sus altas tasas de crecimiento (Hasselström et al., 2020). El cultivo de algas marinas también brinda muchos servicios ecosistémicos, como la biorremediación de nutrientes, la mitigación de la acidificación de los océanos y un servicio de mitigación climática que captura el carbono atmosférico. (Collins et al., 2021)

Asimismo cuando una empresa participa en la adopción de prácticas sostenibles y la participa en el mercado de bonos de carbono argumenta un compromiso robusto con la responsabilidad corporativa y la sustentabilidad, por lo tanto atare a su contexto a posibles consumidores e inversionistas que cada día están más preocupados por el impacto ambiental de las empresas, y como agregado la empresa puede crear fidelización de los existentes.

## **METODOLOGÍA:**

El investigador ha requerido recrear un boceto, investigativo, descriptivo desde la perspectiva del estado del arte, reconociendo las formas diversas que tiene una organización para combatir y reponer los daños al medio ambiente desde sus operaciones de producción.

Se espera que la reducción de emisiones aumente la competitividad de las empresas; sin embargo, este postulado aún es discutible. Por un lado, se cree que la reducción reduce los costos de la ineficiencia, pero las empresas necesitan inversiones costosas que pueden aumentar los costos de capital. El gobierno de Indonesia tiene interés en reducir las emisiones de carbono manteniendo la competitividad. Usando un análisis de regresión de mediación, este estudio examinó el efecto directo de la inversión verde, la propiedad extranjera y la exportación en la competitividad. Investigó los efectos indirectos de las tres variables sobre la competitividad mediados por el crecimiento de las emisiones de GEI. Los resultados de este estudio son que una inversión en inversión verde puede reducir las emisiones de GEI, pero a través de la reducción de GEI, la inversión no puede mejorar la competitividad. La propiedad extranjera puede reducir el crecimiento de las emisiones de GEI y, a través de la reducción de GEI, la propiedad extranjera puede mejorar la competitividad. Finalmente, la exportación aumenta el crecimiento de las emisiones de GEI, pero el aumento en el crecimiento de las emisiones de GEI reduce la competitividad. Estos hallazgos indican que la reducción de emisiones de GEI es un factor de éxito para que las empresas logren competitividad (Rokhmawati, 2021).

Uno de los países donde se ha fijado un objetivo de liberación al comercio, por medio de la reducción de la huella de carbono, ha sido Indonesia, la iniciativa principalmente consiste en eliminar principalmente las barreras en el comercio y la inversión, esto le ha hecho experimentar al país una tendencia creciente de 2009 a 2017, ocupando el lugar 13 en el universo de la inversión extranjera directa, atrajo US\$23 mil millones. La norma ISO 14067 e ISO 14044 inclinada para el sistema de productos, e insumos, materiales y flujos de energía son oportunos para determinar el desempeño ambiental en las organizaciones, aun así solo empresas comprometidas con maquinaria y tecnología de carbono eficiente hacen cumplimiento de estas certificaciones; el crecimiento de clientes dispuestos a pagar precios superiores por productos bajos en carbono, genera más oportunidades comerciales, esto lleva a la reflexión estratégica, en el diseño de estrategias bajas en carbono, aun así para una empresa ser sostenible debe considerar la protección ambiental y buscar clientes sensibles con el medio ambiente, porque esto creara competitividad en los mercados de exportación.

¿Existe un retorno financiero positivo, para mediante el uso de prácticas sostenibles?

Una forma de evaluar el progreso de las empresas hacia el logro de los ODS desde el punto de vista del impacto es medir el impacto en los ODS en relación con el desempeño de la sostenibilidad

empresarial (es decir, evaluar cómo las empresas prácticas y actividades sostenibles están ayudando a alcanzar los ODS), (Khaled et al., 2021).

En primer lugar al ejercer practicas sostenibles la empresa se conduce a ahorrar costos y eficiencia operativa, si la empresa usa medidas de eficiencia energética, uso responsable de recursos, reducción de residuos, se reducen gastos energéticos, esto resulta en aumento de la rentabilidad y productividad. La sostenibilidad empresarial crea caminos hacia la innovación en los procesos que conectan a la empresa con los mercados, desarrolla la creatividad, la búsqueda de nuevos nichos de clientes que buscan servicios innovadores que se preocupan por el impacto medio ambiental, esto se traduce en el mercado a retorno financiero positivo.

Desde un segundo punto de vista consideremos la alta demanda, y además creciente de consumidores y grupos de interés que se inclinan hacia la responsabilidad social y la sostenibilidad, las personas están evidenciando selectividad por servicios y productos que provienen de empresas comprometidas con la sostenibilidad, estas empresas pueden crear fidelización de clientes, encontrar lealtad, esto igualmente se traduce como crecimiento de las ventas.

Otra cara de la moneda en la sostenibilidad, el uso y promoción de bonos de carbono, son los inversionistas, quienes prestan cada día mas atención a estos aspectos de responsabilidad corporativa, fijación en las empresas que demuestran solides en sostenibilidad y el cumplimiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), esto para una empresa es iguala mejores condiciones de financiamiento y retorno financiero.

Es evidente que la inversión en crecimiento sostenible y la posterior inclusión de empresas suecas, más allá de promover el acceso a recursos financieros y mejorar su reputación, ofrecen méritos económicos que afectan el valor de la empresa. De hecho, la inclusión de una empresa en el DJSI, que es un indicador de la eficiencia ambiental y social, daría como resultado una mayor rentabilidad financiera. El CSRD es un tipo de divulgación voluntaria que utilizan las corporaciones para promover la conciencia pública, mejorar su reputación y protegerse de la culpabilidad de la sociedad. Un informe de sostenibilidad puede incluir ofertas de estadísticas amplias y detalladas sobre el desarrollo sostenible del negocio de forma bien estructurada y objetiva, lo que permite a los inversores obtener nuevos conocimientos sobre los resultados de la empresa. (Pham et al., 2021)

En Colombia los bonos de carbono han sido un producto novedoso, se entiende por ellos como un incentivo donde existe producción económica favorable, no obstante es de utilidad comprender desde la perspectiva de un estudio jurídico la trazabilidad y la pertinencia que promulga el estado colombiano, reconociendo al país como una gran fuente biodiversa, con gran potencial en este campo, y aun así no pertenecemos a este mercado con la influencia que merece tener la nación; Colombia tiene la topografía ideal para vender bonos de carbono, lastimosamente no es notorio la estimulación a este tipo de empresas, pero esto a la vez es una oportunidad de ingreso para inversionistas, que tengan interés por este negocio, ¿tienen precio en el mercado colombiano? Así como muchos países en el mundo, Colombia ha implementado instrumentos económicos de fijación de precio al carbono, cuyos objetivos se basan en integrar en el comportamiento de quienes emiten los impactos y costos de las emisiones y la gestión del cambio climático de una manera eficiente y amigable; a la vez, permiten movilizar flujos financieros adicionales para la gestión del cambio climático e impulsa las inversiones hacia tecnologías limpias; también anima a los actores privados a reducir la intensidad de sus emisiones y propender por cobeneficios ambientales, locales y regionales. (*Preguntas Frecuentes - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2022*)

Las posibilidades que generan este tipo de negocios que comercializan bonos de carbono, no solo posibilitan el cuidado y la reforestación de bosques naturales, fuentes hídricas, animales y comunidades, a

su vez son una oportunidad de generar riqueza económica. Los bonos de carbono (conocidos también como offsets en inglés o créditos de compensación), son reducciones de emisiones o absorciones de Gases Efecto Invernadero – GEI resultantes de iniciativas de mitigación, validados y verificados bajo estándares específicos o en el marco de programas de certificación. Cada crédito de carbono representa una tonelada de CO2 equivalente reducida o removida de la atmósfera. La denominación de bonos de carbono generalmente se utiliza para identificar las unidades de carbono que se transan a través de mercados voluntarios.

Las iniciativas de mitigación son definidas por la Resolución 1447 de 2018 (artículo 3 – definiciones) como programas, proyectos, acciones o actividades desarrolladas a nivel nacional, regional, local y/o sectorial cuyo objeto es la reducción de emisiones o remover y capturar GEI. (*Preguntas Frecuentes - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2022*).

¿Cómo aportan los bonos de carbono a los compromisos nacionales e internacionales en materia de cambio climático?

Teniendo en cuenta que los bonos de carbono son los resultados de las iniciativas de mitigación, estos representan la cantidad de GEI reducidas o removidas de la atmósfera al implementar diferentes acciones que, siempre que cumplan con la normativa aplicable (Resoluciones 1447 de 2018 y 831 de 2020), pueden ser contabilizadas para el cumplimiento de las metas de cambio climático de GEI establecidas por el Gobierno Nacional bajo la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático – CMNUCC.

Las acciones que pretendan demostrar sus resultados en ese marco y/o que pretendan ofertar sus resultados para optar a pagos por resultados o compensaciones similares, deberán registrarse en el Registro Nacional de Reducción de las Emisiones de GEI – RENARE (creado por el artículo 175 de la Ley 1753 de 2015 y reglamentado mediante la Resolución 1447 de 2018). Esta herramienta permite visibilizar los aportes de los diferentes actores privados hacia los compromisos nacionales, permite tomar decisiones a los interesados sobre dónde y cómo formular sus proyectos para alinearse con iniciativas existentes, y permite al Gobierno Nacional contabilizar los aportes de estos proyectos en la meta nacional (Contribución Nacionalmente Determinada – NDC por sus siglas en inglés) de reducción de emisiones de GEI frente al Acuerdo de París. (*Preguntas Frecuentes - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2022*).

La resolución 1447 de 2018 y la resolución 831 de 2020, fueron emitidas en Colombia por el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, dicha resolución ordena el Sistema de Información Nacional de Cambio Climático (SINACC) quien fundamenta las direcciones procedimentales para reportes y registros de todas las acciones relacionadas con el cambio climático, es importante comprender el contexto legislativo, normativo que se mueve alrededor, del impacto medio ambiental, por parte del gobierno colombiano, para realizar un acercamiento acertado a la hora de iniciar un estudio de mercado en la dirección de crear un negocio de bonos de carbono.

El SINACC facilita la recolección de datos sobre emisiones de GEI, sobre planes de adaptación y proyectos de reducción de emisiones, además a esto facilita, generar monitoreo y evaluación del progreso a nivel país en la activación de acciones que hacen frente a cambio climático; por otro lado la resolución 1447 decreta las obligaciones y requisitos para las entidades privadas y públicas en dirección a información relacionada con el cambio climático. De igual manera es importante reconocer como la resolución 831 de 2020 ordena los criterios metodológicos para la identificación, priorización y seguimiento de proyectos de adaptación al cambio climático en los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento básico".

La resolución tiene como objetivo principal promover la adaptación al cambio climático en el sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia. Reconocer los impactos que el cambio climático puede

tener en los recursos hídricos y la prestación de servicios de agua y saneamiento. Además, busca garantizar la sostenibilidad de estos recursos.

En Colombia la ley 1753 de 2015, mediante el artículo 175, a través de la resolución 1447 de 2018, hace referencia a la gestión integral de gases de efecto invernadero, es conocida como ley de cambio climático en el país, hace énfasis en la importancia de reducir la cantidad de emisiones del GEI y además que las prácticas sostenibles se promuevan en distintos sectores económicos. Aquí el MADS es quien implementa incluso los inventarios nacionales de emisiones, promueve tecnologías limpias y la eficiencia energética. Además a esto también la resolución 1447 otorga los requisitos a entidades privadas y públicas en contexto de divulgación de información relacionada con el cambio climático la identificación de fuentes de emisiones.

Todo este enunciado anterior que desde lo jurídico y gubernamental hace énfasis en el cuidado del medio ambiente, es el contexto donde las empresas deben hacer operar sus acciones de responsabilidad corporativa.

Si bien el uso voluntario de créditos de carbono como compensaciones ha permitido a las empresas reclamar la neutralidad de carbono para marcas, líneas de productos, eventos y organizaciones durante décadas, los mercados de carbono y la noción de compensación siempre han estado sujetos a críticas de principios. Algunos autores argumentan que la mercantilización y conmensuración del carbono a través de los mercados se basa en una visión reduccionista de la naturaleza que asume que el ciclo global del carbono puede medirse, cuantificarse y dividirse en derechos de propiedad de una manera que, en última instancia, es incongruente con la realidad. Además, se argumenta que a través del comercio de emisiones de GEI, las responsabilidades que las entidades deberían realizar por sí mismas se transfieren a otros, un fenómeno conocido como la "preocupación por el sacrificio colectivo". Al transferir sus responsabilidades a terceros, los contaminadores originales tienen poco que hacer para cambiar sus acciones perjudiciales para el medio ambiente, lo que los aleja de sus deberes cívicos. (Trouwloon et al., 2023), por lo tanto se argumenta ampliamente que el papel de la compensación de carbono en la entrega de soluciones climáticas completas es algo limitado. (Trouwloon et al., 2023).

Es previsible que dentro del término Responsabilidad Corporativa se incluyen riesgos empresariales, esto manifiesta la importancia de permanecer en supervisión efectiva en cuanto al tipo de declaraciones expresada por la organización en cuanto al clima, se requiere que las organizaciones sean cuidadosas al momento de declarar y no quedar en exposición ante cualquier riesgo comercial; lo que significa riesgos para la reputación de la organización. Las afirmaciones engañosas han aumentado exponencialmente con una mayor conciencia pública de los riesgos e impactos climáticos cada vez más recurrentes. (Trouwloon et al., 2023). La legitimidad ambiental debe ser clara, transparente, puede ser realista que una declaración climática no se encuentre respaldada a largo plazo por objetivos creíbles, pero una estrategia o plan de amplia solidez dirigida a la disminución del carbono, dará créditos a la calificación remitida desde la sociedad civil y gubernamental.

La responsabilidad corporativa de igual forma va en aumento, en la última década, como lo indica el creciente número de demandas relacionadas con la RSE en los Estados Unidos y Europa. (Trouwloon et al., 2023). En estas demandas se manifiestan las normativas que protegen a los inversionistas y consumidores, dando confianza y credibilidad a las declaraciones corporativas, debido que estas declaraciones influyen en el criterio de los inversionistas al momento de ingresar dinero a una organización.

## **RESULTADOS y DISCUSIÓN:**

La investigación de como los bonos de carbono incrementan la competitividad empresarial y de cómo al mismo tiempo suponen ser una práctica sostenibles, siendo así mismos una ventaja estratégica para la organización que los implemente en su cotidianidad, revela que este tipo de inversión verde, por decirlo así, contribuye a la reducción de emisiones de GEI, con énfasis en el siguiente pero: el aumento significativo de la competitividad no es directo, aunque si contribuye de forma parcial, aun así se identifica que este tipo de práctica abre puertas competitivas en casos de inversión extranjera; desde otro punto de vista se muestra que se asocia con la exportaciones aumentos en las emisiones de GEI, lo cual reduce de manera significativa la competitividad, pero esto anclado a la imagen del país al cual pertenece la operación organizacional, y esto es un factor clave para ser competitivo empresarialmente.

En cuanto a la implementación de prácticas sostenibles se realiza el hallazgo de que las empresas ahorran en costos, se mejora la rentabilidad, la productividad, hay eficiencia operativa; siendo esto muestras de retorno financiero positivo. Esto se convierte en procesos de innovación empresarial, atrae clientes y oportunidades comerciales que están en la búsqueda de productos y servicios que causan un impacto ambiental menor, a esto le sumamos la creciente demanda de grupos de interés que apuestan por la responsabilidad social desde la sostenibilidad y parecen fidelizarse como clientes, aumentando las ventas.

Desde otra posición se observa que el cumplimiento de los ODS y promoción de bonos de carbono mejoran el recurso financiero, además fortalecen a la organización en cuanto reputación empresarial.

La puesta en marcha de instrumentos económicos que fijan los precios al carbono y fomentan practicas sostenibles destacan en Colombia, aunque falta fuerza de incentivos para este tipo de negocios, aun reconociendo que los bonos de carbono ofrecen oportunidades de generación de riqueza económica, riqueza que promociona buena practicas sostenibles, contribuyentes al cuidado y protección del medio ambiente. Este tipo de bonos declaran reducciones de emisiones, adsorción de GEI, son resultado de iniciativas para la mitigación al cambio climático; Colombia cuenta con un marco normativo que regulan la gestión oportuna e integral de los GEI, fomenta la divulgación informativa que tiene relación con el cambio climático, promociones de adaptación y mitigación desde sectores que manejan el agua potable o el saneamiento básico, convirtiendo a estos factores en clave para la inversión verde y propuestas de negocio que encuentren oportunidades de generación de riqueza en ellos. *La participación en mercados de carbono y la implementación de acciones de mitigación contribuyen al cumplimiento de los compromisos nacionales e internacionales en materia de cambio climático. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2022).*

De igual importancia es reconocer que el uso de bonos de carbono y la compensación de emisiones siguen siendo objetivos de críticas, puesto que se argumenta que desde la mercantilización de dichos bonos de reduce la complejidad de los sistemas naturales y permite a los infractores contaminadores transferir su responsabilidad a un tercero, sin la intención de cambiar sus propias practicas perjudiciales para el medio ambiente. También hay señalamientos que manifiestan que los efectos de compensación mediante el usos de estos bonos son limitados y poco realistas en la reducción de emisiones, debido a que no abarca las causas encubiertas del cambio climático, conducen a la compensación y no a la reducción de emisiones, vale la pena aclarar que dichos señalamientos son objetivo de conversaciones académicas y empresariales.

Asimismo la implementación de prácticas sostenibles significan costos iniciales significativos para las organizaciones, pero a largo plazo significan beneficios financieros. Esto va a la par de la implementación de tecnologías limpias, la incorporación y mejora de los criterios ambientales institucionales en las operaciones de la organización, las cuales requieren inversiones de consideración en la investigación, desarrollo e implementación, también desde la infraestructura y la capacitación del personal, siendo así un desafío para la organización, especialmente para las pequeñas y mediana empresas, hablando en términos de recursos financieros para el financiamiento de estas prácticas.

## CONCLUSIONES:

- La implementación de prácticas sostenibles mejoran la competitividad de las organizaciones empresariales a largo plazo, generan incentivos o beneficios financieros, como la vinculación nuevos mercados y el aumento en la reducción de costos operacionales; las empresas pueden mejorar su eficiencia y rentabilidad a través del tiempo si se implementan medidas que minimicen el consumo de recurso, si gestionan adecuadamente los residuos, desechos y reducen las emisiones de carbono. Asimismo este tipo de prácticas sostenibles son cada día más valoradas por inversionistas y consumidores, lo cual brinda una ventaja competitiva, estratégica, significativa para las empresas con responsabilidad social y corporativa.
- Las empresas que adoptan enfoques sostenibles reducen su dependencia de energías no renovables, aun así la inversión inicial pueda verse como un obstáculo para algunas empresas, al largo plazo los beneficios serían: eficiencia energética, mitigación de riesgos ambientales, eficiencia energética, ahorro en costos, superando los costos iniciales.
- Ya que los inversores y consumidores cada día valoran más las prácticas sostenibles, buscan alianzas con empresas comprometidas con la responsabilidad social y ambiental, significa que esto es competitividad, y podría provenir de propiedad extranjera; multinacionales prestan atención a las políticas de sostenibilidad de las empresas, al igual que sus acciones, esto para invertir, las empresas que puedan solidificar y fortalecer sus prácticas sostenibles pueden atraer inversión extranjera, ganar confianza global, abrirse a un mercado consciente de la sostenibilidad.
- Las organizaciones capaces de reducir su huella en emisiones de GEI, obtienen una ventaja estratégica, competitiva, cumplen con las regulaciones ambientales, de la misma manera la mayoría de los gobiernos, seguidos de organizaciones internacionales están comprometidos a reducir las emisiones de carbono, se promueven a las empresas a cumplir con obligaciones legales que mitigan el cambio climático y esto a su vez posiciona a las empresas ante una imagen pública como líderes de sostenibilidad.
- La mercantilización de bonos de carbono otorga oportunidades para la mitigación de las emisiones, aun así no deberían verse como una solución total, como verdad absoluta, debido a que no arrancan el problema de raíz. Los negocios de compensación de carbono como lo son los proyectos de reforestación, cuidado de algas, corales o cuerpos de agua, inversiones en energías renovables, reducen las emisiones netas de una empresa, aunque es preciso recordar que no son la solución definitiva; las organizaciones deberían dar prioridad a la relación directa de sus emisiones, con sus procesos en la operación y deberían enfocarse de manera holística para abordar desde la eficiencia energética hasta la transición de energías limpias y renovables.
- Implementar prácticas sostenibles requiere de políticas sólidas y regulaciones evaluables, adecuadas, que inciten al sector empresarial; reconociendo que muchas empresas de forma voluntaria mejoran sus procesos de sostenibilidad, sigue siendo importante apoyarse en marcos regulatorios, desde los gobiernos, e instituciones internacionales enfocadas en combatir el cambio climático, puesto que son ellos quienes cumplen el papel de crear mecanismos que impulsan a la responsabilidad social, ambiental y corporativa.
- Los recursos financieros son desafíos para las empresas pequeñas, su capacidad de adquisición es limitada, esto hace que regularmente se enfrenten a dificultades para adoptar políticas de prácticas sostenibles; para contrarrestar esta situación se requiere de programas de financiamiento especializados en mitigar estos problemas en las pequeñas empresas, que brinden capacitación oportuna, asistencial y técnica, así podrían superar las barreras y apoderarse de los beneficios de la sostenibilidad.

- Los grupos estratégicos y alta dirección de las organizaciones cumplen papeles fundamentales en contrarrestar daños al medio ambiente y sus políticas de mitigación, no debe ser un esfuerzo aislado sin supervisión, sin iniciativa, se necesita participación de todos los grupos de la organización, desde la alta dirección se deben establecer visiones transparentes comprometidas con la sostenibilidad, y de forma oportuna hacer la integración desde la estrategia organizacional. Al mismo tiempo estos grupos estratégicos de las organizaciones deben fundar programas de concientización, importantes para crear cultura, que se adapte como un ADN empresarial.
- Son elementos claves para la implementación de prácticas sostenibles en las organizaciones la capacidad y la colaboración mutua, operada de forma sectorial, debe existir colaboración entre empresas y organizaciones no gubernamentales; el intercambio de conocimientos para mejores prácticas acelerará el desarrollo de las habilidades en temas de sostenibilidad, esto hará que las empresas sean fuertes al enfrentar desafíos en un mundo que siempre está cambiando, y crecen oportunidades.

## REFERENCIAS:

- Baker, M., Bergstresser, D., Serafeim, G., & Wurgler, J. (2022). The Pricing and Ownership of US Green Bonds. *Annual review of financial economics*, 14(1), 415-437. <https://doi.org/10.1146/annurev-financial-111620-014802>
- Collins, N., Mediboyina, M. K., Cerca, M., Vance, C., & Murphy, F. (2021). Economic and environmental sustainability analysis of seaweed farming: Monetizing carbon offsets of a brown algae cultivation system in Ireland. *Bioresource Technology*, 346, 126637. <https://doi.org/10.1016/j.biortech.2021.126637>
- Rokhmawati, A. (2021). The nexus among green investment, foreign ownership, export, greenhouse gas emissions, and competitiveness. *Energy Strategy Reviews*, 37, 100679. <https://doi.org/10.1016/j.esr.2021.100679>
- Khaled, R., Ali, H. I., & Mohamed, E. M. (2021). The Sustainable Development Goals and corporate sustainability performance: Mapping, extent and determinants. *Journal of Cleaner Production*, 311, 127599. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127599>
- Pham, D. T., Anh, D. T. K., Doan, T. N., Nguyen, T. H. O., & Pham, T. T. H. (2021). The impact of sustainability practices on financial performance: empirical evidence from Sweden. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1912526>
- Preguntas Frecuentes - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*. (2022, 29 abril). Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. <https://www.minambiente.gov.co/mercados-de-carbono/preguntas-frecuentes/#pregunta-14>
- Trouwloon, D., Streck, C., Chagas, T., & Martinus, G. (2023). Understanding the Use of Carbon Credits by Companies: A Review of the Defining Elements of Corporate Climate Claims. *Global challenges*, 7(4). <https://doi.org/10.1002/gch2.202200158>

## Mejora de la gestión universitaria a partir de la satisfacción del cliente mediante el Net Prometer Score

María Luisa Montás Valera

Doctora en Administración General, Universidad APEC

<https://orcid.org/0000-0003-4885-9642D>

e-mail:montasvalerasoc@gamil.com

### RESUMEN

El Net Prometer Score (NPS) es una herramienta utilizada para medir mejoras de la gestión universitaria a partir de la satisfacción del cliente tanto desde la óptica del consumidor interno como externo en las instituciones de educación superior, como por ejemplo la Universidad dominicana UNAPEC, la cual viene registrando en los últimos años cierta inestabilidad en la matrícula estudiantil. Partiendo de esta situación el objetivo de este estudio fue, evaluar la calidad del servicio al cliente brindado por la entidad de educación superior a su población estudiantil, utilizando el Net Prometer Score. Es una investigación con un enfoque mixto y descriptivo, cuyos datos fueron levantados a través de las técnicas de grupos focales y cuestionarios cuantitativos dirigidos a clientes internos y externos y analizados a través del Net Prometer Score (NPS) cuyos resultados permitieron identificar las causas del comportamiento adverso de la matriculación estudiantil y plantear recomendaciones para el diseño de campañas de marketing más efectivas, así como para aumentar la lealtad de los clientes y generar mayores ingresos, las cuales permitirán evitar la pérdida de clientes y aumentar la retención, así como establecer metas de satisfacción del cliente y tomar decisiones basadas en la retroalimentación recibida. Estos aportes pusieron en evidencia que el NPS constituye una efectiva herramienta para medir metas de satisfacción de los estudiantes del sistema de educación superior de la República Dominicana.

**Palabras clave:** Gestión universitaria, calidad servicio al cliente, cliente interno, cliente externo, Net Prometer Score (NPS).

## Improving university management based on customer satisfaction through the Net Promise Score

### Abstract

This article addresses the relevance of considering the quality of services in higher education institutions and presents the use of the Net Promoter Score (NPS) as a method to assess the quality of service to both internal and external customers at the APEC University (UNAPEC). The implementation of the NPS in the university environment can provide a deeper understanding of the needs and expectations of students, identify areas for improvement and design effective strategies to improve the educational experience. The research was carried out using a mixed and descriptive

approach, without experimentation, and data was collected through focus groups and quantitative questionnaires addressed to internal and external clients of UNAPEC. The NPS application generated valuable data that enabled UNAPEC to develop more effective marketing campaigns, increase customer loyalty, and generate higher revenue. In addition, he helped set customer satisfaction goals and make decisions based on the feedback received. The importance of implementing initiatives to avoid customer loss and increase retention was emphasized. In conclusion, the use of the NPS at UNAPEC made it possible to identify areas for improvement in the quality of customer service and to take measures to satisfy the needs and expectations of customers.

**Keywords:** University management, customer service quality, internal customer, external customer, Net Promise Score (NPS).

## INTRODUCCIÓN

Considerar la calidad de los servicios como una estrategia fundamental es de vital importancia para cualquier institución de educación superior, sin importar el sector al que pertenezca. Aunque las funciones principales de una universidad incluyen la docencia, la investigación y la extensión, cumplir con éxito su misión implica también prestar atención y actuar en los procesos de soporte, administrativos y de servicios. De hecho, estos aspectos son considerados cruciales tanto por los organismos reguladores como por los propios fines de la institución. Garantizar una infraestructura adecuada, recursos tecnológicos y servicios estudiantiles de calidad resulta fundamental para lograr el éxito en los resultados de la docencia.

La gestión universitaria debe ser eficaz y estar enmarcada dentro de una estructura organizacional que permita obtener mejores resultados a través de procedimientos óptimos. En este artículo, se propone el uso del Net Promoter Score (NPS) como método para medir la calidad del servicio tanto al cliente externo como interno. Esta propuesta se basa en los resultados de la tesis doctoral titulada "Mejora de la gestión universitaria a partir de la retroalimentación sobre calidad del servicio al cliente externo e interno", desarrollada por Montás (2022) en la Universidad APEC (UNAPEC). El objetivo de esta metodología es actualizar los métodos e instrumentos utilizados por el personal administrativo para evaluar la calidad del servicio al cliente en la institución.

Durante los últimos 8 años (2012-2020), las encuestas de medición de la calidad del servicio al cliente en la UNAPEC se han aplicado anualmente de forma seguida, se realizó un estudio de cuáles han sido los instrumentos de evaluación, acorde a los siguientes rubros: qué se gestiona, cuáles son los procesos, qué se evalúa, qué fin persigue la evaluación, cuál es la calificación correspondiente a cada área, cuáles son los actores y los métodos, desde una perspectiva a corto, mediano y largo plazos. Incluso se evidencio como relevante no sólo conocer la percepción del cliente externo, que es la parte más visible en cualquier evaluación, sino también apreciar la opinión del cliente interno, como un primer círculo de contacto directo con las variables y las dimensiones de las percepciones de los clientes, de tal forma que opere como un sistema óptimo de evaluación de la gestión en la empresa educativa.

En su trabajo de tesis doctoral, Montás (2022) destaca la necesidad de intervenir en la gestión de evaluación de los métodos actuales utilizados por las instituciones de Educación Superior (IES) en República Dominicana para evaluar la calidad del servicio al cliente.

En relación a otros trabajos de investigación, se ha utilizado métodos cuantitativos para medir la gestión universitaria. Por ejemplo, en la propuesta doctoral titulada "Modelo de gestión balanced scorecard en la atención al cliente de una institución educativa" se evaluó la eficacia del modelo de gestión balanced scorecard en la mejora de la calidad del servicio al cliente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Juan Bosco de Huánuco en 2020. El enfoque utilizado fue cuantitativo y se empleó un diseño experimental en su modalidad cuasiexperimental (Martel-Carranza & Torero-Solano de Martel, 2021).

En referencia a la investigación doctoral titulada "Servicio al cliente y satisfacción de los usuarios de Biblioteca en una Universidad privada de la ciudad de Barranquilla", el objetivo fue determinar la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de la biblioteca en una universidad privada en la ciudad de Barranquilla. Se utilizó una muestra aleatoria de 357 usuarios y se empleó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional con un diseño no experimental y transversal. Los resultados indicaron que los usuarios tienen una percepción relativamente favorable de los servicios ofrecidos por esta biblioteca (De la Rosa Barrios & Villarreal Torres, 2020).

En otro estudio analizado, la tesis doctoral titulada "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto" se realizó un enfoque correlacional con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transaccional. Se llevó a cabo un análisis de los constructos de calidad de servicio basado en un enfoque propuesto por Seto (2014), y una segunda revisión se centró en el análisis de la satisfacción del cliente propuesto por Comisión (2016), confirmando que, a mayor calidad de servicio, mayor será la satisfacción de los clientes (Rojas Gonzales, 2018).

Según Charantimath (2017), la calidad es un concepto que tiene múltiples definiciones. Para este artículo, se seleccionó la definición que indica que consiste en satisfacer y superar de manera continua los requisitos presentes y futuros del cliente. Esta definición permite abordar prácticamente cualquier sector o institución, producto y/o servicio, ya que se centra directamente en la satisfacción del cliente de forma permanente.

## **METODOLOGÍA**

Este artículo destaca la importancia de considerar la calidad de los servicios en las instituciones de educación superior, basado en la investigación realizada por Montás (2022). Se utilizó un diseño metodológico de enfoque mixto, alcance descriptivo, no experimental y transversal. Este enfoque mixto permitió interpretar y describir el fenómeno en su entorno natural sin manipulación de variables, lo cual facilitó un análisis detallado. El enfoque descriptivo se utilizó para identificar características y tendencias relacionadas con el fenómeno, mientras que el alcance no

experimental se basó en la observación de la problemática en su ambiente natural. Por último, el enfoque transversal se centró en un tiempo y espacio cronológico específico sin tener en cuenta la trayectoria del fenómeno.

En este diseño, se seleccionó una muestra de colaboradores administrativos, docentes, egresados y estudiantes de UNAPEC como población de estudio. Se aplicaron técnicas de entrevistas y encuestas relacionadas con las dimensiones e indicadores pertinentes. Se empleó una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, siguiendo los criterios establecidos por Hernández et al. (2018), y asegurándose de que estuvieran alineados con el proceso de investigación científica. Los resultados presentados en este artículo se centran en la muestra de UNAPEC, infiriendo estadísticas a la población meta de las áreas que conforman los procesos de gestión de calidad en la institución educativa. Se aplicaron encuestas en línea a un total de 298 participantes, incluyendo 199 estudiantes y 99 egresados. Además, se llevaron a cabo tres grupos focales con ocho colaboradores y administrativos de UNAPEC en cada grupo.

El método de análisis racional utilizado fue el método abductivo, el cual describe los hechos o fenómenos y llega a hipótesis basadas en premisas obtenidas. Para abordar la falta de calidad en el servicio interno, se enfatizó en la definición clara de funciones y responsabilidades, así como en la creación de dinámicas de grupos de mejora donde los clientes internos pudieran expresar sus necesidades y expectativas. A partir de esto, se acordaron estrategias que contribuyen a mantener un buen clima y a alcanzar los objetivos medidos por la satisfacción de los clientes externos.

En la propuesta de investigación, se trabajó en la integración de procesos y el desarrollo de una metodología que respondiera a las percepciones y necesidades de los clientes internos y externos, con el objetivo de contar con un personal altamente calificado en calidad de servicios en UNAPEC. Se utilizaron análisis y síntesis basados en las percepciones de cada área de la institución para establecer una metodología adecuada en la gestión de calidad de servicios.

En cuanto al nivel de profundidad del estudio, se basó en la última escala de la taxonomía de Bloom, que se enfoca en la generación de conocimiento procedimental. Se aplicó este nivel de profundidad para depurar la información del marco teórico que respalda la investigación y analizar los resultados obtenidos en el levantamiento de datos de campo, donde se abordan las interrogantes sobre la percepción de la calidad.

La búsqueda de la excelencia en la calidad ha llevado a los investigadores y gerentes, al concepto de la TQ. La administración de la calidad total (TQM) establece la importancia de la mejora continua de la calidad en beneficio de los "clientes", definidos como todos los receptores del servicio, incluido el personal. Esto implica que la TQM se mantiene recopilando información, analizando estos datos, y en principio evaluando la organización y elaborando los documentos normativos, manteniendo los mismos actualizados. De aquí se desprende que los empleados (que son clientes internos) están facultados para tomar decisiones sobre mejoras programáticas; por lo tanto, la formación del personal es importante y continua.

El documentar el proceso de prestación de servicios, establece la necesidad de procurar una atención constante a la mejora de la calidad y a la satisfacción del cliente, ya que se espera que la organización se mantenga al tanto de la evolución de su entorno externo y realice los cambios pertinentes. Si la calidad debe verse como un todo, todo aquello que incide en los servicios de una institución de educación superior debe tener calidad, como la percibe su cliente principal y los demás clientes que tenga. Este conglomerado incluye (pero no excluye a otros actores) a personal administrativo (Alta Gerencia, Gerencia Media, Supervisores, personal de línea), a los profesores (en cualquier tipo de contratación), para entregar un servicio de calidad excepcional a los alumnos, los usuarios principales.

La realidad organizacional es la que determina las facetas, dimensiones o factores predominantes en la misma, lo que explica el hecho de que se identifiquen coincidencias y divergencias en cuanto a los factores de satisfacción. Normalmente se determinan estas facetas o dimensiones para centrarnos en el empleo de la clasificación que mejor exprese la realidad organizacional. Esto deriva en el uso de instrumentos que permiten la evaluación de dichos factores, que nos suministra información, retroalimentación útil para la implementación de políticas o corrección de situaciones en la organización. La satisfacción del cliente se refiere a lo bien que nuestros clientes sienten que la universidad, como proveedor de productos o servicios, satisface sus necesidades y expectativas.

Un método cuantitativo de medir la satisfacción de los clientes internos y externos en las entidades de educación superior es el Net Prometer Score (NPS). Se realiza un análisis del NPS para conocer qué tan satisfechos se encuentran los encuestados y si son promotores o detractores del IES, es decir, su nivel de lealtad, esto mediante una pregunta con puntuación del 1 al 10 (del 1 al 6 son detractores, del 7 al 8 son neutros y del 9 al 10 son promotores). Además, su combinación con una pregunta cualitativa de saber el motivo por el cual dio dicha puntuación les permite a los directivos de las IES observar qué tan buen trabajo está haciendo en relación al servicio al cliente.

El cálculo del Net Promoter Score (NPS), como se ilustra en la Figura 1, se realiza dividiendo la muestra en categorías de detractores, pasivos y promotores, y luego se obtiene el NPS restando el porcentaje de promotores al porcentaje de detractores.

**Figura 1**

Cálculo del Net Prometer Score (NPS).



Nota. Jasinski (2015). ¿Cómo medir y mejorar tu NPS? <https://makingexperience.com/blog/como-medir-y-mejorar-tu-nps/>

En relación a la importancia de la retención de clientes para lograr ganancias en los negocios, las encuestas NPS pueden ser útiles para mejorar las tasas de retención al proporcionar información sobre por qué los clientes están abandonando la institución de educación superior (IES). Aunque generar ingresos a partir de los clientes existentes puede ser una buena estrategia, a largo plazo será necesario atraer nuevos clientes. Afortunadamente, los datos del NPS pueden ayudar a reducir los costos de adquisición de clientes. (Santaella, 2023). Según el resultado del NPS existen cuatro tipos de zonas:

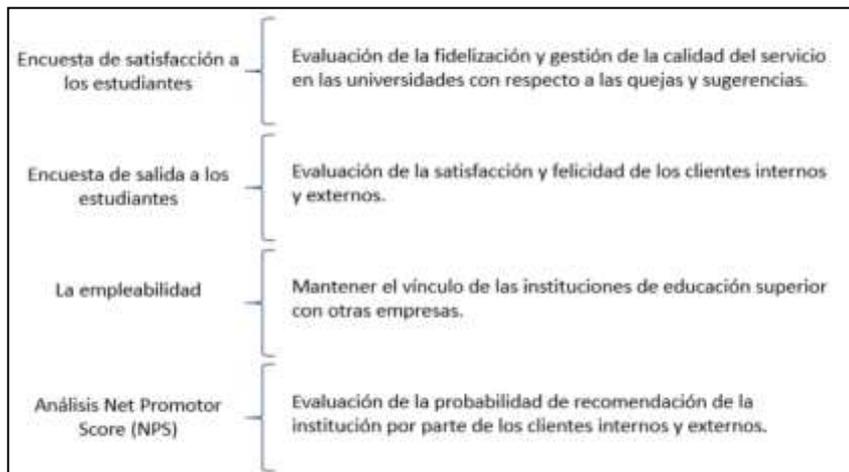
- Zona de excelencia - 75 a 100: en ella se encuentran marcas que transmiten experiencias altamente positivas y relevantes a sus clientes. Tienen muy pocos clientes detractores y los procesos estratégicos generan un alto valor para el público.
- Zona de calidad - 50 a 74: esta zona de NPS es una buena valoración, pero en este caso, la empresa presenta algunos puntos de mejora. Merece la pena estar atento a las oportunidades de crecimiento y a las lagunas que pueden convertirse en nuevas entregas de valor al cliente.
- Zona de mejora - 0 a 49: esta puntuación indica que hay muchos puntos que ajustar por parte de la empresa y que tu cliente no está satisfecho con su experiencia. Aprovecha sus comentarios para mejorar todas las etapas de la venta y especialmente la posventa.
- Zona crítica -100 a -1: sí, hay NPS negativo, cuando el por ciento de detractores es mayor que el por ciento de promotores. Se trata de un nivel de alerta máximo para la empresa. Significa que la audiencia tiene un alto potencial para hablar mal de tu marca. Para revertir esta situación es importante replantear toda la estrategia empresarial.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Figura 2 se presenta una representación de los diversos instrumentos y análisis para evaluar la satisfacción del servicio al cliente proporcionados por Montás (2022) en la UNAPEC durante su investigación.

**Figura 2**

Instrumentos y análisis de evaluación de la satisfacción del servicio al cliente.



Nota. Montás Valera, M. L. (2022). Mejora de la gestión universitaria a partir de la retroalimentación sobre calidad del servicio al cliente externo e interno [Tesis doctoral, Universidad APEC].

Mediante la aplicación de estos instrumentos, como resultado de la tesis doctoral de Montás, (2022), se pudo identificar que la Universidad APEC se encuentra en una zona de mejora, ya que el NPS obtenido es igual a cero con iguales porcentajes en promotores y detractores. Este resultado significó que los clientes internos y externos no estaban satisfechos con su experiencia en la universidad, por lo que se pudo aprovechar los comentarios de los clientes para mejorar las insatisfacciones. El trabajo se enfocó principalmente en el grupo de clientes pasivos, que, aunque podían llegar a recomendar la universidad, tenían algunas reservas al respecto, además, no tenían ningún tipo de lealtad y podían irse fácilmente con un competidor.

Tras la implementación del NPS, se obtuvieron resultados significativos en el grupo de interés (significancia de 0.013). Se observó que los estudiantes presentaban una inclinación hacia ser detractores, mientras que los egresados tendían a ser promotores. No obstante, ambos grupos mostraron un comportamiento similar como neutros. Esto resalta la necesidad de trabajar en el servicio al cliente con el objetivo de convertir a esos neutros en promotores.

La Figura 3 muestra el resultado obtenido en la aplicación del NPS en la UNAPEC, donde se evidencia un comportamiento similar tanto en detractores como en promotores. Por lo tanto, se enfocará en el grupo de clientes pasivos para lograr su conversión en promotores.

**Figura 3**



Nota. Montás Valera, M. L. (2022). Mejora de la gestión universitaria a partir de la retroalimentación sobre calidad del servicio al cliente externo e interno [Tesis doctoral, Universidad APEC].

## CONCLUSIONES

La aplicación del NPS mostró resultados significativos con el grupo de interés, demostrando que los estudiantes eran más propensos a ser detractores, mientras que los egresados tendían a ser promotores. Ambos grupos mostraron comportamiento similar como neutros, lo que brindó la oportunidad de mejorar el servicio al cliente y convertir a esos neutros en promotores. Además de proporcionar datos útiles para la generación de campañas de marketing efectivas y la captación de clientes leales y mayores ingresos, la implementación del NPS en la UNAPEC permitió establecer metas de satisfacción del cliente, tomar decisiones basadas en retroalimentación precisa y desarrollar iniciativas para evitar la pérdida de clientes y aumentar la retención. Estas acciones contribuyeron a la creación de una ventaja competitiva para la universidad y al incremento del valor de vida tanto de los clientes internos como externos.

En resumen, el estudio demuestra que el uso del NPS en la UNAPEC proporcionó resultados significativos y permitió identificar áreas de mejora en el servicio al cliente, diseñar estrategias efectivas y tomar medidas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, generando así beneficios tanto para la institución como para los propios clientes.

## REFERENCIAS

Charantimath, P. M. (2017). Quality is a concept that has multiple definitions. The one chosen for this article is the one that states that it consists of continuously meeting and exceeding the present and future requirements of the customer. (p. 4).

De La Rosa Barrios, S. & Villarreal Torres, D. (2020). *Servicio al cliente y satisfacción de los usuarios de Biblioteca en una Universidad privada de la ciudad de Barranquilla* [Tesis doctoral, Universidad Simón Bolívar]. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5963>

Hernández, A., Ramos, M. R., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Martel-Carranza, C. P., & Torero-Solano de Martel, N. Z. (2021). *La gestión de la calidad universitaria*.

Gaceta Científica, 7(3), 97–98. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1154>

Montás Valera, M. L. (2022). *Mejora de la gestión universitaria a partir de la retroalimentación sobre calidad del servicio al cliente externo e interno* [Tesis doctoral, Universidad APEC].

Rojas Gonzales. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018* [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales]. Lima.

Santaella, J. (27 de febrero 2023). *NPS o Net Promoter Score: ¿Qué es y cómo ayuda a tu empresa?* Economía 3. Recuperado de <https://economia3.com/nps-que-es/>