

ORINOCO

Pensamiento y Praxis

Edición Nro. XIII

ISSN: 2244-8314. Año 9. N° 13- 2021

**CREENCIAS, TENSIONES Y
DESAFÍOS DE LA ENSEÑANZA
DE LA MATEMÁTICA EN LOS
ABORÍGENES VENEZOLANOS**

**BELIEFS, TENSIONS, AND CHALLENGES
IN THE TEACHING OF MATHEMATICS
IN VENEZUELAN ABORIGENS**

**EL QIGONG EN LA
INTERVENCIÓN DE LA
DEPRESIÓN, LA ANSIEDAD, Y
EL ESTRÉS PSICOLÓGICO
LABORAL**

**THE QIGONG IN THE INTERVENTION
OF DEPRESSION, ANXIETY, AND
PSYCHOLOGICAL STRESS AT WORK**

**GUÍA PARA ELABORAR EL
PLANTEAMIENTO DEL
PROBLEMA DE UNA TESIS:
EL MÉTODO DEL
HEXÁGONO.**

**GUIDE TO DEVELOP A THESIS
PROBLEM STATEMENT: THE HEXAGON
METHOD.**

**SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES CON LOS
CANALES DE ATENCIÓN EN
UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE AREQUIPA.
ESTUDIO EN TIEMPOS DE LA
COVID 19**

**CUSTOMER SATISFACTION WITH
CUSTOMER SERVICE CHANNELS IN A
FINANCIAL INSTITUTION IN
AREQUIPA. STUDY IN TIMES OF COVID
19**

**Editorial ORINOCO
Pensamiento y Praxis.**

Rif.- J- 403372659.



**Depósito legal:
Ppi201202BO3993**



Editorial

Hoy desde el caudal más grande del Territorio Venezolano, se erige la Revista Orinoco, Pensamiento y Praxis, con un nuevo aporte al mundo del conocimiento y sabiduría. Con gran alegría, se brinda alabanza y honra a Dios, por permitirnos insistir con la producción intelectual, aún en medio de las turbulencias y vicisitudes originadas por el Covid 19. Con pasión, amor y tesón, se demuestra que ese torrencial de abundancia que deviene del Orinoco, se hace presente desde el conocimiento y las producciones de investigadores nacionales e internacionales que con gran ímpetu, convocan a ser conocidos por el Dr. Leonardo Maestre, director de tan prestigiosa revista.

Es por eso que se celebra con esta edición, nuevamente la vida, su belleza y pluralidad; permitiéndonos dar inicio a este año 2021 con grandes expectativas, visiones y profunda Fe. Resaltando que nuestra voluntad como seres de mundo, es inalcanzable, múltiple y de extraordinaria posibilidad. El sí a la vida, a la existencia, a la necesidad de transformación y metamorfosis ante un cambio radical de nuestras existencias, se presenta en esta oportunidad, como posibilidad del pensar y con ésta nueva edición, no solo demuestra que podemos ser productivos desde las circunstancias adversas; sino, que podemos originar ese repensar de cómo dar un nuevo paso para crear contextos de vida más prósperos para todos y todas.

Como navegantes del Orinoco, se ofrece al lector, un esfuerzo del arduo trabajo intelectual que invita al lector a ser acompañante fecundo de nuestros sentires y, desde esa posibilidad se le convoca para que cuando volvamos a zarpar, él o ella, también pueda presentarse con sus investigaciones como parte del festín epistemológico que es necesario en la insistencia del sí a la vida. En esta oportunidad, nos volvemos a reencontrar con la pluma sensible de la Epistemóloga Latinoamericana Dra. Milagros Elena Rodríguez, hermana Cristina que desde la Universidad de Oriente, como matemática impacta el mundo del conocimiento con su pensamiento complejo rizomático con el trabajo: *“Creencias, tensiones y desafíos de la enseñanza de la matemática en los aborígenes venezolanos”*, desde el cual, lo humano no es externo a lo humano, sino interioridad de sentires y pensares que se atraviesan en la propia existencia, es por eso, que se halla en su obra la problematización de algunas concepciones, creencias, tensiones y desafíos que hacen parte del campo de la enseñanza modernista de la matemática en los grupos

étnicos; desde ésta perspectiva presenta la necesidad del recate de la matemática, en especial la etnomatemática, como la ciencia fundamental para el ser humano en el despliegue de sus vidas.

La vida y sus avatares, son también analizados por el investigador Miguel Martínez y el Doctor Víctor Mora, a través de su investigación: “El Quigong en la intervención de la depresión, la ansiedad, y el estrés psicológico laboral”, estudio de gran importancia actual que hace un análisis del impacto que se ha tenido en el tejido social a través de la globalización que ha deteriorado, no sólo la calidad de vida de las personas, sino el acceso a la atención sanitaria necesaria para el diagnóstico y tratamiento de las mismas. Presentan como posibilidad, el uso de la medicina tradicional china a través del Quigong, reconocido por la OMS, y quien se presenta a través de los estudios y experiencias clínicas previas, como medio posible para la atención de pacientes.

José Luis Arias González, Investigador científico en Enfoques Consulting, sin embargo, nos orienta de forma cautelosa, desde su exhaustiva comprensión teórica - vivencial, con su primer trabajo titulado: “*Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: el Método del Hexágono*”; que de seguro, permitirá un mejor abordaje en la elaboración, de los trabajos bajo el enfoque cuantitativo que comúnmente realizan los tesisistas e investigadores. Este procedimiento de necesaria revisión, convoca a repensar la investigación, su finalidad, y las maneras de no navegar a la deriva, sino con claridad, siguiendo una brújula investigativa con clara orientación. El mismo autor, conjuntamente con el investigador Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra nos presentan, un segundo estudio denominado: “*Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la COVID 19*”; que compila la experiencia del sector financiero, en bioseguridad, que demuestra como el ser humano, es capaz de ser afectado por las desavenencias originadas por el covid 19 para la atención comercial y, satisfacción de los clientes, de manera presencial, digital y telefónica.

Felicito profundamente a los autores que hoy presentan sus investigaciones a través de esta edición, quienes han demostrado que la vida sin duda es una aventura de profundo sentimiento, amor y pasión y, han volcado su corazón al compromiso que se halla en la escritura del Padre, pues Él ha anunciado “Esfuézate y sé valiente. No temas ni desmayes, que yo soy tu Dios, y estaré contigo por donde quiera que vayas” (Josué 1:9).

A los lectores, les invito a profundizar cada una de las investigaciones aquí presentadas, a su comprensión-criticidad, divulgación y, sobre todo, a ser parte de la nueva historia científica que desde ya, comienza a construirse en esta revista para la

próxima edición. Les bendigo a todos y a todas, “Que el Dios de la Esperanza los llene de toda alegría y paz a ustedes que creen en Él, para que rebosen de esperanza por el poder del Espíritu Santo” (Romanos 15:13).

Dr. José Gregorio Lemus

Editions

Today, from the largest flow of the Venezuelan Territory, the Orinoco, Pensamiento y Praxis Magazine rises with a new contribution to the world of knowledge and wisdom. With great joy, we give praise and honor to God, for allowing us to insist on intellectual production, even in the midst of the turbulences and vicissitudes originated by Covid 19. With passion, love and tenacity, it is demonstrated that this torrential torrent of abundance that comes from the Orinoco, is present from the knowledge and productions of national and international researchers who with great impetus, call to be known by Dr. Leonardo Maestre, director of such a prestigious magazine.

That is why we celebrate with this edition, once again life, its beauty and plurality; allowing us to start this year 2021 with great expectations, visions and deep faith. Highlighting that our will as beings of the world is unreachable, multiple and of extraordinary possibility. The yes to life, to existence, to the need for transformation and metamorphosis in the face of a radical change in our existence, is presented in this opportunity, as a possibility of thinking and with this new edition, not only shows that we can be productive from adverse circumstances, but that we can originate this rethinking of how to take a new step to create more prosperous life contexts for all.

As navigators of the Orinoco, we offer the reader an effort of arduous intellectual work that invites the reader to be a fertile companion of our feelings and, from that possibility, he or she is summoned so that when we set sail again, he or she can also present his or her research as part of the epistemological feast that is necessary in the insistence of the yes to life. In this opportunity, we meet again with the sensitive pen of the Latin American Epistemologist Dra. Milagros Elena Rodriguez, sister Cristina who from the University of Oriente, as a mathematician, impacts the world of knowledge with her rhizomatic complex thinking with work: "Beliefs, tensions and challenges of the teaching of mathematics in the Venezuelan aborigines", from which,

the human is not external to the human, but interiority of feelings and thoughts that are traversed in the own existence, that is why, it is found in her work the problematization of some conceptions, beliefs, tensions and challenges that are part of the field of modernist teaching of mathematics in ethnic groups; From this perspective, he presents the need for the re-establishment of mathematics, especially ethnomathematics, as the fundamental science for human beings in the unfolding of their lives.

Life and its vicissitudes are also analyzed by Doctors Miguel Martinez and Victor Mora, through their research: "Quigong in the intervention of depression, anxiety, and psychological stress at work", a study of great current importance that makes an analysis of the impact it has had on the social fabric through globalization that has deteriorated, not only the quality of life of people, but access to health care necessary for diagnosis and treatment of the same. They present as a possibility, the use of traditional Chinese medicine through Quigong, recognized by the WHO, and who is presented through studies and previous clinical experiences, as a possible means for patient care.

José Luis Arias Gonzáles, scientific researcher at Enfoques Consulting, however, guides us in a cautious way, from his exhaustive theoretical - experiential understanding, with his first work entitled: "Guide to elaborate the problem statement of a thesis: the Hexagon Method"; which will surely allow a better approach in the elaboration of works under the quantitative approach commonly performed by thesis students and researchers. This necessary revision procedure calls for rethinking research, its purpose, and the ways of not sailing adrift, but with clarity, following a clearly oriented research compass. The same author, together with researcher Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra present us with a second study entitled: "Customer satisfaction with customer service channels in a financial institution in Arequipa. Study in times of the COVID 19"; that compiles the experience of the financial sector, in biosecurity, that demonstrates how the human being, is capable of being affected by the disagreements originated by the covid 19 for the commercial attention and, satisfaction of the clients, in a face-to-face, digital and telephonic way.

I deeply congratulate the authors who today present their research through this edition, who have demonstrated that life is undoubtedly an adventure of deep feeling, love and passion, and have turned their hearts to the commitment found in the Father's writing, for He has announced: "Be strong and of good courage. Fear not, nor be dismayed, for I am your God, and I will be with you wherever you go" (Joshua 1:9).

To the readers, I invite you to deepen each of the investigations presented here, to their understanding-criticism, dissemination and, above all, to be part of the new scientific history that from now on, begins to be built in this magazine for the next edition. I bless you all, "May the God of hope fill you who believe in Him with all joy and peace, that you may overflow with hope by the power of the Holy Spirit" (Romans 15:13).

Dr. José Gregorio Lemus

Éditorial

Aujourd'hui, à partir du plus grand flux du territoire vénézuélien, le magazine Orinoco, Thought and Praxis s'élève avec une nouvelle contribution au monde de la connaissance et de la sagesse. C'est avec une grande joie que nous rendons gloire et honneur à Dieu, pour nous avoir permis d'insister sur la production intellectuelle, même au milieu des turbulences et des vicissitudes causées par Covid 19. Avec passion, amour et ténacité, il est démontré que ce torrent d'abondance qui vient de l'Orénoque, est présent à partir des connaissances et des productions de chercheurs nationaux et internationaux qui, avec un grand élan, appellent à être connus par le Dr. Leonardo Maestre, directeur d'une revue aussi prestigieuse.

C'est pourquoi nous célébrons avec cette édition, une fois de plus la vie, sa beauté et sa pluralité ; nous permettant de commencer cette année 2021 avec de grandes attentes, des visions et une foi profonde. Souligner que notre volonté en tant qu'êtres du monde est inatteignable, multiple et d'une extraordinaire possibilité. Le oui à la vie, à l'existence, au besoin de transformation et de métamorphose face à un changement radical de nos existences, est présenté dans cette opportunité, comme une possibilité de réflexion et avec cette nouvelle édition, montre non seulement que nous pouvons être productifs à partir de circonstances adverses, mais que nous pouvons être à l'origine de cette remise en question de la manière de faire un nouveau pas pour créer des contextes de vie plus prospères pour tous.

En tant que navigateurs de l'Orénoque, nous offrons au lecteur un effort de travail intellectuel ardu qui l'invite à être un compagnon fécond de nos sentiments et, à partir de cette possibilité, il est convoqué pour que lorsque nous repartirons, il puisse également présenter ses recherches dans le cadre de la fête épistémologique

nécessaire à l'insistance du oui à la vie. A cette occasion, nous retrouvons la plume sensible de l'épistémologue latino-américaine Dr. Milagros Elena Rodríguez, sœur Cristina. Milagros Elena Rodríguez, sœur Cristina, qui, depuis l'Université d'Oriente, en tant que mathématicienne, impacte le monde de la connaissance avec sa pensée complexe rhizomatique avec le travail : "Croyances, tensions et défis de l'enseignement des mathématiques chez les aborigènes vénézuéliens", dont l'humain n'est pas extérieur à l'humain, mais intérieur aux sentiments et aux pensées qui se croisent dans la propre existence, est pour cette raison, que l'on trouve dans son travail la problématisation de certaines conceptions, croyances, tensions et défis qui font partie du domaine de l'enseignement moderniste des mathématiques dans les groupes ethniques ; Dans cette perspective, il présente la nécessité de rétablir les mathématiques, en particulier l'ethnomathématique, comme une science fondamentale pour les êtres humains dans le déroulement de leur vie.

La vie et ses vicissitudes sont également analysées par les docteurs Miguel Martinez et Victor Mora, à travers leur recherche : "Quigong dans l'intervention de la dépression, l'anxiété et le stress psychologique au travail", une étude de grande importance actuelle qui fait une analyse de l'impact qu'elle a eu sur le tissu social à travers la mondialisation qui a détérioré, non seulement la qualité de vie des personnes, mais l'accès aux soins de santé nécessaires pour le diagnostic et le traitement de la même. Ils présentent comme une possibilité, l'utilisation de la médecine traditionnelle chinoise à travers le Quigong, reconnue par l'OMS, et qui est présentée par des études et des expériences cliniques antérieures, comme un moyen possible pour les soins aux patients.

José Luis Arias Gonzáles, chercheur scientifique chez Enfoques Consulting, nous guide cependant de manière prudente, de sa compréhension théorique exhaustive - expérimentielle, avec son premier travail intitulé : "Guide pour développer l'énoncé du problème d'une thèse : la Méthode de l'Hexagone", qui permettra sûrement une meilleure approche dans le développement des travaux sous l'approche quantitative communément effectuée par les étudiants en thèse et les chercheurs. Cette procédure de révision nécessaire, appelle à repenser la recherche, son but, et les moyens de ne pas naviguer à la dérive, mais avec clarté, en suivant un compas d'enquête avec une orientation claire. Le même auteur, avec le chercheur Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra, nous présente une deuxième étude intitulée : "Satisfaction des clients à l'égard des canaux de service dans une institution financière d'Arequipa. Étude à l'époque du COVID 19" ; qui compile l'expérience du secteur financier, en matière de biosécurité, qui démontre comment l'être humain, est capable d'être affecté par les désaccords engendrés par le covid 19 pour l'attention commerciale et, la satisfaction des clients, de manière face à face, numérique et téléphonique.

Je félicite vivement les auteurs qui présentent aujourd'hui leurs recherches dans le cadre de cette édition, qui ont démontré que la vie est effectivement une aventure de sentiments profonds, d'amour et de passion, et qui ont tourné leur cœur vers l'engagement que l'on trouve dans l'écriture du Père, car Il a annoncé "Soyez forts et de bon courage". Ne craignez pas et ne soyez pas consternés, car je suis votre Dieu, et je serai avec vous partout où vous irez" (Josué 1:9).

Aux lecteurs, je vous invite à approfondir chacune des enquêtes présentées ici, à en comprendre la critique, la divulgation et, surtout, à faire partie de la nouvelle histoire scientifique qui, désormais, commence à se construire dans ce magazine pour le prochain numéro. Je vous bénis tous : "Que le Dieu de l'espérance vous remplisse, vous qui croyez en lui, de toute joie et de toute paix, afin que vous débordiez d'espérance par la puissance du Saint-Esprit" (Romains 15:13).

Dr. José Gregorio Lemus

ORINOCO

Pensamiento y Praxis

Colectivo editorial de dirección:

Dr. Leonardo Maestre Vargas (PEI). afoaderehumanos@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5504-7824>

Afiliación institucional: Universidad de Oriente

Dr. Francisco Rodríguez (PEI). frfrank611@gmail.com

Afiliación institucional: Universidad Bolivariana de Venezuela

Dra. Eladia Hurtado (PEI). eladiahurtado.07@gmail.com

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0041-1390>

Afiliación institucional: Universidad Bolivariana de Venezuela

Áreas temáticas:

Ciencias sociales, diversidad cultural y poder popular

Periodicidad:

Bianual

Meses de publicación:

(Enero-Junio- Noviembre)

Themes:

Social sciences, cultural diversity and people over

Frequency:

Three issues per year

Publication months:

(January-June-November)

Dirección electrónica:

revistaorinocopensamientoyp@gmail.com

Blog: <https://orinocopensamientoypraxis.blogspot.com>

Repositorios de Acceso Abierto Web:

<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>

Adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades-
LatinRev. <https://www.flacso.org.ar/latinrev/>

¡Síguenos en nuestras redes!

<https://twitter.com/RevistorinocoPP>





<https://www.facebook.com/orinoco.pensamiento.1>

Diseño web:

Revisor del Arte y Diseño:

David Silva

Davisarts1998@gmail.com

Portada: Una mirada del caminante sobre las Arenas del ORINOCO

Cortesía de:

© Jesús Carneiro. jesuscarneiro56@gmail.com

Depósito legal:

Ppi201202BO3993 - ISSN: 22448314.

Ciudad Bolívar / República Bolivariana de Venezuela.

Colectivo de arbitraje y colaboradores:

Alexander Mansutti.

UNAE-Ecuador. alexmansutti@cantv.net

Adrian Torres Marcano. atorresmarcano@yahoo.es

Andrés Gómez. gerdet@hotmail.com

Alexis Romero Salazar. <alexisromerosalazar@gmail.com>

Alexis Romero. romeros@cantv.net

Abel Vicente Flames González. abelflames@gmail.com

Elizabeth Alves elizabeth. alves88@gmail.com

Francisco Rodríguez. frfrank381@gmail.com

Felson Lugo Felson. lugo@hotmail.com

Fernando Angosto. l.angosto@qub.ac.uk

Freddy Bello. bello.freddy@gmail.com

José Gregorio Lemus. joglem@gmail.com

Luis Alarcón. sociologiaudo@gmail.com

Milagros Elena Rodríguez. melenamate@hotmail.com

Nancy Acosta correo. nancyac@gmail.com

Nancy Arrechedera. nancyarrechedera10@gmail.com

Ramón González. ramgon71@gmail.com

Rusalca Fernández. rusalcaf@hotmail.com

Sigfrido Lanz. siglanz53@yahoo.es

Saúl Pascuzzi. saulpascuzzi7@gmail.com

Irey Gómez Sánchez. gomezalar@hotmail.com

Instituciones:

Instituciones asociadas:

Universidad Bolivariana de Venezuela

Frente Bolivariano de Investigadores e Innovadores FREBIN

Asociación. Fraternidad y Orientación Activa (ONG. AFOA)-

ASOCIACIÓN CIVIL SIN FINES DE LUCRO-RIF.- **J-403372659**).

Centro de Estudios Transdisciplinarios Manuel Piar (Asociación Científica de Hecho).

Centro de Estudios Sociales y Culturales

Editor: Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis- RIF.- J-403372659
Indizada/Resumida en catalogo: Latindex-Directorio, Folio 22927.

La revista Orinoco pensamiento y praxis, es un espacio de Acceso Abierto en la Web, de divulgación del conocimiento científico, sociopolítica y cultural, desde un enfoque transdisciplinario, de la Revista arbitrada e indexada "Orinoco Pensamiento y Praxis", bajo la coordinación Editorial del: Fondo editorial Orinoco Pensamiento y Praxis de la Asociación Civil Sin Fines de Lucro "Asociación Fraternidad y Orientación Activa". RIF.- J403372659.

Actualmente, nuestro Sitio Web, y la Revista, no cuenta con patrocinio, ni apoyo, solidario, ni público, ni privado, situación esta que se traduce en tremendas limitaciones financieras y logísticas para el mantenimiento de nuestro Sitio Web y de la Revista. Por lo que recurrimos a ustedes a los fines de que puedan aportar el financiamiento por la vía de donativos, y aportes solidarios para la continuidad de nuestras acciones científicas y garantía del mantenimiento en el sistema Web de la revista.

Aportes, Donaciones o Transferencia en cuenta bancaria: BANCO DE VENEZUELA, Cuenta Corriente: 0102-0632-44-0000075378

A nombre de: Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

Dirección electrónica: revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal: afoaderehumanos@gmail.com

The journal Orinoco Pensamiento y Praxis is an Open Access space on the Web, for the dissemination of scientific, socio-political and cultural knowledge, from a transdisciplinary approach, of the refereed and indexed journal "Orinoco Pensamiento y Praxis", under the Editorial coordination of the Editorial Fund Orinoco Pensamiento y Praxis of the Non-Profit Civil Association "Asociación Fraternidad y Orientación Activa". RIF.-J403372659.

Currently, our Web Site and the Magazine do not have any sponsorship or support, neither public nor private, a situation that translates into tremendous financial and logistical limitations for the maintenance of our Web Site and the Magazine. Therefore, we appeal to you to provide funding through donations and solidarity contributions for the continuity of our scientific activities and guarantee the maintenance of the Web system of the journal.

Contributions, Donations or Bank Transfer: BANCO DE VENEZUELA,

Current Account: 0102-0632-44-0000075378

In the name of: Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

E-mail address: revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal: afoaderehumanos@gmail.com

La revue Orinoco pensamiento y praxis est un espace en libre accès sur le Web, pour la diffusion des connaissances scientifiques, sociopolitiques et culturelles, selon une approche transdisciplinaire, de la revue référencée et indexée "Orinoco Pensamiento y Praxis", sous la coordination éditoriale de la Fonds éditorial Orinoco Pensamiento y Praxis de l'Asociación Civil Sin Fines de Lucro "Asociación Fraternidad y Orientación Activa RIF.-J403372659.

Actuellement, notre site web et le magazine ne bénéficient d'aucun parrainage ou soutien, ni public ni privé, une situation qui se traduit par d'énormes limitations financières et logistiques pour la maintenance de notre site web et du magazine. C'est pourquoi nous vous demandons de fournir un financement par le biais de dons et de contributions de solidarité pour la continuité de nos activités scientifiques et de garantir la maintenance du système Web de la revue.

Contributions, dons ou transferts sur le compte bancaire : BANCO DE VENEZUELA

Compte courant : 0102-0632-44-0000075378

Au nom de : Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

Adresse électronique : revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal : afoaderehumanos@gmail.com

Se aprueba la reproducción parcial o total del contenido de la presente revista, con la condición de que se acrediten y citen las fuentes, conforme a las diferentes normas internacionales sobre criterios para escritos científicos y se remita un ejemplar al colectivo editorial de dirección de la revista.

La revista Orinoco, Pensamiento y Praxis (O.P.P), no asume la responsabilidad de las opiniones emitidas por los autores.

Partial reproduction approved

or the total content of this journal, provided that the sources are accredited and cited, in accordance with the different international standards on criteria for scientific writings, and that a copy is sent to the journal's editorial group.

The journal Orinoco, Pensamiento y Praxis (O.P.P.) does not assume responsibility for the opinions expressed by the authors.

Está incluida en:

Latindex: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (www.latindex.unam.mx),

(<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>)

Dialnet, Bases de datos:

(<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>)

Flacso Andes, Biblioteca Digital, vanguardia para la Investigación en Ciencias Sociales
 REGIÓN ANDINA Y AMÉRICA LATINA

(<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>)

Base de datos del sistema de revistas de issuu.com:

(<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>)

Google académico buscador:

(https://scholar.google.es/scholar?start=0&q=revista+orinoco+pensamiento+y+praxis&hl=es&as_sdt=0,5)

Repositorio de datos de ciencia abierta Figshare:

(https://figshare.com/articles/journal_contribution/Revista_ORINOCO/9119978)

Is included in:

Latindex: Regional information system on line for scientific journals in Latin America, the Caribbean, Spain and Portugal (www.latindex.unam.mx),

(<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>)

Dialnet databases:

(<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>)

Library Digital Flacso Andes, cutting-edge research in science social
 REGION ANDEAN AND LATIN AMERICA

(<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>)

journals of issuu.com:

(<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>)

Search Google academic:

(https://scholar.google.com/scholar?start=0&q=revista+orinoco+think+and+praxis&hl=en&as_sdt=0,5)

Il est inclus dans:

Latindex: Système régional d'information pour les revues en ligne Scholarly Amérique latine, les Caraïbes, l'Espagne et le Portugal (www.latindex.unam.mx),

(<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>)

Bases de données DIALNET:

(<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>)

Bibliothèque numérique FLACSO Andes, Vanguard pour la recherche en sciences sociales
 ANDES ET REGION AMERIQUE LATINE

(<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>)

Système de base de données magazines issuu.com:

(<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>)

Recherche google Academic:

(https://scholar.google.com/scholar?start=0&q=revista+orinoco+think+and+praxis&hl=en&as_sdt=0,5)

ÍNDICE

Editorial.....	02
Misión.....	15
Creencias, tensiones y desafíos de la enseñanza de la matemática en los aborígenes venezolanos. Milagros Elena Rodríguez.....	17
El Quigong en la intervención de la depresión, la ansiedad, y el estrés psicológico laboral. Miguel E. Martínez Fuentes & Víctor Mora Rellano.....	44
Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: El método del hexágono. José Luis Arias González.....	58
Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid. José Luis Arias Gonzáles & Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra.....	70
Forma y preparación de manuscritos: Instrucciones para la presentación de originales revista arbitrada Orinoco Pensamiento y Praxis.....	82

Misión

La Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis, es una publicación, que difunde trabajos científicos estrictamente originales en castellano, avances de investigación, Artículos arbitrados y teóricos, ensayos, Informes o propuestas de aprendizaje Críticos Académicos, ponencias y revisiones bibliográficas, relacionadas con las Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder Popular, arbitrada por especialistas de reconocida trayectoria, bajo el sistema doble ciego, cuyos nombres se mantienen en estricta confidencialidad y recibe trabajos todo el año. El Objetivo de la ROPP es: a) contribuir a la confrontación y difusión de conocimientos, así como posibilitar el intercambio entre pares y estimular el avance de la producción en Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder Popular. b) Contribuir con la construcción del conocimiento científico en las áreas de las Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder. C) Estimular la reflexión crítica sobre teorías, perspectivas y problemas de las área indicadas.

Mission

La revue à comité de lecture: Orénoque, la pensée et Praxis, est une publication qui diffuse strictement des articles scientifiques originaux en castillan, les progrès de la recherche, et des articles arbitrés théoriques, des essais, des rapports ou des propositions d'apprentissage critiques universitaires, des documents et des analyses documentaires liés, les Poder populaires sciences sociales, la diversité culturelle et arbitrées par des spécialistes de renom, sous le double système aveugle, dont les noms sont conservés dans la plus stricte confidentialité et obtenir des emplois toute l'année. L'objectif de ROPP est: a) contribuer à la confrontation et la diffusion des connaissances et permettre l'échange de pairs et d'encourager la promotion de la production en sciences sociales, la diversité culturelle et du pouvoir populaire. b) Contribuer à la construction des connaissances

scientifiques dans les domaines des sciences sociales, la diversité culturelle et le pouvoir.

c) Pour encourager la réflexion critique sur les théories, les perspectives et les problèmes de la zone indiquée.

Mission

La Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis, is a publication that disseminates strictly original scientific works in Spanish, research advances, arbitrated and theoretical articles, essays, reports or learning proposals Academic Critics, papers and bibliographic reviews, related to Social Sciences, Cultural Diversity and People's Power, arbitrated by renowned specialists, under the double-blind system, whose names are kept in strict confidentiality and receive works all year round. The objective of the ROPP is: a) to contribute to the confrontation and diffusion of knowledge, as well as to make possible the exchange between peers and to stimulate the advance of the production in Social Sciences, Cultural Diversity and Popular Power. b) To contribute with the construction of the scientific knowledge in the areas of: 1.

of Social Sciences, Cultural Diversity and Power. C) To stimulate critical reflection on theories, perspectives and problems of the indicated areas.

Orinoco. *Pensamiento y Praxis*/ Año 09 / Nro 13/ Pp. (17-40). Multidisciplinarias/ISSN 2244-8314/ Organismo responsable. Asociación Fraternidad y Orientación Activa/ Editorial. Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis. Indizada/Resumida en Catalogo Latindex Folio 22927, y adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades (LatinREV) de FLACSO Argentina. Ciudad Bolívar. República Bolivariana de Venezuela.

CREENCIAS, TENSIONES Y DESAFÍOS DE LA ENSEÑANZA DE LA MATEMÁTICA EN LOS ABORÍGENES VENEZOLANOS ¹

Milagros Elena Rodríguez²

Resumen

La crisis en general de la enseñanza de la matemática en los grupos étnicos en Venezuela hereda las dificultades ya conocidas de la matemática colonial, con el agregado de la desmitificación específica de su cultura y los procesos mediante ellos aprenden. En esta investigación, se problematizaron algunas concepciones, creencias, tensiones y desafíos que hacen parte del campo de la enseñanza modernista de la matemática en los grupos étnicos; es el objetivo de la indagación; se encuentra enmarcada la indagación en la línea titulada: *transepistemologías de los saberes y transmetodologías transcomplejas*. En conclusiones: la matemática y cultura que reivindican el papel trascendental de la ciencia patrimonio cultural de la humanidad, su desarrollo y vida en los ciudadanos. La legalidad venezolana en materia de Educación Intercultural Bilingüe dista mucho de la realidad, pese a los esfuerzos realizados, defender el papel de la Etnomatemática como un campo de indagación comprometido con el estudio de las matemáticas de las comunidades que históricamente han sido colonizadas y a-culturadas en Venezuela es esencial. La Etnomatemática es significativa por los cambios que apertura y la preservación desde la

¹ Para citar este artículo de investigación:

Rodríguez, M. (2021) “Creencias, tensiones y desafíos de la enseñanza de la matemática en los aborígenes Venezolanos” *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314*. 09 (13), pp. 17-43.

² Cristiana Venezolana, PhD. en Ciencias de la Educación, Dra. En Ciencias de la Educación, Dra. En Patrimonio Cultural, MSc. en Matemáticas, Licda. En Matemáticas, Docente Investigadora titular de la Universidad de Oriente, Departamento de Matemáticas, melenamate@hotmail.com <http://melenamate.blogspot.com/> <http://orcid.org/0000-0002-0311-1705>

educación de los aborígenes. Debe privar la enseñanza de la matemática profundamente ecosófica ateniende a la cultura y vida de los aborígenes; donde el acomodadizo requerimiento de asimilación a los otros pueblos venezolanos debe caducar, de una vez por todas.

Palabras Clave: enseñanza de la matemática, grupos étnicos, tensiones, creencias, decolonialidad.

BELIEFS, TENSIONS, AND CHALLENGES IN THE TEACHING OF MATHEMATICS IN VENEZUELAN ABORIGINS

Abstract

The general crisis in the teaching of mathematics in ethnic groups in Venezuela inherits the already known difficulties of colonial mathematics, with the addition of the specific demystification of their culture and the processes through which they learn. In this investigation, some conceptions, beliefs, tensions and challenges that are part of the field of modernist teaching of mathematics in ethnic groups were problematized; it is the goal of inquiry; the inquiry is framed in the line entitled: transepistemologies of knowledge and transcomplex transmethodologies. In conclusions: the mathematics and culture that claim the transcendental role of science, cultural heritage of humanity, its development and life in citizens. The Venezuelan legality in the matter of Bilingual Intercultural Education is far from reality, despite the efforts made, defending the role of Ethnomathematics as a field of inquiry committed to the study of the mathematics of communities that have historically been colonized and cultured in Venezuela is essential. Ethnomathematics is significant for the changes that openness and preservation since the education of the aborigines. It must deprive the teaching of mathematics deeply echoic attentive to the culture and life of the aborigines; where the accommodating requirement of assimilation to the other Venezuelan peoples must expire, once and for all.

Keywords: teaching of mathematics, ethnic groups, tensions, beliefs, decoloniality.

LES CROYANCES, LES TENSIONS ET LES DEFIS LIES A L'ENSEIGNEMENT DES MATHEMATIQUES AUX ABORIGENES VENEZUELIENS

Résumé

La crise générale de l'enseignement des mathématiques dans les groupes ethniques au Venezuela hérite des difficultés bien connues des mathématiques coloniales, auxquelles s'ajoute la démystification spécifique de leur culture et des processus par lesquels ils

apprennent. Dans cette recherche, certaines conceptions, croyances, tensions et défis qui font partie du domaine de l'enseignement moderniste des mathématiques dans les groupes ethniques ont été problématisés ; c'est l'objectif de l'enquête. L'enquête est encadrée dans la ligne intitulée : transepistemologies de la connaissance et transmodologies transcomplexes. En conclusion : les mathématiques et la culture qui justifient le rôle transcendantal de la science, du patrimoine culturel de l'humanité, de son développement et de la vie des citoyens. La législation vénézuélienne sur l'éducation bilingue interculturelle est loin de la réalité, malgré les efforts déployés. Il est essentiel de défendre le rôle de l'ethnomathématique en tant que champ d'investigation engagé dans l'étude des mathématiques des communautés qui ont été historiquement colonisées et a-cultivées au Venezuela. L'ethnomathématique est importante pour les changements que l'ouverture et la préservation de l'éducation des aborigènes. Elle devrait priver l'enseignement des mathématiques d'un enseignement profondément éco-sophique et attentif à la culture et à la vie des aborigènes, où l'exigence accommodante de l'assimilation aux autres peuples vénézuéliens devrait expirer, une fois pour toutes.

Mots clés: enseignement des mathématiques, groupes ethniques, tensions, croyances, décolonisation.

En esta investigación, enmarcada en la línea titulada: *transepistemologías de los saberes y transmetodologías transcomplejas*, se problematizaron algunas concepciones, creencias, tensiones y desafíos que hacen parte del campo de la enseñanza modernista de la matemática en los grupos étnicos de Venezuela actualmente; es ese el objetivo de la indagación. Para ello, se comienza con la enseñanza tradicional de la matemática y su devenir soslayado de la ciencia patrimonio de la humanidad.

Se comienza hablando de las concepciones, creencias, tensiones y desafíos que hacen parte de la enseñanza modernista de la matemática en general; para luego ejemplificarla en los grupos étnicos de Venezuela. El ser humano como ser integral posee componentes diversos: psicológicos, biológicos, sociales, espirituales, culturales, e históricos, religiosos, entre otros. En la modernidad, muchos de estos aspectos entran en crisis, los valores, la ética, la cientificidad, entre otros. Igualmente aparece en escena la

crisis educativa, que trae consigo el atraso de los pueblos y el incumplimiento de las acciones tendentes al logro de desarrollo humano integral.

En el caso de la enseñanza de la matemática sigue enmarcada en el proyecto modernista-postmodernista-colonial, proyectando la enseñanza de forma hegemónica en el contexto cultural y social, esto es de manera mecánica. En este sentido, Rodríguez (2019a, p.13) afirma que son muchas las vivencias que se “dan en el proceso de enseñanza de la matemática; frustrantes, rechazos, comunicaciones inalcanzables, entre otras que llevan a una relación epistemológica sujeto-objeto en el aula; donde escasamente se alcanza a la comprensión el trato y atención a la diferencia”.

En efecto, y de acuerdo con el autor anteriormente nombrado Freire (1997), afirma que en la práctica educativa se da una *educación bancaria*, donde predomina la enseñanza repetitiva y castradora de pensamiento crítico, donde los protagonistas del acto de enseñanza-aprendizaje no se regresan a la crítica de sus propias acciones, y es menester otro tipo de pedagogía en las escuelas.

Es frustrante la realidad a la que se someten los actores del proceso educativo, en lo que pese a muchos avances de la didáctica de la matemática la realidad es que la matemática deja su huella en los avances del mundo; es interesante como desde nuestro *encierro obligado denominado cuarentena, con la pandemia causada en el Covid-2019* en pleno año 2020 vemos como los matemáticos avanzan en sus estudios en la búsqueda salidas al problema grave mundial; sin embargo nos preguntamos: ¿bajo la enseñanza aún colonial de la matemática quienes serán los matemáticos del futuro, y quienes enseñarán matemática?.

En búsqueda de soluciones emerge *la pedagogía integral*, Rodríguez (2010) que está íntimamente conexa con la psicología educativa y la teoría de aprendizajes contemporáneas. Y con ello, *la didáctica integral*, propone que el aprendiz utilice los tres canales relativos a los aprendizajes: visual, auditivo y kinestésico, además de las inteligencias múltiples descubiertas por Gardner (1993); es decir, la inteligencia lingüística, el lógico matemático, espacial, corporal- cinestésica, música, interpersonal, intrapersonal y naturalista.

Es por esto, *la matemática y la pedagogía integral* van de la mano, la primera coadyuva al desarrollo del pensamiento crítico, fungiendo como sostén de la segunda. Se trata que el discente piense por sí mismo, se auto dirija, medite y reflexione todo con la finalidad que sus acciones en el quehacer de su vida no se ejecuten abruptamente; estudios conllevan a conformar la tríada: *matemática-cotidianidad- y pedagogía integral*, en Rodríguez (2010).

La acogida de cualquier opción para alcanzar el objetivo de hacer llegar la ciencia legado de la humanidad; ese proceso en la matemática no cabe duda alguna es decolonizar el proceso de enseñanza de la matemática, y debe incluir estos capitales procesos, a través de la identificación de problemas relevantes para los estudiantes, los cuales analizados en su sistematicidad se deben resolver, utilizando la comprensión matemática; tales afirmaciones las ratifica Rodríguez (2019b).

Es de hacer notar que la decolonialidad de la enseñanza de la matemática va a buen puerto para la gloria de Dios en la línea de investigación titulada: *Educación Matemática Decolonial*, en el que primeramente se debe des-ligar para luego re-ligar en la transmodernidad la enseñanza de la matemática; se trata de una “educación nuestra auténtica descolonizada, cargada de un poder suave de renovación de nuestros saberes aborígenes, cotidianos, autóctonos, descolonizados es urgente; ecologizados con los conocimientos científicos, operados por las pedagogías decoloniales” (Rodríguez, 2019c, p.26).

En la *Educación Matemática Decolonial Transcompleja* es profundamente ecosófica, alcanza imaginarios en los seres humanos, previendo un modo de estar en el mundo, de percibirlo desde saberes ancestrales de nuestros aborígenes, con un cambio en las acciones y una conciencia que favorezca la unidad en la vida; para ello el amor y la sensibilidad deben ser el centro del accionar, en pro de la preservación de la unidad, (Rodríguez, 2020b).

Por ello, la visión decolonial de la matemática re-ligada y profundamente planetaria; pues lo decolonial es profundamente inclusivo conlleva a que en el hacer sean “construidas y por construir: en escuelas, colegios, universidades, en el seno de las organizaciones, en

los barrios, comunidades, movimientos y en la calle, entre otros lugares” (Walsh, 2014, p. 15). Estamos hablando de la matemática de la calle, del hábitat popular, de la cotidianidad y cultura con el abrazo de los saberes científicos y los soterrados de la matemática en igual grado de importancia.

Esta praxis debe superar los presupuestos métodos y modelos curriculares e instruccionales basados en el paradigma modernista-postmodernista-colonial. Esta nueva forma de enseñar y de aprender, estriba que la educación del ser humano debe ser necesariamente una construcción que atiende la condición humana, que es educable; de trata de una autoconstrucción; la actitud activa del estudiante debe estar presente en su formación, siendo él mismo, a través de sus acciones, quien se debe construir como persona, y el ciudadano-docente debe intervenir como un elemento facilitador del proceso.

La problemática de la educación colonial de la matemática en el Sur es agravada por los rezagos coloniales instaurados en las mentes que no escapa de estos problemas y es necesario el papel preponderante que ha de desempeñar el discente en la liberación de tales prácticas opresoras. Es así como, en muchas partes se presentan conocimientos matemáticos desvinculados del aula, en forma desconectada y disyuntiva. Este fenómeno didáctico trae consecuencias en el proceso de enseñanza- aprendizaje, como el rechazo y tantos otros que se han venido describiendo.

Es urgente aportar a la Educación Matemática, la alfabetización matemática en profesionales universitarios re-significación urgente; sin duda es necesario una “re-significación urgente de lo que debe ser la alfabetización matemática desde las políticas de estado; promotoras de una culturización e inculturación de la matemática como vía para el desarrollo de los países y de la vida del ser humano” (Rodríguez, 2020, p.240). Una tarea de las políticas educativas venezolanas desde todos los niveles de educación, de las comunidades que se propende hacer en una educación transdisciplinar, decolonial que está en el ardor; en plena crisis venezolana, el caldo de cultivo para hacer nacer lo nuevo como resistencia a la opresión.

Desafíos, creencias, tensiones en la enseñanza de la matemática en los grupos étnicos de Venezuela

Ahora y en forma particular, se ahondará en cómo ha devenido la enseñanza de la matemática en los pueblos indígenas en general, para luego precisar en el caso de Venezuela. El desarrollo de un currículo adecuado para los pueblos indígenas de América Latina en el campo de la enseñanza de la matemática, requiere primero de establecer las relaciones históricas entre la realidad indígena y el desarrollo de la matemática que se desea imponer a estos pueblos ahora culturizados por sus propios hermanos, en la colonización del saber y poder que ha dejado la invasión europea de 1492. La percepción propia de su realidad, sus creencias y costumbres forman patrones de conducta que deben ser estudiados si se desea buscar el modelo de educación adecuado para estos pueblos. Pero que, con la Etnomatemática el viraje a dicha enseñanza es muy posible considerando eso si lo valioso de cada cultura de los aborígenes.

D'Ambrosio (1990) indica que el origen del pensamiento matemático es una cuestión no resuelta, y propone la Etnomatemática. La búsqueda de explicaciones de por ejemplo las religiones, artes y ciencias, sistemas de valores y estilos de comportamiento en la vida comunal y social, lo psicoemocional, lo imaginario, así como los modelos de producción y propiedad están relacionados con el pensamiento matemático. Existe una creciente producción académica destinada a investigar los distintos estilos y modos de construir el conocimiento en diferentes contextos naturales y culturales donde se reconoce el desarrollo de las ideas matemáticas. Obviamente, en las Américas estos procesos siguieron caminos diferentes a los de Europa, Asia y África.

La invasión y la colonización impuesta de las tierras ahora conocidas como las Américas tuvieron, como una de sus consecuencias, una enorme reorientación del curso de las civilizaciones del continente. Es trascendental aquí hacer notorio sin duda en cada país y sus grupos étnicos se ha avanzado desde sus inicios manifestaciones culturales que están cargadas de contenidos matemáticos, Rodríguez (2017). El patrimonio cultural matemático que aquí se explicita está henchido de un diálogo entre culturas teniendo preminencia por el rescate de la cultura autóctona; aquella olvidada del *Abya Yala*, Rodríguez (2017). Se devela el nombre milenario escondido en la modernidad castradora. En la lengua del pueblo kuna, originario de Sierra Nevada en el norte del país hermano Colombia y que vive en el presente en el Caribe de Panamá, *Abya Yala* significa tierra madura, viva, en florecimiento,

madre o de sangre vital se compone de *Abya*, que quiere decir sangre y ala, que significa territorio, viene de la tierra y es entonces *Abya Yala* América (Rodríguez, 2017).

Es *Abya Yala* la denominación originaria, que luego al denominarlo pueblos indígenas por los invasores y encubridores de nuestro continente les permitió relacionarlos con las Indias, región buscada por los negociantes europeos a finales del siglo XV y de alguna manera justificar la masacre y todo lo ocurrido en el mal llamado descubrimiento de América; tal como lo expresa Rodríguez (2017).

Desde el *Abya Yala*, en profunda expresión descolonizada de América, pensando en su patrimonio cultural matemático, también colonizado y gran parte destruido e impuesto después a conveniencia del proceso eterno de apoderamiento de nuestros pueblos y encubrimiento del otro en palabras de Dussel (1993) y otros autores como Quijano (1989). La matemática en la historia del *Abya Yala* es ocultada y soterrada. Los hechos históricos hablan por sí solos, no se puede ocultar que desde la llegada de mal denominados los colonizadores europeos, a lo que hoy se conoce como América, los pueblos originarios de estas tierras han sido exterminados paulatinamente, el exterminio se ha llevado a cabo de muchas maneras, entre ellas está el asesinato de los aborígenes, la destrucción de sus casas, templos y ciudades, el saqueo de sus tesoros, el proceso de imposición cultural, religiosa y el esclavismo, Rodríguez (2017). De su cultura en general, la aculturización y transculturización en pleno.

Aunado a esta destrucción del acervo histórico-cultural de los aborígenes se observa el menosprecio que han sentido muchos europeos hacia el indoamericano fundamentada en *la inferioridad del aborígen y una superioridad del europeo* como ser humano. Estas pretensiones de superioridad son señaladas por Morales (1995, p.76) al decir que “primero fue el invasor español, quien pretendió justificar la dominación colonial, en un primer momento por la supuesta superioridad de la religión cristiana católica y, luego, por la supuesta superioridad racional del hombre europeo”.

La Educación Matemática, o enseñanza de la matemática, no escapa primero de la colonización y luego de la colonialidad; por ello en el Sur emergen movimientos, investigadores que reconociendo los conocimientos y saberes matemáticos propios dan

cuenta del impulso y de la valía de los nuestros, de la lucha por hacer lo propio, de develar nuestros aportes a la ciencia legado de la humanidad. La matemática como legado de la humanidad no es parcela de Occidente, ni de nadie; es un derecho, inclusión de todos.

La Educación Matemática ha venido siendo como afirma Skovsmose (2012, p.270) “capaz de operar como un arma secreta del imperialismo occidental” o como parte de la colonización cultural, como lo analiza D’Ambrosio (2001). Son muchos investigadores, que adelantan este tipo de resultados.

La matemática y sus grandes descubrimientos fue invisibilizada también con la masacre al continente. La cultura maya, es especial, tantas veces se ha intentado invisibilizar por la colonización, los mayas son grandiosos en las creaciones de la matemática. En simbología son únicos: inventaron un sistema jeroglífico de escritura utilizando imágenes para representar los sonidos, usaban las probabilidades admirablemente contando las palabras utilizando varias combinaciones de alrededor de 800 signos diferentes, asignando a cada signo una sílaba y estas al mismo tiempo se combinaban para crear otra.

Tal sistema legendario de la humanidad inventó tres tipos de calendarios: el Sagrado de 260 días que es el calendario corto dividido en 13 períodos de 20 días cada uno, su utilidad era para los hitos de su agricultura, sus ceremonias religiosas y sus costumbres familiares. El calendario civil o trópico de 365 días que se basa en el recorrido anual de la tierra alrededor del sol en 365 días, para ello dividió el año de 365 días en 18 períodos de 20 días cada uno y 5 días sobrantes. Y el calendario compuesto por el ciclo de 52 años combinado por 4 períodos de 13 años cada uno.

Los mayas inventaron un sistema de numeración vigesimal, erigieron el número cero, para los que tienen la luz de la creación matemática y la faz de la inteligencia se sabe que el número cero es una esfinge indispensable en las matemáticas. Este concepto de la nada, de lo absoluto carente de característica anulados de los otros es de una maravilla utilidad sin el cual el sistema numérico más usado, el de los números reales no tendría ningún significado. En general según, el sistema de escritura del “pueblo maya, por su contenido y su ritmo, parece indicar que se trata del producto de una larga tradición oral

que fue transmitida y conservada a través de distintos sistemas de escritura como los que componen los Códices” (Ivanoff, 1972, p.356).

Los mayas, con su cultura profundamente compleja creen en lo esotérico, en lo abstracto, en la utilidad y en la vida; por ello representaban el sistema numérico como un sistema de conteo con mínimo tres símbolos para cada uno, para el número cero la representación es un punto, una barra y un símbolo.

En la ilusoria colonización occidentalista de vedar lo nuestro y el pensamiento maya, los ritos eran imprescindibles para garantizar el funcionamiento del universo, el devenir del tiempo, el paso de las estaciones, el crecimiento del maíz, y la vida de los seres humanos. Ésta magnificencia el Continente Europeo estaba lejos de poseer. La astronomía con los calendarios y las probabilidades que predecían fácilmente eclipses solares son de creaciones mayas primerísimas. Esa civilización utilizaba la penicilina para curar a caciques y tenían sistemas de drenaje pluvial y abastecimiento de agua, ingeniería que no conocían los europeos. América Latina tiene una historia milenaria, tanto “en su fuente prehispánica como en su vertiente hispano-ibérica; tiene una historia centenaria en su originalidad propiamente latinoamericana -desde el siglo XVI-. Ignorar, olvidar o no tomar conciencia de esa evolución es justamente la característica de una conciencia in-culta” (Dussel, 1973, p.28).

El desconocimiento de nuestra cultura en la actualidad, o su sesgo forma parte de las consecuencias de la colonización de las mentes tal como afirma Quijano (1989) “si el conocimiento es un instrumento imperial de colonización, una de las tareas urgentes que tenemos por delante es descolonizar el conocimiento”. Entonces la descolonización del saber de la cultura autóctona, de nuestro patrimonio cultural matemático es de urgencia. Ideas que corrobora Mignolo (2010). Es vivir en el encubrimiento del otro a la que Dussel (1993) titula su gran obra: *1942: el encubrimiento del otro: hacia el origen del mito de la modernidad*. En el que de manera magistral intenta explicar que no hubo tal descubrimiento; sino la masacre que pretendió desde la modernidad encubrir el potencial del otro; aquel pisoteado y vejado en su lugar de origen.

Descolonizar nuestro continente implicará descubrir su historia a partir de los signos y elementos que rememoran su caducado patrimonio matemático olvidado no reconocido; transculturizado; muchas veces aculturizado y que ayudan a vislumbrar cómo y por qué ha llegado a ser lo que es; en muchas partes de nuestro continente, el Abya Yala; es aprender de los mayas; son palabras expresadas por Rodríguez y Guerra (2016).

En nuestro país, Venezuela, la explotación de los recursos naturales tuvo su marca, como lo expresa González (2001) se introdujeron nuevos estilos de vida, hábitos alimenticios y de intercambio comercial. Este mismo investigador señala que específicamente en 1974 con la mal denominada *Conquista del Sur* se abren las áreas indígenas y sus recursos naturales a los intereses económicos de empresas nacionales y transnacionales. Esta apertura generó múltiples daños ecológicos a las áreas indígenas además de genocidios por parte de los mineros ilegales llamados *garimpo en contra de la tribu Yanomami* en el año de 1993; Ortiz (2004) señala a su vez que existen múltiples genocidios que quedaron encubiertos.

Este proceso de colonización la transculturización, e invasión de las costumbres criollas y extranjeras sobre las aborígenes ha hecho que desaparezcan de forma paulatina aspectos de mucha importancia para la comprensión de su cultura, desarrollo y forma de vida, elementos importantes como: organización social, lenguaje, formas de intercambios, ocupación territorial, construcciones, escultura y pintura, se han perdido total o parcialmente. Este proceso descrito por Ortiz (2004) implica dos etapas, primero la pérdida o desarraigo de una cultura precedente, y segundo la creación de nuevos fenómenos culturales que pudieran denominarse de *neoculturación*. Tiene sentido entonces desde la cultura resistente y su indagación ir a la preservación de su patrimonio cultural matemático.

En la colonialidad de las mentes, la incorporación de modos de pensamiento del colonizador se comprueba a menudo. En la mal denominada conquista reconocemos fácilmente diferentes maneras de explicar el cosmos y la creación, así como de tratar con las cosas del mundo circundante. Sistemas religiosos, estructuras políticas, arreglos arquitectónicos y urbanísticos ciencias y valores fueron en unas cuantas décadas, suprimidos y reemplazados por los del conquistador. Algunos restos del comportamiento

original de estas culturas fueron o aún son proscritos o tratados como folclor. Sin embargo, ellos seguramente integran la memoria cultural de las gentes que descienden de los pueblos conquistados. Muchos de estos comportamientos son fácilmente reconocibles en la vida diaria, en la que también están presentes ideas matemáticas. *La matemática es tanto un quehacer humano como una forma cultural; por consiguiente está sujeta a una dinámica cultural.*

Como quehacer humano, la matemática tiene que ver con la generación, la organización intelectual y social, así como la difusión de diferentes vías, estilos, modos de explicar, comprender, aprender, resolver, explorar más allá del entorno inmediato natural y sociocultural. Como forma cultural, la matemática y el comportamiento matemático se convierten en parte del desarrollo social. Modos de producción, trabajo y organización social, están íntimamente conectados con las ideas matemáticas. Considerar la matemática como un quehacer humano y una forma cultural constituye aspectos centrales del programa de investigación, la Etnomatemática, D'Ambrosio (1993).

Esto indica que la matemática no es un instrumento aislado del contexto social sino por el contrario está intrínsecamente relacionado con el desarrollo social de la región. Se nota que el desarrollo matemático de los pueblos indígenas fue influenciado y en algunos casos destruido por el proceso de colonización. La forma natural de desarrollar sus conceptos varió a raíz de estos acontecimientos.

Durante los años setenta y ochenta, varios psicólogos cognitivos advertían que la gran mayoría de los estudios sobre psicología cognitiva había sido realizado con individuos que pertenecían a la cultura occidental generalmente blanca y que mientras no dispusiéramos de estudios sobre otras culturas nuestro conocimiento del desarrollo cognitivo del ser humano sería siempre incompleto. Se comenzó a desarrollar una serie de investigaciones cognitivas comparativas transculturales entre grupos humanos no occidentales entre los que se incluían los grupos étnicos indígenas de este lado del mundo. A raíz de estos estudios se han desarrollado experiencias educativas matemáticas para las etnias indígenas del pensamiento del Sur.

En cuanto a los aborígenes de nuestro país, Venezuela, la enseñanza de la matemática formal entra en escena con la *Educación Intercultural Bilingüe (EIB)*, se “implementó en 140 comunidades de 9 pueblos indígenas” (Pérez, 2007, p.21). Esta, según la misma autora, se desarrolló a finales de la década de los setenta del siglo pasado motivada por diferentes factores de carácter social, los movimientos indígenas nacionales y extranjeros, así como la activación de distintos grupos pro indígenas; “los primeros planteamientos sobre Educación Intercultural Bilingüe —allá en los años 1960 y 70— comenzaron a producir un vuelco total, decisivo e irreversible en la vida de los Pueblos Indígenas” (Mosonyi, 2009, p.198). Esta lucha va en crecimiento, son muchos los baluartes que en la materia están en el ardor en el campo de batalla, en Venezuela; pero que la falta de formación y la conciencia decolonial decadente imponiéndose las prácticas caducas; aunado a las falsas políticas del estado, hacen que las soluciones no avancen.

Es importante en la EIB que se dé una verdadera interculturalidad; donde de la interculturalidad debe “construirse desde los sectores excluidos y marginados, porque son estos sectores lo que deben elaborar una posición que reclame el diálogo y no esperarlo, podría juzgarse como una idea que aúna la confrontación y la violencia entre expresiones culturales” (Añazco, 2019, p.117). Esta realidad debe ser posible en la práctica en Venezuela; cumpliéndose la reglamentación nacional. La interculturalidad debe estar desprendida de las prácticas modernistas- postmodernistas-coloniales, e ir a un verdadero concepto transmoderno, donde se rescaten las víctimas de la modernidad, lo execrado y desvalorizado.

En sintonía con la reglamentación venezolana, la Ley Orgánica de Educación (LOE) (2009), la misma que en su artículo 26 expresa las modalidades del sistema educativo venezolano, señalando que estas son “la educación especial, la educación de jóvenes, adultos y adultas, la educación en fronteras, la educación rural, la educación para las artes, la educación militar, la educación intercultural, la educación intercultural bilingüe”. De esta manera, la LOE plasma las aspiraciones señaladas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) al respecto de una educación diversa, incluyente, en condiciones de igualdad, pluricultural, multiétnica y plurilingüe. La *Educación*

Intercultural Bilingüe, puesto que para los pueblos indígenas su educación debe ser desarrollada bajo esta modalidad.

La LOE en su artículo 27 considera a la *Educación Intercultural Bilingüe* es obligatoria y afirma que “la educación intercultural bilingüe es obligatoria e irrenunciable en todos los planteles y centros educativos ubicados en regiones con población indígena, hasta el subsistema de educación básica” (p. 15). En algunas regiones del estado Zulia se aplica esta modalidad educativa. En este mismo artículo la LOE establece además que “la educación intercultural bilingüe se regirá por una ley especial que desarrollará el diseño curricular, el calendario escolar, los materiales didácticos, la formación y pertinencia de los docentes correspondientes a esta modalidad” (p. 15). Esta ley especial aún no ha sido promulgada y resultaría interesante su discusión por cuanto hace referencia al diseño de un calendario escolar adaptado a las necesidades de los pueblos indígenas según su región, patrones de vida y cultura.

Ahora: *¿cómo ha sido la práctica de la enseñanza de la matemática en los pueblos indígenas?* Las prácticas matemáticas desarrolladas por los pueblos indígenas se han fundamentado principalmente para convivir con la naturaleza. Pero el falso dialogo, de acuerdo con Dussel (2017), y la desmitificación de la costumbres en las comunidades indígenas hace difícil el considerarlas valiosas desde sus costumbre para aprender. Lo que a veces se nombra como diálogo, es en realidad una relación de dominación y explotación de una cultura sobre otras.

Estas dos visiones de las matemáticas, en las comunidades aborígenes, deben ser tomadas en cuenta cuando se analiza el porqué de un tipo de matemática. La Etnomatemática tiene entonces cabida importante en esas prácticas, está plenamente justificada. La matemática que se practica entre los “grupos culturales identificables tales como las sociedades nacionales, tribales, los grupos de trabajo, (...). Su identidad depende en gran medida de focos de interés, la motivación, y ciertos códigos de una jerga que no pertenecen al ámbito de las matemáticas académicas” (D’Ambrosio, 1997, p.16). En este sentido, existe una diferenciación importante por cuanto señala que no se refiere al estudio

de una matemática específica, más bien trata de esa relación que se establece entre la matemática y la cultura, de cómo se desarrollan esas ideas matemáticas.

En la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), Pocaterra (2003), los derechos originarios, históricos y específicos de los pueblos indígenas, y por primera vez asume a la nación en su unidad y diversidad multiétnica y pluricultural, desde un marco filosófico-jurídico intercultural, con profundo sentido de justicia y equidad para todos los pueblos y culturas constitutivos de la venezolanidad. Explicar y comprender los contenidos de la Etnomatemática desde la visión y concepción de los grupos indígenas hacia la matemática en instituciones cuya formación sea bajo la orientación de la Educación Intercultural Bilingüe, no será una tarea investigativa fácil, según los planteamientos antes señalados de Pocaterra (2003); más aún cuando la idiosincrasia del *Wayuu*, es regida por conceptos religiosos y culturales muy arraigados a su forma y estilo de vida, lo cual influye totalmente en los procesos de enseñanza y aprendizaje de los mismos.

De acuerdo con Fernández (2001) *los guajiros autodenominados Wayuu*, arraigados mayormente en la península de la guajira que colinda entre la parte nor-oriental de Colombia y noroccidental de Venezuela; atesoran sus creencias en seres superiores los cuales incorporan el bien y el mal. Constituyen prácticas y ritos religiosos guiados por *el Shamán o Piache* para aprender todo lo relacionado con el arte espiritual. Su organización social se rige por un sistema de parentesco matrilineal; es decir, la madre a través de la prole garantiza la perpetuación y multiplicación del linaje. El sistema de gobierno carece de un poder centrado, pues cada linaje o clan tiene su *A'laülaa* (jefe) cuya figura tiende a ser representada por el tío materno; y además desarrollaron un sistema numeral que va desde el uno al mil y más allá de éste, de acuerdo con Fernández (2001).

Las operaciones matemáticas *Wayuu*, son las mismas de la cultura occidentalista, con la diferencia que éstos pueden interpretar los cálculos de manera diferente. Por ejemplo usaban los nudos elaborados en una cuerda para contar los días del año, meses; los días no se contaban en número, sino por medio de la estación lluviosa, la luna, entre otras. Basado en este contexto Chacón, Nuccete y Petit (1994) exponen que *los Wayuu* aprenden la matemática por la observación y la práctica cotidiana, lo que tiende a reforzar el desinterés

por la educación formal. Esa práctica es profundamente ecosófica, por ser espiritual, social ambiental.

Es así como, “la actividad matemática es desarrollada por el *Pueblo Wayuu* de manera continua, los relatos de la creación del mundo por parte de *Maleiwa*, formación de los clanes, aparición del bien y el mal se desarrolla como un eje transversal” (Paredes, 2015, p.55). El *Pueblo Wayuu* no tiene en absoluto nada que envidiarle a la mitología griega y su interrelación del mundo espiritual y su mundo natural, en la *Cultura Wayuu* existen dos seres mitológicos, *Juyá* y *Pulowi*, el primero es asociado a la lluvia, a la fertilidad, a los buenos tiempos y se identifica con la figura masculina, *Pulowi* por su parte es asociada a la sequía, a los animales, los espíritus y se relaciona con la mujer. En la *cultura Wayuu* se trata de explicar cada cosa, la existencia de cada elemento.

Para ellos, es más importante el producto, cosas, cantidades de animales o pertenencias, que el significado cognitivo de los conceptos o términos matemáticos lógicos occidentalistas. Visto éste panorama, se refleja lo difícil que puede ser para el docente de Educación Básica venezolana, especialmente aquellos que están ubicados en zonas de predominio *Wayuu*; la enseñanza de contenidos matemáticos, más aun la descripción y comprensión de los mismos, por cuanto la tendencia es desarrollar actividades formativas orientadas por objetivos, competencias y fines programáticos carentes de filosofía y sistema social indígena *Wayuu* con amplio predominio de estructura occidentalista.

Los aborígenes Kariña de la familia lingüística de aborígenes Caribe, enclavado en el centro y sur del estado Anzoátegui y al norte del estado Bolívar, Venezuela, no escapan de la marca occidentalista de enseñanza de la matemática. Son grupos provistos aun así una buena organización social, su sistema de orientación está relacionado directamente con el sol y vale la pena preservar su patrimonio cultural matemático; desde sus bailes, comida, agricultura, cantos, viviendas, lenguaje entre otros.

Los Kariña basan su subsistencia en el conuco y para ello aprovechan al máximo las tierras húmedas de los morichales, los cuales no sólo permiten una alta productividad, sino además aseguran la cacería. Han sufrido sustanciales cambios debido a la explotación petrolera en su territorio y, aunque conservan parte muy reducida de sus tierras ancestrales,

en cambio, sus tradiciones, su cosmovisión y su organización social se han visto mermadas. De hecho, están perdiendo su idioma y se sienten atropellados por la transculturización. Desde su cultura vale la pena rescatar sus propias perspectivas y conocimientos matemáticos.

Por consiguiente, resulta totalmente claro la necesidad de asumir frontalmente la motivación intrínseca del estudiante aborígen por el eminente rechazo que existe hacia la ciencia matemática que arrastra al igual que el resto de la población. Se necesita entonces estudiarla interpretándola hermenéuticamente, empleando herramientas heurísticas emergentes para analizar con conciencia sus especificidades curriculares para relacionarlas con la vida cotidiana y cultura originaria; tórnalas más visibles, atractivas y armónicas con cada tipo de inteligencia del ser y de su formación integral, luego de explorarlo, desde ese preciso campo científico; sin privilegiar este que hace soterrar a los saberes culturales.

La matemática es un modelo de pensamiento que ayuda a formar estas capacidades en las personas indica que su conocimiento es fundamental en los procesos económicos de cualquier índole. En este contexto, los aborígenes necesitan un proceso de aprendizaje de la matemática diferente al utilizado por los sistemas occidentales en virtud en la forma en que ellos construyen su visión de la realidad.

Por otro lado, los pueblos indígenas ven en la matemática un agente de progreso social, un arma que les ayuda a defenderse de la explotación y el engaño indiscriminado de los hombres blancos. Se demuestra que es necesario crear un currículo la enseñanza de la matemática para las etnias indígenas de Venezuela, acorde a sus necesidades y cultura de forma que les permita ingresar de manera competitiva en el mundo transculturizado; pero respetando sus costumbres y su cultura.

Las etnias indígenas de Venezuela estarán condenadas a la exclusión económica y social si se menosprecia su cultura su historia, sus costumbres; si se siguen dominando y colonizando ahora por sus propios hermanos venezolanos que los ven como inferiores. En este sentido, se piensa que en toda situación de enseñanza- aprendizaje se pueden utilizar situaciones para enseñar matemáticas desde lo más sencillo hasta los más complejas

escenarios, donde los participantes pueden configurar con elementos de sus propios conceptos y experiencias sus problemas.

Por otro lado, se persigue estudiar la matemática a partir de la complejidad y dilucidar cuales son los factores de orden matemático que se suscitan en situaciones o elementos importantes de la vida cotidiana y cultura. Esta praxis será vinculada con la vida misma, como en efecto, ocurre durante la génesis de esta ciencia matemática para evitar su desarticulación con el tejido de la vida en general, y en particular con lo social, Rodríguez (2010).

Significa, pues, que para el ejercicio de la práctica docente en la realidad compleja de hoy es determinante, dejar de impartir matemáticas como el conocimiento último de los hechos, puesto que la realidad es cambiante y la matemática misma es una ciencia que está sujeta a constantes cambios. Como puede observarse, tal apreciación es de alta relevancia para la presente investigación, ya que reafirma los enunciados que se han venido aflorando; debido a que en las aulas de clase se practica y profesan situaciones totalmente aisladas del contexto del estudiante, se parcelan los conocimientos y se reducen estos a meras recetas, desfasados de la vida, de los afectos y de los intereses más elevados de los educandos como seres humanos integrales.

Todo lo anterior, representa una ineludible convocatoria para los actores representativos de la acción de enseñar matemáticas en forma alternativa, contraponiendo los viejos senderos y prácticas positivistas, la matemática deben enseñarse de acuerdo con el desarrollo cognitivo de los estudiantes, afectivos y culturales. Y se añade desde procesos de la costumbre de los aborígenes, desde la vida cultural; desde el respeto por su devenir. Queda así develada algunas concepciones, creencias, tensiones y desafíos que hacen parte del campo de la enseñanza modernista de la matemática en los grupos étnicos de Venezuela actualmente.

Como líneas de salida a la problemática de enseñanza de los aborígenes por ejemplo, “el Currículo Nacional Bolivariano que sin duda alguna tiene una gran intención apegada a los sentires y cultura de los grupos es la Etnomatemática para cambiar la forma de transmitir la matemática desde las aulas de clases” (Porrás, 2011, p.499) el Currículo

Escolar Bolivariano hereda buena parte de las tendencias y “principios educativos que se intentaron introducir en la Escuela Básica con la Reforma del año 1997. Además, incorpora principios que, en el campo de la Educación Matemática, fueron expuestos por Ubiratan D’Ambrosio como orientadores del *programa que se denominó Etnomatemática*” (Porrás, 2011, p.499).

Es decir, que la Etnomatemática se encuentra presente en la educación venezolana, en el sistema, en el papel, más sin embargo en la práctica hace falta hacer investigaciones del entorno real que se vive en las instituciones educativas, de qué manera han usado e interpretado el Currículo Nacional Bolivariano y su intención Etnomatemática. En el documento Sistema Educativo Bolivariano el principio de *unidad en la diversidad*, el cual constituye uno de los principios de la Etnomatemática, como programa educativo y de investigación: la concepción del Currículo General asegura, el “Sistema Educativo Bolivariano y su contextualización regional y flexibilidad en las instituciones educativas, enfatiza el reconocimiento de la diversidad de sujetos y espacios culturales, así como de la pertinencia sociocultural; los contenidos de la educación son mediados por éstos” (Porrás, 2011, p.499).

En el mismo orden de ideas, Higueta (2011) ha reconocido la importancia de construir un Currículo que considere los referentes de las culturas a partir de los cuales las prácticas culturales y los objetos culturales que allí se movilizan sean estudiados. Tomar las prácticas culturales como centro del currículo posibilita un diálogo, y podríamos decir una interculturalidad epistemológica que supera las asimetrías existentes entre las culturas. Tales resultados son respaldados por Blanco, Higueta y Oliveras (2014).

Como se ha generalizado ya en la parte final de la indagación propugnar el papel de la Etnomatemática como un campo de investigación comprometido con el estudio de las matemáticas de las comunidades que históricamente han sido colonizadas y a-culturadas en Venezuela es esencial; y en el reconocimiento que todas las comunidades venezolanas sufrieron esa invasión y transformación en sus vidas y culturas; y desde luego en sus contenidos matemáticos que con la Etnomatemática los cambios serán significativa en el

camino a la develación de los contenidos matemáticos y de la preservación y promoción desde la educación y nuevas prácticas educativas de los mismos.

Reflexiones en el camino de la investigación, en pleno ardor de la problemática

Se ha cumplido con el *objetivo e problematizar algunas concepciones, creencias, tensiones y desafíos que hacen parte del campo de la enseñanza modernista de la matemática en los grupos étnicos de Venezuela actualmente*. Algunos conocimientos de la matemática y cultura que reivindican el papel trascendental de la ciencia patrimonio cultural de la humanidad en Venezuela, sus desarrollo y vida en de los ciudadanos. Reafirmar el reconocimiento del carácter colonizado de las matemáticas en el aula que aún tiene serios rezagos. Lo que dice que el reconocimiento de nuestra diversidad cultural está en comienzos en los docentes y matemáticos que aún tienen como parcela y ejercicio de poder la matemática y su enseñanza.

Es de hacer notar que el cuidado del medio ambiente, los docentes ecosóficos que promuevan la formación de ciudadanos hacia la salvaguarda de las comunidades aborígenes, primerísimos en el planeta-tierra a los que si se le daña un río, entre otras acciones antihumanas, se daña su modo de vida y la sobrevivencia. El perjuicio a dichas comunidades es el perjuicio de todo el planeta. Así la enseñanza de la matemática en valores y compromiso es una tarea pendiente.

De acá, como líneas de salida en una fusión compleja de categorías como: matemática, Etnomatemática, cultura, historia de la matemática, historia de las comunidades colonizadas y aculturadas, cotidianidad, entre otras se dan las siguientes reflexiones que no son conclusivas. Desde la consideración de la cultura y vida de los grupos étnicos la socialización y reivindicación de los conocimientos matemáticos de los artesanos en el proceso de elaboración de la cestería realiza aportes sustantivos a la historia de dichas comunidades al mismo tiempo que el artesano es tomado en cuenta en los apostes de los contenidos matemáticos.

El sistema de numeración de las etnias aborígenes de Venezuela, sus conocimientos matemáticos, tal como lo expresa Sánchez (2009) tienen una riqueza inconmensurable. En

general, la riqueza del patrimonio cultural matemático desde el patrimonio histórico es digno de investigar en todos los aborígenes en el país. Su importancia ha sido encubierta, por ejemplo en la *tribu Warao*, pueblo indígena situado en el delta del Orinoco, uno de los ríos más importantes de América Latina y que en su mayor parte transcurre por Venezuela, la antigüedad de ellos en el Delta del Orinoco es difícil de establecer exactamente, pero los últimos estudios, basados en piezas de cerámica, afirman que sus orígenes se remontan a 17.000 años antes de nuestro Señor Jesucristo, Sánchez (2009). Todo parece indicar que esta tribu es la más antigua del Delta y de Venezuela. El término *Warao* traducido al castellano significa *gente de las canoas*. Allí hay una riqueza inconmensurable digna de indagar y recrear en su patrimonio matemático.

Algunos elementos a tener en cuenta para la enseñanza de las matemáticas en los aborígenes *los Kariña y Wayuu* como: la elaboración de algunas actividades para la enseñanza de las matemáticas con base en la elaboración de las artesanías, los bailes y cultivos; entre otras conllevan al cambio en las prácticas pedagógicas de los docentes en dichas comunidades, hacia un verdadero reconocimiento y respeto por la salvaguarda de sus culturas. Todo ello pertenece a la continuación de próximas indagaciones, enmarcadas en la línea de investigación titulada: *transepistemologías de los saberes y transmetodologías transcomplejas*.

Referencias bibliográficas

- Añazco, D. (2019). La interculturalidad como nuevo objeto: Esbozo de un planteamiento transmoderno. *Ciencia e Interculturalidad*, 24(01), 106-119. <https://doi.org/10.5377/rci.v24i01.8006>
- Blanco, H., Higuera, C., y Oliveras, M. (2014). Una mirada a la Etnomatemática y la Educación Matemática en Colombia: caminos recorridos. *Revista Latinoamericana de Etnomatemática*, 7(2), 245-269.
- Chacón, N., Nucete, G. y Petit, V. (1994). *La enseñanza de la matemática en la etnia Wayuu. Enseñanza de la Matemática*, 3 (2), 12-25.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
- D'Ambrosio, U. (1993). Etnomatemática: Um programa em Educação Matemática. *Revista 2º semestre*, 1, 5-11.

- D'Ambrosio, U. (1997). Ethnomathematics and its place in the history and pedagogy of mathematics. En A. Powel y M. Frankenstein (Eds.), *Ethnomathematics – Challenging Eurocentrism in Mathematics Education* (pp. 13 – 23). New York: State University of New York Press, Albany.
- D'Ambrosio, U. (2001). *Etnomatemática: Elo entre tradições e a modernidade*. Belo Horizonte: Autêntica.
- Díaz, P. (2002). La Enseñanza de la Matemática de los pueblos indígenas de América Latina en el marco de la Globalización y el Capital Humano. *Revista digital Matemáticas, Educación e Internet*; 3(2), 1-11.
- Domite, M. (2004). Da compreensão sobre formação de professores e professoras numa perspectiva Etnomatemática. En: Knijnik, G; Wanderer, F; Oliveira, C. (Org.) *Etnomatemática: currículo e formação de professores*. EDUNISC: Santa Cruz do Sul. pp. 419-431.
- Dussel, E. (1973). *América Latina Dependencia y Liberación*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Dussel, E. (1993). *1492: el encubrimiento del Otro. Hacia el origen del mito de la modernidad*. Edición Plural, La Paz.
- Dussel, E. (2017). La nueva edad del mundo. Transmodernidad. En *Filosofías del Sur. Descolonización y transmodernidad* (pp. 257–294). Buenos Aires: Akal/Inter Pares.
- Freire, P. (1997). *La pedagogía del oprimido*. Madrid, España: Siglo XXI.
- Gardner, H. (1993). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España: Ediciones Paidós.
- González, O. (2001). Multilingüismo, Etnias y Culturas Indígenas en el “Noroeste Amazónico” del Estado Amazonas de Venezuela. *FERMENTUM*, 11(32), 360-370.
- González, V. (1986). *Teoría y práctica de los medios de enseñanza*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Higueta, C. (2011). La medida desde la medicina tradicional: el caso de una comunidad Embera Chamí (Trabajo de Grado). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Ivanoff, P. (1972). *Civilizaciones maya y azteca*. Roma: Arnoldo Mondadori.
- Ley Orgánica de los Pueblos y Comunidades Indígenas (2005).

- Mignolo, W. (2010). *Desobediencia Epistémica*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Signo.
- Mora, A. (2014). Modelización matemática, recursos tecnológicos y planificación de la enseñanza en la formación inicial de profesores de matemáticas (Tesis de Doctorado). Universidad de Los Andes, Mérida.
- Morales, F. (1995). Etnoinvestigación: El conocimiento científico a la luz de la diversidad cultural. *Revista venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 1, 75-89.
- Mosonyi, E. (2009). Una Mirada Múltiple Sobre la Interculturalidad y la Diversidad. *Diálogos Culturales*, 4, 187-211.
- Ortiz, L. (2004). Prolegómenos a las etnomatemáticas en Mesoamérica. *Revista Latinoamericana de Investigación en Matemática Educativa*, 7(2) 171-185.
- Paredes, H. (2015). Las actividades matemáticas del Pueblo Wayuu. En: José Ortiz y Martha Iglesias editores, *Investigaciones en Educación Matemática. Aportes desde una Unidad de Investigación*, Maracay: Universidad de Carabobo. (pp. 44-58).
- Pérez, L. (2007). *Educación Superior Indígena en Venezuela*. Caracas: Fondo Editorial IPASME.
- Pocaterra Aapüshana, J. (2003). Traducción de la Constitución Bolivariana de Venezuela al Wayuunaiki. Tü Laülaasükaa Pütchi Sulu'u Oumainwaa Mülo'usukalü Woliwariaana Wenesueela (Wayuunaikiru'u) (1999).
- Porra, O. (2011). Una mirada al proceso de transición al sistema educativo bolivariano. Universidad de los Andes, facultad de ciencias, Mérida. Venezuela. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/dspace/bitstream/123456789/34586/1/articulo17.pdf>
- Quijano, A. (1989). Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina. En libro: *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas Latinoamericanas*. Edgardo Lander (comp.) CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires, Argentina.
- Rodríguez, M. (2010). *Matemática, cotidianidad y pedagogía integral: elementos epistemológicos en la relación ciencia-vida, en el clima cultural del presente* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada, Caracas.

- Rodríguez, M. (2017). La transcomplejidad como transparadigma en las concepciones del patrimonio cultural del Abya Yala. *Revista Visión Educativa IUNAES*, 11, 108-119.
- Rodríguez, M. (2019a). La relación educativa desde la pedagogía integral en la matemática: una innovación por re-significar. *Revista Magazine de las Ciencias*, 4, 12-25. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3605160>
- Rodríguez, M. (2019b). Narrativa de las matemáticas del amor y la amistad: didácticas poéticas en la enseñanza. *Praxis Educativa ReDIE*, 19, 40-55. Obtenido el 3 de enero de 2018, <http://redie.mx/librosyrevistas/revistas/praxiseduc19.pdf>
- Rodríguez, M. (2019c). Re-ligar como práctica emergente del pensamiento filosófico transmoderno. *ORINOCO Pensamiento y Praxis*, 11, 13-34.
- Rodríguez, M. (2020a). La alfabetización matemática en profesionales universitarios: imposibilidad o re-significación urgente. *Revista Innova Educación*, 2(2), 227-244.
- Rodríguez, M. (2020b). Matemática-ecosofía: miradas de un acercamiento complejo. *Visión Educativa IUNAES*, 14 (29), 1-12.
- Rodríguez, M. y Guerra, S. (2016). Popol Vuh patrimonio cultural: Serendipiando con sus dinámicas sociales desde la complejidad. *Praxis Educativa ReDIE*, 15, 31-52.
- Sánchez, D. (2009). El sistema de Numeración y lagunas de sus aplicaciones entre los aborígenes de Venezuela. *Revista Latinoamericana de Etnomatemática*, 2(1), 43-68.
- Skovsmose, O. (2012). Investigación, práctica, incertidumbre y responsabilidad. En Valero, P. y Ole Skovsmose, O. *Educación Matemática crítica. Una visión sociopolítica del aprendizaje y la enseñanza de las matemáticas* (pp. 261-370). Colombia: Universidad de los Andes, Centro de Investigación y Formación en Educación.
- Wallerstein, I. (1999). *El fin de las certidumbres en ciencias sociales*. México: CEIICH-UNAM Colección Las Ciencias y las Humanidades en los Umbrales del Siglo XXI.
- Walsh, C. (2014). *Interculturalidad Crítica y Pedagogía Decolonial: Apuestas (des)del In-Surgir, Re-existir y Re-vivir*. Recuperado de <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/>

Orinoco. *Pensamiento y Praxis*/ Año 09 / Nro 13/ Pp. (41-54). Multidisciplinarias/ISSN 2244-8314/ Organismo responsable. Asociación Fraternidad y Orientación Activa/ Editorial. Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis. Indizada/Resumida en Catalogo Latindex Folio 22927, y adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades (LatinREV) de FLACSO Argentina. Ciudad Bolívar. República Bolivariana de Venezuela.

EL QUIGONG EN LA INTERVENCIÓN DE LA DEPRESIÓN, LA ANSIEDAD, Y EL ESTRÉS PSICOLÓGICO LABORAL.³

Autor: Miguel E. Martínez Fuentes⁴

Coautor: Dr. Víctor Mora Arellano⁵

RESUMEN

El impacto de los dramáticos cambios multidimensionales ocasionado por la globalización genera un proceso histórico crítico que impacta al tejido social, sometiendo a muchas poblaciones, a un deterioro de su calidad de vida y de sus posibilidades de acceso a la atención sanitaria. Asimismo están expuestos a tensiones crónicas que pueden desbordar las capacidades y mecanismos de adaptación de las personas. La Medicina Tradicional China tiene más de 5.000 años de práctica empírica y abarca cinco componentes: fitoterapia, dietética, masajes, acupuntura y el Quigong. Su rol terapéutico ha sido reconocido por la OMS, quien ha diseñado estrategias para promover su integración al sistema sanitario de todos los países. Se eligió el componente Quigong para revisar trabajos científicos donde se implementaron sus prácticas en el tratamiento de la Depresión, la Ansiedad y el Estrés psicológico laboral. Los resultados de los estudios revisados concluyeron que existen evidencias significativas de que el Quigong puede

³ Para citar este artículo de investigación:

Martínez, M. and Mora, V. (2021) "El Quigong en la intervención de la depresión, la ansiedad, y el estrés psicológico laboral" *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314*. 09 (13), pp. 44-54.

⁴ Médico Cirujano. Universidad de Oriente. Esc. de Ciencias de la Salud. Dr. "Francisco Battistini Casalta". Especialista en salud ocupacional, mención medicina del trabajo. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz, Investigador. Estado Bolívar. E-mail: mmartinez.grupo. agapov@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7542-0996>

⁵ Profesor Titular Jubilado de la Universidad de Oriente-Venezuela, victormoraudo9@hotmail.com,

mejorar la clínica de pacientes con diagnóstico de Depresión, Ansiedad y estrés laboral. Asimismo, los autores de los trabajos realizados coinciden en la necesidad de proseguir la línea de investigación relativa a las aplicaciones del Quigong como terapia preventiva y curativa en estrés psicológico, ansiedad y depresión.

Palabras claves: Medicina Tradicional China, Quigong, Intervención. Estrés Laboral. Ansiedad. Depresión. Pandemia.

ABSTRACT

THE QIGONG IN THE INTERVENTION OF DEPRESSION, ANXIETY, AND PSYCHOLOGICAL STRESS AT WORK

The impact of the dramatic multidimensional changes caused by globalization generates a critical historical process that impacts the social fabric, subjecting many populations to a deterioration in their quality of life and their possibilities of access to health care. They are also exposed to chronic tensions that can overwhelm people's capacities and adaptation mechanisms. Traditional Chinese Medicine has more than 5.000 years of empirical practice and includes five components: phytotherapy, dietetics, massage, acupuncture and Quigong. Its therapeutic role has been recognized by the WHO, which has designed strategies to promote its integration into the health system of all countries. The Quigong component was chosen to review scientific works where its practices were implemented in the treatment of Depression, Anxiety and Occupational Psychological Stress. The results of the studies reviewed concluded that there is significant evidence that Quigong can improve the clinic of patients diagnosed with Depression, Anxiety, and occupational stress. Likewise, the authors of the works carried out agree on the need to continue the line of research regarding the applications of Quigong as preventive and curative therapy in psychological stress, anxiety and depression.

Keywords: Traditional Chinese Medicine, Quigong, Intervention. Work stress. Anxiety. Depression. Pandemic.

LE QIGONG DANS L'INTERVENTION DE LA DÉPRESSION, DE L'ANXIÉTÉ ET DU STRESS PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL.

RÉSUMÉ

L'impact des changements multidimensionnels dramatiques causés par la mondialisation génère un processus historique critique qui a un impact sur le tissu social, soumettant de nombreuses populations à une détérioration de leur qualité de vie et de leurs possibilités d'accès aux soins de santé. Ils sont également exposés à des tensions chroniques qui peuvent submerger les capacités et les mécanismes d'adaptation des personnes. La

médecine traditionnelle chinoise a plus de 5.000 ans de pratique empirique et comprend cinq composantes : phytothérapie, diététique, massage, acupuncture et Quigong. Son rôle thérapeutique a été reconnu par l'OMS, qui a conçu des stratégies pour promouvoir son intégration dans le système de santé de tous les pays. Le volet Quigong a été choisi pour passer en revue les travaux scientifiques où ses pratiques ont été mises en œuvre dans le traitement de la dépression, de l'anxiété et du stress psychologique au travail. Les résultats des études examinées ont conclu qu'il existe des preuves significatives que le Quigong peut améliorer les performances cliniques des patients diagnostiqués avec une dépression, de l'anxiété et un stress psychologique professionnel. De même, les auteurs des travaux réalisés s'accordent sur la nécessité de poursuivre la ligne de recherche liée aux applications du Quigong comme thérapie préventive et curative dans le stress psychologique, l'anxiété et la dépression.

Mots-clés: médecine traditionnelle chinoise, Quigong, intervention. Stress au travail. L'anxiété. Dépression. Pandémie.

En consideración a la importancia de la Medicina Tradicional China (MTC), la Organización Mundial de la Salud (OMS). (2014-2023), en respuesta a la resolución de la asamblea mundial de la salud sobre (MTC) (WHA62.13), para ayudar a los estados miembros, señala los siguientes aspectos:

- 1.- “Aprovechar la contribución potencial de la (MTC) a la salud, el bienestar y la atención de salud centrada en las personas
- 2.-“Promover la utilización segura y eficaz de la (MTC) a través de la reglamentación y la investigación, así como mediante la incorporación de productos, profesionales y prácticas en los sistemas de salud, según proceda.”

Referentes históricos. La medicina tradicional China (MTC), es conocida desde hace aproximadamente unos 5000 años, en excavaciones arqueológicas se descubrieron estatuillas en posiciones características del componente Quigong de (MTC),(zan zhuan) .

Actualmente, a nivel mundial el interés por los métodos de (MTC) se ha globalizado siendo objeto de investigaciones académicas en diversos países como: USA. Canadá. Suiza. España. Francia. Australia, Japón. Nor y Sur Corea, Singapur, Tailandia, y otros. En Venezuela los estudios académicos relativos a (MTC) son exiguos, razón por la cual se

efectuó la revisión bibliográfica, que nos permite aperturar líneas de investigación sobre este campo de interés mundial.

La información fue obtenida a partir de treinta y cinco (35) trabajos científicos a través de los buscadores (Google académico, y Mozilla) vía On Line, de los cuales fueron seleccionados 18; estos, están relacionados con el Quigong y su aplicación como terapia o terapia complementaria en: depresión, ansiedad, y estrés laboral. Los resultados de la información de los trabajos revisados, justifican la integración del Quigong como terapia complementaria en las patologías mencionadas y la apertura de líneas de investigación acerca de la elaboración de un protocolo de intervención de las patologías arriba señaladas a través del sistema seleccionado para este estudio.

A través de la revisión bibliográfica, pudo observarse como en la mayoría de los trabajos se evidenció la eficacia del Quigong como terapia en el tratamiento de las patologías mencionadas, sin embargo, los diferentes estudios sobre el tema coinciden en la necesidad de: realizar más trabajos sobre la eficacia del Quigong, regular y estandarizar protocolos de intervención según la patología tratada y fundamentados en las evidencias científicas, a fin de garantizar la seguridad y maximizar la efectividad en las técnicas de Quigong aplicadas, precisando sus límites y contraindicaciones, entre otras observaciones de importancia y pertinencia. En ese sentido la (OMS), avala el uso del Quigong dentro de la MTC como parte de su estrategia para la incorporación de la MTC en las políticas de salud pública de las naciones.

Quigong comprende 2 palabras cuyo significado más cercano es: Qui, ki o chi, que significa “aliento” y “aire”, por generalización, es equivalente a “energía” y vitalidad” y “gong” o “kung “,que significa “trabajo”, literalmente “trabajo de la energía”. (Fuentes Pangtay., 2016).

El Quigong es un sistema que comprende movimientos dinámicos y posturas estáticas, coordinados con métodos de respiración y visualizaciones, a través de los cuales se pretende incrementar, almacenar y direccionar la energía con fines terapéuticos a fin de mantener y restablecer la salud.

El Quigong para la salud es una de las cinco ramas de la medicina china (zhong yao xue), igual que la acupuntura (zhen jiu), la acupresión,(dian xue fa), los masajes en las cavidades,(tuinna), la dieta,(yin shi), y la fitoterapia,(yao cao), o tratamiento con plantas; se ha indicado como método preventivo y curativo que ofrece una terapia integral a la persona, incluyendo los desequilibrios psicológicos.

Existen 4 ramas principales de Quigong: Quigong para el mantenimiento de la salud; Quigong médico. Quigong Marcial y Quigong Espiritual.

El Quigong y otras prácticas como el tai chi chuan y la yoga, han evidenciado entre sus beneficios: "...los beneficios físicos o psicológicos de uno o más de esas prácticas, incluyen la reducción de la ansiedad y de la depresión, un mejor estado afectivo positivo, tranquilidad mental, relajación física, mejoría en la salud, calidad de vida, disminución de la presión sanguínea, y actividad de bio-marcadores para la inflamación y la función inmune, tales como la proteína C-reactiva (PCR), y el cortisol. “[Payne y Crane-Godreau, (2013)].

Hay dos categorías de mecanismos propuestos para los efectos observados durante la práctica del Quigong sobre los sistemas biológicos y psicoimmunoneurológicos de los participantes, a saber: primero, los mecanismos compartidos para el ejercicio físico ordinario, el muscular o carga cardio-vascular; y segundo, el mecanismo complejo neurológico relacionado con la plasticidad neurohormonal y la modulación neuro-inmunológica. Los autores Payne y Crane-Godreau., (2013), creen que el último sea el camino más productivo para futuras investigaciones, y hacen algunas reflexiones entre esas dos líneas.

En el Quigong hay dos métodos para curar las enfermedades: el primero es a través de la auto curación, que es ejecutada por el propio practicante y guía el qi hacia la región del cuerpo que lo requiere con la ayuda de ciertos movimientos, la respiración, y la mente. La segunda la realiza el médico o maestro quien proyecta su qi hacia el cuerpo del paciente para equilibrarlo y restaurarlo.

Las concepciones que se tienen en Occidente y Oriente sobre el cuerpo y sus prácticas están señaladas en los trabajos científicos de Peluffo.,(2013), y en los aportes de Aschieri.,

(2011,p.147), quien menciona...“su apropiación se encuentra actualmente atravesada por: aspectos de clase, con énfasis en el self, e individualismo, y por apreciaciones estéticas positivas relacionadas a antecedentes de nuestra historia colonial y postcolonial, permaneciendo registradas en los discursos de los representantes de las entidades sociales”. Esto último se refiere a la distorsión de la cultura oriental por la óptica occidental, lo cual es un proceso histórico que parte de los diferentes procesos colonizadores y de la interacción social, política y cultural resultante, que condujo a interpretaciones estéticas más o menos positivas según la cultura colonizada fuese oriental, africana o amerindia; siendo más tomadas en consideración, las culturas más avanzadas según la óptica europea. En este sentido ,la adopción de nociones culturales corporales filosóficas orientalistas no siempre fueron bien entendidas, derivando paradójicamente en una cultura centrada en la individualidad, el individualismo y el cuerpo, y distorsionadas y mercantilizadas como otro producto de consumo más; es decir, en la vieja concepción del cuerpo dualista, en la cual mente y cuerpo son dos cosas distintas y separadas, por contraste a la filosofía oriental y concretamente en la confucionista, donde el cuerpo y el alma se encuentran en constante interacción y resonancia.

Calpe, I. (2003), señala: “Sin embargo, desde hace más de 5.000 años fecha aproximada cuando se descubrió la circulación del qi en el cuerpo humano; de todas las escuelas de aquellos tiempos, la del Quigong es la que ha permanecido hasta la actualidad.”

Investigadores como García, (2003), refieren que el primer documento localizado para la acupuntura China es el *Huangdineijing* (Canon interno del Emperador Amarillo), el cual fue recopilado en el período de los “Reinos Combatientes” (Zhang guo Shidai, 403-256 a.n.e). El Canon es el resumen del conocimiento médico que para la época tenían las personas que se dedicaban al ejercicio de la medicina; dicho documento fue ampliado y revisado durante la **dinastía Qin** (221-207 a.n.e), y la de **Han** (206-220 a.n.e).

Llama la atención como el Quigong y la acupuntura comparten idénticos principios anatómicos y fisiológicos.

Existen muchos tipos de Quigong; sin embargo, todos los estilos del Quigong comparten raíces comunes. El concepto de Quigong debe vincularse a la cosmología china que habla

del flujo incesante del qi en la naturaleza y el cosmos. El qi representa la energía que se puede sentir en la naturaleza y el cosmos.

Para la cosmología china el qi es poder animado que fluye de manera similar a como fluye en el cosmos, y como, el cuerpo humano forma parte del cosmos, en el trabajo de respiración con la energía fundamental se tiene que incluir la idea del flujo en el cosmos; es decir, el cuerpo humano es parte del cosmos, como un todo. Por lo tanto, en el trabajo de respiración con la energía fundamental, se tiene que incluir la idea del flujo y la distribución del qi ,y así establecer o restablecer su armonía y equilibrio en el organismo, el cual hay que relacionarlo con las energías elementales de la naturaleza y el cosmos.

Desde la óptica de la cosmología taoísta, el universo, la naturaleza y el ser humano están hechos del qi. La tríada fundamental son: Cielo, Hombre y Tierra y obedece a los procesos cósmicos, naturales y humanos, que están siempre presentes en la práctica del Quigong. El pensamiento taoísta de Zhuan gi (hacia 370-300 a.n.e), precisa: “El hombre nace de una condensación de qi, se refiere al qi que al condensarse crea la vida, que es el mismo qi que al dispersarse produce la muerte”.

Cheng, A. (2006, p.36) nos dice: “La unidad y continuidad que busca el pensamiento chino, tiene que ver con el soplo (qi), y lo describe como el influjo o energía fundamental que anima el universo entero”. Ni por encima, ni fuera, sino en la vida, el pensamiento es la corriente misma de la vida. Dado que toda realidad, física o mental, es energía fundamental, la mente no funciona independiente del cuerpo, hay una fisiología no solo de lo emocional, existe la posibilidad de un afinamiento o una sublimación de la materia física.

Planteamiento del problema.

En el mundo en general como consecuencia de la crisis financiera global, la pandemia por el covid-19, los cambios geopolíticos, y en Venezuela particularmente debido a la crisis económica, política y social inducida por el bloqueo financiero, las sanciones económicas y políticas encabezadas por los Estados Unidos contra el Gobierno y Pueblo de Venezuela, existe una presión que impacta multidimensionalmente sobre el cuerpo social, y que exacerba los factores de riesgo para estrés laboral, depresión y ansiedad, sobre cada

trabajador Venezolano, su entorno familiar y su entorno laboral debido al deterioro material de las condiciones laborales intra-organizacionales, extra-organizacionales e individuales.

En este contexto, las investigaciones revisadas indican que es posible intervenir, sobre esas psico-patologías utilizando el Quigong; y aun cuando no es factible intervenir sobre las condiciones materiales que exacerbaban dichas patologías y su impacto en la personalidad, si se puede intervenir sobre la manera como la persona procesa el estrés que esas condiciones le producen, generando un “microcosmos protector”, que le permita adaptarse, resistir y finalmente superar el impacto psicológico negativo, sus concomitantes y secuelas patológicas.

Por todo lo señalado previamente, la presente investigación tiene pertinencia social, se justifica y tiene como objetivo general: Relacionar la eficacia del sistema Quigong en la intervención del estrés laboral, la depresión, la ansiedad y sus secuelas, Implicando desarrollar como objetivo específico el generar una revisión bibliográfica sobre los antecedentes de investigaciones relativas al uso del Quigong como terapia en los trastornos del estado de ánimo y sus secuelas, que nos conlleva a la aproximación de los siguientes alcances:

- a.- **Académico:** permite evidenciar el conocimiento obtenido en el manejo de la información y su aplicación para la elaboración de artículos científicos.
- b.- **Personal:** Permite al autor profundizar y actualizar información sobre el uso del Quigong en trastornos del estado de ánimo, trastornos de estrés y sus secuelas.
- c.- **Médico laboral:** Como especialista en salud ocupacional mención Medicina del trabajo con conocimiento previo de la problemática del estrés laboral, así como de los trastornos de ansiedad, depresión y sus secuelas en el medio ambiente de trabajo, encuentro pertinente, posterior a la revisión bibliográfica efectuada, la apertura de una línea de investigación sobre el uso del Quigong como terapia complementaria en el tratamiento del estrés psicológico de origen ocupacional y sus posibles concomitantes, entidades clínicas diferenciadas o secuelas asociadas de Ansiedad y Depresión .

d.- Difusión de la información obtenida. La información producto de la revisión bibliográfica una vez publicada como artículo científico, permitiría a docentes, alumnos, especialistas en medicina del trabajo y otros, disponer de material de apoyo actualizado en futuras investigaciones sobre el tema; adicionalmente, las instituciones públicas y privadas pueden hacer uso de la misma debido a que el tema analizado implica psicopatologías que son problemas de salud pública.

Materiales y Métodos

El presente trabajo corresponde a una investigación: cualitativa, exploratoria, descriptiva, analítica, que se llevó a cabo en la dimensión-espacio-tiempo del 15 de febrero al 08 de marzo del año 2020. La búsqueda de la información bibliográfica se realizó a través de consultas en: Libros, revistas arbitradas e indexadas, textos, folletos, uso del Internet con el buscador Google Académico y de documentos audiovisuales relacionados con el problema.

Es de hacer notar que la información científica publicada de trabajos localizados a nivel nacional y regional son exiguos, lo cual lo justifica en su contexto y en su pertinencia social, resultando la adecuación del objeto de estudio a los procesos de:

A.- Un esquema documental, fundamentado en la búsqueda y análisis de datos secundarios; que se correspondan con información obtenida y registrada a través de otras fuentes de investigación, según lo referido por Ramírez *et al.*, (1987,p. 21), **la consideran como “una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos de orden: histórico, social, salud, psicológico, entre otros”** obtenidos de la realidad a partir de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa, que requiere de técnicas muy precisas de la documentación existente.

B.- Un nivel Exploratorio, según Arias, (2006, p. 23)...“corresponde a aquella investigación que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado”, sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, con un nivel de conocimientos limitados de la información que existe en nuestro medio sociodemográfico.

C.- Un nivel transdisciplinario, por cuanto se parte del enfoque de “niveles de realidad” postulado por NICOLESCU (1985) dentro de la Metodología de la transdisciplinariedad la

cual se basa en 3 postulados, el primero de los cuales es:” 1) El postulado ontológico: existen, en la naturaleza y en nuestro conocimiento de la naturaleza, diferentes niveles de la realidad del objeto y diferentes niveles de la realidad del sujeto”. (2011, p.27).El mismo autor define “niveles de realidad “(2011, p.26), como:

“Por nivel de Realidad, una noción introducida por primera vez en 1985 (Nicolescu, 1985), designó a un conjunto de sistemas que son invariantes bajo ciertas leyes, por ejemplo, las entidades cuánticas están subordinadas a las leyes cuánticas, las cuales se apartan radicalmente de las leyes del mundo macrofísico. Esto es para decir que dos niveles de realidad son diferentes si, mientras pasa de uno al otro, se produce una ruptura en las leyes aplicables y una ruptura en conceptos fundamentales (como por ejemplo, la casualidad)”.

Esto significa, que para decir que dos niveles de Realidad son diferentes debe evidenciarse, que mientras se pasa de uno al otro, se produce una ruptura en las leyes aplicables. La pertinencia de este método en el objeto de esta revisión, queda evidenciada en la aplicación del mismo en estudios transdisciplinarios sobre psicoimmunoneurología efectuados por David Sánchez-Teruel, y María Auxiliadora Robles-Bello (2018,p.175), quienes concluyen: “Los datos de los estudios planteados en este artículo de revisión, algunos desde hace más de 30 años, indican que existe una continua interacción entre la mente y el cuerpo que modula mecanismos etiopatogénicos de carácter puramente biológico”, lo cual pudiese relacionarse con los beneficios observados en las psicopatologías tratadas con el Quigong.

En este orden de ideas, estas consideraciones metodológicas articuladas al Quigong, permiten el manejo de la información científica documentada hasta el presente, revelando el histórico de la evidencia de resultados positivos en el tratamiento de la psicopatologías enunciadas; esto adicionalmente, es importante por cuanto nos descubre potenciales áreas de investigación colaterales que requieren un enfoque transdisciplinario; no solo debido a la multidimensionalidad de las secuelas que tales psicopatologías ocasionan o potencialmente pueden ocasionar en la esfera bio-psico-social del ser humano, sino para aproximarnos a la construcción de un rigor teórico trans-subjetivo y práctico, holístico a fin de intentar comprender y dimensionar las reales potencialidades de esta milenaria práctica, rama de la Medicina tradicional china, en la resolución de los problemas de salud de los seres vivos y más específicamente en los seres humanos .

Resultados

Producto de la revisión bibliográfica, se localizó información relacionada con el uso del Quigong como terapia en trastornos de ansiedad, depresión y estrés psicológico laboral: En 2007, Jay M. Griffith et al. Evidenciaron reducción de estrés psicológico en un equipo de salud intrahospitalario utilizando Quigong.

Peter payne y Mardi A. Crane-Godreau (2013), plantean el uso de lo que denominaron “meditative movement” refiriéndose al Quigong que podría conllevar a nuevos métodos de intervención de los trastornos del estado de ánimo y condiciones relacionadas y plantearon hipótesis neurofisiológicas para intentar explicar los efectos terapéuticos observados. En este sentido, igualmente, Chong-wen Wang et al. (2014), encontraron evidencias que sugieren que el Quigong reduce la ansiedad y el estrés en adultos sanos.

También un estudio de 2017 realizado a cabo por Luis A. Oblitas et al. Encontró que la combinación de mindfulness y Quigong produjo una mejoría en el estado de salud de los trabajadores y cambios importantes en el bienestar psicológico.

Carrillo et al. (2017), en su trabajo “El taijiquan y Quigong en la prevención y el afrontamiento del estrés”, identificaron numerosos resultados con evidencias de beneficios de ambas disciplinas, entre otros, en casos de ansiedad y depresión.

Por su parte, Luis A. Oblitas (2018), Encontró que la combinación de Quigong y mindfulness, disminuye el estrés, la ansiedad y la depresión. Al respecto, pei-shiun chang et al. En 2019, hallaron que el Quigong tuvo beneficios de ambas disciplinas, entre otros, en casos de ansiedad y depresión, en comparación con un grupo control; asimismo evidenciaron beneficios de ambas disciplinas, entre otros, en casos de ansiedad y depresión. Jian Kong et al. (2019), explora el potencial del taichíchuan ó taijiquan en el tratamiento de pacientes con depresión, encontrando resultados de estudios clínicos que demostraban una mayor remisión de la clínica depresiva en comparación con los grupos donde no se utilizaron estos métodos.

De estas investigaciones previas, podemos inferir que: el Quigong permite una intervención efectiva en los trastornos del estado de ánimo, evidenciada por una reducción de los niveles de estrés psicológico, reducción de la ansiedad y una mayor remisión de la sintomatología

depresiva en comparación con los grupos de control en diversas poblaciones tales como: trabajadores de la salud, ancianos con enfermedades crónicas, entre otras.

Conclusiones.

Las conclusiones del presente trabajo se obtienen a partir de la información descrita, las cuales entre otras son las siguientes:

- 1) Existen trabajos de investigación donde se aplica el Quigong como terapia en trastornos de ansiedad, depresión y trastornos por estrés laboral.
- 2) Todos esos trabajos concluyeron que el Quigong mejoró la salud física y mental de los trabajadores y/o pacientes que intervinieron en el estudio.
- 3) En toda la bibliografía revisada los investigadores concluyeron que la terapia con Quigong disminuía el estrés psicológico, la depresión y la ansiedad.
- 4) Todos los trabajos concluyeron que se debe investigar más sobre el empleo de Quigong como terapia preventiva y curativa en trastornos de estrés psicológico, depresión y ansiedad.
- 5) No se observaron en ninguno de los estudios revisados efectos secundarios negativos sobre la población observada en cada caso.
- 6) Se requiere un enfoque transdisciplinario para abordar de manera holista cualquier investigación futura relativa al Quigong o Chikung

Estas conclusiones ponen de relieve la potencial utilidad de un paradigma terapéutico de bajo coste y complejidad que contrasta con un paradigma occidental científico-industrial relativo a la salud, con un enfoque de alta complejidad tecnológica, que produce rápidamente nuevos insumos y equipos para la mejora de la atención sanitaria, pero al mismo tiempo incrementa los costes de la misma. Esta realidad aunada a las complejas transformaciones sociales, geopolíticas y económicas de nuestro contexto actual, con economías mundiales en crisis, especialmente en las de los países del tercer mundo, dependientes de biotecnología médica de alto costo; ha conllevado paradójicamente, y a despecho de los grandes avances en biotecnología, medicina, nanotecnología y el

surgimiento de nuevas especialidades relativas a la salud, a un deterioro de la calidad de la asistencia de salud en la gestión de la salud pública. En este sentido la Medicina Tradicional China y concretamente, el Quigong pudiese tener un impacto positivo como terapia complementaria y/o alternativa, de bajo coste y sencilla implementación, para la disminución de los niveles de estrés, ansiedad y depresión de la sociedad occidental actual.

Referencias Bibliográficas

Arias F. (2006). *“El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.”* 6ta edición.

Aschieri P. (2011). *“El multiculturalismo en los cuerpos y las paradojas de la desigualdad poscolonial”*. Disponible en:

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/boletin/article/view/11227>

Cheng, Anne (2006). *Historia del pensamiento Chino*. Barcelona: Editorial Ballaterra.

CALPE, Isabel. (2003) *Qi gong: práctica corporal y pensamiento chino*. España: Kairós.

Fuentes, Manuel. (2016). *Qigong (氣功) e interculturalidad: práctica corporal y pensamiento chino en Barcelona*. Tesis doctoral. Disponible en:

<https://ddd.uab.cat/record/175017>

Nicolescu, Basarab. (1985). *We, the particle and the world / Nous, la particule et le monde*. Paris, Le Mail. 2nd edition: 2002, Mónaco, Rocher

Nicolescu, Basarab. (2011) *La necesidad de la transdisciplinariedad en la educación superior*. Disponible en

https://www.researchgate.net/publication/282822027_La_necesidad_de_la_transdisciplinari edad_en_la_educacion_superior

Peluffo E. (2013). “Idea del cuerpo en occidente y oriente. Una aproximación comparativa.” Disponible en: <http://www.electrapeluffo.com/libros/libro2.html>

Ramírez. (1987). “La investigación documental y bibliográfica “

Disponible en:

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=1737>

García, José Luis y Barañano, Ascensión (2003). “Culturas en contacto. Encuentros y desencuentros”. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Payne y Crane (2013). *Meditative movement for depression and anxiety* Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2013.00071/full>

OMS (2014-2023). "Estrategia de la O.M.S. sobre medicina tradicional 2014-2023. Disponible en: https://www.who.int/topics/traditional_medicine/WHO-strategy/es/

Jay M. Griffith et al.(2007). "Quigong Stress Reduction in Hospital Staff" Disponible en: <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/acm.2007.0814>

Carrillo et al.(2017), "El taijiquan y Quigong en la promoción de la salud y el afrontamiento del estrés",

Disponible en: <https://revistas.um.es/sportk/article/view/300401>

Chong-wen Wang et al. (2014), *Managing stress and anxiety through Quigong exercises in healthy adults: a systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials.*

Disponible en:

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3893407/?report=classic>

pei shiun chang et al.(2019) *Physical and Psychological Health Outcomes of Qigong Exercise in Older Adults: A Systematic Review and Meta-Analysis*

Disponible en: <https://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S0192415X19500149>

Luis A. Oblitas et al.(2018) *Mindfulness, Quigong y su impacto en la salud*, Universidad Autónoma del Perú. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832929>

Jian Kong et al. (2019) *Treating Depression with Tai Chi. state of the art and futures perspectives.* Disponible en:

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2019.00237/full>

Luis A. Oblitas et al. (2017) *Incidencia de mindfulness y Quigong sobre el estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y estrés laboral.*

Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v26n1/0121-5469-rcps-26-01-00099.pdf>

David Sánchez-Teruel y María Auxiliadora Robles-Bello (2018) *Psiconeuroinmunología: hacia la transdisciplinariedad en la salud* .Disponible en

<https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-avance-psiconeuroinmunologia-hacia-transdisciplinariedad-salud-S1575181318300846>

Orinoco. *Pensamiento y Praxis*/ Año 09 / Nro 13/ Pp. (53- 69). Multidisciplinarias/ISSN 2244-8314/ Organismo responsable. Asociación Fraternidad y Orientación Activa/ Editorial. Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis. Indizada/Resumida en Catalogo Latindex Folio 22927, y adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades (LatinREV) de FLACSO Argentina. Ciudad Bolívar. República Bolivariana de Venezuela.

GUÍA PARA ELABORAR EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE UNA TESIS: EL MÉTODO DEL HEXÁGONO⁶

Autor: José Luis Arias González⁷

RESUMEN

El presente artículo de revisión tuvo como objetivo general desarrollar una guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis, está orientado a estudiantes de pregrado y posgrado que se encuentran en la parte inicial de la tesis desde un enfoque cuantitativo. Se basó en una recopilación teórica y una presentación dinámica a través de ejemplos y una esquematización del proceso para plantear el problema basada en mi experiencia como investigador y asesor de tesis.

En este estudio se desarrolla el método del hexágono que reúne seis pasos ordenados y coherentes que le van a permitir a los estudiantes elaborar un planteamiento del problema claro y correcto, se conforma de la siguiente forma: Situación problemática, teorización del fenómeno de estudio, antecedentes investigativos, importancia del estudio, propósito del autor, el problema general.

PALABRAS CLAVE

Tesis, problema general, situación problemática, antecedentes investigativos.

GUIDE TO DEVELOP A THESIS PROBLEM STATEMENT: THE HEXAGON METHOD.

⁶ Para citar este artículo de investigación:

Arias, J. (2021) "Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: el método del hexágono" *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314*. 09 (13), pp. 58-69.

⁷ Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos, Investigador científico en Enfoques Consulting, Joseariasgon6@gmail.com, +51 967702156, <https://orcid.org/0000-0002-3250-5287>

ABSTRACT

The general objective of this review article was to develop a guide to develop the problem statement of a thesis, it is aimed at undergraduate and graduate students who are in the initial part of the thesis from a quantitative approach. It was based on a theoretical compilation and a dynamic presentation through examples and a schematization of the process to pose the problem based on my experience as a researcher and thesis advisor. In this study the hexagon method is developed, which brings together six ordered and coherent steps that will allow students to develop a clear and correct problem statement, it is made up of the following: Problematic situation, theorization of the study phenomenon, research background, importance of the study, purpose of the author, the general problem.

KEYWORDS

Thesis, general problem, problematic situation, research background

RÉSUMÉ

L'objectif général de cet article de synthèse était de développer un guide pour élaborer l'exposé du problème d'une thèse. Il s'adresse aux étudiants de premier et deuxième cycles qui sont dans la première partie de leur thèse selon une approche quantitative. Il était basé sur une compilation théorique et une présentation dynamique à travers des exemples et un aperçu du processus pour poser le problème basé sur mon expérience de chercheur et de directeur de thèse.

Dans cette étude, la méthode de l'hexagone est développée, qui rassemble six étapes ordonnées et cohérentes qui permettront aux étudiants d'élaborer une approche claire et correcte du problème : Situation problématique, théorisation du phénomène de l'étude, contexte de la recherche, importance de l'étude, but de l'auteur, problème général.

MOTS CLÉS

Thèse, problème général, situation problématique, contexte de l'enquête

INTRODUCCIÓN

El planteamiento del problema es la fase inicial de toda investigación científica, en este apartado se concentra la idea principal de la investigación y el motivo que lleva al investigador elegir estudiar dicho tema; es lo que el investigador es capaz de observar o

percibir dentro de un determinado contexto y guía al lector a decidir por la lectura del estudio. Plantear el problema de la investigación es el esfuerzo más importante que se realiza en una tesis, debido a que, del problema resulta la formulación de las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación, además de la metodología e incluso el título de la tesis.

El presente artículo de revisión propone un nuevo método para elaborar el planteamiento del problema de una tesis y está dirigido a aquellos estudiantes de pregrado y posgrado que se encuentran en la parte inicial de la tesis desde un enfoque cuantitativo; este método no representa la única forma de plantear un problema; sin embargo, está basado en mi experiencia como investigador y asesor de tesis, además de los fundamentos teóricos de autores conocedores del tema; a tal efecto, Popper (1959) menciona que el método científico no existe; es decir, que no existe un sólo método para probar una teoría o una hipótesis; lo mismo que Feyerabend (1975) precisando que el método no es fijo. Ambos autores permiten abordar una variedad metodológica con el fin de crear ciencia por diferentes medios. Por tal razón, se presenta un análisis bibliográfico sustentado en bases teóricas, prácticas y dinámicas que concuerdan con el objetivo general del presente estudio que es desarrollar una guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis, apoyado de fuentes primarias como son los libros cuyos temas abarcan la investigación científica, metodología de la investigación, epistemología de la investigación y guías para redactar tesis de investigación escritos por autores con experiencia académica acreditada.

El problema de la tesis

El problema, independiente de su naturaleza, “es aquello que amerita ser resuelto; si no hay necesidad de solucionarlo, entonces no existe el problema” (Arias, 2012: 37). Es aquello que se busca resolver y está considerada como una situación que es difícil de resolverá, por tanto, se necesita de la investigación científica (Tamayo, 2003). Por otro lado, Ríos (2017), define la situación problemática como aquella conversión de un tema o idea a una forma narrativa de forma precisa; por lo general no se fundamenta por teorías, sin embargo, se puede presentar referencias

bibliográficas. El problema de investigación es el resultado de una profunda reflexión por parte del investigador después de haber revisado detalladamente los antecedentes teóricos y empíricos, esto le dará dominio para plantear el problema de forma correcta (Behar, 2008).

Bernal (2010), infiere que el problema no significa algo molesto o negativo, sino, todo aquello que requiera ser estudiado; por su parte, Caballero (2014), define el problema como aquella diferencia negativa entre lo que debería ser y lo que es. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), menciona que elegir el tema y los métodos para la investigación no se realizan como primera instancia, antes se debe formular concretamente el problema para desarrollar dichos criterios; por su parte, Arias (2020), define el problema de una investigación como aquella situación que las personas son capaces de observar y para resolverlas es necesario exponerlas de forma ordenada y precisa mediante criterios teóricos y empíricos. Bunge (1967:145), menciona que toda investigación científica empieza por un problema y es necesario observarlo para darse cuenta que existe, asimismo... “el progreso del conocimiento consiste en plantear, aclarar y resolver nuevos problemas”.

La importancia del problema de una tesis se fundamenta desde la estructuración del método científico, según Popper (1994), menciona que el método científico consiste en tres pasos importante en orden de tiempo:

Problema – hipótesis – Contrastación

Desde ese punto, Popper menciona que el primer paso para realizar una investigación es la identificación del problema para luego plantear una hipótesis y contrastarla. Para Llanos (2009), la fuente de todo problema radica en la necesidad de superar alguna adversidad por el hombre o de lograr algún objetivo. La formulación del problema de la tesis debe tener los siguientes criterios:

- Debe ser consistente interna y externamente: Es consistente internamente cuando las afirmaciones no se contradicen entre sí; es decir, son sistemáticas y coherentes con el plantea-

miento del marco teórico, la metodología y los objetos. Es consistente externamente cuando la proposición no contradice a otras disciplinas científicas.

- Debe ser exacto y claro: El texto no debe tener doble sentido dentro del contexto del problema; es decir, no se debe desenfocar del problema connotando en otros temas que no tengan relación o no sean de importancia para el estudio
- Debe formularse dentro de un contexto teórico: Se debe formular basándose en una teoría existente.
- Si el problema es compuesto, debe descomponerse: Se deben poder formular una o más preguntas que respondan al problema.

De acuerdo con Ramírez (1999), el planteamiento del problema debe tener los siguientes aspectos:

- Descripción del fenómeno a estudiar
- Definir el ámbito espacial del estudio
- Definir el ámbito temporal del estudio
- Describir a los sujetos que conforman o se involucran en el estudio

Kerlinger (1984), define un grupo de criterios que se requieren para plantear un problema de investigación, desde un estudio cuantitativo:

- Expresar el problema en relación a las variables de estudio
- El problema debe ser formulado con claridad
- El problema debe permitir la posibilidad de realizar pruebas empíricas
- Deben teorizarse las variables de estudio

Existen distintos métodos para plantear un problema, uno de los más conocidos es el “método del embudo”, el cual tiene su origen en las áreas de la administración y el marketing, y es utilizado para resolver problemas presentados por la pérdida de clientes; justamente, el método se utiliza para convertir el problema de la pérdida de los clientes en una solución. En el ámbito de la investigación, este método tiene los siguientes pasos:

- Definir el problema
- Ubicar el tema en el contexto
- Referir estudios sobre el tema
- Menciona los problemas abordados
- Indica lo que pretendes realizar
- Formula preguntas

El método del Hexágono

Para elaborar un planteamiento del problema correcto, se debe tener en cuenta dos criterios principales: El orden y coherencia del texto. Cada párrafo debe estar en concordancia con el anterior y posterior, y debe permitir al lector identificar claramente el problema del estudio. Para ello el problema se plantea en el siguiente orden

1. Evento que observa el investigador (La situación problemática).

Según Bunge (1959), la observación se caracteriza por ser intencionada debido a que los seres humanos lo realizan en relación a los hechos; es ilustrada, debido a que solo se observa desde una perspectiva teórica y debe ser representada; es selectiva, porque solo es necesario discernir lo importante de lo no importante; es interpretativa, porque se necesita una explicación de lo observado y está en relación a los hechos o los conocimientos previos. X

En tal sentido; en esta parte, el investigador debe describir lo que observa y desea investigar. A modo de ejemplo:

En la empresa Asesores Asociados, según los reportes del gerente general, se ha evidenciado que, durante el último semestre del año 2019, la producción de zapatos ha disminuido en un 18% a comparación del primer semestre del mismo año, esta situación está alineada al incremento en las horas de producción por cada producto y el aumento en el uso de los recursos como la materia prima e insumos para producir.

De acuerdo con el ejemplo, se debe notar que el problema presentado por el investigador se está exponiendo mediante evidencias documentales observables y se centra en una idea el cual es: La productividad en la empresa Asesores Asociados.

2. Teorización del fenómeno del estudio.

La teorización implica formular una o más ideas sobre aquello que se está estudiando citando a autores que aborden y fundamenten el tema de estudio mediante conceptos o fundamentos teóricos; por tanto, en este apartado se debe teorizar breve y precisamente el problema. Teniendo en cuenta que la idea del problema es: La productividad en la empresa Asesores Asociados, se debe conceptualizar brevemente la variable del estudio que es: La productividad. A modo de ejemplo:

Tal como muestran los reportes, en la empresa Asesores Asociados existen deficiencias en la productividad que consiste en una medida para calcular la cantidad bienes y/o servicios con respecto a los costos, el tiempo y a los recursos utilizados en la empresa (Apellido, año).

Puede haber muchos autores que fundamenten teóricamente sus posturas sobre el tema que se estudia; sin embargo, se debe elegir a aquellos que estén actualizados y alineados con el contexto del estudio.

3. Planteamiento de los antecedentes investigativos con respecto al fenómeno de estudio.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, Méndez, Mendoza, y Cuevas (2017), los antecedentes investigativos son estudios que se extraen de forma necesaria para contextualizar el problema de la investigación. Esta revisión debe ser selectiva y en la medida de lo posible, actualizada.

Los antecedentes de la problemática se plantean dependiendo de la cantidad de variables que tenga el estudio y la población. Lo que se debe presentar en cada antecedente es: El autor, el año del estudio, el tema de la investigación y el resultado principal. A modo de ejemplo:

De acuerdo con un estudio realizado por Jaimes, Luzardo, y Rojas (2018), sobre los factores determinantes en la productividad laboral de las pequeñas y medianas empresas, tuvieron como principales resultados que aquellos factores que determinan la productividad fueron:

El comportamiento grupal, ambiente social del trabajo, gestión de los procesos, la cultura organizacional, el clima laboral y la capacitación.

La mayoría de universidades piden cinco antecedentes; entre internacionales, nacionales y regionales en este mismo orden; los cuales deben ser artículos científicos y tesis de investigación con una antigüedad no mayor a cinco años.

4. Importancia del estudio

Para Tamayo (2005), es importante realizar estudios científicos debido a que estos permiten construir conocimientos nuevos y resolver problemas prácticos y científicos.

En este párrafo se presentan las posibles causas o consecuencias que pueda tener el problema dentro o fuera del contexto de la investigación. A modo de ejemplo:

La situación problemática y los antecedentes investigativos presentados líneas arriba han demostrado que las deficiencias en la productividad pueden ser causadas por distintos factores y esto a su vez pueden tener consecuencias que son capaces de limitar el desarrollo de la empresa.

Se debe escribir información verídica, sólo se deben emplear ideas que sean comprobables en los antecedentes previamente presentados y según la observado por el investigador. Esto demuestra la importancia de estudiar el problema.

5. Propósito del autor.

De acuerdo con Álvarez-Gayou (2003), todo investigador, al momento de realizar un estudio tiene el fin de resolver un problema o aportar a un conocimiento poco abordado, asimismo, para los investigadores, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

El propósito del autor se centra en exponer las razones para realizar la investigación. A modo de ejemplo:

Por tal razón, es importante evaluar de forma científica, la situación problemática que está atravesando la empresa Asesores Asociados, por consecuencia, se plantea el siguiente problema general:

6. El problema general

Según Creswell (2014), el problema general es un enunciado formulado en modo de interrogación que le permite al investigador identificar lo que necesitar realizar para responderla.

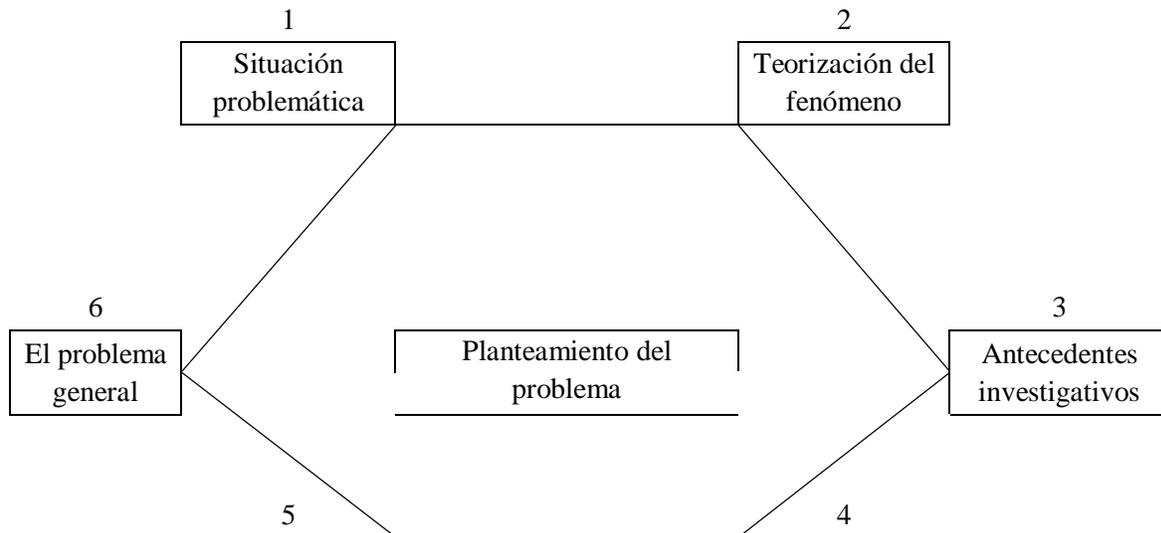
Este apartado puede redactarse junto al párrafo anterior o en algunas estructuras se pueden encontrar divididos, es decir, el problema general se encuentra como otro título, sin embargo, se plantea a partir del planteamiento del problema. A modo de ejemplo:

¿Cuáles son los factores que determinan la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Asesores Asociados?

Esquema del planteamiento del problema

Figura 1.

Esquemización del proceso de elaboración de un planteamiento del problema



Propósito del autor	Importancia del estudio
---------------------	-------------------------

Fuente: Elaboración propia del autor

Como se observa en la figura 1, para plantear el problema de la tesis se debe seguir cada uno de los seis pasos de forma ordenada, es importante que se inicie con la presentación de la situación problemática y que culmine con el problema general que es redacta forma de pregunta; estos seis pasos deben tener coherencia entre sí y deben mostrar claramente el problema de la tesis de investigación.

CONSIDERACIONES FINALES

El planteamiento del problema está alineado al enfoque cuantitativo debido a que en el desarrollo del artículo se habla de variables de investigación y medición de resultados; sin embargo, se puede seguir el mismo procedimiento para el enfoque cualitativo; por consecuencia, cada palabra y frase del texto debe permitir ser observada o percibida y susceptible a ser medida, así también, debe existir coherencia entre cada párrafo, así como se muestra en el hexágono, teniendo en cuenta que si le falta alguno de sus lados, ya no sería un hexágono; lo mismo ocurre con el planteamiento del problema, es menester que estén cada uno de sus seis pasos para plantear correctamente el problema de la tesis.

No existe un parámetro en cuanto a la cantidad de páginas o párrafos que debe tener un planteamiento del problema, sin embargo, sugiero que existan entre 4 y 7 párrafos y entre 6 y 12 líneas de texto por cada párrafo. En caso de obtener información de otras fuentes, estas siempre deben estar citadas teniendo en cuenta las normas que dictaminan la universidad del investigador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa* (1ra ed.). Buenos Aires: Paidós.
- Arias , J. L. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración* (1ra ed.). Arequipa, Perú.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ta ed.). Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. (1ra ed.). Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
doi:ISBN E-BOOK 978-958-699-129-2.
- Bunge, M. (1959). *La ciencia, su método y su filosofía* (1ra ed.). Buenos Aires: Debolsillo.
- Bunge, M. (1967). *La investigación científica* (1ra ed.). Buenos Aires: Siglo veintiuno editores.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. México D.F.: Cengage Learning editores.
- Creswell, J. (2014). *Research Design, Qualitative, Quantitative and mixed methods approaches* (4th ed. ed.). United States of America: SAGE publications Ltd. doi:ISBN 978-1-4522-2609-5
- Feyerabend, P. (1975). *Tratado contra el método*. Londres: NBL Londres.
- Kerlinger, F. (1984). *La investigación del comportamiento* (4ta ed.). México: Nueva editorial interamericana.
- Hernández-Sampieri, R., Méndez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación* (1ra ed.). Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana en Bucaramanga. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186.
- Kerlinger, F. (1984). *La investigación del comportamiento* (4ta ed.). México: Nueva editorial interamericana.

- Llanos, M. (2009). *Epistemología de las Ciencias Sociales* (1ra ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Popper, K. (1959). *La lógica de la investigación científica*. Londres: Hutchinson y LTD de Londres.
- Popper, K. (1994). *El mito del marco común* (1ra ed.). Barcelona: Paidós.
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (1ra ed.). Caracas: Panapo C.A.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1ra ed.). Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L.
- Llanos, M. (2009). *Epistemología de las Ciencias Sociales* (1ra ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tamayo, M. (1999). *Aprender a investigar* (1ra ed.). Santa Fé de Bogotá: Instituto colombiano para el fomento de la educación superior.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). México D.F.: LIMUSA S.A.

Orinoco. *Pensamiento y Praxis*/ Año 09 / Nro 13/ Pp. (70- 81). Multidisciplinarias/ISSN 2244-8314/ Organismo responsable. Asociación Fraternidad y Orientación Activa/ Editorial. Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis. Indizada/Resumida en Catalogo Latindex Folio 22927, y adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades (LatinREV) de FLACSO Argentina. Ciudad Bolívar. República Bolivariana de Venezuela.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LOS CANALES DE ATENCIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE AREQUIPA. ESTUDIO EN TIEMPOS DE LA COVID 19⁸

José Luis Arias Gonzáles⁹

Coautor: Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra.¹⁰

RESUMEN

El covid 19 ha tenido efectos negativos para los clientes del sector financiero, por ello las entidades financieras han tenido que implementar medidas de bio seguridad para atender al público de forma presencial y la tecnología ha sido una de las herramientas para enfrentar los problemas de atención al público. Por tal motivo, el objetivo general del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos del Covid 19. Se utilizó un estudio de campo, de alcance correlacional, con diseño ex post facto. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario según el modelo Servqual; la población se conformó por 515 clientes y se utilizó el muestreo no probabilístico - casual o accidental, por lo que la muestra quedó conformada por los 515 clientes. Los principales resultados demostraron que el 88% de clientes presentaron un nivel de satisfacción alto con el canal de atención digital, el 61% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención telefónico y el 86% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención presencial.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del cliente, canal digital, canal telefónico, canal presencial, covid 19.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LOS CANALES DE ATENCIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE AREQUIPA. ESTUDIO EN TIEMPOS DE LA COVID 19

⁸ **Para citar este artículo de investigación:**

Arias, J. and Valdivia, I. (2021) "Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de arequipa. Estudio en tiempos de la covid 19" *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314.* 09 (13), pp. 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>

⁹ Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos, Investigador científico en Enfoques Consulting, Joseariasgon6@gmail.com, +51 967702156, <https://orcid.org/0000-0002-3250-5287>

¹⁰ DNI: 44853625. Filiación: Cibertec, docente a tiempo parcial. Licenciado en Administración de Empresas, ival99@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1193-2773>. Arequipa – Perú.

ABSTRACT

Covid 19 has had negative effects for clients in the financial sector, therefore financial institutions have had to implement bio-security measures to attend to the public in person and technology has been one of the tools to face customer service problems. public. For this reason, the general objective of this study was to determine the level of customer satisfaction with the service channels in a financial institution in Arequipa. Study in the times of Covid 19. A field study, correlational scope, with an ex post facto design was used. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire according to the Servqual model; The population was made up of 515 clients and non-probabilistic sampling - casual or accidental was used, so the sample was made up of 515 clients. The main results showed that 88% of clients presented a high level of satisfaction with the digital service channel, 61% of clients presented a low level of satisfaction with the telephone service channel and 86% of clients presented a level of low satisfaction with the face-to-face service channel.

KEYWORDS

Customer satisfaction, digital channel, telephone channel, face-to-face channel, covid 19.

LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES POR RELACIÓN A LOS CANALES DE SERVICIO A LA CLIENTELA EN UN ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE AREQUIPA. ESTUDIO EN TIEMPO DE COVID 19

RÉSUMÉ

La covid 19 a eu des effets négatifs pour les clients du secteur financier, c'est pourquoi les entités financières ont dû mettre en place des mesures de biosécurité pour s'adresser au public de manière présentielle et la technologie a été l'un des outils pour faire face aux problèmes d'attention au public. C'est pourquoi l'objectif général de cette étude était de déterminer le niveau de satisfaction des clients par rapport aux canaux de service d'une institution financière à Arequipa. Étude à l'époque du Covid 19. Une étude de terrain a été utilisée, de portée corrélationnelle, avec une conception ex post facto. La technique utilisée était l'enquête et l'instrument était le questionnaire selon le modèle Servqual ; la population était composée de 515 clients et un échantillonnage non probabiliste a été utilisé - occasionnel ou accidentel, donc l'échantillon était composé des 515 clients. Les principaux résultats ont montré que 88 % des clients étaient très satisfaits du canal de service numérique, 61 % des clients étaient moins satisfaits du canal de service téléphonique et 86 % des clients étaient moins satisfaits du canal de service en face à face.

MOTS CLÉS :

Satisfaction des clients, voie numérique, voie téléphonique, voie de face à face, covid 19

INTRODUCCIÓN

Desde el mes de marzo del año 2020, el presidente de la nación del Perú, Martín Vizcarra Cornejo declaró: Estado de emergencia nacional por la covid 19, y la mayoría de empresas debieron cerrar sus puertas con el fin de no propagar el virus en sus trabajadores y al público en general; sin embargo, uno de los sectores que permanecieron abiertos al público, fue el financiero; justamente, estas empresas del sector financiero debían seguir atendiendo al público, pero, para ello, debían seguir protocolos de bioseguridad como el uso del cubre boca, la toma de temperatura, desinfección al ingreso y salida del establecimiento; así también, las entidades financieras debían mantener la capacidad de aforo con un máximo del 50% en sus instalaciones y controlar que haya un distanciamiento de 1.5 metros entre cada persona.

Esta situación, durante el periodo de pandemia por la covid 19, ha generado diversos cambios en la forma de atención al público en las entidades financieras; en las afueras de las instalaciones se podían registrar largas filas de personas esperando a ser atendidas y en algunas ocasiones, no se llegaba a atender a todas por lo que se podía percibir malestar e incomodidad por parte de los clientes. Ergo, las entidades financieras optaron por mejorar los canales de atención digitales y telefónicos; es decir, instaron a los clientes a usar dichos canales debido a que habían implementado mayores herramientas para poder realizar sus transacciones bancarias por este medio y satisfacer sus necesidades, sin embargo, el aglomeramiento de las personas no cesó.

Cano y Vilca (2017), en un estudio sobre el el impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del Banco de Crédito del Perú (BCP) concluyeron que, el 68% de los visitantes del BCP evidenciaron insatisfacción con la calidad de atención, una medida para contrarrestar esta situación fue utilizando las plataformas virtuales para algunos trámites, debido a que el tiempo de espera de forma física era demasiado. Estos resultados se alinean con el canal de atención físico, que, como se muestra, aun antes de la Covid 19, tenía deficiencias para la atención al público. Gonzales (2017) en su estudio sobre el desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú, concluyó que el desarrollo de la banca electrónica se relaciona con el nivel de aceptación de los clientes, por lo que el 85% se mostraron satisfechos con la banca electrónica; asimismo, Arteaga y Choquehuanca (2017), en su investigación sobre factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana-2016, demostraron que el nivel de relación entre los factores perceptuales y la utilización de los servicios de banca móvil obtuvieron una correlación de Pearson con un valor de 0,787, lo que permitió evidenciar la existencia de una correlación entre las variables estudiadas. Estos estudios demuestran que los clientes de las entidades financieras sienten una satisfacción alta con el canal de atención digital, sin embargo, es menester tener en cuenta que ambos resultados fueron obtenidos antes de la Covid 19. Por otra parte, la investigación realizada por Alarcón (2018), sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco BBVA Continental, evidencio que existe una relación positiva entre ambas variables de estudio, con un valor obtenido $Rho = .875$, y como resultado, el 70% de clientes se mostraron contentos con la atención brindada en las instalaciones del banco. Un estudio similar realizado por Valdiviezo (2017), sobre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú en Piura, demostró que el 66% de clientes se mostraron satisfechos con la atención que se brindaban en las instalaciones del banco, así lo demostró la prueba de hipótesis con un valor obtenido de .000 que concluye en una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la atención al cliente.

La mayoría de investigaciones tuvieron resultados positivos en cuanto a la relación de la satisfacción del cliente y la atención por sus diversos canales; sin embargo, como se menciona líneas arriba, este estudio se realiza en tiempos del covid 19 y con los resultados se podrá distinguir con cuál de los canales de atención, los clientes se sienten más satisfechos en esta época, considerando los canales digitales, canales en línea/banca telefónica y los canales presenciales. Es por ello que el presente artículo tiene por objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos del Covid 19.

Entidades financieras y el covid 19

Las entidades financieras permiten ejecutar operaciones mediante transacciones financieras y captación del capital de los clientes en operaciones activas o pasivas como préstamos y créditos, inversión de capitales, seguros, entre otros. El sistema bancario en el Perú se constituye el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la banca comercial y de ahorros. Los agentes bancarios en Perú siguen de forma atenta las situaciones que se vienen descubriendo en cuestión de tecnología; esto a fin de dar un mejor servicio al cliente. Según la ASBANC (2019) la banca peruana tiene experiencia y madurez para tomar acciones preventivas en caso se susciten situaciones que afecten a la sociedad y a la economía del país. En ese sentido, se puede atender a la demanda con calidad en el servicio y sin riesgos para los clientes.

Uno de los desafíos y quizás el más relevante, ha sido la pandemia por el covid 19, que es una situación sin precedentes y ha afectado de forma directa a las organizaciones y la sociedad. Ergo, en palabras de Eguiluz (2020) “Las instituciones financieras cumplen un papel fundamental para tener una pronta recuperación económica y, poco a poco, ayudar a que se regrese a la nueva normalidad en la economía” (párr. 4). Es importante actuar de forma responsable y planificada debido a que también se han afectado a los clientes quienes deben hacer uso de su capital para subsistir; además, es crucial que se puedan dar créditos para mantener una economía familiar y empresarial estable. Eguiluz (2020) menciona que las entidades financieras actúan con entendimiento de la situación y con visión para darle una calidad del servicio óptimo para asegurar la salud y la satisfacción de los clientes.

Dentro de las medidas adoptadas para atender al público esta el uso de la tecnología, Tambini y Díaz (2020) mencionan que los países donde las herramientas digitales se han desarrollado eficientemente, hay una mejor adaptación de las circunstancias por el covid 19, lo que permite respaldar la economía peruana y el servicio a los clientes, la tecnología ayuda a mitigar el impacto de la covid 19. En el caso de Perú, los autores precisan que este país tiene la capacidad tecnológica para hacer frente a la covid 19. Asimismo, el ecosistema tecnológico continúa en desarrollo para hacer frente a circunstancias planteadas por la pandemia u otros sucesos expandiendo a otros servicios digitales como cuentas, compras, inversiones utilizando solamente plataformas digitales.

Los clientes

Cuando se inició el aislamiento social en el Perú y se cerraron la mayoría de establecimientos, la gente quedó en una situación incierta debido a que perdieron su trabajo, debían permanecer en sus casas y día a día se mostraban en las noticias que habían más contagios y decesos. Esto influyó en que las personas se desesperen, además de una fuerte infodemia, que según la OMS (2020) se refiere a vivir en un caos informativo y en el cual la gran cantidad de información genera desconocimiento de la situación real. El difícil acceso a los elementos de primera necesidad incidieron en que se formen largas colas en los establecimientos; el sector que sufrió la mayor problemática de afluencia de personas fue el financiero, donde las personas hicieron largas colas esperando a ser atendidos y desesperadas por obtener capital para poder subsistir. Según Gestión (2020) el 24% de clientes, debido a la pandemia planea dejar de ir a los establecimientos de las entidades financieras una vez que sea superado el covid 19. Por otro lado, un impacto a corto plazo que ha tenido la pandemia han sido las preferencias de los clientes con respecto a los servicios financieros. Mientras hay entidades que permanecen abiertas al público, los clientes buscan realizar sus transacciones de forma virtual a través de aplicaciones en línea. Sin embargo, antes de ello se debe tener en cuenta que los clientes deben educarse para el uso de estas aplicaciones, minimizar

riesgos de fraudes, debe haber mayor personalización y más herramientas para que los clientes puedan interactuar.

Los comportamientos y prioridades de los clientes, al verse vulneradas por la atención de forma presencial, han cambiado por una aceptación a los entornos digitales por lo que es imprescindible también que cambien los procesos de atención de las entidades financieras. Por otro lado, existe un público de entre 50 y 70 años quienes de cada cinco clientes, solo uno conoce y usa aplicaciones digitales; este público debe ir de forma personal a las entidades financieras lo que también representa un reto para las entidades financieras y su calidad en la atención.

Satisfacción de los clientes

La satisfacción es el cumplimiento de las expectativas del cliente, es un término psicológico que relaciona los sentimientos de bienestar y placer por adquirir lo que se quiere y se espera de un producto o servicio; por lo cual, los niveles de satisfacción del usuario son una manera de medir la complacencia de las expectativas, requerimientos y deseos de los usuarios (Morillo y Morillo, 2016). De acuerdo con García (2016), son experiencias que resultan del contacto entre la entidad y el cliente, siendo este, un elemento principal para lograr que el cliente se sienta satisfecho; “la satisfacción es comprendida como una evaluación que realiza el cliente en función a un servicio, la cual depende como el servicio respondido a sus demandas y necesidades, en caso de que esto no se dé, se genera una insatisfacción” (Steffanell-De León, Arteta, y Noda, 2017:4).

Para Pavón-Sicilia, Baquero-Guilarte, y Góngora-Díaz, (2018) la satisfacción del cliente con el servicio se encuentra orientada a interpretar una necesidad que puede existir o puede ser creada; se encuentra asociada a las expectativas del mismo, lo que indica que su satisfacción no está determinada solamente por la calidad del servicio o producto recibido. Se considera una respuesta emocional de las personas ante una vivencia y relación con la entidad que le ofrece el servicio o producto (Dos Santos, 2016). Para medir la satisfacción de los clientes con el servicio se utiliza el modelo servqual, desarrollado por Valerie, Zeithaml, Parasuraman y Bery en 1983 con apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge; se desarrolla en cinco dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

Canales de atención

Los canales de atención, también conocidos como puntos de acceso, son los medios a través de los cuales los clientes utilizan los diferentes servicios ofrecidos por las entidades u organizaciones. Este tipo de medios tienen una relevancia de alto rango en lo que se refiere a la calidad de la atención, ya que el uso correcto de estos ayuda a extender la cobertura de los servicios que ofrece la entidad, así como también facilitar la gestión de trámites, atender distintos grupos y fortalecer el acceso a la información (Secretaría de Gestión Pública Perú, 2015). Los canales de atención ayudan a la entidad a lograr la fidelidad, lealtad, satisfacción y valor. En las entidades, continuamente se presentan oportunidades de mejora, lo que hace que el crecimiento de esta se vea fortalecido por los canales de atención, así también permiten a la entidad u organización potenciar su imagen de innovación tecnológica (López y Hernández, 2009). Según la Asociación de Bancos del Perú [ASBANC], 2019, existen diversos canales de atención al cliente, dentro de los cuales se encuentran: El canal de atención digital o electrónico, el canal en línea o la banca telefónica y el canal presencial o el canal de atención física.

a) Canal de atención digital

Para Forrester (2015), actualmente, son los usuarios quienes manejan sus interacciones con las empresas; con tanta información, los clientes esperan tener acceso directo a toda la información de forma rápida y segura; para ello, mantener a los clientes implica un esfuerzo arduo mediante el uso de la tecnología y los canales digitales. En la actualidad, gracias a los avances del internet y de los aparatos tecnológicos, se pueden llevar a cabo un conjunto de transacciones y operaciones bancarias sin necesidad de acudir a la entidad; las personas desde sus hogares con ayuda de equipos como teléfonos, computadoras o Tablets, pueden revisar sus cuentas, cancelar deudas bancarias, efectuar transferencias, gestionar algún trámite, etc. (ASBANC, 2019). A las nuevas empresas que han aprovechado la transformación digital en el ámbito financiero se les llama fintechs, este término le corresponde a la palabra finanza y tecnología. Este tipo de empresas por lo general se especializan en un servicio o producto financiero determinado (Fernández y Urbiola, 2018).

b) Canal de atención telefónico

Los canales telefónicos o en línea ofrecen al cliente herramientas de autoayuda, su propósito es ayudar a los clientes a conseguir información de maneras más rápida y sencilla, sin tener que acudir a un contacto físico con la entidad; todo este proceso se realiza por medio de una llamada en el cual, el cliente es atendido por un bot (programa informático de respuesta automática) (Sánchez, Febles, y Martínez, 2006) y el cual tiene una atención durante las 24 horas al día y los 7 días a la semana (Ardunio y Peñalosa, 2018). De esta forma, las entidades financieras tienen el objetivo de disminuir la aglomeración en los centros de atención físicos (Alvarado y Trespalacios, 2016).

c) Canal de atención presencial

La banca presencial permite el manejo de cuentas de ahorros y depósitos del sector privado/pasivos. Este tipo de banca realiza las funciones propias de los bancos tradicionales como lo es la obtención de recursos a través de los productos financieros tradicionales y sencillos (Orcos y Palomas, 2015); dentro de ello, se encuentran los agentes bancarios que son las extensiones de las entidades bancarias, estos pueden brindar una asistencia profesional a los clientes, mantener los registros bancarios, emitir efectivo y administrar la liquidez (Tarazi y Breloff, 2011), y los cajeros automáticos que funcionan de forma automatizada pero se debe realizar la transacción de forma física o presencial (Alonso, Fernández, López, Sánchez, y Tuesta, 2013).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se estructura sobre una investigación de campo, la cual tiene como fundamento recoger los datos directamente de la realidad del problema a través de encuestas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018); asimismo, el alcance de la investigación es el correlacional el cual tiene la característica de estudiar y relacionar las variables de estudio en un contexto determinado presentándolos en datos cuantitativos (Arias, 2020). El diseño del estudio es ex post facto, debido a que se realiza después del hecho.

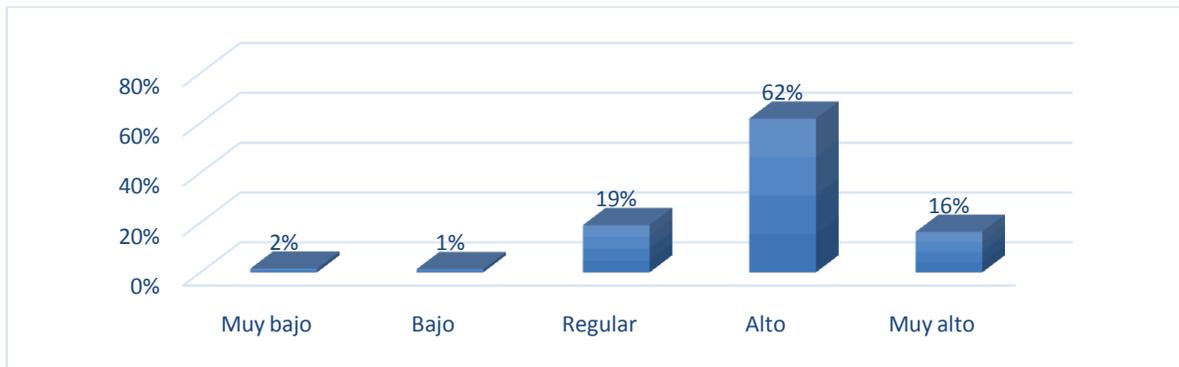
La población se constituye por 515 clientes de la entidad financiera en Arequipa, para hallar la muestra se utiliza el método de muestreo de población auto-representado y se utiliza debido a que la cantidad de individuos que asisten a la entidad financiera es variada; por tal motivo, se eligió a la

cantidad de personas que asistieron durante un día de baja asistencia a la entidad financiera (lunes), y un día donde la asistencia es repleta (viernes). En consecuencia, la muestra se conforma por la misma cantidad de la población, es decir, 515 clientes de la entidad financiera en Arequipa. La técnica que se utiliza es la encuesta y el instrumento para medir el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención es el cuestionario según el modelo Servqual, el cual ha sido validado en diversos contextos y estudios. La recolección de datos se realiza en el mismo lugar de los hechos, a las afueras de las instalaciones de la entidad financiera. Las figuras se van a generar en el sistema Excel 2016 para luego exportarlas a Word 2016.

RESULTADOS

Figura 2.

Nivel de satisfacción de los clientes con el canal digital

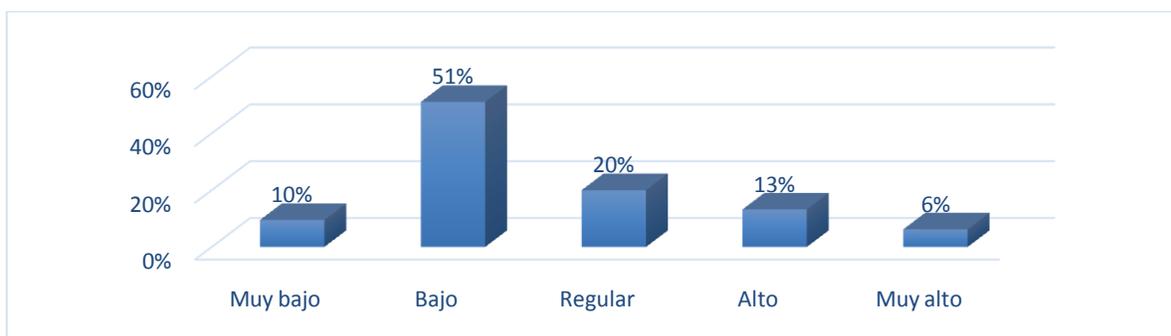


Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario

En la figura 1, se observa que el 88% de clientes de la entidad financiera, se encuentran con un nivel de satisfacción alto y muy alto con respecto al canal de atención digital. Este resultado permite evidenciar que, en tiempos del covid 19, el canal digital es una herramienta efectiva y aprobada por los clientes para realizar sus transacciones financieras.

Figura 3.

Nivel de satisfacción de los clientes con el canal telefónico

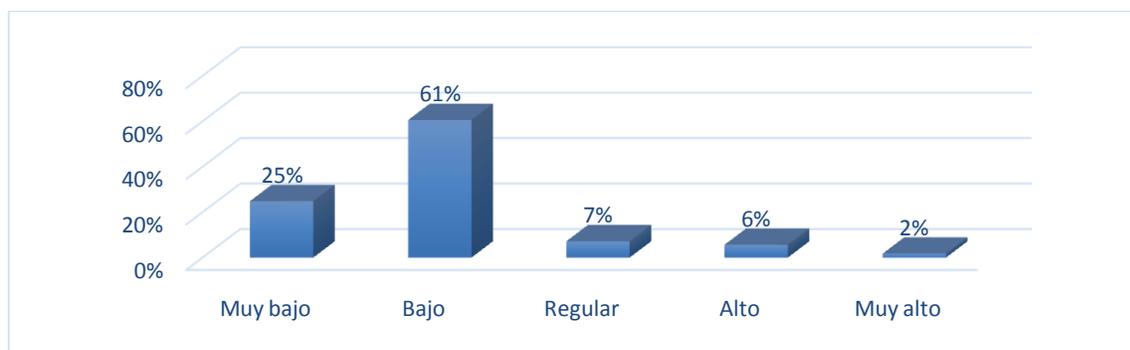


Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario

En la figura 2, se observa que el 61% de clientes de la entidad financiera, se encuentran con un nivel de satisfacción bajo y muy bajo con respecto al canal de atención telefónico. Mediante el resultado se deduce que, si bien, en el canal telefónico se pueden realizar operaciones financieras, en tiempo del covid 19, no resulta la mejor herramienta para que la entidad financiera atienda a sus clientes.

Figura 4.

Nivel de satisfacción de los clientes con el canal presencial



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario

En la figura 3, se observa que el 86% de clientes de la entidad financiera, se encuentran con un nivel de satisfacción bajo y muy bajo con respecto al canal de atención presencial. Este resultado permite inferir que las colas observadas en las afueras de la entidad financiera, han generado que casi todos los clientes presenten insatisfacción con este canal.

DISCUSIÓN

Previo a aplicar los cuestionarios, hubo la seguridad de que todos los clientes habían utilizado cada uno de los canales de atención; sin embargo, se encontraban realizándolo de forma presencial debido a que el tipo de transacción financiera los obligaba a asistir ya sea por cajero automático o en atención con el personal de servicio.

Los resultados muestran que el canal de atención digital generó un nivel de satisfacción alto en el 88% de clientes; resultados similares fueron obtenidos por Gonzales (2017) en su estudio sobre el desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú, en el que concluyó que el desarrollo de la banca electrónica se relaciona con el nivel de aceptación de los clientes, por lo que el 85% se mostraron satisfechos con la banca digital; asimismo, Arteaga y Choquehuanca (2017), en su investigación sobre los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana-2016, demostró que el nivel de relación entre las expectativas, la motivación y la utilidad de la aplicación con la utilización de los servicios de banca móvil obtuvieron una correlación de Pearson 0,787, demostrando niveles altos en las dimensiones de los factores perceptuales.

Con respecto al canal de atención telefónico, el nivel de satisfacción fue bajo en el 61% de clientes; para este resultado no se encontraron estudios previos que mostrasen resultados similares o contrarios; sin embargo, Alvarado y Trespacios, (2016), precisan que, mediante este tipo de canal, las entidades financieras tienen el objetivo de disminuir la aglomeración en los centros de atención físicos, más no se trata de un servicio personalizado al cliente.

Por último, el canal de atención presencial generó un nivel de satisfacción bajo en el 86% de clientes; resultados similares fueron obtenidos por Cano y Vilca (2017), en su estudio sobre el impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del Banco de Crédito del Perú y concluyeron que, el 68% de los visitantes del BCP evidenciaron insatisfacción con la calidad de atención; resultados contrarios los obtuvo Alarcón (2018), en su estudio sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco BBVA Continental, en el que concluyó que existe una relación positiva entre ambas variables de estudio, con un valor obtenido $Rho = .875$, y como resultados, el 70% se mostraron contentos con la atención brindada en las instalaciones del banco, así también, Valdiviezo (2017), en su estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú en Piura, demostró que el 66% de clientes se mostraron satisfechos con la atención que se brindaba en las instalaciones del banco, así lo demostró la prueba de hipótesis con un valor obtenido de $.000$, que relacionó ambas variables de estudio.

Es importante tener en cuenta que los estudios en discusión se realizaron antes de la covid 19, por lo que los resultados demuestran una aceptación en los canales presenciales, pero no más aceptación en los canales digitales. Es relevante mencionar que desde la pandemia por la covid 19, se ha hecho mayor uso de la tecnología, pero también, debido a la desesperación de las personas por obtener capital para subsistir, se han presentado aglomeraciones de personas en los establecimientos de las entidades financieras mayor a lo normal (antes del covid 19).

Eguiluz (2020), menciona que las entidades financieras están actuando con entendimiento de la situación y con visión para darle una calidad del servicio óptimo para asegurar la salud y la satisfacción de los clientes. Sin embargo, los resultados han demostrado que no se ha podido hacer frente a la pandemia por el covid 19 en las entidades financieras, esto debido a que muchas de las personas aún no están adaptadas al uso de la tecnología, existe un público de entre 50 y 70 años quienes de cada cinco clientes, solo uno conoce y usa aplicaciones digitales; este público debe ir de forma personal a las entidades financieras lo que también representa un reto para las entidades financieras y su calidad en la atención. Además, algunas personas aún no se han adaptado a la nueva normalidad del uso de las aplicaciones digitales por temor a un fraude bancario y ven por conveniente ir al banco, por lo que los establecimientos se llenan de largas colas. Tambini y Diaz (2020) precisan que dentro de las medidas adoptadas para atender al público está el uso de la tecnología. Sin embargo y esto se ha visto en los países desarrollados; sin embargo, el Perú aún no es un país en desarrollo y los resultados han evidenciado que los clientes deben educarse para el uso de estas aplicaciones, minimizar riesgos de fraudes, debe haber mayor personalización y más herramientas para que los clientes puedan interactuar de forma virtual y no tener que ir al mismo establecimiento.

CONCLUSIONES

El covid 19 ha tenido efectos negativos en la sociedad, los segmentos empresariales han debido cerrar sus puertas al público a excepción del sector de salud y financiero; con respecto a este último, las entidades financieras han tenido que implementar medidas de bio seguridad para atender al público de forma presencial y la tecnología ha sido la herramienta para enfrentar los problemas de atención al público. Esto ha llevado a que las prioridades y comportamientos de los clientes hayan cambiado, prefiriendo hacer uso de la tecnología para realizar sus transacciones financieras; sin embargo, aun, en un país en vías de desarrollo como el Perú, la tecnología no es el principal recurso para que los clientes realicen sus transacciones financieras por miedo a fraudes virtuales. A

consecuencia, durante la pandemia, se ha observado largas colas en los establecimientos de las entidades financieras. A efecto de ello, los resultados permiten concluir que el nivel de satisfacción por el canal presencial ha sido bajo y el nivel de satisfacción por el canal digital ha sido alto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, X. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental en Lima. *Tesis de licenciatura*. Universidad de Lambayeque, Lima.
- Alonso, J.; Fernández, S.; López, C. Sánchez, R. y Tuesta, D. (2013). Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera. Madrid: BBVA.
- Alvarado, J. y Trespacios, M. . (2016). Entendiendo la evaluación de la espera desde la psicología del consumidor: efectos de las expectativas y los llenadores del tiempo. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 26(62), 57-68.
- Ardunio, A. y Peñaloza, A. (2018). Comportamiento de los clientes bancarios frente a los servicios electrónicos. *Revista Actualidades Contables Faces*, 21(37), 1-28.
- Arias , J. L. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración* (1ra ed.). Arequipa, Perú.
- Arteaga, V. y Choquehuanca, N. (2017). Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana-2016 *tesis de licenciatura*, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Asociación de Bancos del Perú. (2019). Canales digitales ganan terreno aceleradamente en preferencias de usuarios bancarios. Lima: ASBANC. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-SEMANAL-322.pdf>
- Cano, F. y Vilca, K. . (2017). El impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del Banco de Crédito del Perú *tesis de licenciatura*, Universidad Inca Garcilaso de La Vega
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(2), 79-95.
- Eguiluz, F. (junio de 2020). La banca digital y la inclusión financiera son los desafíos en medio de la COVID-19. (B. Continental, Entrevistador) Arequipa, Perú. Obtenido de

<https://www.bbva.com/es/pe/la-banca-digital-y-la-inclusion-financiera-son-los-desafios-en-medio-de-la-covid-19/>

- Fernández, S. y Urbiola, P. (2018). Trnasformación digital y competencia en el sector financiero. BBVA.
- Forrester. (2015). La transformación digital en la era del cliente. Forrester Research Inc. Obtenido de https://www.accenture.com/t00010101T000000__w__/mx-es/_acnmedia/PDF-3/Accenture-Digital-Transformation-In-The-Age-Of-The-Customer-Spanish.pdf
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*, 18(3), 381-398.
- Gestión. (2020). *clientes de banca presencial*. Perú. Recuperado el 19 de diciembre del año 2020 de <https://gestion.pe/economia/empresas/uno-de-cada-cuatro-clientes-de-banca-planea-usar-menos-o-dejar-de-ir-a-las-sucursales-despues-de-crisis-del-covid-19-noticia/>
- Gonzales, A. (2017). Desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú *tesis de licenciatura*, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Hernández -Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- López, C. y Hernández, S. (2009). Estrategias de multicanalidad a partir de la visión integral del cliente. Vodafone.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*(34), 181-209.
- Morillo, M. y Morillo, M. . (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*22(2), 111-131.
- Orcos, R y Palomas, S. (2015). Liberalización del sector bancario y persistencia de las formas organizacionales. INNOVAR. *Revista d Ciencias Administrativas y Sociales* , 25(58), 9-22.

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Hacer frente a las enfermedades durante la covid 19*.
Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/335827/WHO-2019-nCoV-Non-communicable_diseases-Policy_brief-2020.1-spa.pdf
- Pavón-Sicilia, Y.; Baquero-Guilarte, R. y Góngora-Díaz, Á. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Revista Ciencias Holguín*, 24(4), 1-28.
- Sánchez, A.; Febles, A. y Martínez, R. (2006). Soporte de software en internet. *Revista Ingeniería Industrial* 27(1), 36-39.
- Secretaría de Gestión Pública Perú. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros.
- Steffanell-De León, I.; Arteta, Y y Noda, M. . (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Revista Ciencias Holguín*, 23(3), 1-13.
- Tambini, J., & Díaz, E. (2020). *Innovaciones financieras en el contexto covid 19*. Perú: Moenda.
Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-182/moneda-182-07.pdf>
- Tarazi, M. y Breloff, P. (2011). Regulación de los agentes bancarios. *Revista Enfoques* , 1-24.
- Valdiviezo, Z. (2017). Calidad de atención y satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú. *Tesis de licenciatura*. Universidad Nacional de Piura, Piura.

FORMA Y PREPARACIÓN DE MANUSCRITOS: INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE ORIGINALES REVISTA ARBITRADA ORINOCO PENSAMIENTO Y PRAXIS

NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE ORIGINALES DE LA REVISTA ARBITRADA: ORINOCO, PENSAMIENTO Y PRAXIS:

- 1) La Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis , considerará para su publicación trabajos inéditos, artículos arbitrados y teóricos, ensayos, ponencias, Informes o propuestas de aprendizaje críticos académicos, ponencias y revisiones bibliográficas, en castellano, que no hayan sido propuestos simultáneamente en otras revistas; y cuya finalidad sea contribuir al avance del conocimiento en el área relacionadas con las Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder Popular; reservándose el derecho de hacer las observaciones de forma que el Colectivo Editor y el Colectivo de arbitraje considere necesarias.
- 2) Los trabajos se enviarán por correo electrónico en formato de procesador de texto Microsoft Word para Windows al Fondo editorial Orinoco Pensamiento y Praxis y al Colectivo de arbitraje, el (los) autor (es) deberá (n) enviar un (1) original y tres (3) copias del artículo a la dirección electrónica **revistaorinocopensamientoypraxis@gmail.com**. Indicando en el asunto: Artículo a la Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis
- 3) El (los) autor (es) anexará (n) una breve reseña curricular incluyendo nombres y apellidos, dirección institucional, apartado postal, correo electrónico, teléfono (s), cargo e institución donde trabaja.
- 4) Los trabajos serán evaluados de acuerdo a los siguientes criterios: claridad y coherencia en el discurso, adecuada organización interna, calidad de las referencias bibliográficas, aportes al conocimiento del objeto, adecuada elaboración del resumen y pertinencia del título.
- 5) La Revista Orinoco Pensamiento y Praxis, considerará las siguientes modalidades de manuscritos publicables :
- Artículos arbitrados y teóricos:** Contiene el reporte (parcial o final) de hallazgos originales, producto o avances de trabajos de investigación, pudiendo el autor realiza un seguimiento del desarrollo de teorías para ampliar o refinar constructos teóricos o propuestas prácticas académicas, para aproximarse, promover o presentar una teoría emergente.
- Ensayos:** Son instrucciones investigativas y académicos que se muestran en forma escrita, presentando brevemente los pensamientos del autor(s) respecto a un área específica del saber.
- Ponencias:** Es una exhibición oral que hace un experto referente una materia establecida , apoyada en la reflexión y el razonamiento. Se hace ante un auditorio inter o multidisciplinario, quienes logran esbozar interrogaciones explicativas sobre aspectos concretos. Al presentarse esta pieza oratoria para su publicación luego de ser arbitrada, se instituye en un artículo científico.
- Informes o propuestas de aprendizaje críticos académicos:** es una producción y recreación de saberes (proceso que supone la investigación social y crítica , creación artística, desarrollo científico-técnico, proyectos-académicos-comunitarios).
- Revisión bibliográfica:** Es un artículo escrito que describe o expone, en forma breve, conforme un texto, una obra literaria, un personaje destacado en una disciplina, un hecho histórico o un contexto social.
- 6) La recepción de artículos se realizará durante todo el año .

Normas

editoriales:

Original: los trabajos deben ser presentados en formato de procesador de texto microsoft Word para Windows, con una extensión máxima de veinte (20) paginas a doble espacio en papel tamaño carta, con numeración consecutiva; incluyendo la portada, tablas e ilustraciones, notas y referencias bibliográficas, siguiendo los estándares internacionales para la publicación de trabajos científicos, ejemplo. Estilo bibliográfico Harvard-ULE, APA u otras , el cual , el autor deberá notificarlo previamente en la correspondencia de originalidad que formalmente remitirá al Fondo Editorial Orinoco Pensamiento y Praxis.

Autores: Indicar los nombres y apellidos completos sin colocar títulos profesionales. Direcciones: Se debe escribir la dirección completa (País, Ciudad), teléfonos, correo electrónico individual del autor o autores, de la institución donde se realizó el trabajo. Indicar además el autor principal a quien se le debe dirigir la correspondencia. Enviar una breve reseña curricular de cada autor.

Resumen: En castellano con una extensión máxima de 200 palabras que debe incluir el título del trabajo, autores y dirección.

Palabras clave en castellano e inglés: descripción del contenido del trabajo utilizando cinco (5) palabras clave, para su inclusión en los índices nacionales e internacionales (indexación). Se presentarán al final del resumen.

Abstract: Resumen en inglés con una extensión máxima de 200 palabras que debe incluir el título del trabajo, autores y dirección. Se recomienda asesoramiento de especialistas.

Tablas: Debe identificarse consecutivamente con números romanos (Tabla I), tener un encabezamiento específicamente descriptivo, estar citadas en el texto y las abreviaturas y símbolos explicados al pie de la tabla. **Figuras:** Cuando se requiera el apoyo de cuadros, gráficos o mapas se enviarán éstos impresos preferiblemente en láser, indicando con precisión la página y el lugar en el cual deben ser insertados en el texto, o si deben ser incluidos como anexos del trabajo.

La citas de autores, debe conservar el estilo autor-fecha y número de la página, insertadas en el texto (Córdova, 1997:1). Cuando la referencia se hace textualmente, el número de la página de donde se tomó debe ir inmediatamente después de la fecha, separado por dos puntos (Córdova 2008:24) o, si incluye varias páginas (Córdova 2008:24-25) y en caso de varios autores (Córdova, Maestre, Rodríguez, 2008:24). Bibliografía citada al final del texto: La bibliografía debe limitarse únicamente a fuentes citadas en el trabajo y evitar referencias a obras no publicadas y citas textuales e innecesarias. Se ordenará alfabéticamente según el apellido de los autores. En caso de registrarse varias publicaciones de un mismo autor, estas se ordenan cronológicamente, es decir, en el orden en que fueron publicadas. Cuando un mismo autor tiene más de una publicación en un mismo año, se mantiene el orden cronológico, diferenciándose las referencias de este mismo año utilizando letras (2010a). En todo caso las referencias deben ser registradas presentándose la información de rigor en el orden y de la manera siguiente:

Libros: Apellido, seguido de una coma, y la (s) iniciales(es) del nombre, año de publicación y número de la página entre paréntesis, título, lugar de publicación, casa editora, páginas. Córdova, Y. (2008: 42). Construyendo Cambios. Caracas, Venezuela, Imprenta de la Universidad Bolivariana.

Revistas Periódicas: Apellido, seguido de una coma, y la (s) iniciales(es) del nombre, año de publicación y número de la página entre paréntesis, título entrecomillado, nombre de la revista, volumen, número, lugar de publicación, páginas que comprende el artículo. Valecillos, H.(1993:78). “Mercado de Trabajo y Redistribución del Ingreso. Situación actual y perspectivas”. Revista del Banco Central de Venezuela. Vol. 7, No. 2. Maracaibo, Venezuela. Comunicaciones Personales: Baptista, Asdrúbal: Comunicación personal. Resultados no publicados: Maestre, L. (2010). Los derechos sociales en el contexto de la construcción del Estado Social de Justicia. Trabajo no publicados.

Universidad
de Venezuela. Ciudad Bolívar Venezuela.

Bolivariana

Memorias de Congresos: Córdova, Y. (1999). La formación de formadores. Una Estrategia en redes desde la Maestría en Practica Social y Salud. UCV. Ponencia presentada Congreso de canalización

para la transdisciplinariedad. Brasil En caso de usar las fuentes en Internet, debe mencionar el autor (de tenerlo), disponible en página web , día, mes, y año en que se efectuó la consulta . Los encabezamientos

de cada sección se escribirán en negritas a la izquierda y en minúscula. Las notas fuera del texto se utilizaran para explicar contenido, identificar referencias adicionales a las citas, los caracteres volados irán después del signo de puntuación y deben aparecer debidamente enumeradas al final del texto, ubicadas antes de la presentación de las referencias bibliográficas.



Todos los derechos reservados, conforme a la legislación de la República Bolivariana de Venezuela