

Desarrollo de la comprensión lectora: transformación e innovación en el desempeño de los asesores de salud

Ángela Catherine Baquero Ramos

Tutor

Silvia Moreno Ojeda

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencia de la Educación - ECEDU

Programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera

Bogotá

2022

Resumen

En este texto se muestra en qué medida la comprensión lectora está directamente ligada con el bajo rendimiento y calidad en la prestación del servicio de los agentes del call center Organización Grupo de Trabajo Salud y como por medio del diseño e implementación de una secuencia didáctica se incentiva el desarrollo de la competencia de comprensión lectora mejorando considerablemente los resultados en la prestación del servicio de los agentes hacia los pacientes.

Esta propuesta pedagógica pretende incentivar en los agentes la comprensión lectora con la finalidad de lograr un mejoramiento significativo, concientizando al individuo de la importancia de la comprensión lectora en su labor y como por medio de dicha comprensión, interpretación, análisis, reflexión se desarrolla un aprendizaje significativo. Cabe resaltar que durante el desarrollo de la implementación las estrategias fueron enfocadas en las TIC dado que la labor de los agentes es desarrollada desde el marco de la virtualidad y desde el contexto de la pandemia se desempeñan laboralmente desde sus casas. El enfoque es interpretativo y participativo bajo una metodología cualitativa abordando la realidad de los trabajadores del call center de forma concreta con el propósito de fomentar una conducta observable que plantee alternativas y transformaciones significativas.

La implementación de esta propuesta pedagógica y las diferentes estrategias usadas dio como resultado una resignificación en los procesos laborales de los agentes, quienes alcanzaron en gran parte una interacción reveladora con los textos, demostrando como el uso de las estrategias facilitadas garantizo desarrollar un buen nivel de comprensión lectora. Logrando desarrollar en los agentes la capacidad de crear y dar significado a la información de las bitácoras y las diferentes actualizaciones brindadas por el área de formación, además se destaca el hecho de como a través de las mismas estrategias se desarrolló en los agentes la habilidad de construir

aprendizajes significativos desde la autonomía y habilidades que interviene en la comprensión lectora como la argumentación, inferencia, análisis, reflexión, interpretación.

El desarrollo de dicha competencia durante las diferentes sesiones permitió observar como los agentes lograron innovar y transformar su labor a favor de garantizar un servicio de calidad.

Palabras claves: Comprensión lectora, Estrategia, Tecnología, Salud.

Abstract

This text shows to what extent reading comprehension is directly linked to poor performance and quality in the provision of service by call center agents Organización Grupo de Trabajo Salud.

How the design and implementation of a didactic sequence, it is encouraged the development of reading comprehension competence considerably improving the results in the provision of the agents' service to the patients.

This pedagogical proposal aims to encourage reading comprehension in the agents to achieve a significant improvement, making the individual aware of the importance of reading comprehension in their work and, how through said understanding, interpretation, analysis, reflection, and learning is developed significantly. It should be noted that during the development of the implementation, the strategies were focused on ICT since the work of the agents is produced from the virtual framework, and from the context of the pandemic, they work from their homes. The approach is interpretive and participatory under a qualitative methodology addressing the reality of call center workers concretely to promote observable behavior that proposes significant alternatives and transformations.

The implementation of this pedagogical proposal and the different strategies used resulted in a resignification in the work processes of the agents. Who largely achieved a revealing interaction with the texts; they demonstrated how the use of the facilitated strategies guaranteed to develop of a good level of reading comprehension. The most important achievement in the agents was the ability to create and give meaning to the information in the logs and the different updates provided by the training area, also highlighting the fact that through the same strategies the ability to build significant learning from autonomy and skills involved in reading comprehension such as argumentation, inference, analysis, reflection, interpretation.

The development of this competence during the different sessions allowed us to observe how the agents managed to innovate and transform their work in favor of guaranteeing a quality service.

Keywords: Comprehension reading, Strategy, Technology, Health.

Tabla de contenido

Diagnóstico de la propuesta de pedagógica.....	7
Pregunta de investigación.....	10
Marco de referencia.....	11
Marco metodológico.....	16
Intencionalidades en la construcción de la práctica pedagógica	16
Metodología.....	18
Producción de conocimiento pedagógico.....	20
Análisis y discusión.....	24
Conclusiones.....	30
Referencias.....	31
Anexos.....	35

Diagnóstico de la propuesta de pedagógica

Ante la naturaleza de la crisis generada por el Covid-19, la Organización Grupo de Trabajo Salud se vio obligada a enviar a sus trabajadores a desempeñar sus labores desde casa. Por lo que en el marco de esta emergencia la organización se vio en la obligación de implementar los procesos de capacitación, retroalimentación, refuerzos y actualizaciones de forma virtual, poniendo a disposición toda la información por medio de plataformas internas y correos, además las capacitaciones se han desarrollado a través de zoom o presentaciones en PDF, Power Point, entre otras.

Como consecuencia se generó un gran impacto en la organización, pues se creó una barrera informativa entre todos los asesores de servicio. Aun cuando la empresa innovo sus procesos internos en aras de garantizar que cada uno de los asesores tuviera el acceso a la información para continuar con el desarrollo de sus actividades laborales y a su vez asegurar la continuidad operativa de la empresa; evidentemente los asesores no lograron esa innovación o transformación paralela a la hora de interpretar la información que la supervisora y formadora facilitan, por esto la libertad y autonomía brindada no ha logrado ser procesada positivamente por los asesores generando que la comprensión lectora se convierta en un factor de mayor reto.

Es por esto, que al ver las dificultades se generó una necesidad de reinención y crecimiento por parte de todos los implicados en el teletrabajo y la organización opto por implementar herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para transmitir la información correspondiente pero no todas las personas están preparadas para cambios tan drásticos y ello puso en evidencia la inmensa dificultad frente a la comprensión lectora y a ello se suma que muchos desconocen el uso de las TIC.

Ahora bien, se debe resaltar que al tener el ingreso de nuevo personal en los últimos meses la carencia en la capacidad de la comprensión lectora se acentúa aún más, pues se crean

grandes falencias en la prestación del servicio a los pacientes. Si bien se cuenta con todas las herramientas informativas las cuales son constantemente actualizadas, se ha mantenido también una constante retroalimentación hacia los asesores, se implementó como estrategia las Daily Tips y asesorías individuales, pero aun así no se ha logrado que los asesores interpreten y analicen la información de forma apropiada a fin de garantizar una buena prestación de servicio, convirtiéndose la comprensión lectora en el talón de Aquiles tanto de los asesores como de la operación, ya que la calidad en la prestación del servicio ha disminuido paradójicamente.

Uno de los mayores y más importantes propósitos de este grupo es garantizar la vida y la salud de las personas, sin embargo esta flexibilización y libertad que se les ha brindado a los trabajadores ha llegado al límite de la negligencia; el grupo y su operación están bajo una oleada de mala información, ya que al no contar con una competencia de comprensión lectora la información facilitada no es debidamente analizada, comprendida y/o interpretada por lo que al transmitir la información junto a la recepcionada por parte de cada uno de los pacientes que se comunica al call center, los asesores están brindando malas asesorías y/o asignaciones poniendo en muchas ocasiones en riesgo la vida y la salud de los pacientes.

Ante esta situación se generó la necesidad de que los compañeros comprendan a cabalidad la información para poder interpretar y aplicar los conocimientos a la hora de recibir la llamada de un paciente, adicionalmente se busca como logro que la información que día a día se les actualiza pueda ser comprendida y transmitida sin ningún tipo de percance. Aun cuando se reitera la importancia y se ha ligado las situaciones de los errores cometidos por ellos con las propias, contextualizándolos con situaciones que pudieron haberles sucedido a ellos y/o familiares en las entidades de salud al recibir un mal servicio o un mal direccionamiento que muchas veces complico la vida e integridad de alguno de ellos, la negligencia y omisión de la información es un común denominador.

Por ende se considera de gran importancia trabajar con los asesores de la organización, para así mejorar la comprensión lectora, lo cual desembocaría en una disminución considerable de la mala información y un aumento en la calidad de la prestación de servicio al paciente, garantizando así una experiencia de aprendizaje para el asesor y una satisfactoria para el paciente. Además de la búsqueda permanente de incrementar el trabajo colaborativo entre los compañeros de la Organización Grupo de Trabajo Salud y así, generar un ambiente óptimo.

Pregunta de investigación

En la organización en los últimos meses se ha evidenciado con el ingreso de nuevo personal una marcada falencia en el desarrollo de las actividades laborales, dado a una carencia en la comprensión de lectura. Aun cuando se ha realizado reinducción de las bitácoras de información y se incluyó como estrategia Daily Tips, la situación persiste. Los asesores mencionan que olvidan la información o no la comprenden.

Teniendo en cuenta, la premisa de que se le brinde a los pacientes una buena información y se logren buenas asignaciones y/o direccionamientos siendo una población de riesgo para la cual se presenta el servicio, se hace imperante que los asesores comprendan a cabalidad la información para poder interpretar y aplicar los conocimientos a la hora de recibir la llamada de un paciente, teniendo claro que si se generan situaciones de error, pueden traer consecuencias directas a la salud del paciente, es decir la vida o la misma integridad por un mal servicio.

De tal manera, que la comprensión lectora se convierte en uno de los factores primordiales para la organización y sus asesores pues se ha generado una importante disminución en la calidad del servicio prestado a los pacientes y más allá de la calidad se ha puesto en riesgo de salud y vida de muchos de ellos, por la falta de análisis e interpretación de la información.

Por lo dicho anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo, por medio del diseño de estrategias didácticas enfocadas en las TIC, se incentiva la comprensión lectora en la organización grupo de trabajo salud en pro del mejoramiento de la prestación del servicio hacia los pacientes?

Marco de referencia

Primero que todo, es importante mencionar que las estrategias didácticas implementadas a los asesores de servicio de la Organización Grupo de Trabajo Salud, han sido diseñadas desde el marco de la inclusión de las nuevas tecnologías y por su puesto de los cambios que se han venido afrontando debido a la pandemia por el Covid-19. Es por esta razón que “el uso de las TIC se promueve como una herramienta eficaz para el trabajo colaborativo, ya que se crean ambientes que favorecen de manera activa el aprendizaje a través del empleo de la tecnología” Cantillo et al. (2014).

Es así, que la tecnología ha sido en los últimos años una herramienta de transformación y con la pandemia muchos contextos laborales se vieron en la obligación de mutar hacia la tecnología, es decir realizar sus labores desde casa (teletrabajo), lo cual ocurrió en este caso; si bien la tecnología nos ha brindado muchos cambios favorables mejorando muchos procesos no solo educativos sino de diferentes contextos, también ha sido un generador de grandes retos. Ahora bien es importante dar una mirada más amplia y comprender que las TIC en este caso son la herramienta con más importancia, es por ello que desde estas se busca no solo que se fomente en los agentes el trabajo colaborativo sino que desarrollen un aprendizaje significativo, incentivar en ellos la participación activa, la autonomía, la reflexión, la responsabilidad, el descubrimiento dado el gran dinamismo y flexibilidad que tienen las TIC en cualquier población y entorno.

Domínguez (2009) afirma que:

Las herramientas tecnológicas deben emplearse para permitir que los estudiantes comuniquen e intercambien ideas, construyan conocimiento en forma gradual, resuelvan problemas, mejoren su capacidad de argumentación oral y escrita y creen representaciones no lingüísticas de lo que han aprendido. Este enfoque del uso de las tecnologías ayuda a los profesores a medir el nivel de comprensión de los estudiantes y además apoya a los discentes a dirigir su propio aprendizaje (p. 149).

Dado la autonomía que requiere el uso de herramientas tecnológicas y aún más desde un contexto laboral en casa, la secuencia didáctica ha sido diseñada a fin de que los agentes tomen la batuta no solo de su aprendizaje, sino de su trabajo.

Camizán et al. (2021) asevera que:

El aprendizaje autónomo es el proceso que le permite al estudiante regular lo que aprende y ser consciente de sus procesos cognitivos y socioafectivos. El esfuerzo pedagógico se centra en la formación de individuos con capacidad de solucionar aspectos específicos de su propio aprendizaje, es decir, orientar al educando a que se cuestione, revise, planifique, controle y evalúe su propia acción de aprender (p. 1)

Estructurando procesos que permitan que el agente por sí mismo construya ideas, aprendizajes, criterios en pro de ser funcional con su contexto laboral y por supuesto de su vida diaria; desarrollar en ellos la capacidad de ser reflexivos, críticos, argumentativos lo que conlleva a construir significados de los conocimientos y experiencias previas con los contenidos nuevos en función de las necesidades de su contexto laboral favoreciendo la interacción con su entorno y una toma de conciencia sobre la realidad y responsabilidad que radica en ellos.

Por otra parte las estrategias didácticas son el factor que nos brinda la oportunidad de fortalecer la competencia de comprensión lectora, han sido planificadas y articuladas desde las necesidades de la empresa y las necesidades de la población (agentes y pacientes) a fin de propiciar escenarios de aprendizajes dinámicos y flexibles pero a su vez que cobren significado para los individuos orientando el aprendizaje y el desarrollo de la comprensión lectora como parte de un todo, resignificado su importancia en la vida de cada uno y la importancia en los diferentes contextos en los cuales se desarrollan.

Fumero (2009) dice que:

Las estrategias didácticas son las encargadas de procesar los contenidos de enseñanza y procedimientos elevados, que van a constituir lo cognitivo y lo metacognitivo en el

individuo. De este modo, aplicar estrategias de comprensión requiere que prevalezca la construcción y el uso de los procedimientos para que puedan ser transferidos sin mayor dificultad en situaciones de lectura variada, para asegurar el aprendizaje significativo (p.56).

En consecuencia, las estrategias planteadas para esta secuencia tendrán como trasfondo un aprendizaje significativo por lo que los materiales diseñados para el desarrollo de la comprensión lectora permitirán que el agente se acerque a diferentes realidades desde su propia experiencia y conocimiento, facilitando así el desarrollo de las actividades e incentivar la participación activa de los agentes. Igualmente es de importancia comprender que “en el proceso de la comprensión lectora el lector logra extraer ideas relevantes del texto para relacionarlas con sus conocimientos previos, con sus vivencias y su visión del mundo; de esta forma, se relaciona con el texto” Cantillo et al. (2014). Asegurando una mayor efectividad del alcance de los objetivos gracias al acercamiento del agente con situaciones, aspectos y/o conceptos que conoce haciéndolo sentir confiado de su proceso y participación.

Por ello, Montes et al. (2014) afirman que:

La comprensión lectora como la capacidad de un individuo para analizar, comprender, interpretar, reflexionar, evaluar y utilizar textos escritos, mediante la identificación de su estructura sus funciones y sus elementos, con el fin de desarrollar una competencia comunicativa y construir nuevos conocimientos que le permitan intervenir activamente en la sociedad (p. 266).

Ya que el aspecto más importante es lograr que los agentes cuenten con la capacidad de una intervención activa, autónoma y responsable en la sociedad, la comprensión lectora la exponemos como garante de este proceso; esta competencia va más allá de solo interpretar y analizar textos ya que tiene una implicación global y una relación directa con las demás competencias comunicativas, plasmando una necesidad mucha más enfática pero un futuro más diciente. Desarrollar la comprensión lectora nos ofrece individuos integrales con una capacidad

sólida para intervenir en los procesos de la sociedad, para mirar más allá de lo que lee conceptualizando cada proceso que desarrolla prometiendo un sinfín de garantías para el mundo actual y con la plena capacidad de hacerle frente a los retos de un mundo globalizado.

Por otra parte, es necesario resaltar que el saber pedagógico y el saber disciplinar en los procesos de capacitación del personal son fundamentales, pues enriquecen la relación entre información-productividad. Por tanto, se convierte en prioridad que los formadores y/o capacitadores replanteen la forma de transmitir contenidos, asumiendo así los retos trazados por la pandemia desde el marco de la virtualidad y adicional la premisa de garantizar un servicio de salud de calidad.

Además, como menciona Martínez (2019) el saber pedagógico y el saber disciplinar se complementan en el acto educativo, por lo que sin una adecuada socialización, no se logra un adecuado impacto en la enseñanza-aprendizaje. Bajo esta pauta es claro y se pone en evidencia la situación problema que abordamos en la propuesta de investigación si bien los trabajadores de la Organización Grupo de Trabajo Salud cuentan con acceso ilimitado a la información y conocimiento no cuentan con el factor más importante la socialización, si bien son personas adultas a quienes se les facilitó y brindó la oportunidad de desarrollar sus laborales desde la autonomía y flexibilidad, al no contar con la orientación, herramientas y/o competencias apropiadas la relación entre el saber y el saber hacer crea una brecha sin medidas.

Ante esto se representa la importancia de revisar el modo de enseñar junto con las necesidades derivadas de contexto laboral en el cual se desarrollan las situaciones, a fin de razonar desde y hacia los conocimientos en este caso el saber disciplinario y por ende en la forma de enfrentar los requerimientos laborales es decir la forma en que aprendemos-enseñamos los contenidos lo que se resume en el saber pedagógico para poder ejecutar los diferentes requerimientos laborales Zambrano (2019) afirma que el saber es “el sentido que le otorga un

sujeto al aprendizaje en cuanto le permite establecer relaciones con el mundo, los otros y sobre sí mismo” (p.78). Por tanto el saber y el saber hacer al lograr ser ejecutados en complicidad y con una misma dirección y propósito brindan respuesta a las necesidades individuales y colectivas y por supuesto de las necesidades de los pacientes desde el contexto de salud en la cual se está inmerso desde el ámbito del aprendizaje.

Como docentes o formadores se debe comprender que el saber disciplinar y el pedagógico deben estar unificados durante todo el proceso, y que como menciona Martínez (2019) “dependiendo del tipo de sociedad y de los contextos culturales, donde se desarrolla el acto pedagógico, los saberes específicos adquieren sentido desde una dimensión humana” (p.92).

Al limitarse el saber pedagógico o ejecutarse de forma errada sin tener presente las necesidades del trabajador y por ende de los pacientes que son el factor principal para la empresa, la integralidad no solo del aprendizaje sino de la prestación del servicio se ven gravemente afectadas. “Así, el acto pedagógico, en la concepción del formarse, estimula la relación entre teoría y práctica para superar, a través de la aprehensión-explicación, el despliegue de procesos deliberados de imposición académica” (Pérez et al, 2009, p. 424), por esto mismo Olmedo (2012) indica que “el docente tiene que introducir adaptaciones, transformaciones que su práctica le demandan para extraer un saber pedagógico apropiado” (p. 41).

Es por esto que bajo la propuesta pedagógica planteada la relación entre el saber y el saber hacer pasan a formar uno de aspectos más importantes, al identificar que aun cuando los asesores cuenten con un sinfín de información y contenidos si el formador no los acerca o enseña a interpretar la información o desarrollar competencias para afrontar su labor de forma consecuente con la situación de los pacientes no es posible encontrar un equilibrio entre estos saberes y en consecuencia no se logran los objetivos de aprendizaje y por ende tampoco las metas de la empresa.

Marco metodológico

Intencionalidades en la construcción de la práctica pedagógica

La construcción del saber pedagógico se produjo por medio de la reflexión de cada momento, de los logros y también de las dificultades enfrentadas, también se logro construir saber pedagógico gracias a la transformación que surgió gracias a esa reflexión siendo una reflexión no solo personal sino del rol como docente potenciando así lo procesos de enseñanza-aprendizaje. Por esto lo mencionado por Olmedo (2012) cabe resaltarlo:

En este diálogo el docente tiene que introducir adaptaciones, transformaciones que su práctica le demandan para extraer un saber pedagógico apropiado; esto es, un saber hacer efectivo, una práctica exitosa, que sistematizada, comentada y fundamentada pueda enriquecer la misma teoría y la práctica (p. 41).

En el ejercicio de la práctica pedagógica son muchos los aspectos a considerar y que se pueden generar conflictos a la hora de ejecutar este ejercicio docente pero justo ese ejercicio es lo que brinda una visión más clara de lo que se está haciendo, del cómo se está haciendo y ese análisis crítico-reflexivo de cada aspecto que converge de la forma como se enseña, como se diseña, como se estructura el enfoque, es por esto que el análisis de los asesores brinda una mirada más amplia del saber hacer y por ende poder así construir el saber pedagógico.

En este sentido es importante comprender que la práctica y el saber de algún modo tienen una relación simbiótica que una hace parte de la otra, por ello es fundamental relacionar las dos permanentemente; siendo así que el saber hacer en una práctica nos acerca a una sistematización en la cual primero pensamos y luego actuamos y actuamos para luego analizar el contexto de constituir una lógica entre estas acciones en aras de lograr un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad. Por consiguiente se considera importante tener dominio sobre las dos teniendo así una comprensión de la práctica y del saber para poder lograr desarrollar acciones y tomar decisiones

sobre el ejercicio práctico que se desempeña en consecuencia de los resultados generados.

Bourdieu (1991, como se citó en Bermúdez, 2018) afirma que “la unión de los contrarios, no abole la posición, y los contrarios, cuando son reunidos, siguen oponiéndose, aunque de forma distinta, manifestando la doble verdad de la relación que los une, a la vez antagonismo y complementariedad”. Por tanto, el saber de una práctica tiene implicaciones transformadoras e innovadoras, es un saber compartido requerido para poder movilizar la práctica por lo que no son procesos individualizados sino conjuntos, como (Torres y Cendales, 2007) lo afirman:

La experiencia misma de relatar y reflexionar sobre la experiencia enriquece los modos de autocomprensión, de relación y entendimiento entre los participantes de una práctica compartida, a la vez activa recuerdos y vínculos, potencia miradas de la realidad y visiones de futuro (p. 47)

En consecuencia el diseño de la pregunta y la propuesta de investigación la articulación curricular en multicontextos serán enfocados desde una articulación intradisciplinaria e interdisciplinaria. Según (Garzón y Gómez, 2010, p. 94) la intradisciplinaria “se da entre los componentes de un campo disciplinar, centrada en un solo saber y en ella se definen objetos de conocimiento, los conceptos y las metodologías específicas, se delimitan problemas e hipótesis que solo conciernen al saber curricularizado”

Ahora la interdisciplinaria según Ingver (2009) “los alumnos con una educación más interdisciplinaria están más capacitados para enfrentarse a problemas que trascienden los límites de una disciplina concreta y para detectar, analizar y solucionar problemas nuevos con los que nunca antes se han enfrentado” (p. 85). Las dos claro está bajo la transversalidad de las TIC gracias a estas dos articulaciones los individuos se enfocarán en un solo campo disciplinar en este caso la salud dando respuesta a los requerimientos de la empresa y por supuesto de los pacientes. Por otra parte desarrollarán habilidades y competencias que les permitirá abordar diferentes situaciones no solo de su trabajo, sino de otros contextos.

Desde una mirada subjetiva es importante mencionar que por medio de la implementación de la práctica pedagógica se pueden lograr articulaciones de orden curricular como el fortalecimiento del aprendizaje significativo al lograr que los individuos desarrollen a cabalidad la comprensión lectora como competencia comunicativa aportando a los procesos laborales y por supuesto los sociales entablando procesos más transparentes y conscientes garantizando a la sociedad una prestación de servicio de salud de calidad que beneficiaría a muchas personas y sus familias e incrementaría entonces la calidad de vida, bienestar y salud de muchos pacientes y sus familias, favoreciendo el desarrollo integral de los trabajadores. Adicional a ello, se incentivara la iniciativa de una autonomía permanente “La autonomía en el aprendizaje significa que el sujeto es capaz de captar las exigencias de las tareas de aprendizaje, movilizar una serie de conocimientos, habilidades y hábitos integrados en torno a una dirección específica de aprendizaje” (Cabrera, 2009, p. 11), alcanzando por consiguiente una transformación al poder atender las necesidades de los trabajadores y por supuesto de los pacientes, permitiendo que cada colaborador desarrolle las competencias y habilidades necesarias para su desarrollo personal y laboral.

Metodología

El enfoque metodológico que se aplicó a esta propuesta fue participativa e interpretativa enfocadas bajo una metodología cualitativa la cual “puede definirse como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Quecedo, R. y Castaño, 2002, p. 7).

Se hizo una intervención activa en esta población, a fin de poder resolver esta situación que es de interés para este grupo y la empresa para la cual laboran, permitiendo una expansión del conocimiento generando una solución concreta a la problemática planteada aportando alternativas y transformaciones significativas.

Ahora “hablar de metodología interpretativa es hacer referencia a formas concretas de percibir y abordar la realidad, lo cual nos lleva a compartir posturas que coinciden en concebir dicha realidad como multirreferencial, cambiante, cuyas explicaciones son un producto social y humano” (Romo, 1999) promoviendo un camino en la forma de pensar de la población implicada y su respuesta a la situaciones afrontadas en el campo laboral.

Todas las intervenciones o actividades se realizaron de forma virtual por la plataforma Zoom, teniendo en cuenta las características laborales en las cuales se encuentran trabajando los asesores de la organización, en donde cada momento tuvo una duración de una hora.

Producción de conocimiento pedagógico

La producción de conocimiento pedagógico no solo implica el saber, sino contar con la capacidad de reflexionar sobre los conocimientos y la propia práctica, por lo tanto “el conocimiento pedagógico se vincula estrechamente a los procesos reflexivos, en tanto emerge desde el abordaje crítico y analítico que debiera realizar el futuro profesor respecto a su práctica” (Guerra y Montenegro, 2017) potenciando las habilidades y competencias de los individuos, modificando así la realidad hacia una finalidad previamente establecida. Es por ello que a través de la propuesta pedagógica que se implementó, los asesores desarrollaron aprendizajes significativos por medio de la correlación entre experiencias y conocimientos previos con los nuevos incentivando en ellos la autonomía, la participación activa, la motivación a favor de configurar la forma no solo como desarrollan y adquiere conocimientos y competencias sino como los transforman, así como lo menciona Ausubel el cual “caracterizó el aprendizaje significativo como el proceso según el cual se relaciona un nuevo conocimiento o una nueva información con la estructura cognitiva de la persona que aprende de forma no arbitraria y sustantiva o no literal” (Rodríguez, 2011, p. 32) de forma que el estudiante sea el protagonista de su propio proceso de aprendizaje.

Es importante mencionar que esta propuesta brinda la oportunidad de ser articulada con cualquier campo del saber, ya que en todos ellos se requiere de un gran acercamiento a la lectura y por ende a la comprensión lectora toda vez que la lectura es un medio de comunicación y por consiguiente la comprensión lectora pasa a ser una competencia comunicativa necesaria para lograr interacciones indispensables en los campos del saber y claro está en los contextos en los cuales se despliegan las actividades de las personas en estos, además de permitir la relación entre los diferentes campos y la integración de conocimientos.

García et al. (2018) afirman en su investigación que:

Si un estudiante obtiene buenos resultados en Biología, se esperaría que también obtenga buenos resultados en Ciencias Sociales o en Lengua castellana o en Matemáticas. En este mismo sentido se establece la correlación positiva con el nivel de comprensión de lectura de los estudiantes y su rendimiento en los cuatro campos del saber (p. 170)

Por otra parte las habilidades más apreciadas durante el desarrollo e implementación de esta es la habilidad de análisis, argumentación, reflexión, criticismo, autonomía y claro esta una comunicación asertiva; la comprensión lectora tiene implicaciones bastantes amplias, pues se entiende que son “habilidades que aportan a este proceso: capacidad de seleccionar la información, analizarla, sintetizarla, clasificarla, diferenciar lo relevante de lo irrelevante, esquematizarla, almacenarla y hacer uso de los conocimientos previos” (Hoyos y Gallego, 2017).

(Rosenblatt, 2002, como se citó en Hoyos y Gallego, 2017) lo reitera:

Puede definirse la comprensión lectora como un proceso complejo que supone la interpretación de un conjunto de palabras con relación a un contexto significativo, así como la percepción del impacto de su fuerza sensorial, emocional e intelectual. Se hace necesario vincular la palabra a la experiencia del lector, dado que tal proceso está precedido de la compenetración del lector con un texto dentro de un contexto determinado (p. 25)

Al poder contar con estas habilidades y/o actitudes garantiza que se desarrolle de forma más efectiva esta competencia comunicativa para lograr de este modo ser implementada y usada de forma eficaz en cualquier contexto y/o campo del saber, como se menciona arriba se lograría una compenetración lector versus autor logrando entonces una interacción caracterizada por el sentido y significado que le da al lector y al contexto en el cual se desenvuelve, toda vez que “la lectura está guiada por objetivos asociados con las funciones” (Peredo, 2003, p. 19) de acuerdo al campo de saber en el cual se desempeña el individuo y los requerimientos del contexto.

Cabe resaltar que estas habilidades y actitudes son importantes como docente reflexivo, ya que en la actualidad se debe contar con una enseñanza-aprendizaje que garantice que los

estudiantes sean individuos integrales con la plena capacidad de intervenir, de inferir, cuestionar, analizar un texto que vallan más allá de lo que la sociedad les impone; el pensamiento es la herramienta más poderosa en este mundo de cambios es por ello la importancia de que las personas desarrollen y exploten estas habilidades. Razonar sobre uno mismo, sobre otros, sobre el porqué y el para que de las cosas nos permite ir un paso más adelante en la consolidación de procesos que aporten positivamente a el desarrollo de las sociedades.

Ahora, incentivar la comprensión lectora en espacios escolares o cualquier otro contexto puede garantizar una transformación bastante significativa con un trasfondo no solo educativo sino social, cultural, político, laboral, profesional. La comprensión lectora puede trascender en los espacios escolares al lograr que el individuo comprenda y analice todos los aspectos de una lectura bajo una mirada crítica-reflexiva en la cual inicie a identificar, diferenciar, formular, comparar, discernir dando un enfoque propositivo a su ejercicio de comprender lo que lee, lo que conlleva a que el estudiante controle y regule los contenidos que aprende pasando a ser un individuo y un proceso autentico, autónomo, activo y responsable. Por lo mismo desde la propuesta pedagógica se busca que a futuro los individuos encuentren en la comprensión lectora significado y sentido que lleve al desarrollo de una interpretación atractiva para el estudiante acercándose una realidad distinta con un sentido de la imaginación y afecto consistente con las motivaciones de lector.

(Lerner, 1996, como se citó en Moreno et al., 2009) afirma que:

Leer empieza a ser, desde esta concepción, una actividad placentera, se trata de incursionar en “otros mundos posibles... indagar en la realidad para comprenderla mejor, distanciarse del texto y asumir una postura crítica frente a lo que se dice y a lo que se quiere decir, sacar carta de ciudadanía en el mundo de la cultura escrita” (p. 158).

Desde luego esta propuesta se logra gracias a la inserción de procesos didácticos y dinámicos, pensados desde las necesidades individuales y colectivas que caracterizan la

población, el diseño de estrategias estimulantes fue el principal aliado en la consolidación de actividades participativas, cooperativas y lo más importante permanentes en el propósito de que la comprensión lectora sea vista como un instrumento de pensamiento profundo, adquiriendo la capacidad de asumir riesgos y sus consecuencias al analizarlos desde una mirada más conceptual.

Análisis y discusión

En la búsqueda de un cambio en el desarrollo de las labores, dado la necesidad inminente de un mejoramiento de las mismas, durante el desarrollo de esta secuencia didáctica y en la búsqueda de dar respuesta a la problemática planteada, se vigoriza aún más la importancia de desarrollar una competencia comunicativa tan valiosa como lo es la comprensión lectora con sentido propositivo, siendo un puente para poder hacer frente a los retos que nos plantea la sociedad actual.

Es por ello que a través del análisis de los resultados obtenidos posterior a la implementación de la propuesta pedagógica podemos determinar cómo las estrategias diseñadas contribuyeron a comprender los factores más influyentes en el proceso de comprensión lectora de la población de estudio. Si bien el aspecto más importante que se aborda en esta propuesta es la falta de comprensión lectora en los agentes se puso también en evidencia la gran necesidad de que los individuos desarrollen la autonomía en aras de favorecer el desarrollo de conocimiento por iniciativa propia “La autonomía del aprendizaje se refiere a la facultad de tomar decisiones que permitan regular el propio aprendizaje para aproximarlos a una determinada meta, dentro de un contexto que determina el logro de ese objetivo” Rodríguez et al. (2018). Robusteciendo entonces el precepto que detrás de la comprensión lectora vienen implicaciones resultantes como la elaboración de un significado el cual se da tras un razonamiento activo por parte del sujeto que ejercer esta competencia desde la autonomía toda vez que cada persona construye su propio significado desde sus experiencias y conocimientos previos.

Es importante resaltar que otro factor evidenciado durante el desarrollo de esta secuencia didáctica es como a través de la interpretación de los textos se garantiza una transformación del mundo o en este caso de los entornos en los cuales nuestros agentes se desenvuelven. La

comprensión lectora resignifico la labor de estos acercándolos a una lectura transformadora y facilitadora de los diferentes procesos laborales y en consecuencia de la mejora en la prestación de un servicio de salud. López indica que esta competencia es “un proceso interactivo entre escritor y lector a través del cual el lector interpreta y construye un significado” (Quintero y Hernández, 2001, como se citó en López. 2010) situación observada durante las sesiones, en la cuales por medio de las estrategias implementadas los agentes lograron producir significados, interactuar con los textos, analizarlos e interpretarlos reconociendo la información como parte de un todo.

Cabe mencionar que dichos procesos se lograron y fueron unas de las más notables fortalezas durante la implementación gracias a las metodologías y estrategias manejadas, teniendo en cuenta y de acuerdo a la concepción de Ausubel sobre el aprendizaje significativo “el sujeto relaciona las ideas nuevas que recibe con aquellas que ya tenía previamente, de cuya combinación surge una significación única y personal” (Ortiz, 2015, p. 98). Tanto así que el desarrollo del aprendizaje significativo fue uno de los aspectos característicos más importantes no solo de la planeación sino de la implementación de la propuesta pedagógica; al acercar al individuo desde el desarrollo de la comprensión lectora a sus experiencias previas permitiendo de este modo una interacción sólida con los textos y el contenido no solo desde su análisis, reflexión o interpretación sino desde la cultura, la sociedad y la labor de los agentes promoviendo así la participación activa, la autonomía, el aprendizaje significativo y a su vez la asimilación y la integración de la comprensión lectora de forma óptima. Por tanto “el aprendiz no solo modifica lo que ya posee, sino que interpreta lo nuevo de forma peculiar, de manera que pueda integrarlo y hacerlo propio” (Coloma y Tafur, 1999).

Configurar en los asesores la forma en como observan la información y la caracterizan es un gran reto pero sin duda es ineludible, no solo es desarrollar en ellos la capacidad de

reflexionar sobre un texto sino reflexionar sobre su labor, a favor de modificar las realidades de los agentes, recabando en el pensamiento como la herramienta más importante para su labor convirtiendo los contenidos de los textos en una construcción personal de sentido y significado. “En este sentido, se empieza a establecer una mirada crítica ante lo que se propone con el deseo de transformar la visión del lector o para fortalecer aquello que ya sabía” (Quintero y Vela, 2016), constituyendo entonces una lectura generadora de impacto y transformación de los procesos de aprendizaje de los individuos y el desarrollo de habilidades del pensamiento que permitan formar agentes de salud pensantes con la plena de capacidad de inferir, comprender, cuestionar, reflexionar, criticar las ideas y/o razonamientos de un autor.

Ahora, es importante tener presente para una futura investigación el contexto en el cual se aplica y las limitaciones que nos plantea dicho contexto, para así mismo poder ajustar las actividades, materiales y estrategias no solo a la población sino a su contexto, “la incorporación integral de las TIC a los procesos educativos requiere una resignificación de la educación en sí misma, así como nuevas maneras de diseñar experiencias de aprendizaje significativas, situadas, experienciales y reflexivas” (Aguilar, 2012, p. 136). Las TIC en la actualidad son un factor de innovación pero desde el marco de la investigación en una empresa esa resignificación que se busca en el aprendizaje, en la labor y en los agentes debe estar fundamentado desde las características de la empresa, seguido de las características de los individuos y sus necesidades.

Aguilar (2012) afirma lo siguiente:

Así pues, la lógica de los sistemas tradicionales entra en conflicto con las nuevas tendencias en donde es el propio sujeto estudiante quien, de forma progresiva, desarrolla estrategias para planear, gestionar los recursos de las TIC y valorar su propio aprendizaje, contando con el sujeto docente como facilitador o facilitadora. (p. 805)

Si bien la empresa en cuestión, la formadora y la supervisora con motivo de la pandemia y los procesos situacionales a los cuales han empujado a las empresas han implementado procesos de formación y capacitación desde el enfoque de las TIC como lo dice Aguilar entran en conflicto los sistemas tradicionales con las tendencias y por supuesto con la herramientas y recursos actuales. La innovación de los procesos de formación en el Call Center carece de estrategias diseñadas desde el aprendizaje de las nuevas tecnologías dificultando los procesos de comprensión de la información sumado a la falta de habilidades para el manejo de las herramientas tecnológicas dispuestas por la empresa para desarrollar las laborales de los agentes termina en un cumulo de aspectos que problematizan la adecuada funcionalidad del call center y por ende de la prestación del servicio.

Es por esto mismo que bajo la determinación de incentivar en los agentes la comprensión lectora de forma transversal se incentivó el uso de las TIC; para ello se diseñó una metodología integral que se ajustara a los retos de la sociedad actual, que permitiera abordar la problemática pero también se acercara a los agentes a un aprendizaje significativo de modo que se lograra una transformación progresiva en los agentes en la medida que consigue enfrentarse al texto e ir modificando su conocimiento en la medida que va leyendo, es por ello que “el lector construye o reconstruye el significado del texto, a través de las relaciones que establece entre éste, su experiencia y su bagaje de conocimientos” (Millán, 2010, p. 116) que era la experiencia y el valor más importante sobre el cual se diseñó la propuesta.

De esta forma podemos entonces afirmar que la planeación en el ejercicio de la practica pedagógica o en cualquier otra práctica, garantiza que en primer lugar establezcamos un propósito y unos objetivos a alcanzar, seguido de ello diseñar unas actividades, estrategias, materiales y demás en pro de responder a esos objetivos siendo a su vez importante responder a la problemática que se afronta, a las necesidades individuales y/o colectivas de los individuos y por

su puesto a sus características, “el proceso de planeación docente permite que se sea más fácil generar toda una estructuración y/o esquematización del contenido a desarrollar y la metodología en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del que se ha tratado” Carriazo et al. (2020). La planeación la considero la gestión de la calidad de la practica haciéndola dinámica, didáctica y especialmente funcional, diseñando así el escenario adecuado para el desarrollo de competencias y aprendizaje y por lograr dar respuesta a las problemáticas afrontadas desde nuestra docencia y pedagogía.

En concordancia se rescata de la planeación diseñada para esta propuesta su flexibilidad la cual permitió ajustarla el desarrollo de la misma durante la implementación además que se estructuro en consecuencia de los objetivos propuestos, planteando estrategias viables y congruentes de acuerdo a la población y su escenario. Se determinó claramente la competencia a desarrollar, las estrategias que permitieran desarrollar dicha competencia que forma propicia y las actividades evaluativas que dieran cuenta de la evidencia de los logros alcanzados. Los diferentes contenidos usados siempre fueron pensados desde la motivación y por ende la caracterización de la población que permitiera un acercamiento asertivo y positivo en función del propósito de la propuesta y su planeación.

Hoy por hoy desde el diseño de esta propuesta y la implementación de la misma, este análisis nos permite realizar una observación de todas las implicaciones que puede tener la comprensión lectora en la vida de las personas y aún más importante como el proceso de planeación es nuestra base de la propuesta, caracterizándose por ser el factor que garantiza el poder llegar a la meta y establecer un aprendizaje pedagógico de calidad dando respuesta a la necesidades de una empresa, de sus agentes y lo más importante de sus pacientes. Es imprescindible resaltar como la concepción de los agentes hacia la lectura fue modificado,

permeabilizando en conceptos y procesos más consistentes y propositivos basados en la interacción entre el pensamiento, la lectura y la comprensión.

Conclusiones

Los resultados obtenidos luego de la ejecución de esta propuesta pedagógica señalan firmemente como la secuencia didáctica planteada y las estrategias diseñadas desde las TIC son indiscutiblemente propositivas y funcionales provocando en los agentes de salud un proceso de reflexión y análisis con sentido a través de la interpretación personal y colaborativa, superando de forma efectiva las dificultades de comprensión lectora presentadas en el marco de la prestación del servicio a los pacientes confrontando los problemas en el manejo de las bitácoras y las actualizaciones con estrategias aplicadas en mayor y mejor complejidad, una adecuada interpretación y una construcción de conocimiento significativa.

Garantizar una adecuada comprensión lectora significa que el lector se convierte en un actor activo y la interacción con la información pasa a ser un proceso revelador que sin duda eventualmente dará como resultado una prestación de servicio de calidad que es la fundamentación sobre la cual se estructuro y planteo esta propuesta; al instaurar procesos que respondan al desarrollo de la incentivación de la comprensión lectora se establecen líneas de acción que potencian la adquisición de la competencia de la comprensión lectora y de forma paralela superar el problema que afecta la labor y la prestación de servicio de los agentes.

En los campos laborales como el de la salud, la información manejada está diseñada en pro de una función específica, por no decir que una función vital por lo que promover e incentivar la comprensión lectora demuestra que se convierte en una posibilidad de acceso y participación garante de inmersión e integralidad de cada uno de los agentes sensibilizando la manera en como comprenden y dimensionan su labor, humanizando y concientizando sobre su propia vida y la de los pacientes desarrollando la capacidad de ver más allá de lo obvio y traspasar los límites de la información y el conocimiento.

Referencias

- Aguilar, M. (2012). Aprendizaje y Tecnologías de Información y Comunicación: Hacia nuevos escenarios educativos. *10*, (2), 801-811
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v10n2/v10n2a02.pdf>
- Bermúdez, C. (2018). Lógica práctica y lógica teórica en la sistematización de experiencias educativas. *48*, 141-151
<https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/PYS/article/view/7379/6047>
- Cabrera, I. (2009) Autonomía en el aprendizaje: Direcciones para el desarrollo en la formación profesional. *9*, (2), 1-22
https://www.researchgate.net/publication/28319097_Autonomia_en_el_aprendizaje_y_Direcciones_para_el_desarrollo_en_la_formacion_profesional
- Camizan, H., Benites, L. y Damián, I. (2021) Estrategias de Aprendizaje. *1*, (8), 1-20
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8179006>
- Cantillo, M., Carbonó, A., Guerra, D., Robles, H., Díaz, D y Rodríguez, R. (2014). Comprensión lectora y TIC en la universidad. *6*, (1), 46-59
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68831999005>
- Carriazo, C., Pérez, M y Gaviria, K. (2020) Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación de calidad. *25*, (3), 86–94
<https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/27963600007.pdf>
- Coloma, C. y Tafur, R. (1999) El constructivismo y sus implicaciones en la educación. *8*, (16), 217 – 244 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5056798.pdf>
- Domínguez, E. (2009). Las TIC como apoyo al desarrollo de los procesos de pensamiento y la construcción activa de conocimientos. *10*, 146- 155
<https://www.redalyc.org/pdf/853/85312281010.pdf>

- Fumero, F. (2009). Estrategias didácticas para la comprensión de textos Una propuesta de investigación acción participativa en el aula. *24*, (1), 46-73
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65815763003>
- García, M., Arévalo M. y Hernández C. (2018). La comprensión lectora y el rendimiento escolar. (32), 155-174 <http://www.scielo.org.co/pdf/clin/n32/2346-1829-clin-32-155>
- Garzón, O. y Gómez, P. (2010) Diálogos entre la articulación curricular y la formación investigativa. *8*, (2), 85-99
<http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/5106/1/566-1445-1-PB.pdf>
- Guerra, P. y Montenegro, H. (2017) Conocimiento pedagógico: explorando nuevas aproximaciones. *43*, (3), 663-680
<https://www.scielo.br/j/ep/a/hb5q7QNQGb6gDc9M646dv5q/?format=pdf&lang=es>
- Hoyos, A. y Gallego, T. (2017) Desarrollo de habilidades de comprensión lectora en niños y niñas de la básica primaria. *51*, 23-45
<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194252398003.pdf>
- Ingver, C. (2009) Currículo disciplinar e interdisciplinar: una balanza difícil de equilibrar. *5*, (1), 80-88
<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/actasodontologicas/article/view/1090/1072>
- López, C. (2010) Desarrollo de la comprensión lectora en contextos virtuales.
https://www.researchgate.net/publication/268802851_Desarrollo_de_la_comprehension_lectora_en_contextos_virtuales

- Martínez, L. (2019). El saber pedagógico y el saber disciplinar en la formación de maestros: Una mirada desde la complejidad. 25, 90–97
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rheprol/article/view/6385>
- Millán, N. (2010) Modelo didáctico para la comprensión de textos en educación básica. 16, 109-133 <https://www.redalyc.org/pdf/652/65219151007.pdf>
- Montes, A., Rangel, B y Reyes, J. (2014). Comprensión lectora. 10, (5), 265-277
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46132134018>
- Moreno, J., Ayala. R., Díaz, J. y Vásquez, C. (2009) Practicas lectoras: comprensión evaluación. Tendencias, estado y proyecciones. 23, (1) 145-172
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/formayfuncion/article/view/18168/19080>
- Olmedo, J. (2012) De la práctica al saber pedagógico. 17, 37-48
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5031420.pdf>
- Ortiz, D. (2015) El constructivismo como teoría y método de enseñanza. 19, 93–110
<https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846096005.pdf>
- Peredo, M. (2003) La importancia del contexto en la lectura laboral. 8, (17), 13-35
<https://www.redalyc.org/pdf/140/14001703.pdf>
- Pérez, E., Sánchez, J. y Alfonso, N. (2009) Saber pedagógico y dialogo de saberes en la formación docente. 15, (29), 421-434
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76120642019.pdf>
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa (14), 5-39 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Quintero, M. y Vela, Y. (2016) Estado de la investigación sobre la comprensión de la lectura en estudiantes universitarios. 18, (32), 52-65
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

- Rodríguez, M. (2011) La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual. 3, (1) 29-50
<https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/97912/rodriguez.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, G., Hernández, A. y Dávalos, V. (2018) Autonomía del aprendizaje y del pensamiento crítico. <https://www.eumed.net/actas/18/educacion/29-autonomia-del-aprendizaje-y-pensamiento-critico.pdf>
- Romo, R (1999). La investigación de corte interpretativo. Aportes a los procesos de producción cultural.
http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_24/nr_283/a_3664/3664.htm
- Torres, A. y Cendales, L. (2017). La sistematización como práctica formativa e investigativa. Pedagogía Y Saberes, (26), 41.50.
<https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/PYS/article/view/6837>
- Zambrano, A. (2019). Naturaleza y diferenciación del saber pedagógico y didáctico. 50, 75-84 http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-24942019000100075

Anexos

En este apartado, se encuentran los registros fotográficos de la implementación de la secuencia didáctica, el material usado para los encuentros y el consentimiento informado.

[Secuencia Didáctica Organización Grupo de Trabajo Salud](#)

<https://unadvirtualedu->

my.sharepoint.com/:f/g/person/acbaqueror_unadvirtual_edu_co/Er5PsHPGPTxBirJRlQZ5mWIB6hNLTC_kq8Ef7iGci1kIIA?e=gKjq2r