

ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LOS DISEÑOS INSTRUCCIONALES DE LAS ASIGNATURAS: “TALLER DE EVALUACIÓN EDUCATIVA” Y “ORIENTACIÓN Y TUTORÍA”

Anaid Montiel Pavana

ORCID: 0000-0001-7604-6871

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Introducción

En el marco del proyecto denominado Red de Comunidades para la Renovación de la Enseñanza- Aprendizaje en Educación Superior, cuyo principal objetivo es promover una cultura de colaboración entre docentes pertenecientes a universidades públicas estatales y docentes de escuelas normales, para buscar la mejora e innovación de su práctica docente a partir de los principios del pensamiento complejo, investigación e incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Los profesores investigadores del Cuerpo Académico Consolidado de Evaluación, Planeación y Desarrollo Curricular, perteneciente al Área Académica de Ciencias de la Educación en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, se dieron a la tarea de realizar el diseño instruccional de materias pertenecientes al programa educativo de la Licenciatura en Ciencias de la Educación.

Con base en lo anteriormente expuesto, a continuación, se presenta un análisis en el que se compara las dimensiones de la evaluación del aprendizaje en los diseños instruccionales de las asignaturas de “Taller de evaluación educativa” y “Orientación y tutoría”, ambas impartidas en el nivel de la licenciatura antes mencionada de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Desarrollo

Al buscar que los docentes reflexionen, propongan y diseñen actividades educativas que se puedan desarrollar a lo largo

de un curso escolar, en el proyecto RECREA se planea con base al diseño instruccional para el aprendizaje complejo, el cual se encuentra articulado en una serie de pasos muy específicos que a continuación se explicaran brevemente.

Pero antes de comenzar, es pertinente mencionar que según Smith y Ragan (1999), citados por Pacheco y Alatorre (s/f), definen al diseño instruccional como un proceso sistemático y reflexivo el cual permite trasladar principios de aprendizaje a planes que permiten desarrollar materiales, actividades de aprendizaje, recursos e instrumentos de evaluación.

Ahora sí, con relación a los pasos del diseño instruccional bajo el cual se planea en las asignaturas incorporadas al proyecto RECREA con base en la guía del Proyecto AULA perteneciente a la Universidad Veracruzana (2010), se tiene como parte del primer paso, enunciar cuál será el gran propósito a lograr con la implementación de la asignatura, y posteriormente se requiere de contextualizarla, en este punto es importante que se especifique el semestre en el que se cursa, nombrando las materias con las que se encuentra seriada, el tipo de horas para el que está diseñada cubrir, las competencias que se buscan desarrollar a través de ella, etc.

Después es necesario que se mencione el perfil de egreso en término de competencias y así mismo se debe detallar la relación entre la asignatura y el perfil de egreso de la carrera, para posteriormente describir a grandes rasgos las competencias de salida que se buscan desarrollar con la implementación de la misma. Una parte fundamental de este paso es articular y plasmar de qué manera se va a lograr el aprendizaje complejo en los alumnos, tomando en cuenta a los dos ejes restantes, esto pudiendo ser presentado en algún esquema que facilite su comprensión y permita visualizar de manera gráfica la relación que guardarán los contenidos de la asignatura.

En el segundo paso, corresponde enunciar las unidades de competencias agrupadas y jerarquizadas, las cuales a su vez implicarán el desarrollo de ciertos conocimientos, habilidades y actitudes. Ahora bien, en este mismo apartado se tienen que redactar los desempeños por cada clase o tipo de tarea de aprendizaje en todos sus niveles de complejidad, especificando el nombre del tema clase, su objetivo general y específicos.

Consecutivamente y muy de la mano con el paso anterior, en el tercer paso se debe indicar la información de apoyo, procedimental y las prácticas que se requieren para desarrollar las competencias propuestas y así mismo abordar las tareas y proyectos, clasificando las acciones a realizar en “no recurrentes”, “recurrentes” y “recurrentes automatizables”.

En el paso 4 se debe redactar cada una de las tareas en un contexto específico, con información y condiciones específicas, haciendo mención de los productos resultantes de cada una de ellas, tomando en cuenta que las evidencias de los mismos deberán ser observables y/o tangibles.

Y de igual modo, se debe hacer énfasis en las fechas de realización y especificar si la tarea será realizada individual o colaborativamente, mencionando brevemente qué herramientas y documentos serán utilizados para la misma.

Por último, en el paso 5, cuyo contenido hace referencia a la parte medular de este trabajo, la evaluación de los aprendizajes, se deben enunciar al menos 3 elementos con 3 criterios de desempeño a tomar en cuenta para evaluar cada producto en una rúbrica o escala de valoración, identificando simultáneamente en qué momento se dará retroalimentación a los alumnos. Cabe mencionar que cada uno de los criterios deberá encontrarse descrito para poder integrar la calificación de los alumnos sobre el desempeño mostrado en la realización de la tarea.

Una vez explicado lo anterior, a continuación, se procederá a especificar algunas generalidades de las asignaturas que serán motivo de análisis más adelante.

Comenzaremos con la asignatura de “Taller de evaluación”, la cual tiene como propósito fundamental “comprender la evaluación como una oportunidad de aprendizaje para los estudiantes y para el docente y enriquecer las prácticas de evaluación de aula, tanto de construcción de instrumentos como de construcción del juicio evaluativo y su retroalimentación a los estudiantes, en armonía con los requerimientos de aprendizaje del currículo” (Chong, 2018, p. 1), y se encuentra ubicada en el sexto semestre de la licenciatura, teniendo como asignaturas antecedentes a: Evaluación curricular, Evaluación del proceso didáctico; y como asignaturas consecuentes a: Evaluación Institucional y Evaluación de programas de capacitación y formación; relacionándose colateralmente con Evaluación del profesorado. Está diseñada

para contemplar horas teóricas, horas prácticas, horas de actividades de aprendizaje individual independiente y horas de actividades profesionales supervisadas.

Esta asignatura busca promover el desarrollo de las competencias de comunicación, formación, pensamiento crítico y creatividad, propuestas por el modelo educativo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Se divide en tres unidades de competencias, también conocidas como unidades de trabajo, las cuales a su vez implican el desarrollo de ciertos conocimientos, habilidades y actitudes, tal y como se muestran a continuación:

Cuadro 1.1 Unidades de competencias de la asignatura “Taller de Evaluación Educativa”

Unidad de competencias (Unidad de trabajo)	Conocimientos (Saber UAEH)	Habilidades (Saber Hacer)	Actitudes (Saber ser UAEH)
El campo semántico de la evaluación	Identificar el concepto de evaluación y sus implicaciones en el campo educativo.	Interpretar los alcances y limitaciones del proceso de evaluación.	Respeto Responsabilidad
Los retos de la evaluación para la educación del siglo XXI.	Identificar los retos de la evaluación y sus implicaciones en el proceso de enseñanza aprendizaje.	Generar conclusiones de los alcances y limitaciones de la evaluación para su aplicación.	Respeto Responsabilidad
La evaluación del aprendizaje	Identificar concepciones de evaluación del aprendizaje de diversas audiencias	Aplicar encuesta para conocer percepciones sobre evaluación del aprendizaje de diversas audiencias	Responsabilidad

(Chong, 2018, p. 7)

Por otra parte, la asignatura de “Orientación y tutoría” la cual se da en el 4 semestre de la licenciatura y tiene como objetivo

principal que los alumnos desarrollen la competencia de intervenir con propuestas novedosas y basadas principalmente en teorías humanistas para brindar apoyo y solucionar problemas educativos en el contexto real.

Su aporte al perfil del egresado redonda en la obtención de técnicas, estrategias y el uso de instrumentos que le permitirán al futuro Licenciado en Ciencias de la Educación identificar y tratar las diversas problemáticas a las que se puede enfrentar un estudiante, evitando así que estas pudiesen afectar en el rendimiento académico de los mismos (Moreno, 2018).

Así mismo en el cuadro 1.2 se muestra de manera más general las Unidades de competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) a desarrollar correspondientes a la asignatura de Orientación y Tutoría:

Cuadro 1.2 Unidades de competencias de la asignatura “Orientación y Tutoría”

Unidad de competencias (Unidad de trabajo)	Conocimientos, habilidades y actitudes
E	Revisar críticamente literatura relacionada a la tutoría.
	Seleccionar y aplicar instrumentos de diagnóstico para la detección de problemas propios de la tutoría
Orientación y Tutoría en el siglo XXI	Manejo de la información obtenida en los procesos de tutoría con respeto y discreción
Ámbitos de intervención de la Orientación y Tutoría	Diseño y aplicación de planes tutoriales haciendo uso de estrategias individuales o en grupo.

Ahora bien, una vez presentados los aspectos generales de ambos diseños instruccionales se abordará un poco acerca de las dimensiones de la evaluación educativa que serán tomadas en cuenta para el análisis de la evaluación del aprendizaje en cada uno de los diseños instruccionales de las asignaturas en cuestión.

Tomando en cuenta que la evaluación del aprendizaje “no solo se limita a aportar aspectos generales del proceso de

aprender, sino que también permite dar cuenta de ciertas particularidades que le atribuyen las condiciones de aprendizaje que se promueve en el contexto de enseñanza” (González, 2000, p.9) es importante dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿qué se evalúa? ¿Quién evalúa? ¿Con que se evalúa? ¿Cuándo se evalúa? ¿Para qué se evalúa? ¿Cómo se evalúa?

Para realizar el análisis de la evaluación de los aprendizajes propuesta en los diseños instruccionales de las materias “Taller de evaluación” y “Orientación y tutoría” se construye el siguiente cuadro a partir de las dimensiones de la evaluación educativa.

1.2 Cuadro de análisis

Asignatura	Taller de evaluación educativa	Orientación y tutoría
Criterio		
Objeto ¿Qué se evalúa?	El aprendizaje de los alumnos	El aprendizaje de los alumnos
Evaluador ¿Quién evalúa?	Heteroevaluación Coevaluación Autoevaluación	Heteroevaluación Coevaluación Autoevaluación
Instrumento ¿Con qué?	Rúbricas	Rúbricas
Momento ¿Cuándo?	Inicial Continua	Inicial Continua Final
Finalidad ¿Para qué?	Diagnóstica Formativa Sumativa	Diagnóstica Formativa Sumativa
Modelo ¿Cómo se evalúa?	(cualitativa y cuantitativa) Mixta	(cualitativa y cuantitativa) Mixta

En el cuadro 1.2 se puede notar que dando respuesta a nuestra primera pregunta ¿Qué evaluar?, el objeto de evaluación en ambos diseños instruccionales fue el aprendizaje de los alumnos, que aunque Santos Guerra (1993), citado por Morales (2001), dice que no solo los alumnos deben de ser objeto de evaluación, puesto que hay un sinnúmero de elementos más que intervienen en el proceso educativo, el aprendizaje de estos resulta de gran importancia para el mismo.

Ahora bien, referente a la pregunta ¿Quién evalúa?, por cuestiones institucionales de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo a través del programa Syllabus, herramienta tecnológica que permite organizar, dirigir, controlar y evaluar los contenidos de todas las asignaturas del nuevo plan de estudios de esta licenciatura y otras más, está determinado que en toda evaluación serán tres los agentes involucrados en la evaluación del aprendizaje de los alumnos: El docente, entre pares y el alumno mismo.

Por lo que en ambos diseños instruccionales intervinieron estos tres agentes en la evaluación del aprendizaje, el cual se dio en las siguientes ponderaciones: Heteroevaluación 85%, Coevaluación 10% y autoevaluación 5%. Y específicamente hablando de la asignatura de Orientación y Tutoría se sabe gracias al trabajo de investigación de Callado (2018), que el ejercicio de coevaluación se llevó a cabo de manera aleatoria, en donde al igual que en la autoevaluación por medio de la reflexión y con ayuda de una rúbrica otorgada por el docente, se asignaron las calificaciones correspondientes a este rubro.

Con respecto al ejercicio de autoevaluación y coevaluación en la asignatura de Taller de evaluación, de igual manera se llevaron a cabo por medio de la reflexión sobre el desempeño del propio alumno y de sus pares, con la ayuda de rúbricas proporcionadas por la docente.

En otro punto, por lo que a la heteroevaluación refiere, en ambos diseños se utilizó a la rúbrica como instrumento de evaluación, que de acuerdo con Arceo (2013) este instrumento valora de manera integral al estudiante, pues en esta se establecen criterios, rangos, lineamientos y la escala de valoración que permiten evaluar los trabajos y tareas de los alumnos de una manera objetiva y sin dejar lugar a la subjetividad del juicio propio.

En la asignatura “Taller de evaluación educativa” se trabajó

con tres rúbricas, una por cada producto solicitado en las tareas/proyectos, en estas se encontraban al menos tres elementos a evaluar, cada uno con el criterio de desempeño con el que se puede cumplir de acuerdo a tres niveles: Nivel 1 “Aceptable”, Nivel 2 “Bueno” y Nivel 3 “Excelente”; haciendo énfasis en que a final de cada rúbrica se especifica si se llevara a cabo un proceso de retroalimentación y en qué momento se dará.

De manera semejante en la asignatura de “Orientación y tutoría” se emplearon 4 rúbricas para evaluar, una para cada tarea/proyecto que fue solicitado. En donde se utilizaron los niveles “Bueno”, “Regular” y “Malo” para especificar en qué medida se cumplió cada uno de los elementos a evaluar, correspondiendo a cada nivel una puntuación cuya sumatoria daría la calificación de cada una de las tareas en cuestión.

Para continuar, por la estrecha relación que guardan las preguntas ¿cuándo? y ¿para qué?, en breve se analizarán de manera conjunta.

Comenzaremos con la asignatura de Orientación y Tutoría la cual plantea la evaluación en tres momentos, inicial que según su finalidad también se le conoce como diagnóstica, y que en palabras de Morales (2001) es definida como aquella que proporciona un panorama general del estado del alumno, otorgándole información de índole física, psicológica y social al docente.

Evaluación que según Callado (2018) fue aplicada por el docente, en la asignatura en cuestión, para conocer información como el nivel socioeconómico, situación laboral, estado civil, grado de satisfacción con la licenciatura, hábitos de estudio y estilos de aprendizaje, entre otros datos más, los cuales fueron muy útiles para que el docente pudiera adecuar su práctica a las necesidades de los alumnos.

En segunda instancia se planteó la evaluación continua según su momento, la cual se encuentra íntimamente relacionada con la evaluación formativa de acuerdo a la finalidad que persigue, cuyo propósito principal es la mejora del proceso educativo que se está evaluando, en este caso el aprendizaje del alumno.

Según Morales (2001) este tipo de evaluación permite “auxiliar al alumno en su proceso de aprendizaje por el estableci-

miento de las deficiencias de aprendizaje y los motivos que lo producen o sus capacidades suficientes o excelente para progresar” (p. 177), por lo tanto es una evaluación que se da a lo largo de todo el proceso y no es un momento específico, obteniendo información más detallada del proceso de aprendizaje de los alumnos.

Información que al ser contrastada con las actividades planteadas en el diseño instruccional de la asignatura Orientación y Tutoría descritas por Callado (2018), se puede mencionar a manera de ejemplo la actividad en la que el docente distribuyó algunos casos con problemáticas específicas que afectan el desempeño escolar para que fueran analizados por los estudiantes, y apoyándose en los principios de la Orientación y Tutoría, darles una solución.

Actividad en la cual no se otorgó una calificación, sin embargo el docente al escuchar y analizar las soluciones propuestas por sus estudiantes en plenaria, retroalimentó de manera instantánea las participaciones e hizo cuestionamientos que incentivaran la participación de todos, en la discusión sobre otras alternativas de solución.

En palabras de Callado (2018) este mecanismo de evaluación se observó a lo largo de todo el proceso, puesto que asegura que “posterior a las actividades planteadas el docente emite un juicio respecto al desempeño y da sugerencias, abonando a la explicación con aportaciones teóricas o ejemplos... proporciona retroalimentación personalizada, indicando las áreas de oportunidad para que los estudiantes puedan mejorar continuamente” (p. 76).

Y para terminar, se realizó como evaluación final en los dos primeros parciales según su momento y sumativa de acuerdo a su finalidad, un examen escrito con el fiel propósito de precisar el rendimiento del aprendizaje de los alumnos, el cual correspondía al 30% de su calificación total, en el tercer parcial la evaluación correspondió a la resolución de casos. Los exámenes escritos estaban compuestos de preguntas abiertas que los mismos estudiantes habían ido formulando a lo largo del proceso, se seleccionaron las que se consideraron de mayor importancia y se mezclaron entre sí, para diseñar dos versiones de exámenes distintos, cuyos resultados fueron revisados y discutidos, sobre si los resultados coincidían o no, con lo abordado en clase (Callado, 2018).

Por otra parte, con relación al diseño instruccional de “Taller

de evaluación educativa” la evaluación del aprendizaje se da en 2 momentos, según su temporalización en primera instancia la evaluación es inicial y diagnóstica por su finalidad, ya que el primer producto para evaluar que se solicita es un escrito en el que el alumno debe plasmar su percepción acerca de la evaluación a partir de las asignaturas anteriormente cursadas esto con la intención de conocer el nivel de conocimientos previos que posee el alumno sobre su experiencia en la evaluación.

Y posterior a ello se habla de la evaluación formativa y continua, ya que el resto de las actividades a evaluar se desarrollaron a lo largo del proceso y la retroalimentación inmediata por parte del docente fue fundamental en cada una ellas.

Para terminar, se dedicará este espacio para abordar la última de nuestras preguntas con relación al modelo con el que se evaluó, es decir el “¿cómo?”.

En ambos diseños se identificó una evaluación mixta, ya que aunque en las dos asignaturas se habla de una evaluación primordialmente cualitativa realizada a lo largo del proceso y basada en la retroalimentación inmediata en busca siempre de la mejora, también se conoce que a cada una de las actividades les corresponde un porcentaje de la calificación final, la cual es solicitada en el rubro correspondiente a la heteroevaluación en el sistema del que anteriormente se mencionó, Syllabus.

Este hecho se fundamenta con la importancia que cada tipo de evaluación tiene, según Morales (2001), la evaluación cualitativa está fundamentada en la evaluación del proceso de aprendizaje del alumno, por la aplicación de decisiones inmediatas en caso de ser necesarias y la evaluación cuantitativa se encargará de otorgar un valor numérico que indique el nivel de conocimiento y/o grado en que los alumnos desarrollan ciertas habilidades y destrezas.

Reflexiones finales

Para concluir se puede hacer mención de que ambos diseños instruccionales tienen muchos aspectos en común referentes a las distintas dimensiones en que se plantea la evaluación de los aprendizajes, en ambos el objeto de evaluación es el aprendizaje de los alumnos y por cuestiones institucionales de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo en ambas asignaturas se habla de: una heteroevaluación otorgada

por los docentes, a la cual le corresponde el 85% de la calificación total de cada alumno, una coevaluación la cual se da entre alumnos y equivale al 10% y una autoevaluación del alumno con el porcentaje del 5%.

Los instrumentos utilizados para evaluar cada una de las tareas de los dos diseños instruccionales en cuestión, fueron rúbricas, gracias a las cuales se pudo identificar que las actividades diseñadas por los docentes retomaban a los tres ejes principales en los que se basa el proyecto RECREA: pensamiento complejo, uso de las TIC y la empleabilidad de técnicas de investigación; permitiendo a los alumnos resolver problemas, desarrollar pensamiento complejo y la capacidad de toma de decisiones, así mismo realizar actividades utilizando técnicas y/o resultados de investigación.

Cabe hacer mención de que en ambos diseños sus instrumentos fueron claros y precisos en cuanto a los requerimientos a cumplir a la hora de entregar las tareas/proyectos y así mismo permitieron evaluar el desarrollo del pensamiento complejo, el uso de técnicas y/o resultados de investigación y el uso de las TIC.

De acuerdo al momento y finalidad de su aplicación, en ambos diseños se planteó un ejercicio de evaluación inicial diagnóstica; y la evaluación continua formativa fue primordial a lo largo de todo el proceso, sin dejar de un lado que al final de cada asignatura con base en los productos solicitados y su congruencia con las rúbricas de evaluación, se otorgó una calificación sumativa, por lo que se habla de una evaluación mixta en donde los modelos cuantitativo y cualitativo de la evaluación se unen para complementarse entre sí.

Hablando específicamente de la asignatura de “Taller de evaluación” en el diseño de sus actividades retomo mucho de la experiencia del alumno, buscando incluir aspectos significativos del aprendizaje por medio de situaciones que el alumno enfrenta cotidianamente con base en la elaboración de tareas y proyectos.

Simultáneamente en la asignatura de “Orientación y tutoría” incorporó de estrategias propias de la investigación durante el desarrollo de las tareas realizadas por los alumnos y uso de las TIC, específicamente para el diseño de documentos y uso de aplicaciones para el análisis de datos.

Por último, la evaluación según lo establecido en proyecto

RECREA debe de girar en torno a las evidencias de la serie de tareas/proyectos en las que los estudiantes demuestran su capacidad para resolver problemas empleando herramientas y estrategias, y un aspecto importante que cabe señalar es que el producto evidencia de la evaluación puede ser cualquiera pero forzosamente tendrá que ser observable y/o tangible, cuestión que ambos diseños cumplen, puesto que los productos que en ellos se solicitan cuentan con estas características.

Referencias

Arceo, Alma Yolanda (2013): “Cuestionario, rúbrica o lista de cotejo”. Recuperado de: <https://www.slideshare.net/su-pervisionescolar1614/cuestionario-rbrica-o-lista-de-cotejo> [Fecha de consulta: 20 de Agosto de 2019]

Morales, Juan José (2001): “La Evaluación en el Área de Educación Visual y Plástica en la ESO”. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5036/jjma08de16.pdf.PDF> [Fecha de consulta: 29 de Agosto de 2019]

Belloch, Consuelo (s/f): “Diseño Instrucciona”. Unidad de Tecnología Educativa (UTE). Universidad de Valencia. Recuperado de: <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA4.pdf> [Fecha de consulta: 26 de Agosto de 2019]

Callado, Jennifer (2018). El papel de la evaluación del aprendizaje en la renovación de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Casanova, María Antonia (1998) *La evaluación educativa*. España, España: Editorial Muralla.

Chong, María Cruz (2018). PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA TALLER DE EVALUACIÓN EDUCATIVA. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Fernández, Amparo. (s/f): “LA EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES EN LA UNIVERSIDAD: NUEVOS ENFOQUES”. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <https://web.ua.es/es/ice/documentos/recursos/materiales/ev-aprendizajes.pdf> [Fecha de consulta: 26 de Agosto de 2019]

Moreno, Javier (2018). Diseño Instrucciona Recrea. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Pacheco, Adriana & Alatorre, Elba (s/f): “Proyecto RECREA Nodo Jalisco”. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/683128/RILME_147.pdf?sequence=1 [Fecha de consulta: 25 de Agosto de 2019]

Pedroza, René (2017): “Proyecto de Investigación de las Comunidades de Aprendizaje para la Renovación de los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje de la Educación Superior”. Recuperado de: <http://promepca.sep.gob.mx/solicitudesca/login.aspx> [Fecha de consulta: 25 de Agosto de 2019]

Seoane, Antonio & García, Francisco (s/f): “Manual de tutorial online. Universidad de Salamanca: Funciones de la evaluación. ¿Para qué evaluar?”. Recuperado de: http://antia.fis.usal.es/sharedir/TOL/manual/52_funciones_de_la_evaluacion_para_qu_evaluar.html [Fecha de consulta: 26 de Agosto de 2019]

Universidad Veracruzana (2010). “Pasos para el diseño de tareas/proyectos de aprendizaje para el desarrollo de competencias y pensamiento complejo”. Recuperado de: <https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/07/4-Pasos-D.1.1.pdf> [Fecha de consulta: 24 de Agosto de 2019]