

# Impacto de centro de escritura con enfoque fonaudiol3gico

En una Universidad Incluyente

The Impact Generated from Speech Language Pathology approach of a Writing Center: in an inclusive university



Ana Silvana Trujillo Piedrahita



ART Volumen 19 #1 enero - junio

Revista  
**ARETÉ**

ISSN-l: 1657-2513 | e-ISSN: 2463-2252 Fonoaudiología

ID: 1657-2513.art.19103

Title: The Impact Generated from Speech Language Pathology approach of a Writing Center

Subtitle: In an inclusive university

Título: Impacto de centro de escritura con enfoque fonoaudiológico

Subtítulo: En una universidad incluyente

Alt Title / Título alternativo:

[en]: The Impact Generated from Speech Language Pathology approach of a Writing Center in an Inclusive University

[es]: Impacto de centro de escritura con enfoque fonoaudiológico en una universidad incluyente

Author (s) / Autor (es):

Trujillo Piedrahita

Keywords / Palabras Clave:

[en]: University, inclusive, writing center, communicative competences, Speech Language Pathologist, diversity.

[es]: Universidad, incluyente, fonoaudiología, centro de escritura, competencias comunicativas, diversidad.

Submitted: 2018-07-19

Accepted: 2019-07-09

## Resumen

Buscando el impacto de la fonoaudiología educativa en la universidad, se realiza una Pesquisa para recoger la percepción de los usuarios, sobre la experiencia vivida en el centro de escritura de una Universidad del Sur-Occidente Colombiano, el cual cuenta con un modelo de servicio con perspectiva fonoaudiológica. Se desarrollaron 5 grupos focales que permitieron describir los aspectos significativos del centro durante los años 2010 al 2016, como parte de una sistematización de experiencias. Investigación cualitativa descriptiva, que define como técnica de investigación los grupos focales. Se utilizó la herramienta DOFA implementada alrededor de siete consignas direccionadoras. El trabajo se desarrolló en cinco fases denominadas: diseño, trabajo de campo, reflexión, discusión de la información y la fase de informe final. Los materiales utilizados fueron: grabación de los discursos, cuadernillo para escribir percepciones no manifestadas verbalmente y la implementación de cuatro rejillas para procesar la información: literal, categorización, macro-categorías e impacto de las percepciones. Como resultado de la triangulación de los datos, emergen ocho categorías que permiten entender las percepciones de los actores que participaron en la investigación. Las categorías evidencian elementos que aportan al fortalecimiento del modelo de atención fonoaudiológica del centro el cual ofrece servicios en una universidad incluyente, que reconoce la diversidad y genera propuestas coherentes con la población objeto de servicio. El artículo socializa el impacto de un espacio de servicios que aborda las competencias comunicativas de lectura, escritura y oralidad académica, mostrando la importancia de esta disciplina como soporte de calidad en las instituciones de educación superior.

## Citar como:

Trujillo Piedrahita, A. S. (2019). Impacto de centro de escritura con enfoque fonoaudiológico: En una universidad incluyente. *Areté*, 19 (1), [pgIn]-[pgOut]. Obtenido de: <https://arete.ibero.edu.co/article/view/6542-4>

Lic Ana Silvana **Trujillo Piedrahita**, Msc BSH sp

### Source | Filiación:

Universidad Santiago de Cali

### BIO:

Fonoaudióloga, Especialista en Educación, Magister en Educación Superior. Investigadora principal del Proyecto Macro al que pertenece la presente investigación, docente del Programa de Fonoaudiología de la Universidad Santiago de Cali, fundadora y coordinadora del Centro de Escritura, Lectura y Oralidad Académica de la Universidad Santiago de Cali

### City | Ciudad:

Cali [co]

### e-mail:

[ana.trujillo00@usc.edu.co](mailto:ana.trujillo00@usc.edu.co)

## Abstract

*Looking for the impact of educational speech language pathology in the university, a research was carried out to collect the users' perception about their experiences in the writing center at a South western Colombian university. The center has a service model with phonoaudiological perspective. During the research, five focus groups were formed, allowing the description of significant aspects of the center between 2010 and 2016. This, as a part of a systematization of experiences. Qualitative descriptive research, which defines the focus groups as the research technique. The DOFA tool was used around seven routing instructions. The work was developed in five phases: design, field work, reflection, discussion of information and the final report. The materials used were: recording of speeches, booklets to write non-verbal perceptions, and the implementation of four grids to process the information (literal categorization, macro-categories and impact of the perceptions). As a result of the data triangulation, eight categories emerged, that allowed us to understand the perception of the actors who were part of the research. The categories show elements that contribute to the strengthening of the phonoaudiological care model of the center which generates services in an inclusive university. It recognizes diversity and develops proposals which are consistent with the served population. The article socializes the impact of a service space that addresses the communicative competences of Reading, writing and academic speech, showing the importance of this discipline as a quality support in higher education institutions.*

# Impacto de centro de escritura con enfoque fonaudiológico

## En una universidad incluyente

The Impact Generated from Speech Language Pathology approach of a Writing Center: in an inclusive university

Ana Silvana **Trujillo Piedrahita**

## Introducción

Las instituciones de educación inicial, básica, media y superior buscan constantemente la forma de responder a la población diversa que acude a recibir los servicios educativos. Bermeosolo (2010 p 389), afirma que cada persona “tiene características, intereses, capacidades y necesidades diferentes” (p. 389) y en ese sentido aclara cómo cada institución debe diseñar programas que consideren las características y necesidades de la población objeto de servicio educativo. Por otro lado, “la UNESCO plantea cómo las políticas educativas en América Latina y el Caribe enfrentan la diversidad cultural, particularmente la diversidad étnica y lingüística de los pueblos originarios, para así pensar políticas educativas que ayuden a construir sociedades cada vez más interculturales e inclusivas”. La educación inclusiva que propone la UNESCO, reconoce la diversidad, responde a ella y busca la participación en el aprendizaje, incentivando a las diferentes comunidades educativas a innovar con estrategias enfocadas que respondan a las políticas internacionales, nacionales institucionales pensadas en la inclusión y participación de la población diversa desde el punto de vista cultural o funcional para aprendizaje.

Los centros de escritura son espacios pensados para dar respuesta a la población diversa que asiste a la educación superior y proveer oportunidades a los estudiantes universitarios de pregrado fortaleciendo la escritura, lectura y otros aspectos que complementan el desempeño de dichas competencias. Además de las asesorías personalizadas enfocadas fortalecer la escritura de trabajos académicos, los centros de escritura ofrecen talleres grupales que apuntan a fortalecer la lectura, escritura y últimamente la oralidad académica, generando herramientas a comunidades universitarias, en busca de la equiparación de oportunidades en un espacio educativo enmarcado en la diversidad social, cultural y funcional.

Retomando la historia de los centros de escritura la cual según la Universidad del Norte de Dallas, hace más de 30 años hay evidencia de experiencias de servicios enfocados a la escritura en la universidad. Sin embargo, existen como es natural diversidad frente a los roles que tienen los centros de escritura. Diferencias que son coherentes con los servicios que se ofrecen de acuerdo a la población y el diagnóstico de necesidades institucionales. (University of North Texas at Dallas). Hay propuestas de evaluación de los servicios de tutoría las cuales generan insumos de diagnóstico inmediato con relación al momento mismo de la asesoría, sin embargo hay pocos estudios realizados a través de entrevistas grupales abiertas, con consignas direccionadoras que recojan las vivencias, pensamientos y sentires (Sutton y Varela 2013) que en conjunto, demuestren las percepciones que los actores directos e indirectos de los servicios de un centro de escritura hallan expresado de forma espontánea (Sutton y Varela 2013).

Las universidades a nivel nacional e internacional han venido trabajando para responder a las necesidades que evidencian los estudiantes cuando se enfrentan a la exigencia que el ambiente académico tiene implícito. Sin embargo no basta con la creación de espacios de servicio pensados en dar respuesta a la población de cada institución educativa, se requiere de retroalimentación que sirva de hoja de ruta para plantear planes de fortalecimiento que partan de diagnósticos que reflejen las dinámicas internas del servicio.

Por lo tanto desde el Grupo de Investigación en Fonoaudiología y Psicología de la Universidad Santiago de Cali, específicamente El Centro de Escritura, Lectura y Oralidad Académica (CELOA) en el marco del proyecto de investigación denominado “DESARROLLO DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN FONOAUDIOLÓGICA DE LAS COMPETENCIAS DE LECTURA, ESCRITURA Y ORALIDAD ACADÉMICA EN POBLACIÓN UNIVERSITARIA, que en su primera fase planea la sistematización de experiencias, propone entre las diferentes tareas, la realización de grupos focales para indagar la percepción de los actores directos e indirectos sobre las experiencias vividas en el centro entre el 2010 y el 2016.

En ese sentido, el presente artículo describe los procesos vividos para el desarrollo de la tarea, la metodología utilizada y los resultados obtenidos, los cuales serán de gran utilidad para la actualización de las políticas de atención y estructura del centro. Los grupos focales son “una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semi-estructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador” Escobar y Bonilla (2009 p. 52) Es un grupo de discusión guiado con consignas direccionadoras, las cuales buscan identificar las percepciones de sentimientos, emociones, experiencias y reacciones que se generen en la dinámica de los grupos, en el marco del desarrollo de las consignas. Las percepciones identificadas en el desarrollo de los grupos focales desarrollados, reflejan el impacto que ha generado el centro muestra elementos para la nueva ruta de trabajo en el centro y en la institución educativa alrededor de los servicios que allí se ofrecen. De esta manera continuar impactando la población académica de una institución de educación superior que

responde a las tendencias globales de la educación, las cuales ponen al estudiante como el centro de la planeación de los servicios educativos.

El presente artículo muestra como resultado las percepciones desde ocho categorías emergentes que permiten entender: los movimientos vistos desde las emociones cambios individuales que se consideraron contundentes; impacto en el desempeño académico visto desde la aplicabilidad en el aprendizaje; las competencias del recurso humano que realiza las asesorías y la dirección del centro; los avances y evoluciones durante el proceso en que se ha generado el servicio; aspectos locativos y logísticos; lo positivo y la pertinencia de la estrategia. Desde dichas categorías se encuentran elementos que sirven para continuar desarrollando y fortaleciendo la propuesta de servicios en una universidad incluyente que reconoce la diversidad y genera propuestas coherentes con la población a la que ofrece los servicios. Por otro lado, se corrobora la utilidad de los grupos focales como estrategia que permite retroalimentar información desde los actores que han vivido la experiencia en un espacio de servicios.

Finalmente, el presente artículo provee insumos que se convierten en nuevos argumentos científicos que fundamentan el rol del fonoaudiólogo educativo en la universidad, como generador de propuestas de intervención para fortalecer las competencias comunicativas y aportar a las políticas de calidad de la educación superior y equiparación de oportunidades para las poblaciones diversas que acuden hoy a la educación superior.

## Metodología

En el marco de la metodología cualitativa descriptiva, los grupos focales se desarrollaron utilizando la herramienta DOFA implementada alrededor de siete consignas direccionadoras que permitieron que la entrevista grupal y abierta, fluyera abordando cada consigna y revisando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. De forma simultánea se utilizaron cuadernillos que contenían las consignas direccionadoras y la estrategia DOFA en cada consigna, para que los participantes pudieran escribir aquellas percepciones que por diferentes razones no pudieron socializar verbalmente. Paralelamente se tomaron notas de voz durante todos los encuentros. Una vez terminados los cinco grupos focales, los cuales se desarrollaron con una moderadora y la participación de los actores directos (asesores del centro de escritura y estudiantes usuarios), actores indirectos (docentes, padres de familia, directivos y administrativos de la universidad), se realizaron las transcripciones literales de cada nota de voz en el marco de un protocolo de transcripción que asegurara que todas siguieran el mismo formato. Una vez culminadas todas las transcripciones de las notas de voz, se realiza la primera reducción de la información, pasando las percepciones literales a unas rejillas que permitieron ubicarlas literalmente de forma organizada en cada consigna, cuantificando la frecuencia en que se presentaba cada percepción.

Imagen 1

Grupo Focal # 1		
Participaciones	Debilidad interna	Cuantificador
1	Poco material de trabajo	II
2	tiempo de rotación de los pasantes- El tiempo es limitado	II
3	Necesidad de trabajar con los docentes de los estudiantes que asisten al Centro	I
4	La percepción de algunos estudiantes de que las asesoras les realizan las tareas- Necesidad de aclarar el rol del asesor	I
5	Necesidad de aclarar el rol del fonoaudiólogo	I
Participaciones	Fortaleza interna	Cuantificador
1	potencializar esas debilidades comunicativas	I
2	Servicio atendido por pares genera confianza en los usuarios	II
	Para mí sí ha sido positivo en eso.	I
3	Fortaleza de conocimientos previos en el abordaje de los estudiantes de fonoaudiología	I
4	Servicio que se oferta a todos los estudiantes de la universidad, no solamente a un programa o estudiantes con problemas	I
5	Realización de seguimiento de resultados posteriores a la asesoría para un trabajo específico	I
6	El abordaje desde las tres competencias comunicativas es una fortaleza	II
7	El CELOA está interviniendo para fortalecer en los estudiantes en las debilidades que presentan	I
Participaciones	Oportunidades externas	Cuantificador
1	Necesidad de abordar a los docentes para que puedan reconocer los cambios de los estudiantes que acuden al centro	I
2	Vincular las direcciones de programa como puentes, aliados de los estudiantes y las necesidades que presenten.	I
3	Vincular a los usuarios como multiplicadores o difusores de los servicios del CELOA	I
4	Difundir la propuesta más allá	I
5	Abordar desde el CELOA el acercamiento de los estudiantes al manejo de las preguntas que se realizan en las pruebas saber	I
6	La universidad debe ver a la fonoaudiología como un caballito de batalla o sea que se vincule a la política institucional	II
7	Generar una estrategia institucional que divulgue el centro en relación a existencia, servicios que presta y ubicación física	I
Participaciones	Amenazas externas	Cuantificador
1	espacio muy pequeño con relación a la cantidad de usuarios	I
2	Dejar de atender usuarios por falta de espacio	I
3	Población estanta y el número de practicantes es poco.	I
4	Poca formación previa de las practicantes desde lo educativo -Tiempo de inducción de los asesores insuficiente	II

Primera etapa de la reducción de la información donde se transcribe de forma literal la percepción y se cuantifica la frecuencia.

La segunda etapa de la reducción de la información requiere de la realización de análisis del discurso y relaciones semánticas utilizando como estrategia, técnica de colores para ubicación de las percepciones

en el análisis DOFA (primera rejilla de categorización). En esta etapa se reubicaron las percepciones en el indicador y pregunta pertinente de acuerdo a la herramienta, se fusionaron percepciones, se vincularon percepciones encontradas en los cuadernillos y se marcaron las percepciones que no se comprendieron utilizando una técnica de organización por colores

Imagen 2

Grupo focal 1

2. La propuesta de servicio del CELOA con relación a los espacios: interno (centro) y externo (salones de clase y audiovisuales) donde se desarrollan las acciones del centro.

Debilidad interna	Cuanticador
Muy lleno; mal distribuido	1
Genera incomodidad a los estudiantes (usuarios)	1
Falta de señalización	11
Constante cambio de los referentes a los talleres	11
Los usuarios se pierden porque se cambian los albos de los talleres constantemente hay que buscar otros cubículos que queden más personalizados	1
Las estudiantes que van a participar en su proceso de mejoramiento pues se sienten también incomodo que todos están viendo las debilidades que el tiene	1
Indicaciones burocráticas por falta de señalización. Los estudiantes se pierden	1
espacio del CELOA queda en tal parte y toda la cuestión recordando y eso que sea e difundido a todos los docentes	3
muchos no saben del CELOA cuál es la función ya, y muchos docentes que están hablando de que sus estudiantes tienen graves problemas de comunicación, oralidad cual es la solución y no saben. (Falta difusión)	3
<b>Fortaleza interna</b>	
<b>Oportunidades externas</b>	
Propuesta de mejoramiento de las instalaciones	11
Buscar cubículos más personalizados	1
Manejo de bloc para mandar correos a los directivos y docentes	3
Mejorar el material de trabajo	1
<b>Amenazas externas</b>	
Propiciar un acercamiento a los medios de comunicación	11

  

Grupo Focal 2

Debilidad Interna	Cuanticador
Espacio reducido que genera calor	1
Reubicación relacionado a la publicidad, para ser más visible a la población estudiantil	3
Los estudiantes piensan que es una carga académica, no entienden que es una área de accesibilidad y facilitadora a su entorno académico	5
Antes era un espacio reducido por infraestructura	11111
No hay como caminar, muchas mesas y objetos en el suelo	1
Constante contaminación auditiva para las asesorías, (que todo está junto), y se realizan acciones administrativas, generando desatención y el aprendizaje en los usuarios ( RUIDO por saturación)	4
Falta de señalización	1
espacio de asesorías aparte del espacio administrativo, hay muchas cosas administrativas en el CELOA	111
Hay veces no vuelve un caos el poco espacio	1

Estrategia enfocada en el fortalecimiento de las competencias comunicativas de lectura, escritura y oralidad académica, reconociendo los niveles de desempeño de los estudiantes y las necesidades de abordaje individual y/o grupal, generando las herramientas que se requieren desde el enfoque fonoaudiológico.

N° veces	Debilidades Internas	N° veces	Fortalezas Internas	N° veces	Oportunidades Externas	N° veces	Amenazas Externas
3	Poco material de trabajo	1	Los asesores deben llevar a los estudiantes a análisis	10	vinculación o alianza de un grupo externo para la intervención con los usuarios	1	Solo participan en las asesorías los usuarios
1	Horario versus disponibilidad del usuario	5	Mediante el abordaje que se realiza con los usuarios se brinda el fortalecimiento de todas sus debilidades comunicativas	1	Necesidad de abordar a docentes para que reconozcan los cambios de los estudiantes que acuden al CELOA	1	Percepción clínica de la fonoaudiología desconociendo las posibilidades que se tiene para potencializar las habilidades comunicativas
1	Trabajar con Docentes de los usuarios que asisten al centro	2	Es un servicio que se oferta a todos los estudiantes de la USC	1	El CELOA puede generar estrategias comunicativas de acercamiento para el manejo de las preguntas de las pruebas saber	1	El no conocimiento del cuniculo de las fonoaudiologas
2	Percepción que las asesoras les realizan las tareas	2	Servicio atendido por pares genera más confianza	1	Resultados de los usuarios y testimonio de su evoluciones	3	Los estudiantes piensan que el servicio es solamente para las personas con problemas de habla y sordos. No es así porque hay mucha gente que habla bien y va para mejorar sus procesos de aprendizaje y comunicativo
1	necesidad de aclarar el rol del asesor	1	Abordaje desde las tres competencias comunicativa	2	Herramienta fundamental para todos los estudiantes ajustadas a las malidades culturales y educativas		
1	necesidad de aclarar el rol del fonoaudiólogo	8	El profesional de fonoaudiología tiene la competencia necesaria	1	Articular al CELOA con los programas formativos para el		



Segunda etapa de la reducción utilizando técnica de colores y a través de procesos de categorización y relaciones semánticas se identifican para reubicación utilizando técnica de colores y paso a la segunda rejilla de la reducción.

La tercera etapa de la reducción, segunda rejilla de categorización (categorización, reubicación y agrupación) Se realiza una nueva lectura de las percepciones en cada categoría, de las consignas direccionadoras en el marco de la herramienta DOFA y se identifican

nuevas categorías que emergen. En ese momento se inicia el trabajo con las ocho categorías que emergieron y se suelta la herramienta DOFA y las consignas direccionadoras que sirvieron de conducto para dirigir los grupos focales e identificar las percepciones de los actores y que al mismo tiempo permitieron que nuevas categorías fueran identificadas en el análisis de los discursos. En este punto, se dio paso a la triangulación de datos, que es una técnica que facilita el cruce y correlación de la información resultante en la tercera etapa de reducción dando inicio a la cuarta etapa.

Imagen 3



Una vez finalizada la segunda etapa se inicia la tercera etapa

**Tercera Etapa de Reflexión y discusión de la información:** analizar, e interpretar la información para categorizar

Categoría	
1	Movimiento (emociones, cambios individuales, contundente)
2	Impacto en el desempeño académico (aplicabilidad en el aprendizaje)
3	Competencias del recurso humano
4	Avances -Evolución
5	Oportunidad de fortalecimiento
6	Retos
7	Logístico
7A	Positivo
8	Pertinencia de la estrategia.

Proceso de triangulación donde se suelta la herramienta DOFA y se identifican categorías emergentes que reflejan los resultados

La cuarta etapa denominada reflexión y discusión, permitió analizar, interpretar y categorizar las percepciones identificando las

voces de los actores que expresaron las percepciones. Se ubicaron las percepciones identificando el origen de las mismas si eran de los actores directos (estudiantes usuarios o estudiantes asesores) o de los actores indirectos (docentes, directivos y/o administrativos). Se resaltaron también las más contundentes para su posterior utilización.

Imagen 4

Categorías		Estudiante	Asesores/pasante/tutor	Padres	Docentes	Directivos /Administrativos
1	Movimiento (emociones, cambios individuales, contundente)	😊		❤️		
2	Impacto en el desempeño académico (aplicabilidad en el aprendizaje)	😊			★	🔄 \$
3	Competencias del recurso humano	😊	↕		★	
4	Avances –Evolución		↕			🔄 \$
5	Oportunidad de fortalecimiento					
6	Retos				★	🔄 \$
7	Locativo – logístico					
7A	Positivo					
8	Pertinencia de la estrategia					🔄 \$

Las voces y el impacto que generó en los diferentes actores el centro de escritura

## Materiales

Para la convocatoria se diseñó un afiche informativo que permitiera que la comunidad académica se enterara del proceso

de investigación; una carta de invitación para los actores directos e indirectos; listas de chequeo para confirmación de asistencia de los convocados; grabadora de voz, cámara, computador, video-beam, y rejillas entre otros elementos que facilitaron el desarrollo de las actividades propuestas.

Imagen 5

# CENTRO DE ESCRITURA LECTURA Y ORALIDAD ACADÉMICA USC



UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI  
FONOAUDIOLÓGIA

## GRUPOS FOCALES

Grupo de Investigación Fonoaudiológica  
(GIF) DGI- COCEIN- No. 313-621115-B37

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
DESARROLLO DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN  
FONOAUDIOLÓGICA DE LAS COMPETENCIAS  
DE LECTURA, ESCRITURA Y ORALIDAD ACADÉMICA  
EN POBLACIÓN UNIVERSITARIA:  
PRIMERA FASE, SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

ALMUERZO DE TRABAJO				
Grupo Focal # 1	Grupo Focal # 2	Grupo Focal #3	Grupo Focal # 4	Grupo Focal # 5
Cali	Cali	Cali	Palmira	Cali
Martes 10 de mayo del 2016	Viernes 13 de mayo del 2016	Lunes 16 de mayo del 2016	Miércoles 18 de mayo del 2016	Viernes 20 de mayo del 2016
Audiovisual 6207	Audiovisual 6207	Audiovisual 6208	Audiovisual Sala de Juntas 405	Audiovisual 6207
Hora: 12 a 2 PM	Hora: 12 a 2 PM	Hora: 12 a 2 PM	Hora: 12 a 2 PM	Hora: 12 a 2 PM

Afiche informativo de los 5 grupos focales

# Resultados

A continuación se presentarán las percepciones más contundentes de cada clase que emergió del análisis de los discursos de los participantes de los grupos focales.

La primera categoría denominada movimiento enfocada a las emociones y cambios individuales. Los actores directos (estudiantes) dijeron: “me sentí vulnerable tras la presentación de un estudio de caso pero con la ayuda del CELOA y las practicantes fue lo que me hizo posible sacarlo; tras la asesoría, ya cuando leo, logro obtener información más rápidamente, sacar mapas mentales con facilidad e ir ampliando mi conocimiento adelante; yo sentía que no era capaz, veía esto como un monstruo, pero ahora con la intervención y ayuda de la profesora, he evolucionado en este proceso, igualmente me han asignado personas muy lindas que me han colaborado en este aspecto y he tenido avances gigantescos; el taller de lectura interactiva me ha ayudado a mejorar las notas y a interpretar aún más las preguntas de los exámenes; Bueno, yo me entere del primer día que nos dieron la bienvenida a la universidad, las compañeras de fono fueron y nos repartieron el volante, me pareció muy interesante ya que vengo de un pueblito y la educación es bajita, entonces me sentía con bajo nivel de oralidad”. Los actores indirectos ( directivos, administrativos y docentes) dijeron:” yo sé cómo van mis estudiantes porque les hago seguimiento y solicito informes de avances y siempre está la disponibilidad por parte de ellas; creo netamente en el CELOA, en sus servicios y los resultados que ha obtenido de acuerdo a la experiencia y conocimiento que tiene la universidad sobre las condiciones de sus estudiantes; hay impacto y desde el programa de psicología lo hemos notado, ya que los estudiantes han mejorado sus calificaciones; tienen amor por el aspecto académico por lo que hacen por investigar, y por seguir cualificando a sus pares fonoaudiólogos y a sus estudiantes”. Finalmente las asesoras dicen: “cuando hay cambio de asesora cuesta adaptarse a la nueva y se pierde el hilo de lo que se venía trabajando y muchos dejan de asistir”.

La segunda categoría emergente denominada Impacto en el Desempeño Académico, la cual se enfocó en identificar las percepciones relacionadas con la aplicabilidad en el aprendizaje. Los actores directos estudiantes que recibieron servicios del centro dijeron: “afortunadamente me entere del centro y he visto avance en mí, yo pensaba en desistir y retirarme porque estaba muy desmotivada”. Las asesoras quienes son actores directos expresaron percepciones como:” los usuarios aplican lo aprendido durante las intervenciones dominando las bases de su proceso para aplicarlas en su día –día, favoreciendo así su proceso de aprendizaje; “para mí el centro es un gran apoyo para los estudiantes de la universidad, logrando los objetivos que se han planteado en pro de los procesos comunicativos”; “los usuarios pueden afianzar sus conocimientos en el CELOA a partir del acompañamiento”. Los docentes como actores indirectos dijeron: “la propuesta es una fortaleza en relación a otras propuestas enfocadas a mejorar la escritura, identificando las necesidades propias del estudiante”; “el servicio permite nivelar a los estudiantes en habilidades orales, de lectura y escritura”; “soy participativa con el centro y me gusta que mis estudiantes vayan porque veo los beneficios que se obtienen y cómo otras universidades lo han implementado pero con otros nombres”; “a su vez los docentes pueden adquirir herramientas para favorecer el desarrollo de las competencias comunicativas de los estudiantes, mejorando de esta manera la relación enseñanza aprendizaje”.

Los actores indirectos directivos y administrativos dijeron: “para la visita de pares de renovación de registro y certificación de alta calidad, como coordinadora realizo estudios comparativos de análisis e informes de las personas que han asistido al CELOA y se notan los

cambios en su proceso académico”; “se evidencia menos deserción en los procesos académicos los estudiantes que han asistido constante, definitivamente han mejorado sus notas académicas y esto los motiva el proceso de aprendizaje y a terminar su carrera”; “oportunidad el trabajo que realizan con algunos estudiantes del sureste colombiano que presentan dificultad en la oralidad y en el centro puedan mejorar”; “personalmente para el programa de enfermería 2do semestre ha sido muy pertinente e enriquecedor el taller de escritura básica es muy bueno para mejorar dicho proceso”; “CELOA es una alternativa supremamente importante en la formación del estudiante”.

La tercera categoría que genera el análisis de los resultados se denominó competencias del recurso humano la cual demuestra las percepciones que tienen los diferentes autores frente al saber del equipo del centro, la forma y pertinencia como demuestran dicho saber en el contexto de la universidad donde generan servicio. Para la comprensión del concepto de competencia se parte de la siguiente definición de Zabala y Arnau (2008) “es la intervención eficaz en los diferentes ámbitos de la vida, mediante acciones en las que se movilizan al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales” p, (45). Por otro lado Hymes nos aclara que la competencia depende del “conocimiento tácito y el uso o habilidad para este”.

Algunas de las percepciones de los estudiantes usuarios del servicio son: “flexibilidad de las asesoras para adaptarse a otros espacios, llevándonos a lugares cómodos y con herramientas interactivas”; “disponibilidad de las asesoras y docentes a realizar las intervenciones”; “ en fonoaudiología desde su proceso formativo, tienen más herramientas para mejorar el proceso de escritura que otros programas”; las asesoras realizan acompañamiento desde los procesos cognitivos, con el paso a paso de la planeación y la organización de la idea”.

Los asesores quienes son todos fonoaudiólogos en formación expresaron: “servicio atendido por pares genera más confianza”; “desde el rol fonoaudiológico podemos facilitar y generar herramientas para las competencias comunicativas”; “el profesional de fonoaudiología tiene la competencia necesaria para abordar los aspectos comunicativos desde la lectura, la escritura y la oralidad”; “el CELOA trabaja desde lo educativo, no obstante tenemos la oportunidad de realizar remisiones a otros servicios de apoyo clínico, y se hace dependiendo de la necesidad del usuario”;

Con relación de la competencia del recurso humano del centro los docentes manifestaron: “es una competencia propia de la profesión de fonoaudiología trabajar con las personas que tienen algún tipo de vulnerabilidad que puedan generar dificultad en la comunicación”; “los estudiantes que tenemos en seguimiento mencionan el buen trato que les ofrecen las compañeras”; “hay muchas universidades que tienen centros de escritura pero la ventaja de la Santiago es que este centro es formado por fonoaudiólogas que se enfocan en los procesos cognitivos del estudiante”; “calidad humana y apoyo hacia el docente”; “en fonoaudiología desde su proceso formativo tienen más herramientas para mejorar el proceso de escritura que otros programas “; “el personal fonoaudiológico contratado debería estar analizado para cubrir la demanda de la institución y las acciones que la misma solicita”. Los directivos expresaron sus percepciones en relación con el recurso humano del centro así: “es la oportunidad de reconocer como el fonoaudiólogo puede abordar la dificultad y potencializarla”; “atención integral en cuanto al trato y compromiso con los usuarios”. Los directivos expresaron su percepción frente a la competencia del recurso humano que genera servicios en el centro así: “se evidencia menos deserción en los procesos académicos los estudiantes que han asistido constante, definitivamente han mejorado sus notas

académicas y esto los motiva el proceso de aprendizaje y a terminar su carrera”; “el CELOA genera estrategias para fortalecer las habilidades de las futura practicantes”.

Avances y evolución del centro se denominó a la cuarta categoría que se identificó como resultado del análisis de los resultados de la tercera etapa de la reducción. Las percepciones de los usuarios permitieron reconocer procesos evolutivos que han sido identificados por los actores usuarios directos e indirectos. Los participantes actores indirectos docentes y directivos expresaron: “un problema para ustedes para los que están dentro del CELOA, como le dieron vida, le tiene que dar otro re direccionamiento por las necesidades de la universidad”; “quienes hemos podido interesarnos en el CELOA somos aquellos que hemos detectado la relación y la importancia entre lenguaje y otros componentes cognitivos”; “veo una cultura donde haya unos procesos comunicativos eficientes, yo pienso que el CELOA lo tiene dentro de sus talleres y lo puede ir perfeccionando a medida que va transcurriendo el tiempo”; “la universidad cree en sus fonoaudiólogos, sabemos la calidad de personas que estamos formando, por eso ya hay dos fonoaudiólogas contratadas”; “se creó la inquietud hacia los docentes y directivos para identificar a los estudiantes vulnerables”; El Centro de Escritura, Lectura y Oralidad Académica hace parte del discurso administrativo por las diversas estrategias que ha generado la docente fundadora, siendo base para el proceso académico”. Los directivos además aportaron percepciones como: “el espacio finalmente pierde importancia porque los talleres no se van a dar allí, los talleres hay que desarrollarlos en audiovisuales así el CELOA va a estar en todas partes”; “el CELOA surgió como un sueño de la profesora y se convirtió en algo institucional”; “es una oportunidad de re-enfocar al profesional de fonoaudiología, creando a partir de la investigación un nuevo énfasis a nivel pedagógico”; “se encuentra implementado tanto en el campus Pampalinda como en la seccional Palmira”; “inicialmente la propuesta del centro era disminuir los niveles de repitencia y deserción, pero pienso que a medida que ha pasado el tiempo se ha ido articulando a otras necesidades contribuyen precisamente al fortalecimiento académico”; “debemos seguir abrazando al Centro de Escritura, Lectura y Oralidad Académica y continuar apoyando en todas las instancias, sabemos que estamos en un proceso de transformación universitaria”; es una oportunidad de reenfocar al profesional de fonoaudiología, creando un nuevo énfasis a nivel pedagógico”; “nace del programa de fonoaudiología creció allí, hoy en día ya siendo un joven se mueve a nivel de toda la universidad”; “se han centrado en los problemas a nivel de competencias comunicativas”.

Los actores directos asesores del centro que son fonoaudiólogos en formación dijeron como un factor a considerar en el plan de fortalecimiento era: “desplazarse a otros espacios para atender a los usuarios en situación de discapacidad debido a las barreras arquitectónicas”; Por otro lado otro participante expresó “institucionalmente el ascensor ya entra a operar lo que facilitará el acceso a las personas con movilidad limitada”. Otros aspectos que expresan las asesoras son: “existen centros de asesoría en otras universidades que se enfocan en la lectura, escritura matemáticas y español pero nosotros aquí en la Santiago somos pioneros en Oralidad académica, como tal entonces es algo muy importante”; “cuenta con su propio instrumento de diagnóstico de la escritura y la lectura”; “la hoja de vida es muy importante porque es la guía de que se ha trabajado con el usuario, y teniendo en cuenta los periodos de práctica tan cortos no se pierde la continuidad de atención;” las practicantes que se forman en el CELOA adquieren mayores competencias en el ámbito profesional”;

Los estudiantes usuarios del servicio expusieron: “desde mi proceso de formación que antes era muy intenso me tocaba a mí solo

resolver todos los problemas, ya que antes no existía el CELOA, ahora me parece una herramienta muy útil para poder avanzar”; “cuenta con una asesora los sábados para los usuarios que no puedan en la jornada de lunes a viernes”.

La quinta categoría que se manifiesta fue Oportunidad de Fortalecimiento del centro. Esta recoge las impresiones y pensamientos que expresan los usuarios, asesores, directivos, administrativos y padres de familia. Personas que de forma directa e indirecta, constante o inconstante tuvieron relación y experiencias con el centro. Una categoría que permite identificar las diferentes voces de los actores con expresiones que se transcriben de forma literal. Los docentes y directivos expresaron que: “el CELOA cumple con la implementación de las tres competencias necesarias para el éxito académico, pero esta necesidad se tiene que ver más, no solamente desde fonoaudiología si no desde otros programas”; “las asesoras no cuentan con un espacio para ellas”; “tener el seguimiento de los muchachos y que nos retroalimenten en sus avances me parece importantísimo”; “crear niveles de abordaje de acuerdo a las necesidades individuales”; “la capacidad que tiene el CELOA es poca, y en aquellos momentos que se desarrollen acciones propias del centro queda pequeño”; “otro aspecto que me preocupa mucho es la lectura crítica, el estudiante no lo maneja, hay que trabajar y el CELOA es clave ahí”; “que la emergencia sea como una oportunidad más no como el arreglo de última hora del estudiante”.

Los administrativos mencionaron que: “es ver que CELOA creció ante las necesidades y es mirar que demandas van a venir a futuro y así mostrar avances y ganar más espacio”; “necesitan personal, pero primero hay que resolver el tema de la demanda para para impulsar la necesidad”; “no hay seguimiento de los estudiantes que asisten al CELOA por parte de los Directores de programa por sus múltiples ocupaciones y es ahí donde el seguimiento en relación a la retroalimentación se pierde”; “trabajar con docentes de los usuarios que asisten al centro”; “ya se creció la necesidad hay que fortalecerla”;

Los asesores expresaron: “creación de protocolos de escritura de acuerdo a la disciplina”.

Los usuarios de los servicios dijeron: “las asesorías sean más individualizadas”; “la universidad ha dado la publicidad, pero no ha aportada para tener un mejor espacio”; “antes eran 6 asesoras ahora son 3, eso es una incomodidad porque si tengo una duda tengo que esperar que me pueda entender”; “espacio reducido con relación a la cantidad de usuarios, dejando de dar cobertura a toda la población”.

La sexta categoría que emergió del análisis fue la denominada Retos del Centro de Escritura. Es importante definir el significado de reto y la real academia nos dice que es “objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta”.

Los estudiantes usuarios dijeron: “los docentes no reconocen la diversidad de los estudiantes haciendo que la pedagogía utilizada sea muy restringida y por ende, el estudiante no rinde de la manera como espera limitándose a una nota”; “cursos de verano para aquellos estudiantes que deseen continuar con el fortalecimiento de sus habilidades”; “incluir el centro en la inducción de los estudiantes, entonces sería más fácil y todas las personas sabrían, así como existe la biblioteca sabrían que existe un centro de escritura y oralidad académica para los estudiantes”; “que los docentes vayan en línea con las estrategias del CELOA”; “Se construya una electiva de las competencias comunicativas que vaya en coherencia a lo que el CELOA promueve”; “importancia de extender no solo a los estudiantes sino a los docentes porque a veces la pedagogía del docente es muy

limitada y no va acorde a las exigencias estipuladas”; “extensión de los servicios a los egresados; quienes en ocasiones presentan dificultad en los aspectos escritos y orales”.

Los asesores del centro expresaron que : “percepción clínica de la fonoaudiología desconociendo las posibilidades que se tiene para potencializar las habilidades comunicativas desde el perfil educativo”; “buscar más cubículos para que quede más individualizada ya que para algunos usuarios puede ser incomodo que los demás observen sus debilidades”; los estudiantes no conocen la necesidad de desarrollar adecuadamente los aspectos de las competencias comunicativas”; “la consigna que está dando el docente no está siendo clara, dejando por fuera muchos elementos que deben ir implícitos en una buena exposición”; “gestión humana no tiene ni idea de la labor de fonoaudiólogas, por eso cada semestre debo explicarlo”; “Necesidad que todos los asesores hayan sido usuarios previamente”; “proveer los futuros practicantes desde semestres anteriores para que no haya dos semanas de inducción que se crucen con la atención de los usuarios”; “es una amenaza para el CELOA que la universidad lleve un camino corto en políticas de inclusión haciendo que este, no trascienda y se quede como una propuesta solo del programa y no trascienda a una propuesta de universidad”.

Los docentes aportaron que: “las personas no conocen el rol del fonoaudiólogo educativo fuera del marco de las patologías”; “trabajo de conexión con comunicación social para potencializar el aspecto de la comunicación persuasiva para convencer aún más al estudiante”; “Crear interdisciplinariedad para desarrollar competencias en los discursos administrativos”; “crear un curso no curricular del CELOA para los estudiantes de primer semestre”; “falta de compromiso de la universidad con el modelo de servicio”; “generar estrategia institucional que divulgue el centro, los servicios que oferta y la ubicación”; “Proponer la propuesta en el programa de admisiones manejando la competencia de la oralidad”; poca formación de las practicantes en el campo educativo”; “al tener personal estable se generan cursos o talleres inter-semestrales así los estudiantes entran a su semestre con más herramientas”; “en la cobertura institucional del CELOA debería incluirse el proceso para docentes”.

Los directivos y administrativos manifestaron que: “invitar a los docentes que articulen su asignatura con la asistencia al programa”; “que las direcciones de programa a través de las alertas tempranas remitan a los estudiantes al CELOA y lo hagan saber a sus docentes”; “crear monitores de los últimos semestres con una remuneración para la atención en la seccional”; “talleres y/o servicios del CELOA virtuales en la plataforma de la universidad”; “posibilidad de proyectarse como un laboratorio pedagógico institucional”; “en la seccional Palmira hay una desventaja y es que no existe el programa de fonoaudiología”; “investigar o realizar un comparativo de repitencia antes y después del CELOA”; “Capacitación de los indicadores que arroja el SIAT<sup>1</sup> para detectar vulnerabilidad en los estudiantes”.

La séptima categoría encontrada se denominó Comunicación, Locativo y Logística, sin embargo se pudo identificar una subcategoría que se llamó lo positivo de la misma. Así pues los Estudiantes actores directos expresaron sus percepciones así: “el espacio es reducido, muy lleno, saturado y genera calor”; “falta de señalización, letreros más visibles y que reconozcan a la población con discapacidad”; “hemos ido pero no hemos podido ser atendidos por el poco espacio”.

Los Asesores dijeron que: “el tiempo de rotación de las asesoras es limitado a ocho semanas”; “el cambio constante del espacio donde

se realizan los talleres hace que los estudiantes pierdan el interés por participar de estos”; “tener que buscar un audiovisual cuando se presenta la necesidad con un estudiante, disminuye el tiempo de servicio y a veces ni se encuentra el espacio”; “no se hace publicidad puesto que no tenemos mucho espacio y/o personal”; “la realización de acciones administrativas disminuyen el tiempo de las asesoras”; “los estudiantes de la noche no pueden acceder a los servicios del CELOA en horas de la mañana”.

Los directivos y administrativos compartieron su percepción diciendo que: “el centro se encuentre más central no tan escondido”; “aumentar el número de fonoaudiólogas en la seccional Palmira, porque esta propuesta hay que masificarla”; “no hay cobertura a los estudiantes de la nocturna y ellos en su mayoría necesitan el servicio”.

Los docentes dijeron: “es importante ampliar el equipo del CELOA para trabajar más a fondo los problemas de lectura y escritura los cuales son muy complejos”; “no se ha dado suficiente promoción del CELOA lo cual genera que algunos estudiantes no conozcan del programa”; “la retroalimentación es más distante a causa del poco personal que se tiene”; “Al haber tanta demanda de estudiantes, se debería aumentar el personal y el espacio, ya que al tener tan poco personal ha ocasionado que los estudiantes no sean atendidos”.

Contrariamente a lo que expresaron los diferentes participantes en esta categoría se evidenciaron aportes positivos de la Comunicación, aspectos Locativos y Logística. En ese sentido los estudiantes expresaron: “yo me enteré del centro el primer día donde nos dieron la bienvenida de inducción de los docentes, estudiantes y padres, en la universidad”; “la primera difusión fue en el salón donde yo estaba, me interese y llegue allá”.

Los asesores dijeron: “la universidad facilita el préstamo de salones para la realización de las actividades propias del centro”. Los directivos y administrativos aportaron: “en Palmira es una fortaleza, ya que el entorno académico de la biblioteca donde se encuentra ubicado el centro, invita o promueve el estudio y la concentración”; “el CELOA es un espacio apoyado por la universidad para brindar los servicio a todos los programas”.

Finalmente, la octava categoría se denominó pertinencia de la estrategia. Un espacio que evidencia cómo perciben la estrategia de servicio frente a la conveniencia del mismo en la universidad.

En primer lugar los estudiantes expresaron que “la propuesta me parece útil porque, en mi caso me considero una persona muy vulnerable y sin las herramientas para sacar mi carrera adelante (eso lo viví en físico) empecé a sentir que no podía con la carga académica y tenía mucha dificultad en mi semestre”.

En segundo lugar los docentes expresaron que: “cumple con la implementación de las tres competencias necesarias para el éxito académico, pero esta necesidad se tiene que ver más visible no solamente desde fonoaudiología si no desde otros programas”; “hay talleres que son grupales pero aun así tienen en cuenta la individualidad de cada usuario”; “responde a una necesidad institucional y es pertinente con la población que llega”; “refuerza los aspectos de acreditación institucional y nivel académico que la universidad día a día quiere construir”; “es clave, el cumple un papel fundamental, un rol más para el acompañamiento del estudiante, un aporte sustancial para el tema de la escritura argumentativa”; “los estudiantes tienen falencia en la redacción de los textos y no saben que desde el centro pueden mejorar el proceso de escritura”; “desde la remisión de un grupo de estudiantes, se observó que han mejorado los procesos la lectura y la comprensión textual, ya que fue una intervención mucho más directa que potencializo el trabajo que venían desarrollando en

1 Sistema de Alertas Tempranas de la Universidad Santiago de Cali. Es una herramienta institucional que el estudiante diligencia para el ingreso a la universidad, donde se pueden encontrar indicadores de posible vulnerabilidad los cuales podrían generar repitencia y/o deserción.

cursos previos “; “la universidad está en un momento de crecimiento y de fortalecer aquellas competencias investigativas lo cual exige mucha lectura, escritura y redacción de textos, por lo cual consideramos que el CELOA se articula perfectamente con los semilleros”; “es una puesta que ayuda a que algunos de nuestros estudiantes ingresen y terminen la carrera”; “es una buena herramienta que encaja perfectamente con la visión y misión de la universidad incluyente y de puertas abiertas a la diversidad de la población que el rector quiere impactar”; y para terminar los docentes manifestaron “la propuesta mejora los indicadores específicos del habla y el lenguaje propios del origen de los estudiantes que afectan los proceso académico”.

En tercer lugar los directivos y administrativos dijeron que: “El CELOA hace parte del discurso administrativo por las diversas estrategias que ha generado la docente fundadora, siendo base para el proceso académico”; “es pertinente para los estudiantes que tienen las dificultades desde el punto de vista de lectura y escritura, ya que fortalece dichos procesos”; “este programa al vincularse al programa PIPE<sup>2</sup> ayuda con el tema de la deserción académica, entonces a la universidad le interesa contar con el CELOA para que ayude a los estudiantes que presentan dificultad en sus procesos”; “definitivamente va en coherencia con esas políticas educativas que hay y, favorece a los estudiantes de manera individual en los procesos de aprendizaje”; “responde a una estructura política de inclusión educativa nacional”; “los servicios de fonoaudiología deben permanecer vinculados a la política institucional”; “Favorece mucho en cuanto a la lectura y la escritura y aún más cuando se participa de los talleres”; “es un centro aliado a la vicerrectoría que apoya los casos de vulnerabilidad hallados en las pruebas realizadas por admisión y registro y control “; “Es importante el tipo de población que llega a la USC, sus características académicas sociales y me parece que el servicio ayuda al estudiante a que permanezca y termine con su proceso”; “aclaro, la diversidad en términos de género de discapacidad de etnias y demás. Todo esto relacionado con los aspectos culturales cognitivos y psicológicos, por eso el CELOA es absolutamente pertinente”; y por último los directivos y administrativos expresaron “es una oportunidad en el proceso formativo, previniendo deserción académica y bajos niveles de rendimiento al ser intervenidos tempranamente por fonoaudiología”.

En cuarto lugar los asesores dicen: “los estudiantes en proceso de inclusión sienten que es un espacio que les aporta las herramientas necesarias sin ser señalados por su condición”; “la evaluación diagnóstica que el CELOA realiza, da pautas y herramientas de cómo llega el estudiante y como se va” y los asesores finalmente dijeron “realiza proceso de abordaje acordes a las necesidades de cada estudiante”.

## Análisis y Discusión

La primera categoría muestra como los servicios ofrecidos han generado sentimientos y emociones relacionados a los cambios experimentados por los usuarios. Se puede apreciar como los estudiantes de la universidad logran sentirse vulnerables desde el reconocimiento del estado de las competencias comunicativas académicas y su importancia en el desempeño en la universidad. La oralidad académica ha sido identificada como un factor de vulnerabilidad. Aunque existen diferencias en los datos, hay autores como Richmond, V & McCroskey, J. C. (1998) que han encontrado que,

al menos el 70% de toda la gente sufre de communication anxiety over public speaking y autores como Dwyer & Davidson, (2012) con datos más recientes plantean que el porcentaje de los estudiantes que presentan Communication Apprehensión es del 60% dato que sigue siendo relevante. Por otro lado, se reflejan emociones que emergen cuando perciben el avance en el desarrollo de alguna de las competencias comunicativas académicas. Es entonces claro como desde este servicio se reconoce la gestión enfocada en generar como lo plantea Flores (2004) “bienestar comunicativo” en la universidad.

Es importante fortalecer las habilidades comunicativas de los estudiantes en función de asegurar el éxito personal, académico y profesional, es por esta afirmación que existen múltiples investigaciones alrededor del tema, puesto que desafortunadamente los logros académicos de los estudiantes están seriamente afectados cuando no tienen la oportunidad de desarrollar habilidades comunicativas requeridas en los ambientes educativos McCroskey, Richmond, & McCroskey, (2002).

Con relación al impacto en el desempeño académico de acuerdo a la aplicabilidad en el aprendizaje, la estrategia muestra desde la mirada de todos los autores, una percepción favorable posterior a la experiencia directa o indirecta con el centro. Los estudiantes manifiestan el avance y cambio en su desempeño relacionado con las tres competencias. De la misma manera, los asesores y docentes expresaron cómo los estudiantes, posterior a la utilización de los servicios del centro, evidenciaban cambios en el desempeño en diferentes tareas. Finalmente, es contundente cómo los directivos y administrativos resaltaron la importancia de la estrategia como un acierto conectado con el Plan Estratégico Institucional<sup>3</sup> en la línea estratégica 1, denominada Academia con Calidad y Pertinencia, la cual apunta a fortalecer los procesos académicos, garantizar la alta calidad, pertinencia y relevancia social. Además, se evidencia a través de los discursos de los docentes, directivos y administrativos, cómo la estrategia es coherente con la misión y los principios de calidad, inclusión y responsabilidad social, por la forma en que el servicio reconoce las necesidades individuales y grupales de la comunidad.

El análisis y discusión de la tercera categoría denominada Competencia del Recurso Humano, retoma nuevamente la definición de Zabala y Arnaud “competencia es la intervención eficaz en los diferentes ámbitos de la vida, mediante acciones en las que se movilizan al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales”, y se analizan las respuestas de los diferentes actores. En ese sentido, se identifican en los discursos aspectos actitudinales vistos desde la adaptación a los diferentes espacios, flexibilidad y disponibilidad de las asesoras para la intervención; en el caso de los componentes procedimentales, evidencian en los discursos el reconocimiento de la existencia de protocolos de atención enmarcados en la teoría de los procesos cognitivos de las tres competencias comunicativas; finalmente los componentes conceptuales son implícitos en los discursos tanto de actores directos como indirectos, los cuales manifestaron tener la claridad que los fonoaudiólogos del centro enfocan su trabajo al abordaje de las competencias comunicativas propias de la academia y reconocen que su prioridad es el bienestar comunicativo de los estudiantes.

La cuarta categoría permitió un análisis de los procesos evolutivos del centro y su propuesta desde la mirada de los diferentes actores que participaron. Muchos espacios de servicio para los estudiantes en la universidad cuentan con documentos que dan razón de la historia y el proceso evolutivo para fundamentar la relevancia del trabajo

<sup>2</sup> Programa Institucional para la Permanencia Estudiantil es una iniciativa que articula las estrategias para la permanencia estudiantil que la Universidad Santiago de Cali viene desarrollando desde las Facultades, Bienestar Universitario y la Gerencia Financiera, que vincula a todos los actores de la Comunidad Académica y reconoce las acciones y propuestas que ellos han construido en el tema.

<sup>3</sup> <http://www.usc.edu.co/index.php/institucional/plan-estrategico-de-desarrollo-institucional> Página 31

realizado. Chois, (2015) en el capítulo dedicado al Centro de Escritura de la Universidad del Cauca, del libro de Molina (2015) muestra el inicio de un centro de escritura que nace del programa de fonoaudiología de la Universidad del Cauca en Popayán Colombia, el cual inició desde la teoría de alfabetización académica en modalidad de trabajo final de grado. Los estudiantes presentaron propuestas para ayudar a los estudiantes de fonoaudiología a leer y escribir mejor. En el 2014 son reconocidos institucionalmente como el Centro de Escritura “un espacio para hablar, escribir y aprender” como el lema del servicio, complementando otras iniciativas desarrolladas, las cuales se asumieron como complementos para la institución. En su evolución muestran que la estrategia que inició únicamente para estudiantes de un solo programa hoy se extiende a todos los estudiantes de la universidad inclusive, ofrecen servicios a los estudiantes de posgrado.

En ese sentido, Los discursos de los actores directos e indirectos de la experiencia con el CELOA entre el 2010 y el 2016, demuestran cómo ha evolucionado una propuesta que al igual que la de la Universidad del Cauca, nació del Programa de Fonoaudiología para responder a las necesidades de lectura y escritura de dicho programa. Evidencian también los asistentes a los grupos focales cómo el centro ha evolucionado en espacio, estrategias de intervención, en número de asesoras y el reconocimiento de la universidad de sus fonoaudiólogas egresadas, que se han formado a su paso por la práctica del CELOA, contratándolas como nuevas asesoras del Centro generando aún más impacto. Los diferentes participantes reconocen el centro como una estrategia institucional que ha evolucionado y que hace parte del imaginario de estudiantes y docentes en cuanto a los servicios que posee la universidad. De la misma forma, ha ingresado a los discursos de las directivas como una estrategia institucional, la cual responde a la población y necesidades que plantea desde las competencias comunicativas como eje central del servicio.

Hay trabajos realizados en otros espacios académicos en Colombia que aportan elementos que permiten la estructura de un plan de mejoramiento y/o fortalecimiento del servicio. El Centro de Escritura Javeriano en Bogotá, realizó una investigación en modalidad de grado, enfocada a identificar oportunidades de mejoramiento en las tutorías para generar así a la consolidación de una cultura de escritura académica en esa universidad. En dicho trabajo de la Universidad Javeriana identificaron: motivaciones, necesidades y prácticas de escritura de quienes asistían a recibir los servicios; además recogieron información sobre el tipo de instrucción recibidas por los estudiantes de parte de los docentes alrededor de los trabajos escritos, la forma como se incentiva la lectura y la escritura en el marco de los cursos. Los resultados obtenidos permiten a los tutores durante el acompañamiento, desde el plan de mejoramiento considerar los elementos recogidos para para el desarrollo paulatino de una cultura de lectura y escritura con fines epistémicos en la universidad. (Hernández, M. 2014)

El análisis y discusión de la quinta categoría denominada Oportunidad de Fortalecimiento del Centro, aporta una serie de elementos que permitirán plantear en sus nuevas dinámicas, estrategias que respondan a las necesidades expresadas por los diferentes autores. Se reconoce la manera asertiva del abordaje desde la perspectiva fonoaudiológica de las competencias comunicativas académicas. Sin embargo, se realizaron planteamientos que invitan al grupo de investigación y servicio, pensar cómo fortalecer la estrategia desde otras miradas disciplinares. Otro factor a considerar en el plan de mejoramiento es la difusión de su portafolio de servicios a la comunidad universitaria de modo que reconozcan cada servicio y el beneficio que cada uno aporta y para quién está dirigido. El tema de ampliación de los espacios del centro con relación a la demanda y la coherencia de los mismos con los servicios que ofrecen y la cantidad

de usuarios que se atienden y se dejan de atender, es un aspecto crucial en el plan de mejoramiento. Por otro lado, es un reto para el centro generar estrategias de retroalimentación con los directores y docentes de las acciones realizadas con los estudiantes de cada programa. Otro indicador relevante es la cantidad de asesores del centro, la cual debe apuntarle a relacionar la cantidad de población y la caracterización de la misma, desde diferentes miradas de diversidad y cantidad. Mantener una propuesta de investigación activa que permita identificar el impacto en los usuarios desde diferentes estrategias implementadas en los servicios ofrecidos. Finalmente, el grupo de trabajo del centro tiene el reto de mostrar a la comunidad el rol del fonoaudiólogo en el ambiente educativo universitario con el fin de erradicar la percepción de la comunidad de un único enfoque clínico y abordaje de patologías y/o trastornos. Es importante educar a la comunidad en coherencia con la responsabilidad del profesional de fonoaudiología en relación del fortalecimiento y/o potencialización de las competencias comunicativas académicas en la búsqueda del Bienestar comunicativo, Cuervo (1999) de la comunidad universitaria.

El análisis de los resultados de la sexta categoría denominada “Retos del Centro de Escritura”, invita a la discusión de los aportes generados por los diferentes actores quienes permitieron a través de los discursos reconocer los nuevos retos del centro de escritura. Algunos serán desafíos de la Fonoaudiología como disciplina, también del equipo de trabajo y otros se convertirán en proyectos institucionales que igualmente deben ser objeto de gestión mancomunada del equipo de trabajo del centro y de las directivas administrativas y académicas de facultades y programas de la institución.

La Asociación Internacional de Centros de Escritura (IWCA), reconoce que los centros de escritura tienen diferentes desafíos como: reconocer los centros de escritura no solamente como espacios con propuestas remediales de la escritura y que es un desafío para los directores de los centros, mostrar afuera de las paredes del centro los diferentes servicios que se ofrecen alrededor de la escritura que favorecen a los estudiantes y docentes de la institución. Otro aspecto que reconoce la asociación es la poca información que posea la comunidad sobre los beneficios de utilizar los servicios del centro, situación que se plantea como un reto para el equipo que conforma el centro de escritura. Un desafío muy importante de los centros de escritura es la necesidad de estructurar modelo diseñado para la institución donde serán ofrecidos los servicios puesto que cada institución es única y de la misma forma, resalta cómo los centros de escritura nacen desde diferentes propuestas disciplinares o hacen parte de un centro de aprendizaje donde se conjugan otros servicios que buscan dar solución a las necesidades de soporte académico de los estudiantes.

Desde otra mirada, se devela la existencia de desafíos que requieren nuevos planteamientos para “dotar a los estudiantes con herramientas que les permitan utilizar los conocimientos para lograr objetivos personales en el marco de la convivencia” (Pérez y Zayas, 2009, p. 16).

En ese sentido los desafíos del equipo son: generar acciones que fomenten la comprensión de los docentes de la diversidad poblacional y lo que significa la misma en la comprensión y producción de discursos orales y escritos. De esta manera, la pedagogía aplicada en el aula y en las dinámicas de los cursos, serán acorde a la población objeto de formación.

Los participantes de los grupos focales plantearon como un desafío para el centro, generar cursos electivos abiertos que permitan el desarrollo de las competencias comunicativas académicas que se requieren al ingreso a la universidad los cuales vayan en congruencia

con la propuesta del centro. Igualmente, se evidenció la necesidad de extender el trabajo con los docentes en la misma línea de formación, para que la comprensión del problema del desempeño de las competencias comunicativas académicas sea desde una mirada que evidencie el reconocimiento de las fortalezas y dificultades que deben ser reconocidas y abordadas por los docentes desde los cursos disciplinares.

Es importante resaltar la necesidad de educar a la comunidad sobre el rol del fonoaudiólogo en ambiente educativo, con el objeto de generar bienestar comunicativo desde el fortalecimiento de las competencias comunicativas. Además, el reconocimiento de la comunicación en el artículo 9 de la Declaración de los Derechos Humanos, los Derechos de los Niños de igualdad sustantiva y no ser discriminados, la definición del Rol del Fonoaudiólogo que plantea el Ministerio de Educación, el Colegio de Fonoaudiólogos y asociaciones Nacionales e internacionales que rigen el rol de la fonoaudiología en la sociedad, plantean la necesidad de abrir espacios en la academia, trabajando desde el campo formativo e investigativo, como ejes conductores de todas sus acciones, para responder con responsabilidad desde la disciplina de la Fonoaudiología.

Es un gran reto para la universidad y para el centro fomentar conciencia en la población docente frente a la diversidad de la población que hay en las aulas y de esta manera poder realizar intervenciones coherentes a la comunidad objeto de servicio. Pues en la actualidad hay una gran apertura para el ingreso a la educación superior y de la misma forma hay que construir propuestas que sirvan de puente para cerrar las brechas de las diferencias que se evidencian en el desempeño académico.

En ese sentido, se hace relevante el aporte de Bazerman (2016), quién relaciona el paralelismo de la masificación latinoamericana de la educación superior y las iniciativas planteadas en dicho contexto. Reconoce “el ingreso cada vez mayor de una población heterogénea de estudiantes que decidió iniciar un proceso de formación académica. Un proceso de democratización de los saberes universitarios fue acompañado, sin embargo, se propone preguntas ante un problema cada vez más evidente en su complejidad ¿cómo sostener prácticas inclusivas y de calidad frente a desiguales trayectorias estudiantiles? ¿De qué modo evitar la deserción y la estigmatización de ciertos sectores sociales por sus “precarios saberes?, ¿cómo hacer habitables las universidades para aquellos que decidan formar parte de ella? ¿Cómo hacer habitables en ese nuevo territorio las escrituras requeridas?” Bazerman (2016). Preguntas que son la preocupación de espacios universitarios que comparten las mismas problemáticas que se reflejan en el desempeño final de los estudiantes en cuanto a las competencias comunicativas de lectura, escritura y oralidad. Pone sobre la mesa también el tema de la jurisdicción de las disciplinas que corresponden a lingüística, educación, psicología y didácticas disciplinares y quienes son los poseedores del monopolio de la autoridad científica para la investigación y la enseñanza. (Cit Bourdieu 2013). Expone además que se requieren estrategias institucionales, curriculares y didácticas diversas que respondan a las variaciones de la escritura a través del currículum.

Otro aporte importante para la comprensión de los retos que va en relación con las preguntas que planteó Bazerman, es la vulnerabilidad, stress, afrontamiento y capacidad de recuperación o elasticidad que plantea Bermeosolo (2010). Cuando las demandas son muy altas, aún las personas poco vulnerables pueden tener reacciones resultantes de la tensión que les genera la tarea. Trujillo (2014), nos ayuda a comprender cuando plantea siete orígenes de las diferencias comunicativas en el aula, una de las preguntas planteadas por Bazerman “¿de qué modo evitar la deserción y la estigmatización de ciertos sectores sociales por

sus precarios saberes? Plantea Trujillo que la identificación temprana de los orígenes de los estudiantes, permiten hacer propuestas de abordaje para la población universitaria, coherentes con realidades que son invisibles desde la causa, pero que son reclamadas desde el efecto que dichos orígenes ocasionan en los ambientes educativos.

Es relevante resaltar que la Universidad Nacional en 1989 aporta factores esenciales para la reestructuración académica, coherentes con la comunicación humana: el cambio de pedagogías, la formación integral y la competencia comunicativa. Además, las fonoaudiólogas Flórez y Cuervo (2005), en el libro El Regalo de la Escritura, retoman el informe de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Nacional de Colombia 2004 el cual dice: “los profesores señalan deficiencias en la capacidad comunicativa en español, particularmente en el manejo de la exposición oral y escrita, y las atribuyen a que ni la escritura ni el planteamiento académico de los problemas son una práctica rutinaria”(p.16), un documento que soporta el rol de la fonoaudiología en la educación superior en aras de intervenir las competencias comunicativas propias de estos ambientes. Finalmente, desde la mirada del rol del fonoaudiólogo para abordar dichas competencias, Rivera (2003) expone que “los procesos comunicativos se constituyen en medio y fin de la educación; valoran los aportes de la pedagogía, la educación y la Psicología para redefinir el papel del fonoaudiólogo en la educación formal”. De esta manera, la percepción únicamente clínica que posee la comunidad académica del campo de acción del fonoaudiólogo debe ser ampliado a otras miradas de su rol, resaltando su responsabilidad en el campo del abordaje de las competencias comunicativas escolares y académicas en los diferentes ciclos de la educación.

Otro aspecto a considerar y que hace parte de los retos que plantea la evolución del centro, es la necesidad de cambio de infraestructura locativa que reconozca no solo los diferentes tipos de servicio, sino la población diversa que allí se atiende, para de esta manera y, en coherencia con Bermeosolo (2010) y Barzeman (2016), responder a los principios de inclusión a la diversidad con amplio espectro, en la propuesta.

El reto de un servicio a través de las disciplinas el cual ha sido el común denominador de todos los centros de escritura universitarios se debe continuar desarrollando y va de la mano con la oportunidad de vincular más recurso humano, una estrategia que debe ser construida reconociendo no solo la necesidad sino también la realidad institucional.

El análisis y discusión de los aportes de los diferentes actores participantes en los grupos focales en relación a la séptima categoría emergente la cual evidenció dos tendencias. Una denominada Comunicación, Locativo y Logística pone en evidencia variados aspectos que deben ser reconocidos en el plan de mejoramiento como los espacios, accesibilidad y señalización. También se expresaron situaciones concernientes a las políticas institucionales coherentes con la práctica y la logística misma de los usos de los espacios de la universidad donde se ofrecen servicios del centro, aspectos que deben ser revisados con las unidades académicas y administrativas pertinentes en cada caso para fortalecer el personal, los tiempos y los espacios que requiere la propuesta de servicios. Queda claro que la propuesta debe reconocer el servicio en todas las jornadas, y así, ejercer el principio de igualdad y no discriminación en la generación de servicios para los estudiantes. La otra tendencia identificada como los aspectos positivos de la comunicación, locativos y logísticos, puesto que a pesar de que hoy hay muchas necesidades, también reconocen un proceso evolutivo y de crecimiento que refleja acciones realizadas en el tiempo, las cuales han permitido el reconocimiento de los cambios del servicio desde sus inicios hasta la fecha. Expresan los

actores el reconocimiento la ampliación de espacio y cobertura tanto en el campus de Pampalinda como la apertura del nuevo campus de la Seccional Palmira. Sin embargo, hoy todos los indicadores demuestran la necesidad de continuar creciendo desde las tres modalidades: espacio, servicios y cobertura, respondiendo a procesos investigativos internos y externos para ajustar la propuesta a la institución, reconociendo también las nuevas tendencias que desde este campo existen a nivel regional, nacional e internacional.

Finalmente, del análisis de los resultados obtenidos en la octava categoría emergente “pertinencia de la estrategia” se concluye una apreciación muy favorable, en relación a la utilidad institucional de la estrategia. Una percepción generalizada en todos los actores participantes en las diferentes jornadas. Vale la pena resaltar la pertinencia institucional frente a la necesidad de generar bienestar comunicativo, en una universidad enmarcada en la pluralidad social. Diversidad que pone sobre el tapete las diferencias del código lingüístico, pero también la relevancia de las tres competencias comunicativas académicas en el proceso formativo, las cuales son la razón de existir del Centro de Escritura. Una propuesta de abordaje institucional que no solo reconoce las destrezas y/o dificultades para el desempeño en alguna de las tres competencias, sino que reconoce al estudiante santiagoño, como un ser único con una realidad que requiere ser reconocida en el abordaje.

Por consiguiente, los resultados permiten concluir que el abordaje de las competencias comunicativas desde una mirada fonoaudiológica que reconoce el lenguaje como eje transversal de las mismas, es una estrategia muy pertinente, puesto que el profesional en fonoaudiología tiene la posibilidad de reconocer los aspectos funcionales que requiere cada competencia. De esta manera puede identificar las necesidades diversas de los estudiantes en cuanto a la lectura escritura y/u oralidad. El profesional de fonoaudiología que se desempeña en el ambiente educativo tiene la formación integral enfocada a generar bienestar comunicativo Cuervo (1999), tanto en propuestas de potencialización como en propuestas de nivelación del desarrollo de las habilidades necesarias para acceder a las competencias comunicativas académicas. Una doble vertiente que responde a las necesidades de una universidad incluyente, que trabaja para generar servicios con equidad social que respondan a la pluralidad de la población. Estrategia que va en correspondencia con los principios institucionales de equidad, inclusión y responsabilidad social y reconoce la comunicación como uno de los derechos humanos. PEDI (p.20)

## Conclusiones

Los resultados obtenidos de los grupos focales tuvieron un proceso que se evidencia en la metodología con jornadas intensas, realizando, transcripciones de las notas de voz, ubicación de las percepciones en rejillas en diferentes etapas, análisis de los discursos y relaciones semánticas, que permiten la visualización de categorías emergentes mostrando las percepciones de las experiencias vividas tanto de los actores directos como indirectos del centro de escritura al cual aporta esta investigación.

Cada categoría demuestra percepciones que invitan a revisar aspectos que se pueden fortalecer en un plan que responda a las necesidades observadas en las diferentes categorías mostrando la oportunidad de mejoramiento. De la misma forma se pueden identificar las percepciones que reconocen el impacto en el aprendizaje de los estudiantes, los procesos evolutivos vividos y la manera como los diversos actores los reconocen, la pertinencia del servicio y las emociones generadas por los resultados de los usuarios en el ámbito

académico. Pues como dicen Trujillo, Torres, Hurtado y Ocoró (2015), el trabajo realizado en el CELOA “deja abierta la puerta hacia la justificación de los profesionales en fonoaudiología que laboran en ambientes educativos de secundaria y universitarios”. Con investigaciones como esta se generan soportes científicos que fortalecen el rol del fonoaudiólogo en la educación desde una mirada humanista y social, dejando atrás los enfoques meramente clínicos adjudicados a la fonoaudiología que dificultan el logro de los objetivos de acceder a la comunidad educativa sin rótulos patológicos y sí, con respuestas de intervención acertadas para el desarrollo o fortalecimiento de las competencias comunicativas desde una profesión que reconoce los procesos biológicos, las realidades sociales y personales de cada estudiante, que sea objeto de servicio de la fonoaudiología en contexto educativo.

El ministerio de Salud de Colombia (2014) en documento que aclara el perfil profesional del fonoaudiólogo en Colombia aclara que este profesional “promoverá la generación de espacios comunicativos saludables que faciliten el desarrollo y la competencia comunicativa, el fomento del bienestar comunicativo, así como el uso efectivo de la comunicación como mediador de procesos”.

Concretiza también el documento la necesidad de afrontar el reto de profundizar el objeto de estudio y abordaje los campos de acción, reforzar el carácter científico de la profesión con investigación. De la misma manera invita a los profesionales y a la academia a responder a los nuevos retos que plantean la comprensión y el abordaje de la salud comunicativa desde el marco de la funcionalidad, de las capacidades y la participación, basando el ejercicio profesional del fonoaudiólogo en un enfoque de derechos humanos, equidad y justicia social.

Los productos obtenidos durante la investigación responden a dichas políticas nacionales en torno a la responsabilidad de la fonoaudiología, muestran el reconocimiento del aporte de la propuesta como una estrategia pertinente para la población de la institución de educación superior, fundamenta además el rol del fonoaudiólogo en el ambiente educativo específicamente en la educación superior, con propuestas innovadoras que respetan las diferencias y promueven la participación equitativa de todos los estudiantes en contextos únicos de educación a partir del respeto de las diferencias en las habilidades lingüísticas y el reconocimiento de la funcionalidad comunicativa. (Se aclara que el Diccionario de conceptos aporta que el rol “desde la Psicología y la Sociología designa las conductas interpersonales regulares e internalizadas, aprendidas durante el proceso de socialización, determinadas por la posición social o estatus de cada uno, que son esperadas por el conjunto social”). En ese sentido, se resalta el discurso de Cuervo (1999), sobre la responsabilidad de la fonoaudiología en la educación, y la necesidad de proveer bienestar comunicativo, reconociendo el lenguaje como eje transversal de los entornos académicos.

Además, fortalece la sistematización de experiencias del centro donde se desarrolla la investigación, en el marco de la primera fase del proyecto denominado “DESARROLLO DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN FONOAUDIOLÓGICA DE LAS COMPETENCIAS DE LECTURA, ESCRITURA Y ORALIDAD ACADÉMICA EN POBLACIÓN UNIVERSITARIA”, el cual busca fortalecer el nuevo modelo de servicios fonoaudiológicos para la educación superior desarrollado por Trujillo, Valencia y Mejía (2016). Una apuesta que responde a la misión de la universidad objeto de investigación, así como de los principios de: educación con calidad, equidad, democracia, derechos humanos e inclusión. También, responde a las Líneas Estratégicas de: Académica con Calidad, Pertinencia- Investigación e innovación para la excelencia y Visibilidad e Impacto Institucional.

Las categorías emergentes de la investigación que aquí se presenta y los discursos que las hacen visibles, invitan desarrollar acciones de fortalecimiento constante, de un servicio que busca impactar a toda la comunidad académica y en especial a la más vulnerable, como una responsabilidad compartida de los diferentes profesionales que pueden aportar al bienestar comunicativo desde miradas respetuosas con las diferencias personales.

Finalmente el presente artículo muestra cómo la investigación cualitativa y la estrategia de grupos focales utilizada para recoger las percepciones, son una excelente herramienta para la investigación fonoaudiológica en ambientes educativos; es necesario continuar desarrollando pesquisas y sistematizando experiencias de fonoaudiólogos que se encuentran innovando en diferentes escenarios de la educación y responder a las demandas actuales donde se ha diversificado la pedagogía, existen modelos educativos muy diversos y los fonoaudiólogos deben reinventarse constantemente para responder a la evolución que la comunicación actual y la educación requieren en función de generar el bienestar comunicativo que es el objetivo primordial del quehacer profesional.

## Referencias Bibliográficas

- Bazerman, C., Little, J., Bethel, L. C., Fouquette, D., & Garufis, J. (2016). *Escribir a través del Currículo: una guía de referencia*. Córdoba. Retrieved from [https://www.academia.edu/29575904/Escribir\\_a\\_trav%C3%A9s\\_del\\_Curr%C3%ADculum\\_Una\\_gu%C3%ADa\\_de\\_referencia](https://www.academia.edu/29575904/Escribir_a_trav%C3%A9s_del_Curr%C3%ADculum_Una_gu%C3%ADa_de_referencia)
- Bermeosolo B, J. (2010). *Psicopedagogía de la diversidad en el aula. Desafíos a las barreras en el aprendizaje y la participación*. México: Alfaomega. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/264077880/Psicopedagogia-de-La-Diversidad-en-El-Aula-Desafio-a-Las-Barreras-en-El-Aula-Bermeosolo>
- Bourdieu, P. (2010). Altillo.com. Retrieved from El campo científico: <https://www.altillo.com/exámenes/uba/cbc/psicologia/psico2010resbourdieu.asp>
- Chois, L. (2015). *Panorama de los Centros y Programas de Escritura en Latinoamérica*.
- Cuervo, C. (1999). *La profesión de fonoaudiología: Colombia en Perspectiva Internacional*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/2344/2/clemenciacuervocheverri.1998.pdf>
- Cuervo, C., & Florez, R. (2005). *El reglao de la escritura, como aprender a escribir*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Retrieved from [http://www.bdigital.unal.edu.co/43344/2/9587015355\\_Parte%201.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/43344/2/9587015355_Parte%201.pdf)
- Dwyer, K., & Davidson, M. (2012). *Is Public Speaking Really More Feared Than Death? Communication Research Reports*.
- Escoba, J., & Bonilla, F. (2009). *Grupos Focales: Una guía conceptual y metodológica*. In Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología (Vol. 9, pp. 51-67). Universidad del Bosque. Retrieved from [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf)
- Flórez, R., & Cuervo, C. (2004). *El lenguaje en la Educación. Una perspectiva fonoaudiológica*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Hamui Sutton, A., & Varela- Ruiz, M. (2013). *La técnica de grupos focales. Investigación. educ. médica [online]*, 2(5), 55-60. Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000100009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009&lng=es&nrm=iso)
- Hymes, D. p. (1996). *Acerca de la Competencia Comunicativa*. Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/20821/1/17051-53848-1-PB.pdf>
- McCroskey, L., McCroskey, J., & Richmond, V. (2002). *The Scholarship of Teaching and Learning: Contributions from the Discipline of Communication*. *Communication Education*, 51(4), 383-391.
- Molina N, V. (2015). *Panorama de los centros y programas de escritura en Latinoamérica*. (P. U. Cali, Ed.)
- Molina, V. (2015). *Panorama de los Centros y Programas de Escritura en Latinoamérica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Pérez E, P. Z. (2007). *Competencia en comunicación lingüística*. Madrid: Alianza.
- Richmond, V., & McCroskey, J. (1998). *Communication Apprehension, Avoidance and Effectiveness (5th ed.)*. (Pearson, Ed.)
- Trujillo, A. (2014). *Develar los orígenes de las diferencias comunicativas en el aula, un desafío necesario para el abordaje de la diversidad en ambientes académicos universitarios*. *Ciencia & Salud.*, 2(8), 49-54. Retrieved from file:///C:/Users/estudiantes/Downloads/386-Texto%20del%20art%C3%ADculo-948-1-10-20190610.pdf
- Trujillo, A., Torres, M., Ocoro, J., & Huertado, D. (2015). *Una experiencia que fundamenta la responsabilidad de la fonoaudiología educativa en la Universidad*. 15(2), 6-16. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5560679>
- Trujillo, A., Valencia, I., & Mejía, L. (2016). *Estado actual del modelo pedagógico de intervención fonoaudiológica en construcción del Centro de Escritura, Lectura y Oralidad Académica de la Universidad Santiago De Cali. Tesis Pregado Concluida*. Cali: Universidad Santiago De Cali.
- UNESCO. (2017). *Las políticas Educativas de América Latina y el Caribe*. Retrieved from [http://www.unesco.org/new/es/santiago/resources/single-publication/news/las\\_politicas\\_educativas\\_de\\_america\\_latina\\_y\\_el\\_caribe/](http://www.unesco.org/new/es/santiago/resources/single-publication/news/las_politicas_educativas_de_america_latina_y_el_caribe/)
- Zabala, A., & Arnau, L. (2008). *Como Aprender y enseñar competencias. 11 Ideas Claves*. Barcelona: Grau. Retrieved from <http://www.cca.org.mx/ps/profesores/cursos/depeem/apoyos/m1/Zabala%2011%20ideas%20clave.pdf>

