

Construcción de instrumento y validación para medir la percepción del servidor público sobre lo imprevisto

Ricardo Antonio Escobar- ricardo.escobar@esap.edu.co
Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), Manizales, Caldas, Colombia
María Beatriz Escobar Escobar -mbescobar@uniquindio.edu.co
Universidad del Quindío, Armenia, Colombia

Resumen: *Lo imprevisto adecuadamente abordado mejora la gestión de las entidades públicas se eligió para el estudio los servidores de los sectores de la salud, la educación y la administración de los departamentos de Caldas y del Quindío, municipios de Dorada, y Salamina por el Departamento de Caldas, por el Quindío, Calarcá y Montenegro. Objetivo: realizar la construcción de un instrumento y validarlo para medir la percepción del servidor público sobre lo imprevisto. Método: cuantitativa, puesto que se recurrió a métodos y estrategias estadísticas con la finalidad de correlacionar y analizar variables para dar respuesta a la validez y confiabilidad del instrumento, con la finalidad de que cumpla con criterios de medición. El estudio es de tipo correlacional, dado que persigue conocer si el nivel de correlación entre las variables hace posible la validación. Por otro parte, en cuanto a su temporalidad, es de carácter transversal o transaccional. Resultados: los ejercicios permitieron ajustar y corregir redacción, comprensión, lecturabilidad y significación que se encontraron en el momento. Conclusión: el instrumento queda validado y puede ser utilizado para conocer cómo se procede con los imprevistos en las instituciones públicas.*

Palabras clave: *funcionario público; Percepción; Construcción de la nación; Evaluación. (Thesaurus)*

Abstract: *The unforeseen, adequately addressed, improves the management of public entities. The servers of the health, education and administration sectors of the departments of Caldas and Quindío, municipalities of Dorada, and Salamina for the Department of Caldas were chosen for the study, through Quindío, Calarcá and Montenegro Objective: to carry out the construction of instruments and validation to measure the perception of the public servant about the unforeseen. Method: quantitative, since statistical methods and strategies were used in order to correlate and analyze variables to respond to the validity and reliability of the instrument, in order to meet the measurement criteria. The study is of a correlational type since it seeks to find out if the level of correlation between the variables makes validation possible. On the other hand, in terms of its temporality, it is of a transversal or transactional nature. Results: the exercises allowed to adjust and correct the writing, comprehension, readability and significance found at the time. Conclusion the instrument is validated and can be used to know how to proceed with unforeseen events in public institutions.*

Keywords: *Civil servant; Perception; Construction of the nation; evaluation. (Thesaurus).*

1 Introducción

Lo imprevisto adecuadamente direccionado favorece el desarrollo de modelos de gestión eficiente de colegios, hospitales y administración pública, en los que la metodología mejora las estrategias de planificación, selección y proyección de las entidades públicas. De ahí la importancia de garantizar lo que Fainsfein, (2015) considera como una estrategia de comunicación de las circunstancias de crisis y caos, caracterizada por la claridad, la eficiencia, la precisión y el adecuado uso de los canales y las vías para que la imprevisión no se reconozca como una barrera si no en calidad de peldaño para ascender y progresar.

La percepción del servidor público es relevante para que el concepto teórico reconfigure a partir de elementos subjetivos en los que pueden verse reflejados los sentimientos, las estructuras mentales e incluso algunos estados de ánimo que intervienen en la construcción de lo que implica lo impensado y lo imprevisto.

El punto de partida es una contextualización que implica situar al lector en el escenario de la investigación constituido por entidades públicas de salud, educación y administración local de los departamentos de caldas y Quindío. Esta ubicación geoespacial es pertinente para iniciar un proceso deconstructivo que desglosa la descripción del problema, indicando claramente sus causas, consecuencias e impactos más notorios en la administración de los imprevisos en dichas organizaciones, lo imprevisito como parte de las regulaciones políticas de las instituciones se asume en calidad de eje articulador de las mismas desde una cultura de la anticipación y prevención, más que en función de su afrontamiento cuando los acontecimientos repentinos suceden.

Lo imprevisito en las organizaciones públicas, se define desde la transversalidad del concepto y se desglosa desde su importancia para comprender las dinámicas del cambio y de transformación. la imprevisión como dominio teórico se explica desde el marco de la Neoinstitucionalidad que es un enfoque novedoso en el que se acentúa la necesidad de empoderar la participación de los actores institucionales para generar procesos de liderazgo y desarrollo democrático. lo imprevisito a partir del ejercicio de capacidades como la resonancia, la resiliencia, el compromiso la responsabilidad y la resonancia en el contexto de los nuevos liderazgos que tienen como punto de quiebre la necesidad para asumir las actitudes las aptitudes y valores proactivos hacia la imprevisión como una apuesta para la mejora continua.

Las entidades públicas colombianas son organizaciones estructuradas de manera sistémica caracterizadas por la presencia constante de interdependencia, vínculos interacciones y enlaces que la muestran como unidades de administración y de gestión que piensan, sienten, actúan, aprenden y prestan servicios a la comunidad. La planificación el desarrollo de estrategias de control vigilancia evaluación y capacitación de talento humano es el hilo conductor de todas sus actividades, pero hay eventos circunstancias hechos y situaciones que se escapan a los modelos que determinan los componentes principales de la misma. En esta esfera de lo no planificado es donde operan los imprevisitos que se asumen como acontecimientos repentinos, amenazas, riesgos y vulnerabilidades que están latentes o explícitas y que suelen presentarse de manera abrupta, intempestiva y sin anticipación previa.

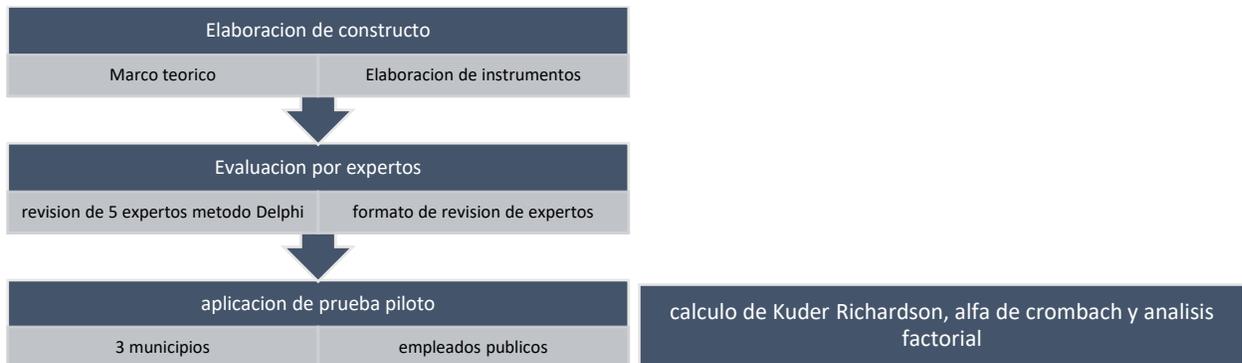
Las crisis que pueden generarse en las instituciones públicas como consecuencia del entrecruzamiento de las falencias y debilidades ligadas a los desequilibrios e inestabilidades originadas por lo imprevisito, se encuentran articuladas y enlazadas a lo que Simbaqueba Moreno., (2016) Identifica como el paradigma clásico burocrático, en el que la nueva gestión pública emerge como una alternativa de solución a las dificultades que plantea la descentralización, la baja calidad de los servicios, el uso poco asertivo de las tics y en general lo que impone barreras de comunicación del gobierno nacional con sus niveles departamentales, locales y comunitarios que mejora la percepción.

Las técnicas para recolectar la información están en coherencia con el enfoque de investigación acción, orientadas hacia la captura de significados de sentidos interpretaciones de la realidad y otros aspectos relevantes para construir una percepción sobre la gestión pública y lo imprevisito. Se siguieron los criterios que soportan desde el punto de vista de la ética, la utilización del consentimiento informado y otros aspectos garantes de que los resultados no lesiones la dignidad, la privacidad y la intimidad de las personas participantes en el proyecto.

El instrumento de registro como la entrevista a profundidad se adaptan a las características de la muestra que son los servidores públicos conformado por las entidades públicas y de gobierno de la ciudad de Manizales y otras cabeceras municipales del departamento de Caldas y Quindío.

Para la validación se siguen los pasos de instrumento unidimensional

Figura 1. Secuencia de pasos de la validación de instrumentos elaboración propia



Fuente: Creación propia

Instrumento

Entrevistas en profundidad

La entrevista en profundidad es una herramienta metodológica muy importante para suplir deficiencias de información, en el caso de las ciencias administrativas, se convierte en un aspecto fundamental para ampliar la masa de datos disponibles acerca de los fenómenos que estas comportan. (Sordini, 2019) considera que la técnica permite recuperar la voz de los entrevistados, escuchar un discurso en el despliegue de la práctica institucional, siendo esta un instrumento de carácter reconstructivo. (Ulloa Martínez & Mardones Barrera, 2017) señala que la organización flexible y abierta es un factor científico de alto impacto que tiene su origen en el “focused interview” adjudicado a Robert Merton y su colega Patricia Kendall que propicia una situación cara a cara para sostener una conversación con un propósito, en una relación asimétrica donde el soporte es la palabra y la interactividad un elemento clave para el intercambio y la significación.

Tabla 1. Propuestas de modelos teóricos

Autor	Cita	Propuesta
ONU	(ONU, 2011)	Elegir un lugar adecuado, planificar la entrevista, introducción reglas y consentimiento informado, relatos, formular preguntas abiertas, formular preguntas complementarias, permitir información adicional y evaluar destacando lecciones aprendidas.
Ibertic	(Ibertic, 2020)	Acentuar la responsabilidad del entrevistador en la recolección de los datos, modificar la entrevista de acuerdo a la información recabada y a las necesidades del entrevistador, presentación del entrevistador y los propósitos, mantener un clima de confianza, preguntar para profundizar y comprender, buscar respuestas espontáneas yendo de lo particular a lo general, tener a la mano preguntas complementarias, ofrecer un espacio de reflexión al final de la entrevista, agradecer y destacar la importancia de los aportes.
Piza Burgos, Narcisca Dolores, Francisco Alejandro Amaiquema Márquez, y Gina Esmeralda Beltrán Baquerizo	(Piza Burgos et al., 2019)	Construir preguntas generales y de profundización, escuchar y registrar lo informado, elaborar cuestionamientos abiertos que favorezcan la percepción de los entrevistados, teniendo en cuenta que pueden aplicarse como biografías, grupos de enfoque o dirigidas a informantes especializados.
Duque, Hansel, y Edith T. Aristizábal Díaz-Granados.	(Duque & Granados, 2019)	El instrumento debe ser lo suficientemente flexible, se sugiere el uso de audio o video previa autorización del informante, evitar distracciones de parte del entrevistador o del entrevistado y asegurar que al gestionar la entrevista se logre la saturación de datos.

Fuente: Creación propia

Las contribuciones teóricas anteriores, muestran que la entrevista en profundidad es adaptable, integrado, personalizada y se alinea diferencialmente a las necesidades del contexto de investigación y a las características de los informantes en cada uno de los escenarios elegidos. La formulación de las preguntas es básica para generar la discusión, el diálogo y la comprensión, lo mismo que es pertinente que se le garantice al entrevistado un clima de reflexión profunda y subjetiva a cerca de sus opiniones, experiencias relatos y percepciones. Con base en estos aportes se sugiere el siguiente modelo propio para orientar la guía de la entrevista estructurada en esta investigación:

Tabla 2. Modelo propio para implementar la entrevista en profundidad en los tres escenarios

Planificación	<ul style="list-style-type: none"> -Retomar los objetivos de la investigación para elegir la ruta de preguntas. -identificar los objetivos específicos de la entrevista en profundidad con base en los propósitos del proyecto. - elaborar un mapeo para orientar la ruta de preguntas - formular preguntas abiertas de tipo generar y de profundización - alinear los interrogantes con las categorías de análisis de la investigación - informar a los entrevistados aspectos protocolarios como: fecha, hora, lugar y términos de la entrevista. 		
Aplicación	<p>Introducción</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elegir el espacio adecuado en términos de comodidad, ventilación, iluminación y privacidad, -Determinar el instrumento de grabación: audio o video. -Protocolizar consentimiento informado. -Definir las reglas de la entrevista 	<p>Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formular las preguntas con claridad. -Evitar incidir en las respuestas del entrevistado. -Sostener la motivación y la atención. -Proporcionar espacios para la reflexión, la aclaración o las observaciones puntuales. -Contra preguntar si es necesario 	<p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> -Propiciar espacios para la reflexión final. -Auto y co-evaluar la percepción y la sensibilidad durante el desarrollo de la entrevista. -Agradecer destacar y poner de relieve la participación del entrevistado. -Informar protocolariamente sobre el cierre de la entrevista
Sistematización	<ul style="list-style-type: none"> -Observar los audios u observar los videos de un modo general. -Afinar códigos para la clasificación y registro de los informantes. - transcribir los enunciados, relatos u opiniones siguiendo una demarcación alineada con las categorías de preguntas. - revisar la transcripción, evitando suprimir o agregar texto que no haya sido citado por el informante 		

Fuente: Creación propia

El modelo sugerido forma parte de la teoría sustantiva del proyecto y tiene en cuenta que la entrevista en profundidad convoca servidores públicos de tres escenarios institucionales diferentes: alcaldía, centros educativos y centros de salud. Estos aspectos son relevantes para orientar adecuadamente la aplicación de los instrumentos porque se trata de espacios donde la vivencia de las relaciones laborales puede configurar factores que singularizan la percepción del funcionario con respecto a lo imprevisto. Esto es importante para matizar la formulación de las preguntas y contra preguntas, puesto que, de esta forma, se garantiza que el trámite de la misma conserve su carácter dialógico, comunicacional, experiencial y espontáneo.

2 Metodología

Tipo de estudio

La investigación se enmarcó dentro de los criterios de la metodología cuantitativa, puesto que se recurrió a métodos y estrategias estadísticas con la finalidad de correlacionar y analizar variables para dar respuesta a la validez y confiabilidad del instrumento, con la finalidad de que cumpla con criterios de medición. El estudio es de tipo

correlacional, dado que persigue conocer si el nivel de correlación entre las variables hace posible la validación. Por otro parte, en cuanto a su temporalidad, es de carácter transversal o transaccional.

Participantes

La muestra fue de 15 participantes seleccionados de manera no aleatoria de tipo intencional para que la muestra fuera lo más heterogénea. Se recurrió a una muestra que fuera lo más heterogénea posible en cuanto funcionarios públicos. Bajo esta lógica se optó por seleccionar los participantes de 8 municipios cuatro de Caldas y cuatro del Quindío distinta dependencia administrativa, puesto que se esperó representatividad en cuanto a salud y educación también.

Plan piloto

El plan piloto se inició con la aplicación de un pre test, el cual consistió en la aplicación de la entrevista a profundidad la que fue aplicada una muestra de 15 participantes en 4 municipios. Este procedimiento fue llevado a cabo con la finalidad de evaluar la consistencia interna del instrumento, mediante la observación de las correlaciones de del instrumento, por medio del estadígrafo Alpha de Cronbach, el que permitió identificar y comparar las dimensiones observadas en el instrumento. Presentó una buena consistencia interna de los ítems, razón por la cual se decide continuar con dicho instrumento el proceso de validación.

Plan de análisis de instrumento.

Para iniciar el proceso de validación del instrumento entrevista a profundidad se recurrió a un tipo de validez de constructo; validez convergente y divergente. Se aplicó para dar convergencia el instrumento utilizado en el piloto, se recurrió al estadígrafo de confiabilidad, Alpha de Cronbach, puesto que es el más utilizado en la validación, se espera un valor superior o igual a los 0,6, para garantizar la confiabilidad. Los análisis fueron llevados a cabo por medio del software estadístico SPSS v.23.

3 Resultados

El análisis de los datos se hizo con ayuda de SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). De los 21 datos obtenidos se excluyó 1 porque la información no estaba completa en la base de datos (ver tabla 3).

Tabla 3. Resumen de procesamiento de datos

Casos	N	%
valido	20	95,2
Excluido	1	4,7
total	21	100

Fuente: Creación propia

El alfa de Cronbach del instrumento fue de 0,94, el cual es considerado adecuado, es decir, el instrumento refleja consistencia interna. El alfa de Cronbach en cada una de las categorías del instrumento se presenta en la tabla 4, los cuales variaron entre 0,61 y 0,77.

Tabla 4. Alfa de Cronbach para cada categoría

Categoría	Numero de ítem	Alfa de Cronbach
lo imprevisto	4	0,67
La percepción sobre lo imprevisto en la institución	3	0,71
Mirada sistémica de la gestión en las organizaciones públicas	4	0,65

Fuente: Creación propia

El análisis de cada uno de los ítems indicando su afecto en el alfa por categoría permitió identificar aquellos ítems que disminuyen este valor (ver tablas 5). Como se observa en la tabla 5, eliminado el ítem 3 de la categoría imprevisto el alfa de Cronbach aumenta a 0,65, y descartando el ítem 7 de la categoría la percepción sobre lo imprevisto en la institución el alfa de Cronbach aumenta a 0,72.

Tabla 5. Análisis del instrumento por ítem en la categoría conocimiento de la cognición

Categoría (Alfa de Cronbach) 0,71	Ítem	Medida de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación de elemento total corregido	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
lo imprevisto 0,61	1	27,43	12,18	0,38	0,24	0,66
	2	27,82	12,63	0,48	0,20	0,67
	3	27,85	12,17	0,41	0,21	0,66
	4	28,23	11,55	0,44	0,20	0,68
La percepción sobre lo imprevisto en la institución	5	10,24	3,72	0,42	0,22	0,67
	6	11,45	3,49	0,34	0,20	0,66
	7	10,45	3,66	0,44	0,21	0,65
Mirada sistémica de la gestión en las organizaciones públicas. 0,67	8	16,14	4,48	0,34	0,19	0,55
	9	15,56	5,13	0,42	0,25	0,57
	10	15,85	5,17	0,40	0,23	0,66
	11	15,99	5,71	0,48	0,20	0,55

Fuente: Creación propia

La tabla 6 presenta las correlaciones de las categorías del instrumento. Los coeficientes de Pearson dejan ver que existe una fuerte correlación entre todas las categorías del instrumento.

Tabla 6. Correlaciones entre categorías

	imprevisto	Percepción	Mirada sistémica
lo imprevisto	1		
La percepción sobre lo imprevisto en la institución	0,821	1	
Mirada sistémica de la gestión en las organizaciones públicas		0,714	1

**p 01

Fuente: Creación propia

4 Discusión

Validación de instrumentos

la validez y fiabilidad de los instrumentos en un modelo de investigación cualitativa como el empleado en este proyecto es de gran importancia para valorar integralmente el impacto de estos y su utilidad en función del logro de los objetivos investigativos y de todo lo que conlleva sus resultados como aporte a las comunidades científicas. En este sentido es importante resaltar algunos criterios señalados por el doctor (Martínez Miguélez, 2006) como: Coherencia interna, Consistencia externa, Comprensión, Capacidad predictiva, Precisión conceptual y lingüística, Originalidad, Capacidad unificadora, Simplicidad, Potencia heurística, Aplicación práctica, Contrastabilidad, Expresión estética.

En cualquiera de las circunstancias de investigación, el uso de instrumentos pone a prueba los realizado por (López Fernández et al., 2019) como rigor científico que es realmente garante de la rigurosidad y exactitud de los mismos, de tal forma que la confiabilidad y fiabilidad se evalué a partir de distintas estrategias en cada investigación o en cada proceso de selección y adecuación. El empleo de la investigación acción participación sugiere necesariamente examinar la evidencia intelectual racional que sucinta una interpretación, elementos que son válidos para analizar de qué manera las técnicas que recolectan la información cumplen con el propósito de acopiarla en su sentido cualitativo sin desvirtuar el aporte significativo de los sujetos que forman parte de la muestra.

En este contexto investigativo se utilizaron como procedimientos para comprobar la validez y fiabilidad de los instrumentos el concepto de expertos y el pilotaje, en el primero se acuden a especialistas en investigación para conocer sus observaciones y notas con respecto a cada una de las herramientas seleccionadas, lo segundo responde a un ejercicio práctico en el que se toma una sub muestra muy pequeñas de sujetos que no son incluidos en la investigación a quien se le aplica, la entrevista. Los resultados de este ejercicio se describen a continuación, analizando detenidamente el proceso y destacando las ventajas para la viabilidad de la inmersión en el campo.

Concepto de expertos:

El diseño y la implementación de los instrumentos para la recolección de los datos es un proceso fundamental dentro del modelo de investigación acción participación, puesto que, a través de este los sujetos que forman parte de la muestra contribuyen con sus ideas, opiniones pensamientos y puntos de vista acerca de lo imprevisto y sus efectos en las organizaciones educativas, de salud y de administración local. El concepto de expertos es un elemento que aclara, orienta, perfecciona y hace más comprensible, precisos y ajustados dichos instrumentos, de tal forma, que se cumpla con ellos los objetivo de la investigación.

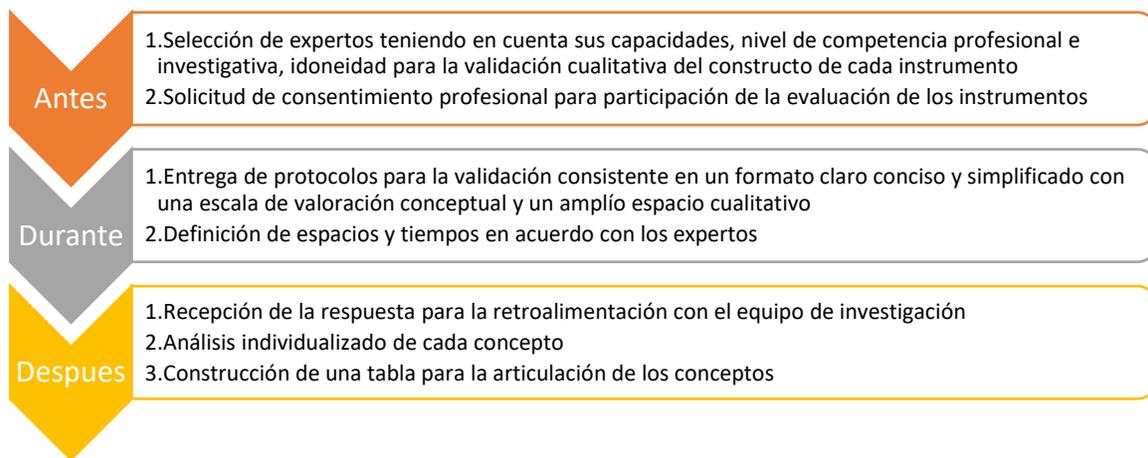
El perfeccionamiento del instrumento se basa según Cruz Ramírez & Martínez Cepena, (2012) en la consulta de las personas con profundos conocimientos sobre el objeto de estudio o de la investigación científica propiamente dicha, teniendo en cuenta su competencia profesional pericia y capacidad para proveer evaluar y ofrecer valoraciones y hacer recomendaciones viables. El juicio obtenido de parte de estos especialistas es pertinente y de peso epistemológico para pulir, depurar, filtrar, significar y aterrizar los conceptos, preguntas constructos instalados en la base organizativa de la herramienta para recolectar información.

Consultar expertos es una tarea compleja y que no puede tomarse a la ligera, considerando que en la óptica de (Garrote & Rojas, 2015) se trata de una opinión informada de personas reconocidas en la comunidad científica como calificadas para aportar una evidencia, un juicio o una valoración. De acuerdo con esta autora el ejercicio es pertinente para adaptar, significar y validar los contenidos o el ajuste de aspectos de orden cualitativo que dimensionen en el contexto de investigación la complejidad cognitiva las demandas comunicativas de los instrumentos analizados.

Garantizar la confiabilidad, la validez interna, la coherencia externa y la claridad de los instrumentos en investigación acción participación sugiere necesariamente un proceso de re significación de los mismos, de los interrogantes formulados en las entrevistas, de las guías para el trabajo con los grupos de discusión, con la intención de convertirlos en mediaciones que favorezcan la interacción entre los investigadores y los sujetos participantes, sobre la base de un clima de dialogo y de confianza que se genera cuando los contenidos, la presentación y los aspectos de comunicación de cada instrumentos son claros y comprensibles para ellos. El grado de conocimiento del especialista junto a su experiencia son dos elementos que sirven de base para la elección de un experto, los cuales pueden fortalecerse con los siguientes criterios aportadas por (Juarez-Hernandez & Tobon, 2018): voluntad de querer participar en el estudio, disponibilidad de tiempo, compromiso, años de experiencia en la temática estudiada y su capacidad de comunicación efectiva.

La fundamentación teórica expuesta conduce a construir una propuesta autónoma para la selección y vinculación de los expertos en la validación de los instrumentos, cuyos principales elementos se concretan en el grafico 2

Figura 2. Proceso de validación de expertos



Fuente: Creación propia

Con las personas que aplicaron para formar parte de los expertos en esta investigación se cumplieron cabalmente estos criterios, los que sin duda alguna, incidieron notablemente en la mejora de la entrevistas en profundidad a directivos.

Los resultados de las opiniones informadas, los comentarios, las observaciones y en general todo lo que aportaron para potencializar, fortalecer ajustar y mejorar dichos instrumentos se consolidan en el anexo 1 Lista chequeo retroalimentación evaluación de expertos.

En términos generales, el juicio de expertos se tradujo en una revisión precisa y detallada de los instrumentos citados en el párrafo anterior en cuanto a: claridad de los interrogantes, reacción adecuada, exactitud de los contenidos, validez de lo indagado con respecto al tema de investigación, ajuste de la complejidad cognitiva para evitar distorsiones y ambigüedades, extensión, abuso de cacofonías y otros aspectos de carácter formal que pueden en determinado momento confundir al entrevistado, desviar las intenciones de la observación y crear trabas en las prácticas conversacionales de los grupos de discusión.

Pilotaje:

La efectividad y confiabilidad de los instrumentos que se diseñaron dependen fundamentalmente de su capacidad de ponerse a prueba antes de implementarse con la muestra definida. En este sentido, Hernandez Sampieri, (2014) considera que es una fase muy importante que asegura la validez de los procedimientos para determinar su repetibilidad, confiabilidad, reproductibilidad. La aplicación de este tipo de pilotaje debe hacerse según los autores a una muestra pequeña de la población seleccionada para el estudio con características similares a las del grupo escogido para la muestra con el fin de replicar las condiciones y circunstancias que pueden encontrarse en la recolección de los datos.

La prueba piloto (PP) de acuerdo con Mora et al., (2015) se utiliza para efectuar aproximaciones reales a los proyectos de investigación a modo de simulacro previo que disminuye riesgos, sesgos y errores en el momento de su implementación definitiva y por ende permite ajustar estrategias y herramientas de manera simultánea con la capacitación de los colaboradores en el procesos. Es un ejercicio que favorece en pocas palabras: evaluar la calidad y la idoneidad de las técnicas e instrumentos, atenuar fallas con respecto a ambigüedad, extensión, redacción y finalmente asegurar que el concepto de fiabilidad sea un atributo significativo.

Es evidente que dentro de esta investigación la realización del pilotaje es un aspecto integrado a todo el proceso, dada su pertinencia, relevancia y utilidad, pretensión resaltada por Mora et al., (2015) cuando expresa “En otras palabras, la PP verifica si los sujetos de investigación comprenden el instrumento, si los ítems o preguntas son verdaderamente suficientes y claros, además de que se tiene oportunidad de evaluar la congruencia del lenguaje, redacción o adaptación cultural” (p. 171)”.

Lecturabilidad y comprensibilidad son dos características lingüísticas y de presentación semántica que se tienen en cuenta en el momento de verificar la validez y confiabilidad de los instrumentos, en este caso esta aseveración adquiere

una importancia mayor por tratarse de técnicas cualitativas diseñadas con base de preguntas abiertas que tienen como finalidad generar prácticas conversacionales con los participantes, ya sea de manera individual como en las entrevistas.

La idea fundamental es subsanar errores antes de aplicar el instrumento a la muestra y como señala Hernández et al., (2015) evitar dicotomías e incluso predecir algunos de los comportamientos humanos que pueden generarse en el instante de su implementación. En términos generales es “una prueba preliminar” (Hurtado de Barrera, 2010, p.786) que favorece la adaptación al contexto donde se aplican los instrumentos para conocer los eventos y sinergias que comporta la unidad de estudio seleccionada.

Se trata de un ensayo a pequeña escala que Gómez Bastar, (2012) concibe de gran importancia para “descubrir algún detalle que pueda afectar el desarrollo de la investigación”. (p12). La potencialidad de los estudios piloto es altamente reveladora y de acuerdo con Álvarez, (2011) muestra ventajas como: identificar problemas relativos a la adecuación de los instrumentos al logro de los objetivos de investigación, clarificar áreas de contenidos no definidas en las etapas previas descubrir nuevos aspectos o establecer marcos adecuados de participación. Estas especificaciones son relevantes para que el diseño, la implementación y la evaluación de los instrumentos sea consecuente con los criterios de confiabilidad, valides y coherencia interna y son indispensables en la recolección de los datos y en su posterior articulación a los resultados del proceso investigativo.

Estos aspectos señalados en teoría sirvieron de base analítica y operativa para realizar la prueba piloto de los instrumentos utilizados en esta investigación: entrevista a directivos, observación participante y entrevista focalizada los resultados del ejercicio permitieron ajustar y corregir algunos detalles de redacción, comprensión, lecturabilidad y significación que se encontraron en el momento del pilotaje. Todo esto, integrado al concepto de expertos que mejoro ostensiblemente la construcción de dichos instrumentos y potencializo acertadamente su idoneidad y calidad.

5 Conclusiones

La motivación de este estudio fue contar con un instrumento que permita medir la reacción a los imprevistos de los empleados públicos. En la literatura no existen otros instrumentos, de esta clase desde los componentes de la metacognición que son identificados en los diferentes marcos teóricos.

Para los investigadores contar con estos resultados permite conocer hacia dónde se deben enfocar las estrategias de manejo de los imprevistos en la función pública.

En el procesamiento de los datos, utilizando el SPSS, se evidenció que el alfa de Cronbach del instrumento fue de 0,94, lo que permite afirmar que el instrumento refleja consistencia interna.

Se concluye que el instrumento queda validado y puede ser utilizado para conocer cómo se procede con los imprevistos en las instituciones públicas.

Referencias

- Álvarez, C. A. M. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica* (primera). Universidad sur colombiana.
- Cruz Ramírez, M., & Martínez Cepena, M. C. (2012). Perfeccionamiento de un instrumento para la selección de expertos en las investigaciones educativas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 14(2), 167-179. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1607-40412012000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Duque, H., & Granados, E. T. A. D. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo: *Pensando Psicología*, 15(25), Art. 25. <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>
- Fainsfein, H. (2015). *La gestión de equipos eficaces* (Macchi).
- Garrote, P. R., & Rojas, M. del C. (2015). La validación por juicio de expertos: Dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística aplicada a la enseñanza de Lenguas*, 18, 12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6344619>
- Gómez Bastar, S. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (primera, Vol. 1). RED TERCER MILENIO

S.C.

- Hernández, D. J., Abellán, M. T., & Ortiz, J. J. G. (2015). Optimización de un cuestionario mediante un método Delphi y una prueba piloto. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 23.
- Hernandez Sampieri. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (6ta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA.
https://books.google.com/books/about/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N.html?hl=es&id=5A2QDwAAQBAJ
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Quirón Ediciones.
- Ibertic. (2020). *Entrevistas en profundidad guía y pautas para su desarrollo*. Proyecto regional de cooperación para la integración de la cultura digital en los sistemas educativos.
https://oei.org.ar/ibertic/evaluacion/pdfs/ibertic_guia_entrevistas.pdf
- Juarez-Hernandez, L. G., & Tobon, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista ESPACIOS*, 39(53).
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., Quintana Álvarez, M., López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-6572019000500011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Martínez Miguélez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1011-22512006000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Mora, E. A., Carrasco, A. A. S., Muñoz, V. P. M., Salinas, R. S., Huerta, S. C., Noriega, E. P., & Landeros-Olvera, E. A. (2015). Características de la prueba piloto: Revisión de artículos publicados en enfermería. *Revista de Enfermería Neurológica*, 14(3), Art. 3. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v14i3.212>
- ONU. (2011). *Pasos para la realización de entrevistas*. ONU. <https://www.endvawnow.org/es/articles/1139-pasos-para-la-realizacion-de-entrevistas.html>
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., Beltrán Baquerizo, G. E., Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Simbaqueba Moreno., N. (2016). Una aproximación a la nueva gestión pública en Bogotá. *Administración & Desarrollo*, 46(2), 200-218. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403473>
- Sordini, M. V. (2019). La entrevista en profundidad en el ámbito de la gestión pública. *Revista Reflexiones*, 98(1), 75-88. <https://doi.org/10.15517/rr.v98i1.33083>
- Ulloa Martínez, J. B., & Mardones Barrera, R. E. (2017, marzo 27). Tendencias paradigmáticas y técnicas conversacionales en investigación cualitativa en ciencias sociales. *Perspectivas de la Comunicación*, 10(1), 213-235. <http://www.perspectivasdelacomunicacion.cl/>

Anexo 1.

Lista chequeo retroalimentación evaluación de expertos

Instrumento formato de observación participante

Categoría	Indicadores	Preguntas	Promedio de Escalas					Concepto de expertos	Fortalezas	Acciones
1. lo imprevisto	Lo imprevisto es un concepto polisémico que sugiere reflexionar en una diversidad de situaciones, eventos, fenómenos, circunstancias y hechos que generan factores y variables que pueden en determinado momento alterar el funcionamiento de la organización y la implementación de su modelo de gestión administrativa. La incertidumbre, la complejidad, el caos, la inestabilidad y otras acepciones de la palabra convergen en la creación de contingencia no deseadas ni anticipadas que desafían las capacidades individuales e institucionales para asumir el cambio como una condición necesaria en la solución de la imprevisión para el logro de la mejora continua.							Bien planteado según experto		
		¿Qué significado tiene para usted la palabra imprevisto?	2	3	3	2		Formulación adecuada según consenso de los expertos	Ya están más perfiladas las preguntas en función de los	Se elimina justifique su respuesta.

		Justifique su respuesta								criterios fundantes.	
		De acuerdo con su percepción y conocimiento de la realidad institucional ¿Qué tipo de circunstancias o eventos pueden considerarse como imprevistos? Justifique su respuesta	2	3	3	2		Formulación adecuada según consenso de los expertos		Las preguntas demuestran claridad se logra comprender el sentido de las preguntas	Se delimita para mejorarla
		¿Qué debería conocer o saber un servidor público para actuar ante la ocurrencia de situaciones imprevistas? Justifique su respuesta	2	3	3	2		Formulación adecuada según consenso de los expertos			Se delimita para mejorarla
		¿En qué aspectos debería enfocarse la organización para preparar a los servidores públicos en el manejo de situaciones imprevistas? Justifique su respuesta	2	3	3	2		Formulación adecuada según consenso de los expertos			Se delimita para mejorarla
La percepción sobre lo imprevisto en la institución	La subjetividad, la autoconsciencia, los ajustes cognitivos y la capacidad de adaptación al cambio son algunos aspectos que están en la base de la percepción que un servidor público puede configurar acerca de lo imprevisto en el							Formulación adecuada según consenso de los expertos			No se toma ninguna acción.

	<p>desarrollo de los modelos de gestión organizacional. Se trata de un fenómeno de carácter individual y diferenciado que favorece la construcción de marcos representativos en los que se privilegia el conocer, el sentir, el comprender y el observar que como acciones para cada persona se asumen de manera distinta, así se estén interpretando hechos, situaciones o circunstancias que acontecen por igual en el entramado estructural y funcional de la institución. Por lo tanto, lo imprevisto opera como un factor potenciante de entornos perceptivos que en cada funcionario tienen un impacto distinto, pero que ameritan un abordaje sistémico, solidario y colaborativo de parte de los involucrados para darle una solución inmediata y eficiente.</p>								
		<p>La presencia de lo imprevisto en la organización donde usted labora: ¿En qué aspectos de su desempeño laboral y de su vida personal podría afectarlo? Si su respuesta es que no genera alguna afectación, ¿podría ampliar el argumento?</p>	2	3	3	2	<p>Formulación adecuada según consenso de los expertos</p>		<p>No se toma ninguna acción.</p>

		<p>Qué relación existe entre flexibilidad, creatividad y capacidad de respuesta inmediata en la solución pronta de lo imprevisto en la organización. Justifique su respuesta.</p>	2	3	3	2		<p>Pregunta de alta complejidad que requiere formación</p>		<p>Se replantea el interrogante por autoanálisis de los investigadores.</p>
		<p>De qué manera lo imprevisto en la organización puede ser aprovechado como alternativa para mejorar la prestación del servicio</p>	2	3	3	2		<p>Formulación adecuada según consenso de los expertos</p>		<p>No se toma ninguna acción.</p>
<p>Mirada sistémica de la gestión en las organizaciones públicas</p>	<p>Lo imprevisto suscita la capacidad de respuesta inmediata, eficiente y oportuna de las organizaciones públicas la cual debe mejorar el proceso de planeación, organización, dirección, control, verificación, evaluación, seguimiento y comunicación con el propósito de diagnosticar, proponer y ejecutar alternativas de solución que sean coherentes con la misión, la visión, y la filosofía institucional. Este es un proceso que implica un mapeo sistémico a través del cual es posible asumir lo organizacional como un todo complejo, interdependiente, interrelacionado y holístico. Todo lo que acontece en una</p>							<p>Sugiero cambiar el término “suscita” pues sugiere que ante lo imprevisto se da necesariamente una respuesta inmediata: desafía, reta</p>		<p>Se cambia el término por desafía.</p>

	dependencia, departamento, área o comité produce algún tipo de efecto en el contexto e incluso los estados de ánimo, los sentimientos, las emociones y los tejidos socio afectivos del servidor público tiene alguna relevancia y pertinencia no solo en la prestación del servicio sino en la calidad del modelo de gestión.									
		¿Cómo se visualiza usted como funcionario en el contexto de toda la organización?	2	3	3	2		Formulación adecuada según consenso de los expertos		No se toma ninguna acción.
		¿Qué relación existe para usted entre interdependencia organizacional y lo imprevisible?	2	2	2	2		Puede especificarse más para que quede más entendible		Se elimina
		¿Qué es para usted un mapeo sistémico?	1	2	2	1	x	Alta complejidad, requiere formación en complejidad		Se elimina
		¿Qué debería contener un modelo de gestión para dar respuesta inmediata y planificada a la imprevisión?	2	3	3	2		Se presta para ambigüedades, a no ser que tenga pistas de orientaciones, por ejemplo, cuando pregunta por lo que debe contener un modelo.		Se reformula por decisión de los investigadores

Fuente: Creación propia