

**DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIO DE ASESORÍA Y CONSEJERÍA  
FONOAUDIOLÓGICA PARA DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DE  
ESTUDIANTES DE PREESCOLAR.**



**AUTORA:  
VALERY DAYAN BECERRA RAMÍREZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE FONOAUDIOLOGÍA  
BOGOTÁ. D.C  
Diciembre 2021**

**DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIO DE ASESORÍA Y CONSEJERÍA  
FONOAUDIOLÓGICA PARA DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DE  
ESTUDIANTES DE PREESCOLAR.**



**AUTORA:**  
**VALERY DAYAN BECERRA RAMÍREZ**

**DOCENTE ASESOR:**  
**SONIA GLADYS BERNAL RODRÍGUEZ**  
**MAGDALENA DELGADO MORENO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE FONOAUDIOLOGÍA**  
**BOGOTÁ D.C.**  
**Diciembre 2021**

## Tabla de Contenido

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Introducción                                       | 12 |
| Capítulo 1. Descripción General de Proyecto        | 14 |
| 1.1 Problema de investigación                      | 15 |
| 1.2 Objetivo                                       | 17 |
| 1.3 Justificación                                  | 17 |
| Capítulo 2. Marco de Referencia                    | 19 |
| 2.1 Marco Teórico                                  | 20 |
| 2.2 Marco Conceptual                               | 27 |
| Capítulo 3. Marco Metodológico                     | 29 |
| 3.2 Población                                      | 32 |
| 3.3 Procedimientos                                 | 33 |
| 3.4 Técnicas para la recolección de la información | 36 |
| 3.5 Técnicas para el análisis de la información    | 36 |
| 3.6 Consideraciones Éticas                         | 37 |
| Capítulo 4. Análisis de Resultado                  | 39 |

**¡Error! Marcador no definido.**

¡Error! Marcador no definido.

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Discusión y Conclusiones | 45 |
| Referencias              | 47 |
| Anexos                   | 54 |

## Índice de Anexos

|               |    |
|---------------|----|
| Anexo A ..... | 54 |
| Anexo B ..... | 55 |
| Anexo C ..... | 56 |
| Anexo C ..... | 57 |
| Anexo C ..... | 58 |
| Anexo C ..... | 59 |
| Anexo D ..... | 60 |
| Anexo E ..... | 61 |

“La expresión siempre se antepondrá a la habilidad. Lo sencillo caminara delante de lo complejo. Dado el caso de que algo extremadamente complicado asalte por sorpresa, se sabe que únicamente puede estar organizado a base de formas simples. Descubriendo estas estructuras elementales, se podrá formular incluso lo más complejo dominarlo y pacientemente promover la habilidad para reproducirlo con destreza”

Rafael Torres citado en Serrano & Blazquez.( 2018)

## **Agradecimientos**

Al gran investigador de investigadores, agradezco por la fuerza y valentía que me dio para terminar este maravilloso proyecto, por permitirme conocer más de cerca el campo de la investigación, los retos, desafíos y satisfacción que esta conlleva: DIOS

A la coordinadora de investigaciones: Gloria Rodríguez por darme la oportunidad de pertenecer al programa joven investigador, guiarme y formarme en este campo.

A mis docentes, que me dieron un voto de confianza, gracias por la paciencia, las enseñanzas y todo lo aprendido durante este proceso: Sonia Bernal, Magdalena Delgado y Yenny Rodríguez, hoy puedo decir que sé un poco más sobre investigación.

Agradezco a las Madres, Padres y Docentes de las instituciones de los municipios del Tolima, Bolívar Y Cauca, sin ellos no hubiese sido posible realizar este proyecto.

## **Resumen**

El presente proyecto de innovación tuvo como objetivo diseñar una ruta de asesoría y consejería Fonoaudiológica dirigido a padres y estudiantes de preescolar, conto con la participación de tres docentes y dos madres de familia. Se utilizó la metodología Desing Thinking, la cual fue fundamental para el desarrollo del proyecto, ya que, esta se basa en proyectar nuevos cambios para descubrir necesidades de una población (Serrano & Blázquez. 2018), El proyecto se dividió en cinco fases: la 1ª. Consistió en realizar una búsqueda de antecedentes que permitió identificar la problemática, posteriormente se contactó a los docentes y padres de familia quienes voluntariamente participaron en el proyecto de innovación, se aplican entrevistas semiestructuradas con el fin de conocer las principales necesidades de la población; la 2ª: una vez identificadas las necesidades de la población, se determinaron las principales problemáticas por medio de una matriz; la 3ª: consistió en dos reuniones con Fonoaudiólogas con experiencia en contextos educativos y dos reuniones focales con docentes y padres de familia con el fin de generar múltiples ideas para dar solución a la problemática identificada; la 4ª: fue la fase en la que se materializaron las ideas en un prototipo, ruta de servicio de asesoría y consejería Fonoaudiológica, se diseñaron tres rutas de asesoría y de consejería adaptadas a las necesidades, capacidades y accesibilidad con las que cuenta cada población y una cuarta ruta la cual fue diseñada para implementarse de forma presencial; y por último la 5ª: se implementó el modelo con la población el cual permitió que los usuarios lo evaluarán y posteriormente se realizar correcciones y descubrir errores y aciertos, este tipo de proyectos permite observar que la profesión de Fonoaudiología puede llegar a

posicionarse en lugares de difícil acceso, aportando no solo a la población sino abriendo camino en el campo profesional.

## **abstract**

The objective of this innovation project was to design a speech therapy counseling and counseling route for parents and preschool students, with the participation of three teachers and two mothers. The Desing Thinking methodology was used, which is fundamental for the development of the project, since it is based on projecting new changes to discover the needs of a population Serrano & Blázquez. (2018), The project was divided into five phases: the 1st. It consisted of conducting a background search that allowed the identification of the problem, then teachers and parents who voluntarily participated in the innovation project were contacted, semi-structured interviews were applied in order to know the main needs of the population; the 2nd: Once the needs of the population were identified, the main problems were determined by means of a matrix; the 3rd: consisted of two meetings with speech therapists with experience in educational contexts and two focal meetings with teachers and parents in order to generate multiple ideas to solve the identified problems; the 4th: consisted of two meetings with teachers and parents in order to generate multiple ideas to solve the identified problems; the 3rd: consisted of two meetings with speech therapists with experience in educational contexts and two focal meetings with teachers and parents in order to generate multiple ideas to solve the identified problems; the 4th: was the phase in which the ideas were materialized in a prototype, a speech therapy counseling and counseling service route, three counseling and counseling routes were designed adapted to the needs, capabilities and accessibility of each population and a fourth route which was designed to be implemented in person; and finally the 5th phase: The model was implemented with the population

which allowed the users to evaluate it and later corrections were made and errors and successes were discovered. This type of project allows to observe that the profession of Speech Therapy can be positioned in places of difficult access, contributing not only to the population but also opening the way in the professional field.

## **Introducción**

El presente proyecto de innovación tuvo como objetivo diseñar un modelo de servicio de asesoría y consejería fonoaudiológica para docentes y padres de familia de estudiantes de preescolar, en tres instituciones de los departamentos del Tolima, Cauca y Bolívar en Colombia. El proyecto buscó diseñar una ruta de asesoría y consejería con el fin de mejorar la accesibilidad, calidad y oportunidad en la prestación del servicio Fonoaudiológico.

La metodología usada fue el modelo Design Thinking (Serrano & Blazquez. 2018) Contó con la participación de docentes y padres de familia; con el propósito de conocer las necesidades y experiencias de los usuarios y encontrar soluciones reales a la problemática, generando múltiples ideas y posibles soluciones. El proyecto se dividió en cinco fases: 1ª. Se realizó una búsqueda de antecedentes que permitió identificar la problemática, posteriormente se contactó a los docentes y padres de familia quienes voluntariamente participaron en el proyecto de innovación, se aplicaron entrevistas semiestructuradas con el fin de conocer las principales necesidades de la población; 2ª: una vez identificadas las necesidades de la población, se determinaron las principales problemáticas por medio de una matriz; la 3ª: consistió en dos reuniones con Fonoaudiólogas con experiencia en contextos educativos y dos reuniones focales con docentes y padres de familia con el fin de generar múltiples ideas para dar solución a la problemática identificada; la 4ª: en la que se materializaron las ideas en un prototipo, modelo de servicio de asesoría y consejería fonoaudiológica, se diseñaron tres rutas de

asesoría y de consejería adaptadas a las necesidades, capacidades y accesibilidad con la que cuenta cada población, una cuarta ruta la cual fue diseñada para implementarse de forma presencial; y por último la 5ª: se implementó el modelo con la población el cual permitió que los usuarios lo evaluaran y posteriormente se realizaran correcciones y descubrir errores y aciertos.

El proyecto de innovación se decide realizar en zonas rurales, debido a la falta de acceso a los servicios de personal interdisciplinar en el contexto educativo y las dificultades que presentan los padres, docentes y estudiantes para el acceso oportuno a servicios de Fonoaudiología, debido a que, en la primera infancia los estudiantes desarrollan habilidades cognitivas, comunicativas de lenguaje, lectura y escritura que les permite interactuar y crecer como individuo que aporte a su contexto es por esto que los docentes y familiares deben tener herramientas que les permita apoyar los procesos que llevan a los estudiantes en el aula y fuera de ella.

De acuerdo con (Moreno, et al 2018), (Kruythoff et al. 2019) y (Humphrey et al. 2008) la profesión de Fonoaudiología está llamada a transformar sus servicios en la prevención promoción, atención y rehabilitación de manera integral respondiendo a las realidades sociales, ambientales y contextuales de la población específica que la ley atiende, realizar programas de intervención temprana centrados en los padres que puede ser efectivos.

## **Capítulo 1. Descripción General de Proyecto**

### **1.1.1 Pronostico**

Actualmente no existe una ruta que oriente al fonoaudiólogo a realizar asesoría y consejería, por tal motivo muchos de los profesionales que salen a ejercer su profesión no saben cómo manejar aspectos que implique asesorar o aconsejar a familiares o docentes como lo afirma Parkinson & Rae. (1996) “el terapeuta de habla y lenguaje a pesar de tener una formación en el pregrado sobre la asesoría y consejería, en su primer año graduado muestran una caída en el uso del servicio de consejería”, si no existe una guía o ruta que indique los pasos que debe seguir y que se debe hacer en una asesoría y consejería los profesionales seguirán omitiendo esta función sin saber cómo orientarla. Por otra parte, algunas investigaciones resaltan la función de asesoría y consejería, presentando lineamientos a tener en cuenta, sin embargo, es muy escasa la evidencia que se tiene en ámbitos educativos.

### **1.1.2. Control al pronóstico**

Es deber de los profesionales de Fonoaudiología generar cambios que mejoren los servicios que esta profesión ofrece, partiendo de realizar mejoras en la función de asesoría y consejería Fonoaudiológica, desde perspectivas innovadoras que traigan beneficios a nivel social, cultural, educativo y económico, que permita un reconocimiento y posicionar los servicios que ofrecen, por tal motivo, es necesario realizar una propuesta innovadora que mejore el servicio de asesoría y consejería Fonoaudiológica que brinde nuevas alternativas en la prestación del servicio ajustadas a las necesidades de la población.

### **1.1.3 Problema de investigación**

La innovación en procesos implica cambios en la mejora de la calidad, la producción o distribución de nuevos productos o sensiblemente mejorados. La Fonoaudiología es una profesión que presta servicios alrededor del ámbito de la comunicación humana y sus desórdenes y la función oral faríngea, en contextos de salud, bienestar social y comunitario y educación, según la (ASHA, 2016) es una profesión dinámica, y el alcance de su práctica es una realidad que cambia rápidamente en el cuidado de la salud, educación, y otros entornos, por lo tanto, los Fonoaudiólogos desempeñan su labor en diversos entornos trabajo en colaboración con otros profesionales para tomar decisiones acertadas en beneficio de la población.

El presente capítulo Inicia con el planteamiento del problema, en el cual se exponen los intereses investigativos de la autora, búsqueda de antecedentes sobre asesoría y

consejería fonoaudiológica en contextos educativos, diseños de proyectos, modelos de servicio al cliente, posteriormente la pregunta problema y objetivo de la investigación.

Con el fin profundizar sobre la temática de investigación, se realizó una búsqueda de 30 artículos de investigación en inglés y español, en revistas indexadas como EBSCOhost, PubMed, Dialnet, Scielo, American Psychological Association y American Speech-Language-Hearing Association (ASHA), Virtual Pro y NCBI. La búsqueda se dio a partir de los siguientes descriptores: speech therapy, advice, counseling, education, speech therapy services, Fonoaudiología, asesoría, consejería, servicios fonoaudiológicos, educación, para la búsqueda se utilizaron códigos booleanos como AND, OR, NOT, también se consultaron los repositorios de las universidades, Corporación universitaria iberoamericana, Universidad Manuela Beltrán, Escuela Colombiana de Rehabilitación, universidad de sucre y universidad del rosario.

A partir de los antecedentes revisados, se evidencia la necesidad mejorar la prestación de servicio de asesoría y consejería en Fonoaudiología, debido a que, no es posible evidenciar un modelo o ruta establecida para la prestación del este servicio. A continuación, se evidencia que:

En países más desarrollados existen programas que especializan al Fonoaudiólogo en el servicio de asesoría y consejería, con respecto a Colombia, no se evidencia ningún curso de posgrado que especialice al Fonoaudiólogo en dicha función, por consiguiente, tampoco es posible evidenciar información amplia sobre asesoría y consejería declarada por la ley 376 de 1997.

Por otra parte, algunas investigaciones resaltan la función de asesoría y consejería Fonoaudiológica, presentando lineamientos a tener en cuenta, sin embargo, es muy

escaza la evidencia que se tiene en ámbitos educativos, es por esta razón que para el presente proyecto de innovación se formuló la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar el servicio de asesoría y consejería fonoaudiológica en contextos educativos?

## **1.2 Objetivo**

**Objetivo General:** Diseñar un modelo de servicio de asesoría y consejería Fonoaudiológica para docentes y padres de familia de estudiantes de preescolar.

## **1.3 Justificación**

En la actualidad, para la prestación de un servicio o producto es importante analizar factores que ayudan a satisfacer la necesidad de un cliente o consumidor final, ya que se trata de resolver y atender necesidades, conflictos o problemas, en Colombia se encuentra la ley del Fonoaudiólogo (Ley 376 de 1997) que nombra las acciones y escenarios donde el profesional ejerce su labor, sin embargo, carece de profundizar y describir las funciones que cumple dentro de la asesoría y consejería.

Para generar cambios, es necesario descubrir y aplicar nuevos o mejorar los procesos, esto implica ampliar la visión de la profesión en torno a posicionarla, mejorar la oportunidad, calidad y accesibilidad de los servicios que ofrece. El pensamiento de diseño se ha utilizado en los últimos años para la solución de problemas no solo en ámbitos empresariales sino también en salud como: la medicina, enfermería, radiología entre otras, debido a su bajo costo y teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, usuarios o pacientes, son retos para las profesiones que brindan servicios de salud, de aquí que, el Fonoaudiólogo como trabajador de la salud debe explorar nuevos enfoques de tratamiento que sean prácticos y reflejen, la accesibilidad, oportunidad, calidad y

disponibilidad de servicios en entornos reales y que den solución a las necesidades de la sociedad.

Según Roberts et al (2015) pág.3 afirman que “los sistemas de salud deben desarrollar una capacidad más sólida para alinear mejor los servicios actuales y futuros: dónde, cómo, cuándo y con quién ocurre la salud. Los sistemas de salud exitosos tendrán la capacidad de innovar en la prestación de servicios que traspasen las fronteras organizativas, políticas, geográficas y sectoriales”.

Las empresas hoy en día optan por dar soluciones partiendo de la comprensión de las necesidades que tienen sus clientes, de allí parte el éxito del consumo de sus servicios. según la universidad (ESAN. 2019) Apple fue una de las primeras compañías en incorporarlo en el desarrollo de su estrategia, logrando unir diseño, tecnología y simplicidad a través de la experiencia de usuario, empresas como: IBM, MassMutual, Intuit, Zara, así como lo hizo Doug Dietz en ámbitos de salud, un diseñador industrial que trabaja con la compañía GE Healthcare, quien ofrece una experiencia de juego, modificando la máquina para hacer resonancias a niños, logrando reducir el miedo y la ansiedad por el examen.

El pensamiento de diseño se desarrolla teniendo en cuenta tres elementos fundamentales como: la viabilidad económica, la factibilidad tecnológica y el deseo de las personas. (Serrano & Blázquez. 2018) de manera que, en las zonas rurales de Colombia los servicios de salud son escasos y las instituciones no cuentan con la oportunidad de tener un Fonoaudiólogo apoyando los procesos de habilidades orales, lecto-escritas y comunicación en general. Partiendo de que los antecedentes reportan que no hay una ruta o modelo que oriente al profesional y a las instituciones para realizar

asesoría y consejería, de allí nace la idea de mejorar el servicio de asesoría y consejería Fonoaudiológica usando el pensamiento de diseño y enfrentar la inequidad que se presenta frente al servicio en zonas rurales, partiendo de lo que afirma (Kruythoff et al.2019). los profesionales en Fonoaudiología están llamados a transformar los servicios para la evaluación, intervención, prevención, promoción, asesoría y consejería de manera integral, respondiendo a las necesidades de la sociedad.

Sin una ruta establecida de asesoría y consejería no es posible posicionar la profesión de Fonoaudiología en distintos lugares, si los profesionales de Fonoaudiología no tienen claro un modelo o ruta que deben seguir para el servicio de asesoría y consejería como se puede exigir que se presten servicios que mejoren la disponibilidad, calidad, oportunidad y accesibilidad.

## **Capítulo 2. Marco de Referencia**

Entendiendo los tiempos en el que nos encontramos es necesario que la profesión de Fonoaudiología transforme la prestación y la regulación de sus servicios para asegurar oportunidad, calidad, cobertura y accesibilidad, además de la vigilancia e investigaciones y proyectos innovadores que lleven soluciones reales a las distintas poblaciones del país, por lo tanto, es necesario tener claridad sobre los conceptos a trabajar; el presente apartado expone los antecedentes que llevaron al problema y posteriormente se presentan los conceptos con los que se sustenta el proyecto de innovación.

## **2.1 Marco Teórico**

En este apartado se exponen investigaciones nacionales e internacionales, en las cuales se resaltan los aportes más significativos sobre la función de asesoría y consejería Fonoaudiológica. Fonoaudiología en contextos educativos, diseño de programas y rutas de innovación.

Según los procedimientos descritos para Fonoaudiología y de acuerdo con los documentos públicos ofrecidos por los países: Colombia, Puerto Rico, Canadá, España y Brasil, en cuanto a la función de asesoría y consejería. Achury et al (2015) se puede evidenciar que:

“En Colombia uno de los campos generales de trabajo del fonoaudiólogo es en la diseño, ejecución, dirección y control de programas fonoaudiológicos de prevención, promoción, diagnóstico, intervención, rehabilitación, asesoría y consultoría dirigidos a individuos, grupos y poblaciones con y sin desórdenes de comunicación; Asesoría en diseño y ejecución y dirección en los campos y áreas donde el conocimiento y el aporte disciplinario y profesional de la Fonoaudiología sea requerido y/o conveniente el beneficio social”.

En Puerto Rico en la Ley 77 de 1983, Ley para Reglamentar el Ejercicio de las Profesiones de Patología del Habla, Lenguaje, Audiología y Terapia del Habla, Lenguaje en Puerto Rico no están evidenciados los campos de acción ni las funciones que ejerce el fonoaudiólogo en relación con la asesoría y consejería. (Achury et al 2015)

En cuanto a Canadá, el Programa del habla y del lenguaje preescolar de Ontario permite que los niños reciban servicios, desde que nacen hasta que comienzan a ir a la

escuela. A ellos y a sus familias se les ofrecen evaluaciones y una amplia gama de servicios de tratamiento en distintas comunidades en toda la provincia, lo más cercanos posibles a sus hogares, este programa ofrece sus servicios de forma gratuita, y no hace falta que lo refiera un médico; También ofrece talleres que se realizan durante todo el año, de forma gratuita a los padres o cuidadores de niños con dificultades de habla y el lenguaje, otros servicios internos y talleres también están disponibles para los educadores de la primera infancia y los maestros de jardín de infantes. (Achury et al 2015).

Del mismo modo ofrecen un entrenamiento a padres y cuidadores, con el fin de asegurar que todos los niños que viven en los condados tengan mejor oportunidad de alcanzar su discurso completo, el lenguaje y el potencial de la comunicación, esto hace parte de la iniciativa del gobierno quienes buscan reunir recursos que permitan asegurar un programa integral de habla y lenguaje en preescolar, este programa tiene con objetivo la prevención e identificación temprana de los problemas y la ampliación de los métodos de tratamiento de los patólogos de habla y lenguaje y está brindando a través de una página web (Achury et al 2015).

En España según la Ley 44 de 2003, de ordenación de las profesiones en salud, afirma que son funciones del logopeda (fonoaudiólogos): Los diplomados universitarios en Logopedia, desarrollan las actividades de prevención, evaluación y recuperación de los trastornos de la audición, fonación y lenguaje, mediante técnicas terapéuticas propias de su disciplina (Achury et al 2015).

Por último, en Brasil, según Ley 6965 de 1981, la cual provee la regulación de la profesión de la Fonoaudiología y determina otras medidas. El fonoaudiólogo es un

profesional de grado completo en Fonoaudiología, trabaja en la investigación, prevención, evaluación y terapia del habla y lenguaje en el ámbito de la comunicación oral y escrita, el habla y la audición, así como la mejora de los estándares de habla y la voz, asesora establecimientos municipales, privadas o mixtas en el campo de la patología del habla (Achury et al 2015).

Según el perfil y competencias profesionales de Fonoaudiología en Colombia elaborado por Segura et al. (2014) en donde se describe el perfil que tiene el fonoaudiólogo para desempeñarse en las áreas del lenguaje, el habla, la voz, la audición, la función oral faríngea y procesos cognitivos, en ambientes de salud, bienestar social y comunitario, educación, se describen las competencias las cuales van orientadas a la promoción de la salud comunicativa, prevención de los desórdenes de la comunicación, evaluación diagnóstico de las condiciones de salud comunicativa, rehabilitación integral y seguimiento y monitoreo de los programas de salud comunicativa y sus determinantes, en relación con la función de asesoría y consejería no hay mayor información que permita guiar al profesional a realizar estas acciones.

En la investigación titulada: El emprendimiento Fonoaudiológico en el contexto educativo Gómez, J. (2018) se establecen acciones de: capacitación al talento humano, apoyo a terapeutas en el programa “Nido” brindando sugerencias en el manejo de usuarios, en el juego direccionado, estrategias que fomenten el habla y la promoción del no uso del chupo y presentar especificaciones relacionadas con la promoción de prácticas de cuidado con énfasis en la alimentación infantil saludable contemplar las adecuadas condiciones higiénico-sanitarias, sin embargo en esta investigación no se

evidencian las funciones de consejería que permitan tener contacto con los familiares (fonoaudiólogo-cliente).

Parkinson & Rae. (1996) noto que el terapeuta de habla y lenguaje en el reino unido, a pesar de tener una formación en el pregrado sobre la asesoría y consejería, en su primer año graduado muestran una caída en el uso del servicio de consejería, esto se debe al tipo de contexto donde se desempeñan laboralmente, en su mayoría contextos clínicos.

Por otro lado, Parkinson & Rae. (1996) afirma que en los inicios de la Fonoaudiología se resaltaba la importancia de sostener una buena relación con los usuarios o clientes, sin embargo, con el desarrollo de las nuevas tecnologías y la investigación con un enfoque médico, el profesional cambió el foco de atención de la relación terapeuta-usuario hacia una mayor preocupación por la aplicación de sofisticados instrumentos de diagnóstico y elaborados programas de formación.

A su vez en el estudio titulado: Phillips & Mendel (2008) afirman que, así como los médicos utilizan técnicas de asesoramiento para aumentar la eficacia de los tratamientos, los Fonoaudiólogos deben comprender y aprender a usar habilidades de asesoría y consejería en sus interacciones, aunque los servicios de asesoría y consejería están dentro del alcance del quehacer fonoaudiológico, los fonoaudiólogos no están suficientemente capacitados para ofrecer dichos servicios.

En relación con la consejería Peña (2019) diseña una página web dirigida a la consejería a padres de niños “típicos” entre 2 y 6 años frente a su desarrollo comunicativo, debido a que no se encuentran investigaciones frente al desarrollo comunicativo de los estudiantes “típicos” o sin discapacidad, Peña (2019) afirma que

“Los retos de esta profesión es el desarrollo de la tecnología, herramientas digitales relacionadas con la Tele-Práctica permitiendo identificar y manejar alteraciones de la comunicación, a partir de recursos tecnológicos de las telecomunicaciones para ofrecer servicios a distancia”

Así mismo, Luterman (2020) quien examina el estado actual de la educación en consejería, determinan que los estudiantes y patólogos de habla y lenguaje (fonoaudiólogos) no están recibiendo suficiente capacitación en el asesoramiento de adaptación personal que implica como lo expresa la (ASHA 2016) reconocer y abordar las emociones del cliente, ya que los usuarios, docentes y sus familia tienen sentimientos fuertes que necesitan ser expresados y reconocidos, por el contrario estudios demuestran que los estudiantes y Fonoaudiólogos siguen aprendiendo y usando el asesoramiento informativo, el cual des empoderar a los clientes tenido el mandato de proporcionar información.

De acuerdo con lo reportado en las investigaciones, se puede afirmar que la Fonoaudiología está llamada a transformar sus servicios en la prevención promoción, atención y rehabilitación de manera integral respondiendo a las realidades sociales, ambientales y contextuales de la población específica que la ley establece, realizar programas de intervención temprana centrados en los usuarios que pueden ser efectivos.

En Colombia se evidencia la falta de acceso a los servicios de salud por parte de comunidades y territorios alejados de las capitales del país; por varias décadas los servicios de salud han estado influenciados por movimientos políticos, ideológicos, religiosos y económicos propios de la época, en su investigación (Pinilla, K. 2008) quien

citó a Hernández 1999) afirma que “Para el periodo de 1880-1936 existía atención en salud privada para ricos según capacidad de pago y salud para pobres a cargo de la Iglesia u organizaciones de beneficencia. Todo esto dentro de un esquema en donde el estado se mantenía al margen y no actuaba por las necesidades sociales de salud de gran parte de la población” pag 18, es posible evidenciar que con el pasar del tiempo los cambios en cuanto al acceso a los servicios de salud parece ser que no han evolucionado desde esa época.

La Fonoaudiología es una profesión autónoma e independiente que presta servicios relacionados con su objeto de estudio, los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje, habla y la audición, las variaciones y las deficiencias comunicativas, bienestar comunicativo del individuo, de los grupos humanos y poblaciones, dentro de las áreas que desempeña el profesional para fines del proyecto de innovación, se destaca las acciones de asesoría y consejería.

En el documento titulado: Alcance de la practica en patología de habla y el lenguaje generado por la (ASHA. 2016) donde se define la amplitud de la práctica Fonoaudiológica en los dominios de la prestación de servicio, uno de los dominios es el asesoramiento, donde el Fonoaudiólogo brinda educación, orientación y apoyo a las personas, familias y cuidadores, incluye interacciones relacionadas con reacciones emocionales, pensamientos, sentimientos y comportamientos que resultan del vivir con trastornos de la comunicación.

A su vez (Parkinson & Rae, 1996) quien cita al Royal College of Speech and Language Therapists, (1991) afirman que la “consejería en el contexto de habla y lenguaje se describe como un mecanismo o proceso que ayuda a los individuos

en su exploración y aclaración de pensamientos y sentimientos para que puedan ver las dificultades de manera más objetiva y tomar sus propias decisiones”.

La asesoría y la consejería apoya a usuarios, cuidadores, docentes o clientes a encontrar sus propias respuestas frente a la situación comunicativa que se está presentando en cualquier etapa del ciclo vital, esta función permite comprender el tratamiento que se brinda a cada persona o grupo de personas, ya sea a través del autoaprendizaje, experiencias supervisadas o la consulta. (Lieberman. 2018).

Conocer a los clientes, usuarios, familiares, cuidadores, profesores, directivos entre otros, es esencial en la prestación de un producto o servicio, debido a que, esto permite que expresen la forma en la que desean ser atendidos. “El servicio al cliente es el elemento diferenciador entre una organización y otra, logrará la fidelización de sus clientes. Servicio al Cliente desde un enfoque comunicacional. La fidelización de clientes se logra por dos factores la calidad y el servicio” (Morataya, 2014, pág. 3). Así mismo, es necesario conocer factores a tener en cuenta en la prestación de servicios como: Accesibilidad, oportunidad, calidad y disponibilidad

## **2.2 Marco Conceptual**

En el presente apartado se presentan los conceptos con los que se sustenta el proyecto de innovación y se permite desarrollar la temática: asesoría, consejería, servicio, innovación, cliente, disponibilidad, accesibilidad, oportunidad y calidad.

Según la Asociación Estadounidense del Habla, el lenguaje y la Audición (ASHA. 2016) El papel del Speech and language therapist (SLP) o Fonoaudiólogo, en el proceso de asesoramiento incluye interacciones relacionadas con reacciones emocionales, pensamientos, sentimientos y comportamientos que resultan de vivir con el trastorno de la comunicación, el trastorno de la alimentación y la deglución o trastornos relacionados, brindar asesoría y consejería a padres, docentes y directivos sobre la aceptación, adaptación y toma de decisiones sobre la comunicación, la deglución y los trastornos relacionados. A continuación, se enuncian actividades dentro de la asesoría y consejería Fonoaudiológica:

1. Empoderar al individuo y la familia para tomar decisiones informadas relacionadas con la comunicación o problemas de alimentación y deglución.
2. Educar al individuo, la familia y los miembros de la comunidad relacionados sobre la comunicación o los trastornos de la alimentación y la deglución.
3. Brindar apoyo y / o grupos de pares para personas con trastornos y sus familias.
4. Proporcionar a las personas y las familias habilidades que les permitan convertirse en autogestores.
5. Discutir, evaluar y abordar las emociones y pensamientos negativos relacionados con la comunicación o los trastornos de la alimentación y la deglución.

6. Derivar a las personas con trastornos a otros profesionales cuando las necesidades de asesoramiento no sean las relacionadas con (a) la comunicación y (b) la alimentación y la deglución.

La consejería en el contexto de habla y lenguaje: se describe como un mecanismo o proceso que ayuda a los individuos en su “exploración y aclaración de pensamientos y sentimientos para que puedan ver las dificultades de manera más objetiva y tomar sus propias decisiones” Parkinson & Rae. (1996) quien cita al Royal College, (1991).

La innovación según el manual de Oslo Jansa (2010). “Implica la utilización de un nuevo conocimiento o de una nueva combinación de conocimientos existentes”

Según Arroyave (2019) pág. 3 “La prestación de servicios versa sobre una obligación de hacer para la ejecución de labores en razón de la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia, con la cual se acuerdan las respectivas labores profesionales”.

En cuanto a usuario o cliente Pineda (2014) pág. 7 asegura que “el cliente será cualquier persona que reciba o requiera un servicio, como la relación de entre un alumno y un profesor, un jefe y un subalterno; es decir cualquier relación interpersonal que conlleve un servicio a cambio”.

La disponibilidad: que hace referencia al grado con que un servicio fonoaudiológico está disponible siempre que los clientes necesitan

Accesibilidad: el grado con el que los clientes en general consiguen contactar al proveedor, período en que está disponible.

Oportunidad: posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. (Atributos de la Calidad en la Atención en Salud, 2021)

Por último “las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos” Díaz et al. (2013).

### **Capítulo 3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de innovación: innovación tecnológica**

Este tipo de innovación hace referencia al proceso por el cual se desarrollan nuevos productos (bienes o servicios), o procesos que pueden introducirse en los contextos productivos, sociales, culturales y políticos, para dar respuesta a necesidades específicas. Está dirigido a través de mejoras incrementales o radicales de los mismos. (Jordán Sánchez. 2011)

La innovación según el manual de (Oslo 2010) la innovación en procesos es aquella que requiere usar un conocimiento ya existente, aplicar uno nuevo o combinarlo con los ya existentes, la obtención de nuevo conocimiento se realiza mediante una o varias de las actividades, de allí que la innovación de procesos tiene como objetivo “mejorar la calidad o la producción o distribución de productos nuevos o sensiblemente mejorados” Oslo Jansa (2010). Es una innovación de proceso si está destinada a mejorar la eficiencia y/o la calidad de una actividad de apoyo básico.

Se usará la metodología de Design Thinking que según Madrigal et al. (2018).es relevante tanto para el diseño de productos, espacios y sistemas, como para tratar

“problemas abstractos”, como es el caso del diseño de servicios. Se basa en el diseño centrado en las personas.

Como lo manifiesta en su libro Serrano & Blázquez. (2018) el pensamiento de diseño se basa en proyectar nuevos caminos para cubrir necesidades de una población, comunicada o cliente final.

Este modelo propone cinco fases:

Empatizar: según Serrano & Blázquez. (2018) pág. 78 es una forma de conectar con las necesidades que tienen las personas, conocer su entorno, necesidades, puntos de vista, es clave la observación en su contexto inmediato, conocer el estilo de vida, interactuar y entrevistar a las personas, también es necesario experimentar sus entornos.

Definir: en esta fase se plantean todas las soluciones por obvias que sean y se escriben, se puede generar una lluvia de ideas o posit.

Afirma Serrano & Blazquez. (2018) “es la etapa que lleva a considerar todas las alternativas posibles de solución al problema, desde las más obvias hasta las más aventura-das, sin dar ninguna por sentada. Se trata de visualizar el futuro, lo que viene, no lo que ya hay” pág. 78

Idear: Es la fase donde se genera la mayor cantidad de posibles soluciones ante el problema o problemas identificados como lo menciona Serrano & Blazquez.( 2018) centrados en el problema a resolver, pero no se debe juzgar tempranamente” pág. 78“una herramienta ideal para esta fase es usar la lluvia de ideas y posit para plasmar todas las ideas que surgen.

Prototipar: Es una forma de materializar las ideas planteadas, con un bajo costo, el propósito no es crear un procesos acabado, se trata de dar forma a las ideas para obtener una retroalimentación de los usuarios o clientes y transformarlas rápidamente Serrano & Blazquez.( 2018) afirma que "Consiste en construir lo más rápido posible el producto o servicio realizando bocetos, maque-tas, modelos de espuma" pág. 78, en esta fase el investigador tiene la oportunidad de encontrar errores y rápidamente reestructurar el producto, servicio o proceso Serrano & Blazquez.( 2018) tambien aseguran que "Estos prototipos son sucios, baratos, incompletos y los utilizamos como una herramienta para pensar. Crean la oportunidad de descubrir nuevas ideas a un mínimo coste". pág. 79

Testear: Esta fase consiste en obtener retroalimentación de los usuarios sobre el producto, proceso o servicio con el fin de perfeccionarlo y poder obtener el diseño final "repetir el ciclo hasta tener más información del usuario, usando el prototipo generado, modificándolo, volviéndolo a probar con más gente y mejorándolo hasta llegar a su diseño final" Serrano & Blazquez.( 2018) pág. 79.

### **3.2 Población**

El proyecto de innovación se realizó en la ciudad de Bogotá y tres instituciones educativas de los municipios del Tolima, Bolívar y Buenaventura, cuatro docentes de preescolar y dos padres de familia apoyados de plataformas virtuales como WhatsApp y Zoom.

#### **Criterios de inclusión:**

- Docentes de aula preescolar
- Padres que tuvieran sus hijos en preescolar
- Instituciones públicas
- Instituciones en zonas rurales

#### **Criterios de exclusión:**

- Docentes de bachillerato
- Padres con hijos que cursen primaria o bachillerato
- Instituciones privadas
- Instituciones en zonas urbanas

### 3.3 Procedimientos

El Diseño de un modelo de asesoría y consejería Fonoaudiológica dirigido a padres y docentes de estudiantes en preescolar se realizó cumpliendo las siguientes fases:

**Fase Empatizar:** se determinó el planteamiento del problema y se establecen bases conceptuales las cuales sustentan el proyecto, se realiza el marco de referencia, se establecen las preguntas de la entrevista y se somete a validación por juez experta, se realizan los ajustes requeridos por la juez, posteriormente se establece contacto con la población vía WhatsApp y llamada telefónica, se envía solicitud a las instituciones educativas del Tolima, Bolívar y Cauca para realizar la investigación, se establece contacto con los docentes y padres de familia, se aplica la entrevista semiestructuras y se realiza un Mood Board el cual consiste, a través de imágenes o fotografías acercarse a conocer el problema a resolver. (Ver anexo B)

**Fase Definir:** se organiza la información en una matriz, identificando los problemas que presenta la población, se identifica que hay problemas de disponibilidad, accesibilidad, y oportunidad en los servicios de Fonoaudiología en contexto de educación, se realiza entrevista a 2 Fonoaudiólogas una con experiencia en instituciones públicas de la ciudad de Bogotá y una Fonoaudióloga con experiencia en zonas rurales, en paralelo se trabaja en el documento, se realiza la justificación y marco teórico.

**Fase Idear:** en esta fase se realizan dos (2) reuniones de grupo focal, con el fin de encontrar las soluciones a las problemáticas definidas en la fase anterior, se establece

el diseño de una ruta de asesoría y consejería que consta de pasos para mejorar el servicio de Fonoaudiología con las personas que han requerido el servicio y se crea un nuevo servicio para las personas que nunca han tenido la oportunidad de contar con el profesional, en paralelo se trabaja en el documento y se realizan ajustes al documento. (ver Anexo C) y (ver Anexo D)

**Fase Prototipar:** se materializa las ideas construidas por padres, madres y docentes de los departamentos de Tolima, Bolívar y Cauca, se realiza la ruta en el programa de power point, y se presenta a ruta a la población estudio, ellos brindan retroalimentación y sugieren agregar 2 pasos más a la ruta, la investigadora realiza el ajuste. (ver anexo E)

**Fase de Validación:** Es importante aclarar que se testeó con el fin diseñar una ruta lo mejor estructurada posible, sin embargo, es una fase, en la cual se puede seguir estructurando en futuras investigaciones, en esta fase se presenta la ruta con ajustes y se realiza una encuesta para conocer la percepción de la población, se realiza la ruta para el documento que se presenta como producto de la investigación ya que se llega a la fase de diseño, se realiza un diagrama de recorrido y se establece el documento. (ver anexo F), se finaliza el documento final, se finaliza el documento de asesoría y consejería, se elabora el artículo de investigación y el RAI.

### **Cronograma de actividades**

| DESCRIPCIÓN GENERAL |            | I Periodo (mayo a agosto 2021) |  |  |    |  |  |     |  |  |    |  |  | 2 periodo (septiembre a Diciembre 2021) |  |  |    |  |  |     |  |  |      |  |  |
|---------------------|------------|--------------------------------|--|--|----|--|--|-----|--|--|----|--|--|-----------------------------------------|--|--|----|--|--|-----|--|--|------|--|--|
|                     |            | I                              |  |  | II |  |  | III |  |  | IV |  |  | V                                       |  |  | VI |  |  | VII |  |  | VIII |  |  |
|                     |            |                                |  |  |    |  |  |     |  |  |    |  |  |                                         |  |  |    |  |  |     |  |  |      |  |  |
| Fase II             | Empatizar  |                                |  |  |    |  |  |     |  |  |    |  |  |                                         |  |  |    |  |  |     |  |  |      |  |  |
| Fase III            | Definir    |                                |  |  |    |  |  |     |  |  |    |  |  |                                         |  |  |    |  |  |     |  |  |      |  |  |
| Fase IV             | Idear      |                                |  |  |    |  |  |     |  |  |    |  |  |                                         |  |  |    |  |  |     |  |  |      |  |  |
| Fase V              | Prototipo  |                                |  |  |    |  |  |     |  |  |    |  |  |                                         |  |  |    |  |  |     |  |  |      |  |  |
| Fase VI             | Validación |                                |  |  |    |  |  |     |  |  |    |  |  |                                         |  |  |    |  |  |     |  |  |      |  |  |

Cronograma: elaboración propia

### **3.4 Técnicas para la recolección de la información**

Para la recolección de la información se realizó una revisión de la literatura la cual permitió conocer el estado de la Fonoaudiología frente a la función de asesoría y consejería y se realizó el documento de consentimiento informado el cual se envió a los participantes una vez se contactaron. (ver anexo A)

Posteriormente se realizó la entrevista a 3 docentes de las instituciones educativas de los departamentos de Bolívar, Tolima y Cauca, la entrevista estaba conformada por 10 preguntas y se realizó un Mood Board, donde se les pidió a los participantes que tomarán fotografías de las instituciones, esto permitió conocer el macro-contexto de las instituciones.

### **3.5 Técnicas para el análisis de la información**

El análisis de la información se realizó por medio focus group Hamui-Sutton & Varela-Ruiz. (2013) pág. 56 lo define como “un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos” por la plataforma zoom, conformado por 4 padres de familia y 2 docentes con el objetivo de obtener un feedback de la población, se testeó la propuesta de la ruta de servicio de asesoría y consejería fonoaudiológica por medio de un boceto (ver anexo C) y se modificó según las opiniones de los participantes.

### 3.6 Consideraciones Éticas

El presente proyecto de innovación, contó con la aplicación y manejo de consentimiento informado, al momento de iniciar las entrevistas con los participantes.

Según Barrios. (2009) “el consentimiento informado es un proceso, no solo un formato, que consiste en la manifestación expresa de una persona competente (cuya capacidad física, mental y moral le permite tomar una decisión) de participar en una investigación, en condiciones tales que pueda conocer los riesgos, beneficios, consecuencias o problemas que se puedan presentar durante el desarrollo de la investigación en la cual participa”

El diseño de un modelo de servicio de asesoría y consejería Fonoaudiológica para docentes y padres de familia de estudiantes de preescolar no requiere de procedimientos invasivos, por lo tanto, de acuerdo con la Resolución N° 008430 (4 de octubre de 1993) del Ministerio de protección social y salud, en el Artículo 11, no representará ningún riesgo potencial físico, psicológico, social, legal u otro para el bienestar de sus participantes.

De acuerdo con Principios éticos básicos como: el respeto a las personas, beneficencia y justicia según él informa de Belmont (1974), se determina que la investigación:

**Tipo de riesgo:** sin riesgo, debido a que no representará ningún riesgo potencial físico, psicológico, social, legal u otro para el bienestar de sus participantes

Entre los documentos claves para las consideraciones éticas se destacan:

**Autonomía:** Los participantes tendrán la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar si así lo deciden.

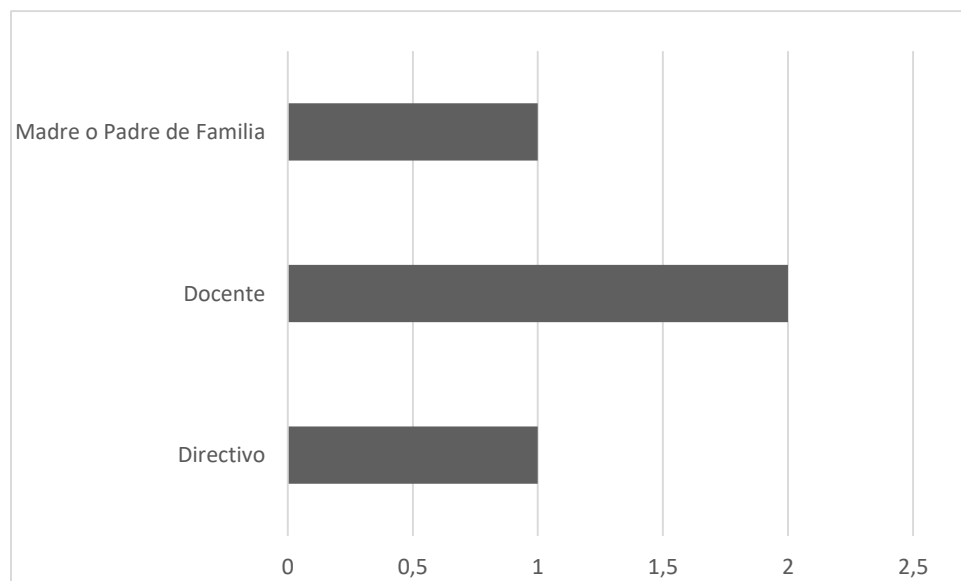
**Beneficencia y justicia:** Los beneficios que obtendrán los participantes serán orientados a mejorar la ruta de atención en el servicio de Fonoaudiología.

Se respetarán los principios de Integridad científica exigidos por la Declaración de Singapur (2010) Política de Ética de la investigación, Bioética e Integridad científica de Colombia (Resolución 0314 de 2018) la información recolectada en el proyecto de innovación será usada solo con fines académicos y serán protegidos de ser divulgados en redes sociales.

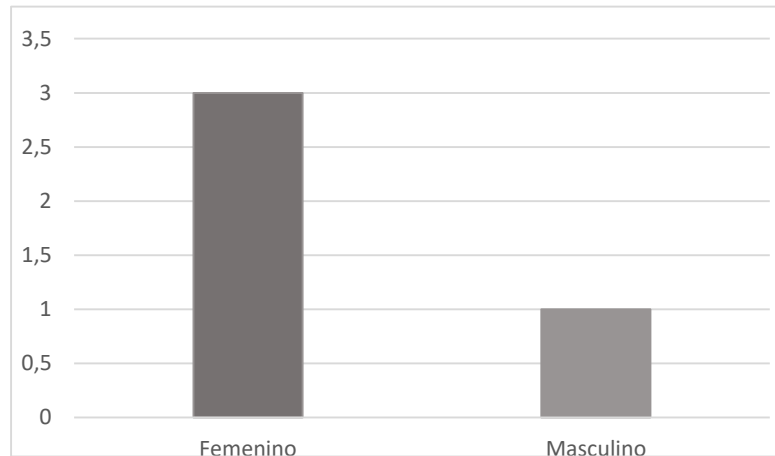
#### Capítulo 4. Análisis de Resultado

El presente proyecto de innovación diseño una ruta de asesoría y consejería partiendo de conocer la problemática y necesidades que tenía la población estudio, se ajustó la ruta a 3 municipios de Colombia como: Bolívar, Tolima y Cauca, con apoyo de plataformas tecnológicas como: zoom, video llamada por WhatsApp y llamada telefónica, se diseñó una cuarta ruta presencial y se plasmó por medio de un diagrama de recorrido. (ver anexo D) por último se aplicó una encuesta con el fin de conocer la percepción final de los participantes, a continuación, se presentan los resultados:

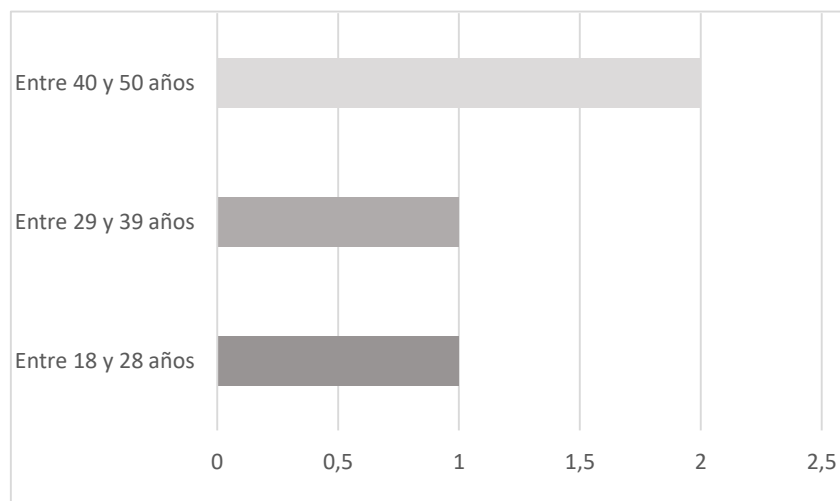
En cuanto al rol que cumplieron los participantes dentro de la investigación, el 25% pertenece a Madre o padre de familia, 25% a Directivo y 50% a Docentes



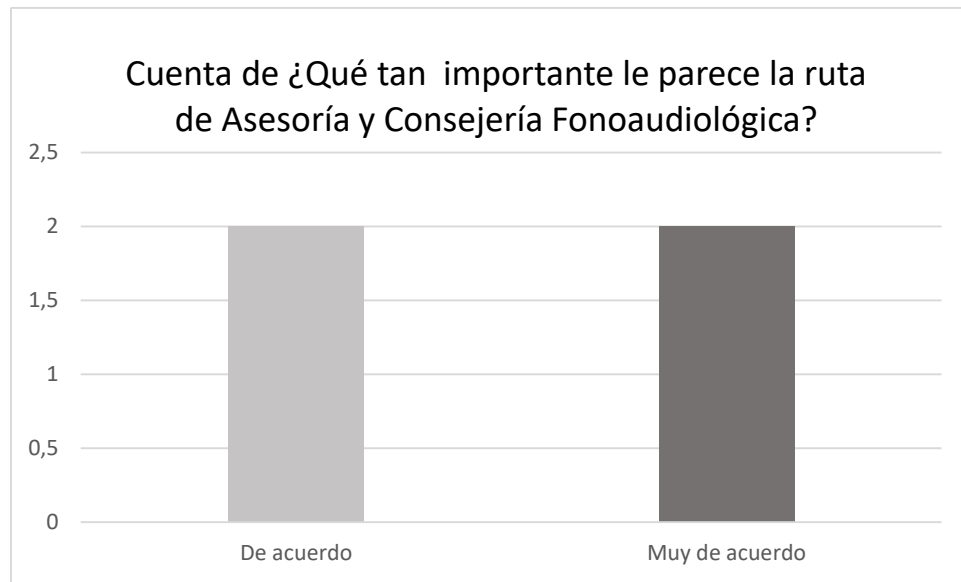
En cuanto al género el 75% de los participantes son mujeres y el 25% hombres.



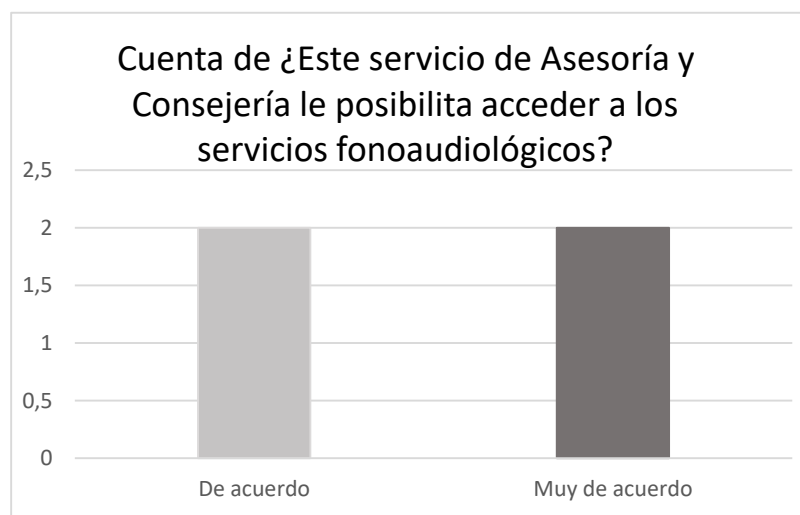
Los rangos de edad son: 25% entre 18 y 28 años, 25% entre 29 y 30 años y el 50% tiene una edad entre 40 y 50 años.



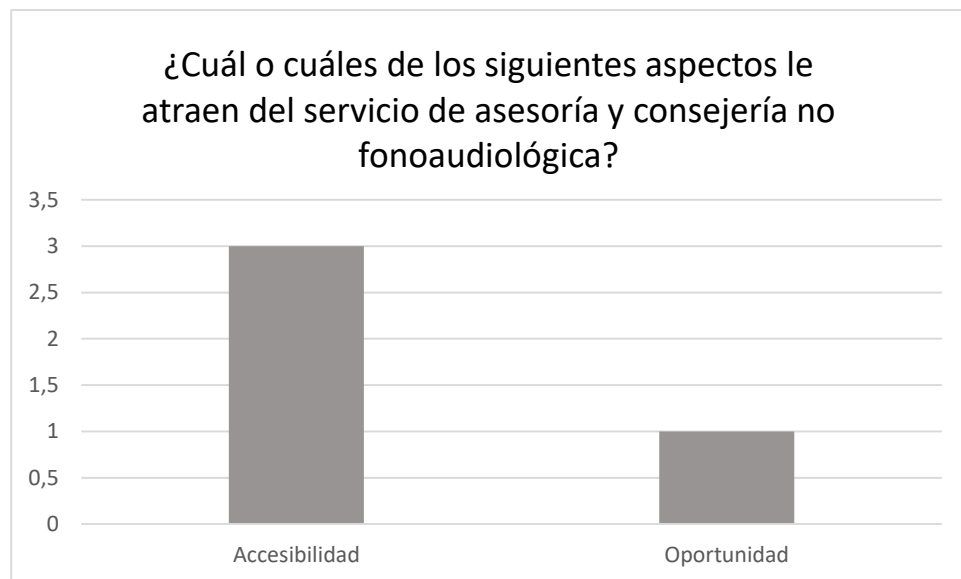
Ante la pregunta ¿Qué tan importante le parece la ruta de Asesoría y Consejería Fonoaudiológica? Se evidencio que el 50% está muy de acuerdo y el 50% está de acuerdo



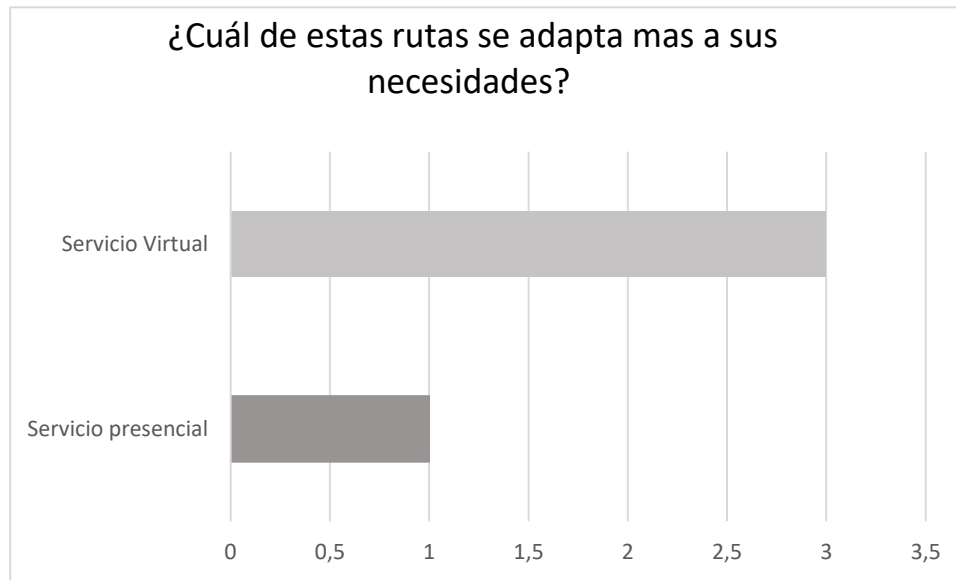
Se indago sobre la accesibilidad, se realizó la pregunta ¿Este servicio de Asesoría y Consejería le posibilita acceder a los servicios fonoaudiológicos? Y se identificó que el 50% está muy de acuerdo y el 50% está de acuerdo.



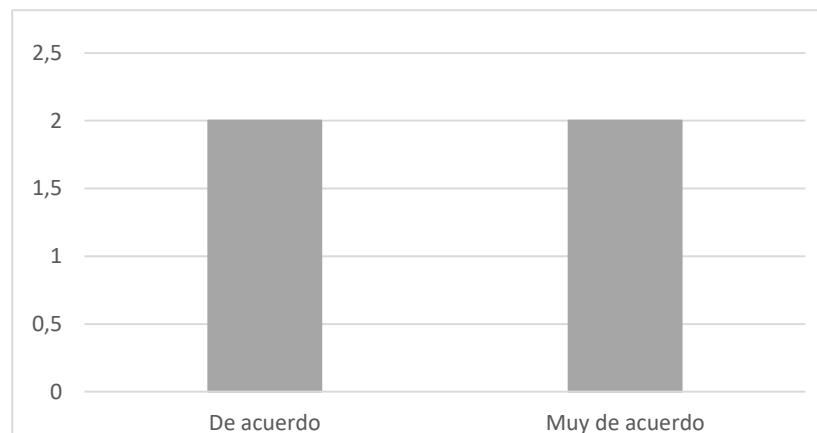
Teniendo en cuenta los aspectos del servicio mencionados en los grupos focales se indago sobre ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos le atraen del servicio de asesoría y consejería no fonoaudiológica? Y se evidencio que el 75% de los participantes les pareció importante la accesibilidad al servicio y al 25% la oportunidad, no hubo respuestas para calidad y disponibilidad.



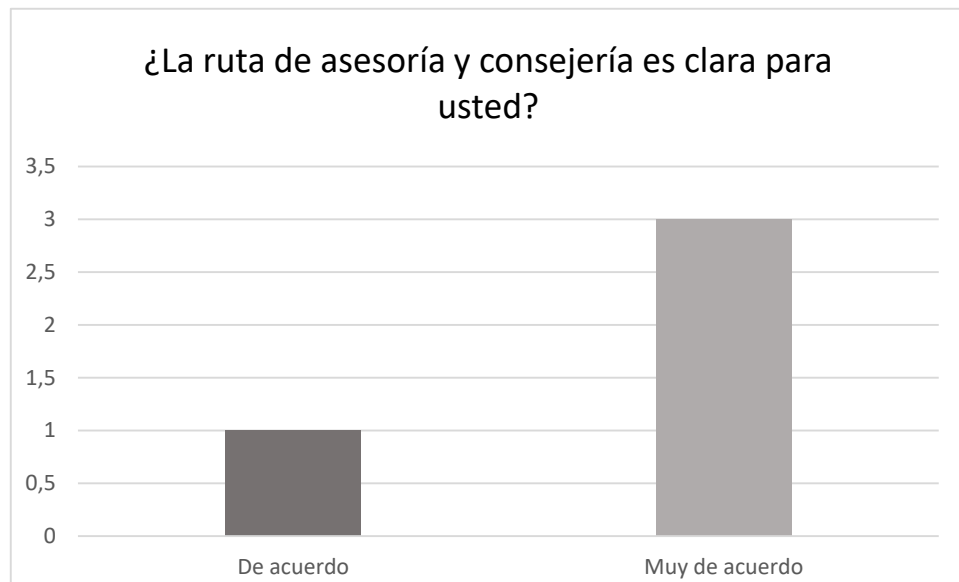
Se indago sobre el acceso al servicio de asesoría y consejería, se realizó la pregunta ¿Cuál de estas rutas se adapta más a sus necesidades? Se identificó que el 75% de los participantes requieren servicios por medio de plataformas virtuales y el 25% servicio presencial.



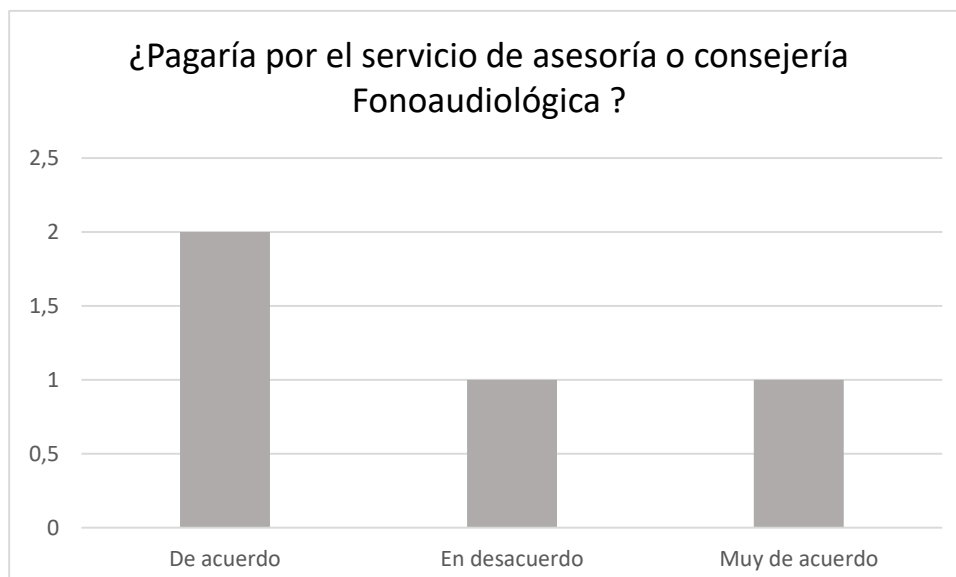
Ante la pregunta ¿Con la ruta de asesoría y consejería fonoaudiológica tiene la posibilidad de obtener los servicios que requiere sin que se presente retrasos en la disponibilidad del servicio? Se obtuvo el resultado del 50% muy de acuerdo y 50% de acuerdo.



Se indago sobre la claridad de la ruta y se realizó la pregunta ¿La ruta de asesoría Y consejería es clara para usted? Se identificó que el 75% de los participantes están muy de acuerdo y el 25% de acuerdo.



Partiendo de la base que el precio de este servicio le pareciera aceptable, se realizó la pregunta ¿Pagaría por el servicio de asesoría o Consejería Fonoaudiológica? Se evidencio que el 50% está de acuerdo, el 25% muy de acuerdo y el 25% en desacuerdo.



Por último, se realizó una pregunta abierta donde los participantes daban una opinión frente al proceso que se realizó ¿Tiene alguna sugerencia, duda, comentario o felicitación respecto a la ruta presentada? Se obtuvo los siguientes resultados:

Muy buen Trabajo

Felicitaciones

Ojala nos tengan en cuenta, para los proximos alumnos nuevos, ya que este grupo tubo poco interes en este programa que es tan importante para nuestros niños y docentes.

Me parece muy interesante

## **Discusión y Conclusiones**

En el último capítulo se presentan las discusiones del proyecto de innovación y las conclusiones del mismos, en relación con las discusiones se puede decir que:

La búsqueda de antecedentes permitió obtener un panorama amplio sobre el estado de las investigaciones de innovación en la función de asesoría y consejería fonoaudiológica, del mismo modo, permitió realizar un acercamiento respecto a la formación del Fonoaudiólogo en el pregrado para realizar asesoría y consejería, hallando una inseguridad de los mismos al realizar dicha función, por otro lado, se evidencia que los profesionales de posgrado en audiolología están siendo más capacitados para orientar a las familias, maestros y familiares. A partir de lo expuesto,

se considera importante realizar estudios que observen como se están capacitando los profesionales en las funciones de asesoría y consejería Fonoaudiológica en Colombia.

La fase de empatizar permitió indagar sobre las rutas de asesoría y consejería en Fonoaudiología, allí se identifica un vacío al no encontrar un modelo o ruta establecida en Colombia por lo que es importante desde la ley del Fonoaudiólogo poder actualizar y ampliar los procedimientos que el profesional realiza. En el diseño de la ruta se observó que la población colombiana carece de acceso a los servicios que hoy en día son básicos para la comunicación, acceso al conocimiento y aprendizaje como servicios eléctricos e internet, siendo estos un medio para que los estudiantes accedan al conocimiento y por consiguiente tengan desventajas en sus procesos de formación académica, de allí se hace un llamado a los entes encargados de proporcionar proyectos que no se tarden en ejecutar los proyectos propuestos por el ministerio TIC .

A partir del diseño de la ruta de asesoría consejería Fonoaudiológica se considera necesario capacitar al Fonoaudiólogo para la implementación de futuras investigaciones que se apoyen de la tecnología y permitan llegar a lugares de difícil acceso, este proyecto de innovación da lugar para continuar con el estudio y perfeccionarlo, es importante involucrar a personas de la ciudad para testar la ruta de forma presencial, con el fin de lograr evidenciar un panorama más amplio que abarque distintas necesidades de la población Colombiana.

Tras el análisis de este proyecto de innovación se puede concluir que hoy en día la población sigue desconociendo el rol del Fonoaudiólogo en escenarios de educación y en general, este proyecto permitió llevar la profesión de Fonoaudiología a lugares de difícil acceso lo que logra conseguir un posicionamiento de la profesión y genera una necesidad en la población, por consiguiente es posible que puedan contratar a Fonoaudiólogos que viven en sitios rurales y por la falta de oportunidades laborales trabajan en lugares retirados a sus hogares.

Este proyecto de innovación tuvo el objetivo de diseñar una ruta de asesoría y consejería Fonoaudiológica con el fin de mejorar la disponibilidad en el servicio, la accesibilidad, calidad y oportunidad, sin embargo, se reconoce la necesidad de trabajar con un equipo interdisciplinar para lograr ofrecer un servicio integral a la comunidad educativa, es importante que el Fonoaudiólogo se relacione con otros profesionales con el fin de beneficiar al máximo a población.

Finalmente, se puede concluir que este tipo de proyectos de innovación, logra identificar que la población colombiana requiere de intervención fonoaudiológica en todas sus áreas. La población estudio no tenía el conocimiento de las acciones que realiza el profesional, pero en el desarrollo del proyecto de innovación logran evidenciar las problemáticas que presentan y ahora tienen el conocimiento sobre a quien se pueden dirigir para encontrar soluciones a las dificultades de habla, lenguaje y comunicación.

## Referencias

- Atkins, C. P. (2007). Graduate SLP/Aud Clinicians on Counseling: Self-Perceptions and Awareness of Boundaries. *Contemporary Issues in Communication Science and Disorders*, 34(Spring), 4-11.  
<https://doi.org/10.1044/cicsd.34.S.4>
- Achury Delgado, S., Cifuentes Cuartas, I., Lasso Sanceno, C., & Páez Londoño, S. (2015). *Fonoaudiología en la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia de Cero a Siempre*,  
<https://n9.cl/7nugp>
- Acosta Rodríguez, V., Hernández, N., & Ramírez Santana, G. (2018). *La intervención en habilidades narrativas en alumnado con dificultades del lenguaje. Una oportunidad para el trabajo colaborativo entre logopedas, profesorado y familias*. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6880535>
- Álvarez Areiza, L. M., & Osorno Isaza, M. (2012). *Rol del Fonoaudiólogo en Instituciones Educativas en Ciclo Preescolar y Básica Primaria*. <https://arete.ibero.edu.co/article/view/366>
- Álvarez, B. (2005). *Fonoaudiólogos y profesores: lo que hay detrás de los problemas al trabajar juntos*. Scielo. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v4n1/v4n1a10.pdf>
- Amarillo, V. (2009). *Guía Práctica de Fonoaudiología*. <https://n9.cl/cdy9u>
- Arroyabe, J. F. (2019). *Concepto 57401 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública*,  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=91243>
- American Speech-Language-Hearing Association. (2016). *Scope of practice in speechlanguage pathology*. ASHA. [https://www.asha.org/policy/SP2016-00343/?utm\\_source=ashautm\\_medium=enewsletterutm\\_campaign=accessslp030916](https://www.asha.org/policy/SP2016-00343/?utm_source=ashautm_medium=enewsletterutm_campaign=accessslp030916)

- Baxter, S., Brookes, C., Bianchi, K., Rashid, K., & Hay, F. (2009). *Speech and language therapists and teachers working together: Exploring the issues*.  
[https://www.researchgate.net/publication/249822582\\_Speech\\_and\\_language\\_therapists\\_and\\_teachers\\_working\\_together\\_Exploring\\_the\\_issues](https://www.researchgate.net/publication/249822582_Speech_and_language_therapists_and_teachers_working_together_Exploring_the_issues)
- Blázquez, P., Serrano, M. (2018). *Design Thinking*. (1ª Ed.). ESIC.  
<https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/design-thinking?location=71>
- Bodea Hațegan, C. (2019). TALK - Language and literacy curriculum for pre-schoolers and school-age children: A programme to improve inclusion, scholastic achievement and social well-being (TALKCHIL). *Revista Română de Terapie Tulburărilor de Limbaj Și Comunicare*, 5(1), 3-7.  
<https://doi.org/10.26744/rtrtlc.2019.5.1.02>
- Business, E. G. S. of. (s. f.). *Design Thinking: Casos de empresas que lo aplicaron con éxito*. Recuperado 17 de noviembre de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/design-thinking-casos-de-empresas-que-lo-aplicaron-con-exito/>
- Chacón Rosero, J., Fajardo, L., & Murcia, G. (2009). *Construcción de un Paradigma de Acción Fonoaudiológica en la Educación*. <https://arete.ibero.edu.co/article/view/398/363>
- Calvo, M., Verdugo, M., & Amor, A. (2016). *La Participación Familiar es un Requisito*. *Revista Latinoamericana de educación inclusiva*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rlei/v10n1/art06.pdf>
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)

- Dew, A., Bulkeley, K., Veitch, C., Bundy, A., Gallego, G., Lincoln, M., . . . Griffiths, S. (2012). *Addressing the barriers to accessing therapy services in rural and remote areas. Disability and Rehabilitation*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23009191/>
- ESAN. (2019). *Design Thinking: casos de empresas que lo aplicaron con éxito*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/design-thinking-casos-de-empresas-que-lo-aplicaron-con-exito/>
- Flynn, P. (2012). *New Service Delivery Models: Connecting SLPs with Teachers and Curriculum*. <https://leader.pubs.asha.org/doi/10.1044/leader.scm1.15102010.22>
- Guía de Fonoaudiología*. (s. f.). calameo.com. Recuperado 16 de noviembre de 2021, <https://www.calameo.com/read/0033158268a800db1668d>
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La Técnica de Grupos Focales*, <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Jordán Sánchez, J. C. (2011). *La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing. Perspectivas* , 26.
- La entrevista, recurso flexible y dinámico*. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Lieberman, A. (2018). Counseling Issues: Addressing Behavioral and Emotional Considerations in the Treatment of Communication Disorders. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 27(1), 13-23. [https://doi.org/10.1044/2017\\_AJSLP-16-0149](https://doi.org/10.1044/2017_AJSLP-16-0149)
- Luterman, D. (2020). On Teaching Counseling: Getting Beyond Informational Counseling. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 29(2), 903-908. [https://doi.org/10.1044/2019\\_AJSLP-19-00013](https://doi.org/10.1044/2019_AJSLP-19-00013)

Ley 376, (1997) Por la cual se reglamenta la profesión de Fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio en Colombia. Congreso de la República de Colombia  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66195>

Milena, G. S. (2018). *El emprendimiento Fonoaudiológico en el contexto educativo*,  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20594/G%c3%b3mez%20Sastre-%20Jessica%20Milena%202018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Milena, G. S. (2018). *El emprendimiento Fonoaudiológico en el contexto educativo*,  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20594/G%F3mez%20Sastre-%20%20Jessica%20Milena%202018.pdf;jsessionid=FAEFED9680558E616A077DAA9FA31B7C?sequence=2>

Ministerio de Salud. (1993). *Resolución número 8430 de 1993*. Obtenido de Ministerio de Salud:  
[minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF](http://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF)

Olivares, J. V. (s. f.). *113270325-Manual-de-Intervencion-del-Fonoaudiologo*. Recuperado 17 de noviembre de 2021, de  
[https://www.academia.edu/7503672/113270325\\_MANUAL\\_DE\\_INTERVENCION\\_DEL\\_FONOAUDIOLOGO](https://www.academia.edu/7503672/113270325_MANUAL_DE_INTERVENCION_DEL_FONOAUDIOLOGO)

Olga Inés, B., Lizarazo Camacho, A., Sierra Bernal, L., Tibaduiza Bayona, Y., & Vargas García, M. (2020). *Lineamientos Fonoaudiológicos para la Atención del Paciente con COVID-19.*,  
[https://ccfonoaudiologos.co/files/LINEAMIENTOS\\_FONOAUDIOLOGICOS\\_COVID\\_19.pdf](https://ccfonoaudiologos.co/files/LINEAMIENTOS_FONOAUDIOLOGICOS_COVID_19.pdf)

Parkinson, K., & Rae, J. (1996). The understanding and use of counselling by speech and language therapists at different levels of experience. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1996-00688-004>

- Phillips, D. T., & Mendel, L. L. (2008). Counseling Training in Communication Disorders: A Survey of Clinical Fellows. *Contemporary Issues in Communication Science and Disorders*, 35(Spring), 44-53. [https://doi.org/10.1044/cicsd\\_35\\_S\\_44](https://doi.org/10.1044/cicsd_35_S_44)
- Pinilla, K. F. (2008). Prestación de servicios de salud en Colombia: Dilema entre el Estado y el mercado. *Iustitia*, 6, 163-182.
- Pineda Morataya, S. M. (2014). *Servicio al Cliente desde un Enfoque Comunicacional*. [http://www.repositorio.usac.edu.gt/2746/1/16\\_1121.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/2746/1/16_1121.pdf)
- Roberts, J. P., Thomas, F., Fisher, M., & Trowbridge, C. (2015). *A design thinking framework for healthcare management and innovation*. [sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S221307641500113X?via%3Dihub](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S221307641500113X?via%3Dihub)
- Rivera Triana, M., Sánchez Uribe, S., Neira, L., & Espitia, J. (2018). *Características Profesionales y Socio-laborales de Fonoaudiólogos Egresados de la Escuela Colombiana de Rehabilitación*. <https://repositorio.ecr.edu.co/bitstream/001/287/1/Caracter%20adsticas-Profesionales-Sociolaborales-Fonoaudiologos-ECR.pdf>
- Riley, J. (2002). Counseling: An Approach for Speech-Language Pathologists. *Contemporary Issues in Communication Science and Disorders*, 29(Spring), 6-16. [https://doi.org/10.1044/cicsd\\_29\\_S\\_6](https://doi.org/10.1044/cicsd_29_S_6)
- Roberts, J. P., Fisher, T. R., Trowbridge, M. J., & Bent, C. (2016). A design thinking framework for healthcare management and innovation. *Healthcare*, 4(1), 11-14. <https://doi.org/10.1016/j.hjdsi.2015.12.002>
- Serpa, J. J. (s.f.). *Manual de procedimientos del departamento de fonoaudiología*. [https://www.academia.edu/7503672/113270325\\_MANUAL\\_DE\\_INTERVENCION\\_DEL\\_FONOAUDIOLOGO](https://www.academia.edu/7503672/113270325_MANUAL_DE_INTERVENCION_DEL_FONOAUDIOLOGO)

- Segura Otálora, M., Molina Béjar, R., Corredor Matus, N., Dottor Dotor, L., Neira Torres, L., Mambrú, M., . . . Castellano Robayo, J. (2014). Perfil y Competencias Profesionales del Fonoaudiólogo en Colombia. [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Fonoaudiologia\\_Octubre\\_2014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Fonoaudiologia_Octubre_2014.pdf)
- Scope of Practice in Speech-Language Pathology*. (2016). American Speech-Language-Hearing Association. <https://www.asha.org/policy/sp2016-00343/>
- Spillers, C. S. (2007). An Existential Framework for Understanding the Counseling Needs of Clients. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 16(3), 191-197. [https://doi.org/10.1044/1058-0360\(2007/024\)](https://doi.org/10.1044/1058-0360(2007/024))
- Serrano Ortega, M., & Blazquez Ceballos, P. (2018). *Desing Thinking*. Madrid: ESIC, <https://www-alphaeditorialcloud-com.ibero.basesdedat{Citation}osezproxy.com/reader/design-thinking?location=3>
- Victorino, K. R., & Hinkle, M. S. (2019). The Development of a Self-Efficacy Measurement Tool For Counseling in Speech-Language Pathology. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 28(1), 108-120. [https://doi.org/10.1044/2018\\_AJSLP-18-0012](https://doi.org/10.1044/2018_AJSLP-18-0012)
- Zebrowski, P. M., & Schum, R. L. (1993). Counseling Parents of Children Who Stutter. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 2(2), 65-73. <https://doi.org/10.1044/1058-0360.0202.65>

## Anexos

### Anexo A

#### Consentimiento Informado



#### Consentimiento informado

Yo \_\_\_\_\_ residente en la ciudad o departamento de \_\_\_\_\_ aceptó que la investigadora Fonoaudióloga: Valery Dayan Becerra Ramirez. Con vinculación institucional de la Corporación Universitaria Iberoamericana realicen el trabajo de investigación titulado: Diseño de un modelo de servicio de asesoría y consejería fonoaudiológica para docentes y padres de familia de estudiantes de preescolar.

De acuerdo con la resolución 8430 de 1993 en sus artículos 11, 15 y 16, y los principios bioéticos se determina en la investigación que:

Tipe de riesgo: sin riesgo, debido a que no representará ningún riesgo potencial físico, psicológico, social, legal u otro para el bienestar de sus participantes.

Autonomía: Los participantes tendrán la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar si así lo deciden.

Beneficencia y justicia: Los beneficios que obtendrán los participantes serán orientados a mejorar la ruta de atención en el servicio de fonoaudiología.

Respetar los principios de Integridad científica exigidos por la Declaración de Singapur (2010) Política de Ética de la investigación, Bioética e Integridad científica de Colombia (Resolución 0314 de 2018) la información recolectada en el proyecto de innovación será usada solo con fines académicos y serán protegidos de ser divulgados en redes sociales.

Declaración universal sobre bioética y los derechos humanos, tomando los principios de: consentimiento, dignidad humana, derechos humanos, autonomía, responsabilidad individual, privacidad, confidencialidad y respeto de la diversidad cultural y del pluralismo.

En constancia firman a los \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_ del año 2021

\_\_\_\_\_  
Participante

\_\_\_\_\_  
Investigadora

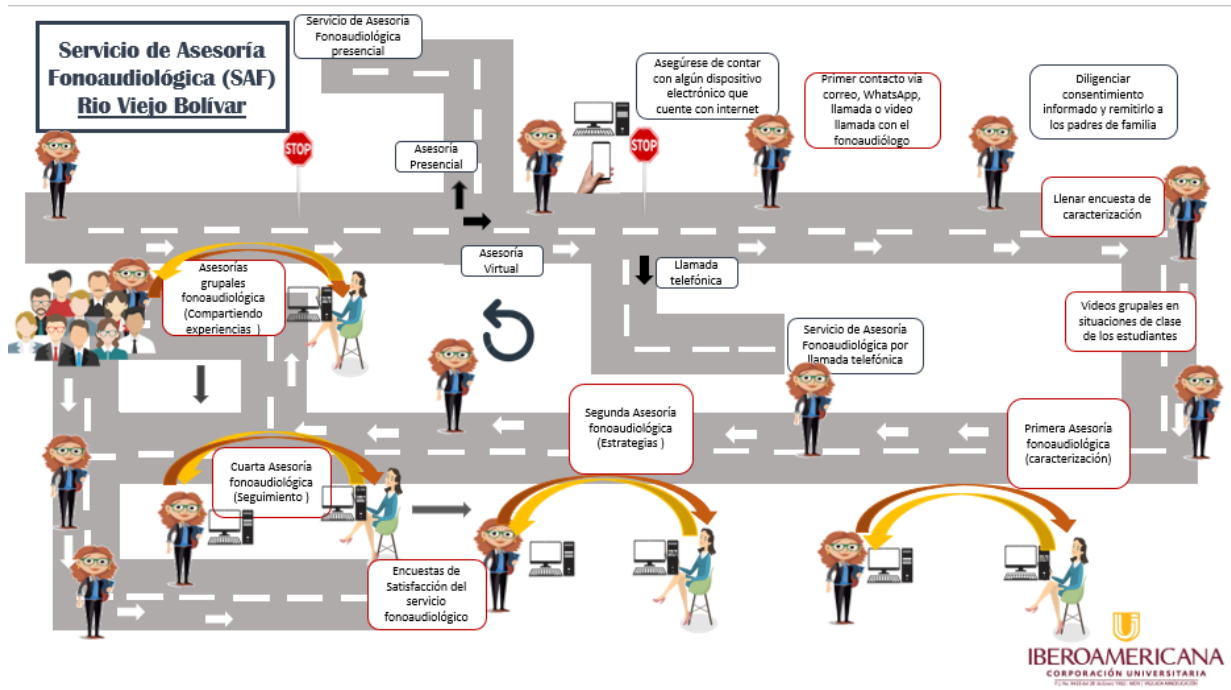
## Anexo B

### Mood Board

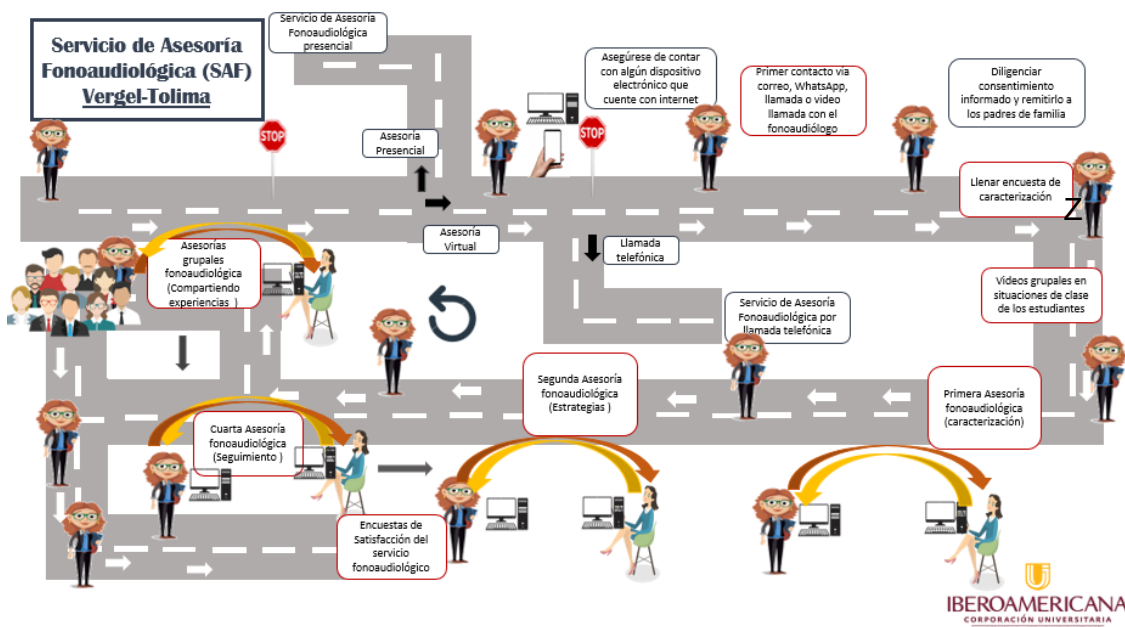


## Anexo C

### Boceto Servicio de Asesoría Fonoaudiológica (SAF) Rio Viejo Bolívar

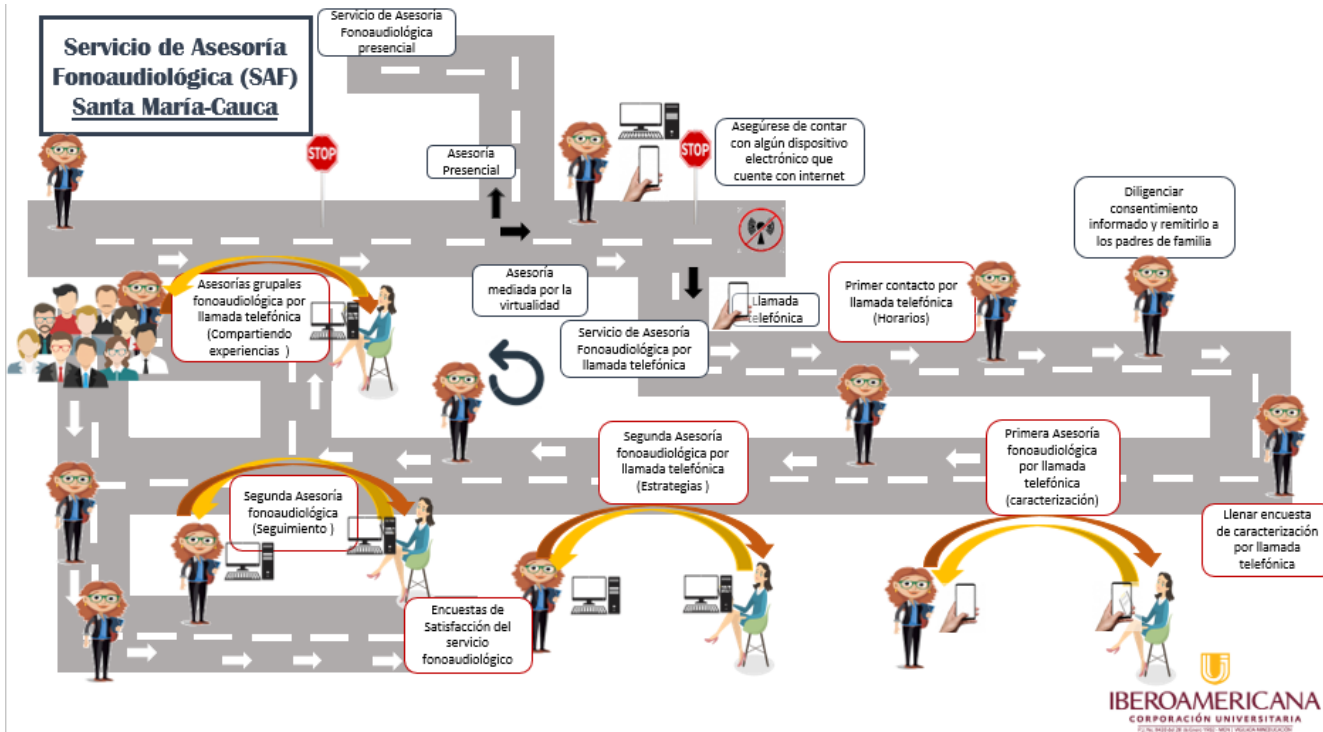


### Boceto Servicio de Asesoría Fonoaudiológica (SAF) Vergel Tolima

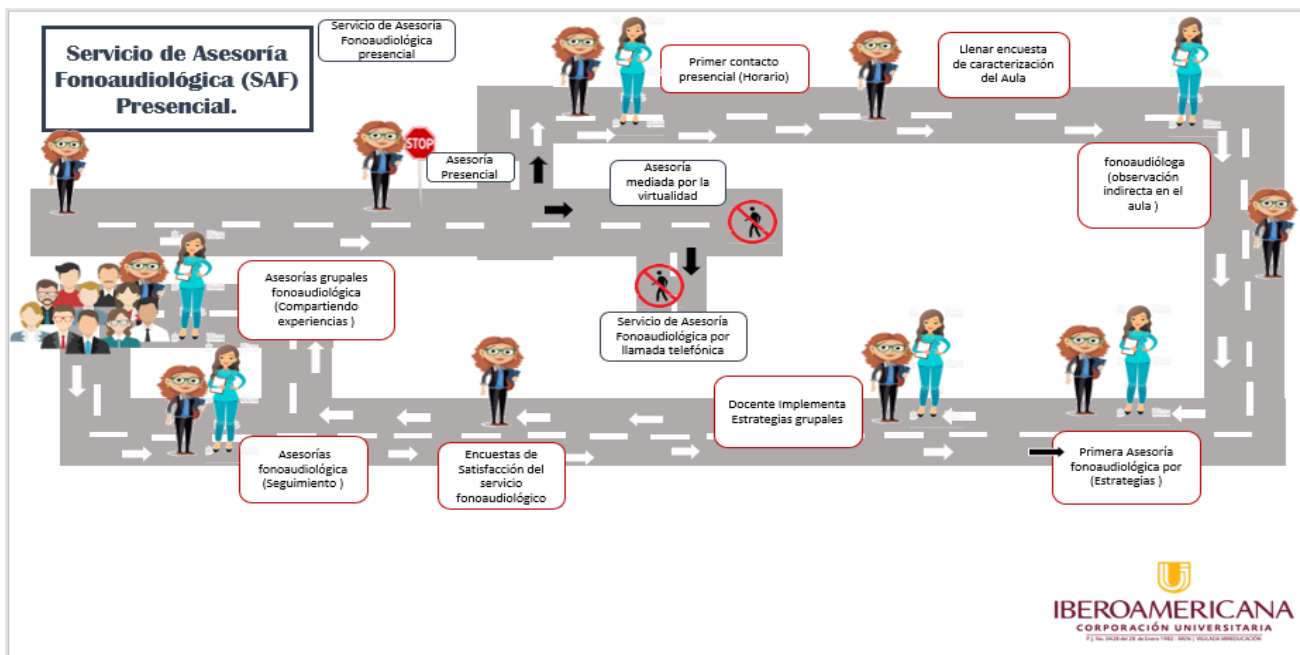


## Anexo C

### Boceto Servicio de Asesoría Fonoaudiológica (SAF) Santa María Cauca

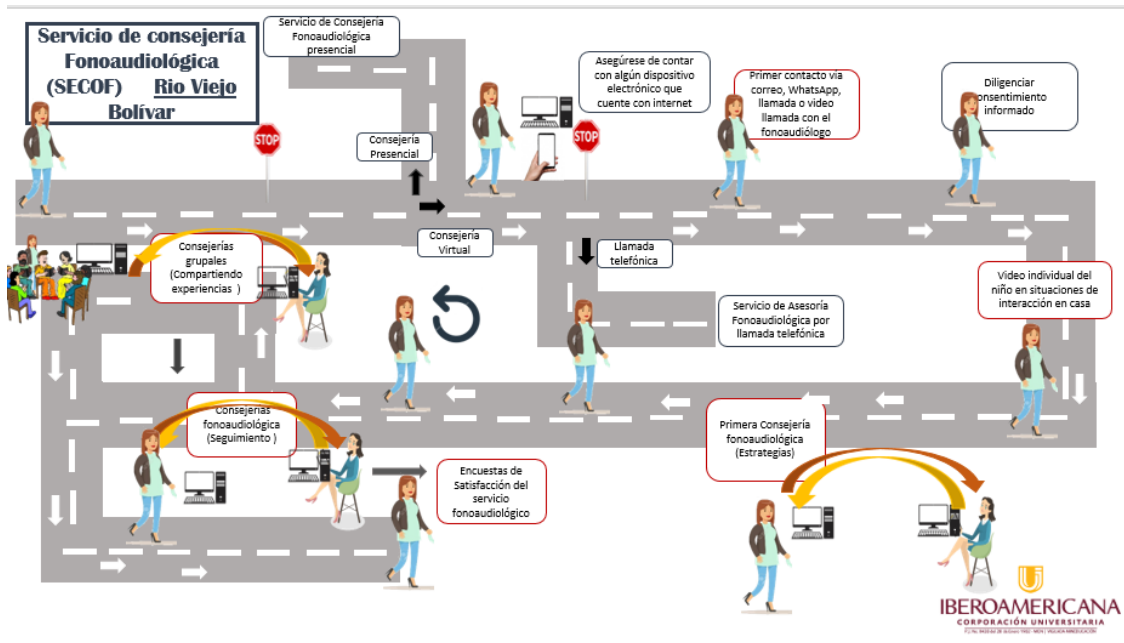


### Boceto Servicio de Asesoría Fonoaudiológica (SAF) Presencial

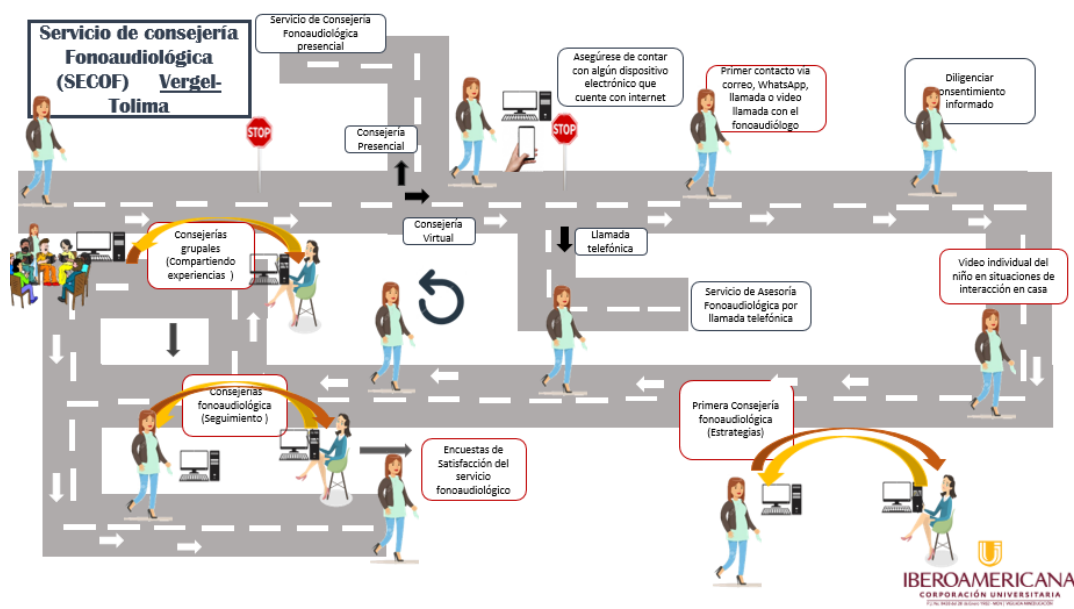


## Anexo C

### Boceto Servicio de Consejería Fonoaudiológica (SECOF) Rio Viejo Bolívar.

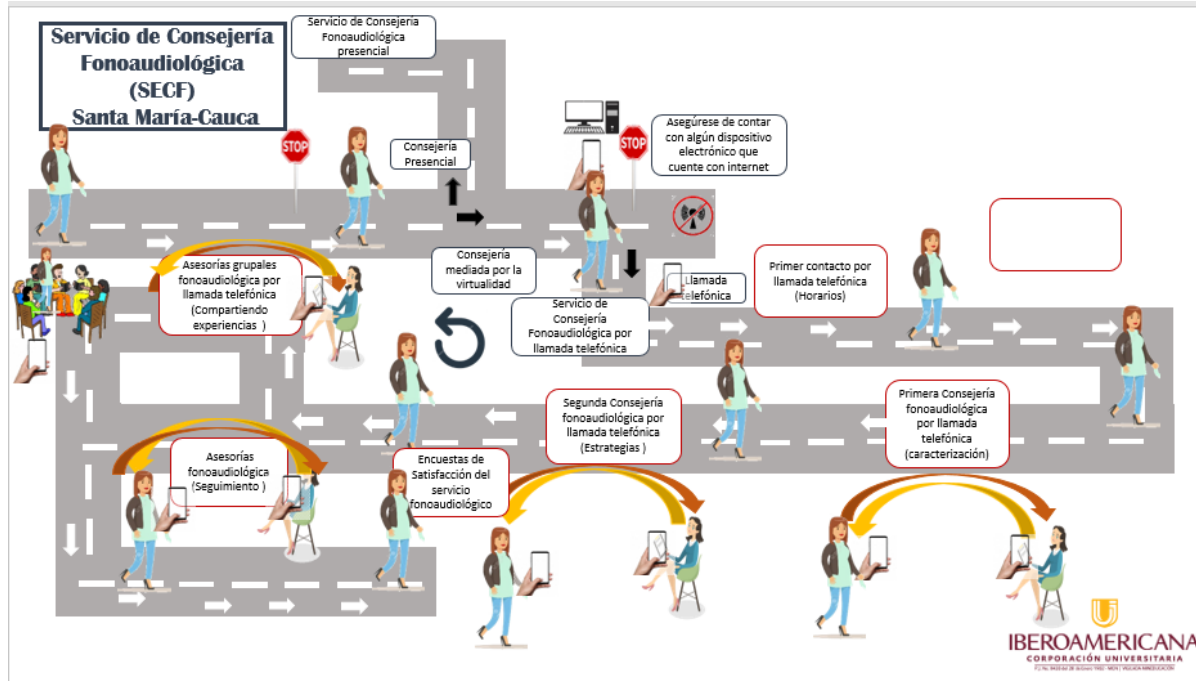


### Boceto Servicio de Consejería Fonoaudiológica (SECOF) Vergel-Tolima

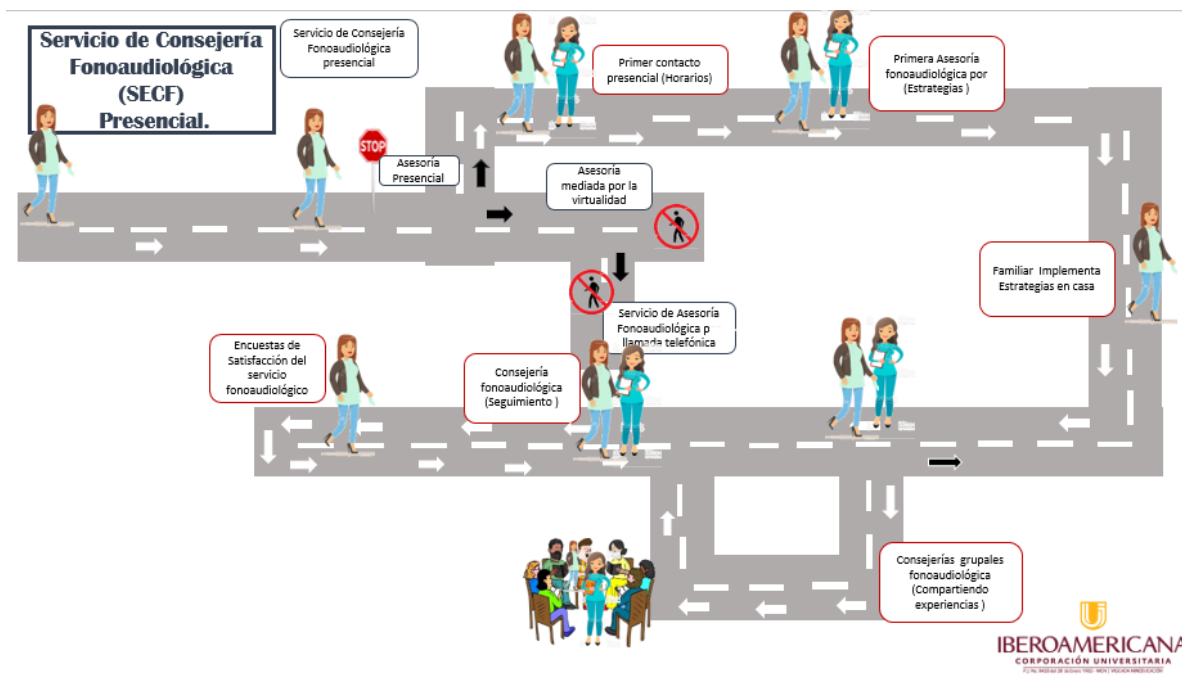


## Anexo C

### Boceto Servicio de Consejería Fonoaudiológica (SECOF) Santa María- Cauca



### Boceto Servicio de Consejería Fonoaudiológica (SECOF)



## Anexo D

### Posit en ideación.

- que haga las actividades 3 veces por semana
- que este institucionalizado
- grabar a los muchachos y mandarle un video de 30 minutos
- que las reuniones sean a veces individuales y otras en grupo para compartir la experiencias de otros padres

la ideal es que sean presencial.  
que sea uno, 2 veces por semana  
por zoom o whatsapp.  
que se haga en grupo para compartir estrategias con los otros padres.

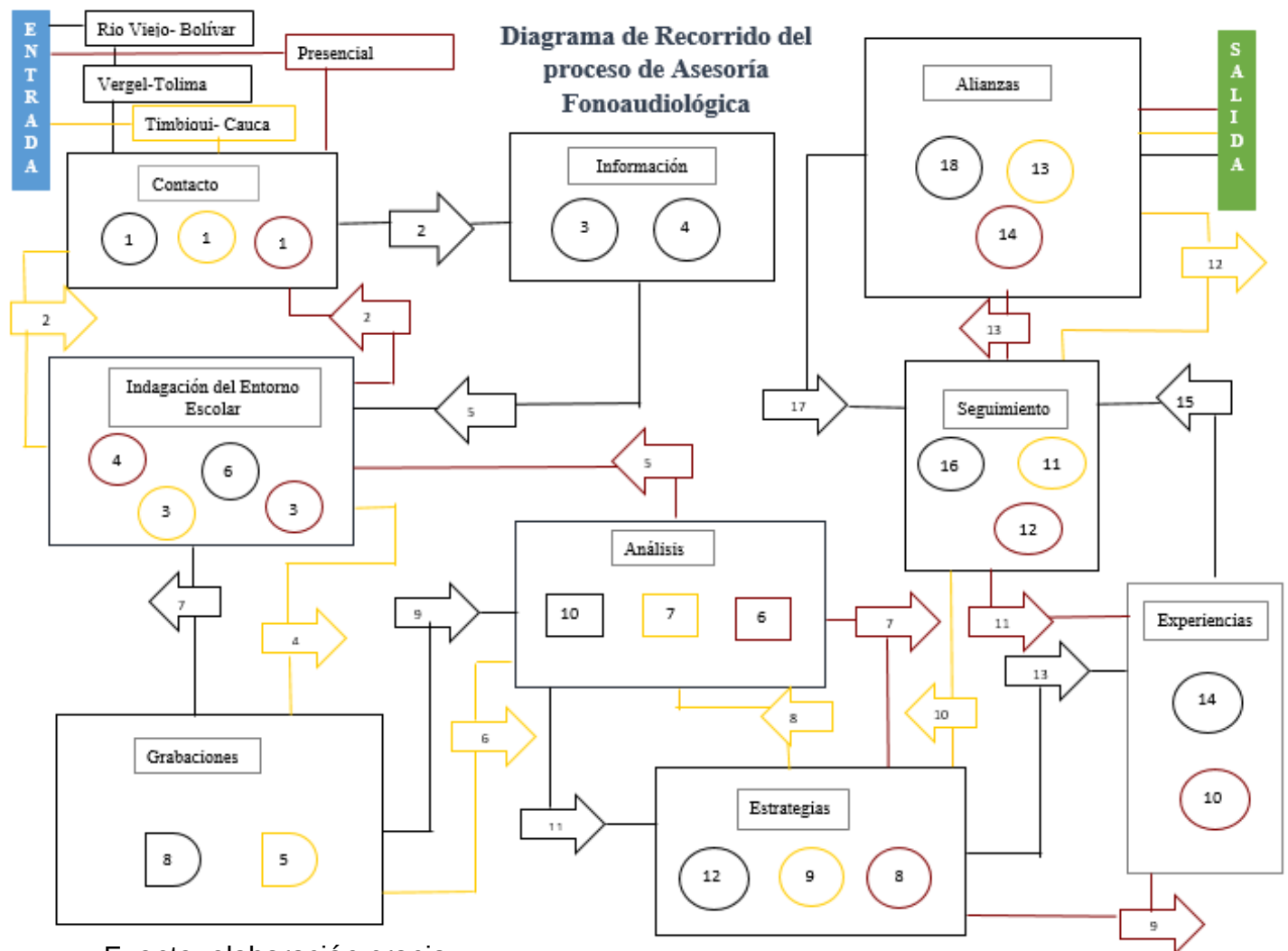
## Anexo E

### Diagrama de recorrido del proceso de asesoría y consejería fonoaudiológica

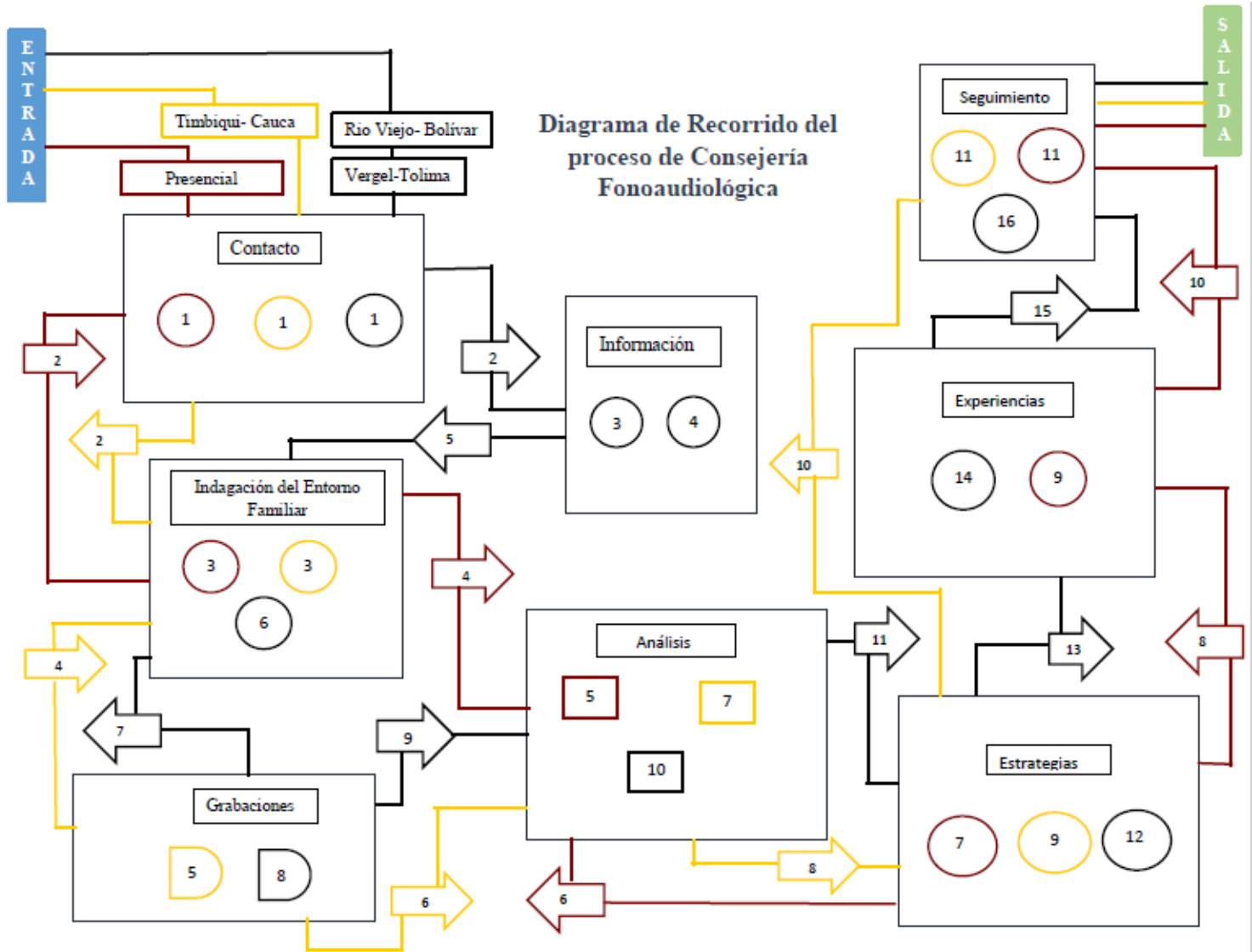
Simbología

|                                                                                   |                   |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Operación</b>  | Hace referencia a recibir o brindar información durante el proceso                    |
|  | <b>Transporte</b> | Se utiliza cuando la persona cambia de actividad dentro del proceso                   |
|  | <b>Inspección</b> | Hace referencia a la examinación de comportamientos y verificación de características |
|  | <b>Retraso</b>    | Se usa cuando la persona espera la acción planeada para continuar al siguiente paso   |

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia