

Boletín Informativo

CEI



Informativo CEI 4(2)

ISSN 2389-7910

ISSN Electrónico 2389-8127

Segundo cuatrimestre de 2017



La importancia de la práctica profesional **pág. 147**

App U-Mobile: la aplicación móvil que facilita el acceso a los servicios institucionales **pág. 219**

Boletín Informativo CEI

Hna. **Nohemí Quezada Paniagua**
Superiora General

Hna. **María Esperanza Benavides Narváez**
Superiora Provincial

Hna. **Amanda Lucero Vallejo**
Rectora Universidad Mariana

Hna. **Marianita Marroquín Yerovi**
Directora Centro de Investigaciones

Luis Alberto Montenegro Mora
Director Editorial UNIMAR

Centro de Investigaciones

Hna. **Marianita Marroquín Yerovi**
Directora Centro de Investigaciones

Alexandra Luna Acosta
Coordinadora Investigación Estudiantil

Yaqueline Elizabeth Ureña Prado
Coordinadora Gestión del Conocimiento

Luz Dary Vergara Gil
Auxiliar Centro de Investigaciones

Nehira Lucía Patiño Cerón
Auxiliar Centro de Investigaciones

Boletín Informativo CEI 4(2)
Segundo cuatrimestre de 2017
ISSN 2389-7910
ISSN Versión Digital 2389-8127
500 ejemplares

Editorial UNIMAR

Luis Alberto Montenegro Mora
Director Editorial UNIMAR

Luz Elida Vera Hernández
Editora Mánager Editorial UNIMAR

Ana Cristina Chávez López
Luz Elida Vera Hernández
Corrección de Estilo Editorial UNIMAR

David Armando Santacruz Perafán
Diseño y Diagramación Editorial UNIMAR

Correspondencia
Editorial UNIMAR
Universidad Mariana
Calle 18 No. 34 – 104

Tel: (00) 57-2-7314923 Ext. 185

Email: editorialunimar@umariana.edu.co

<http://www.umariana.edu.co/EditorialUnimar/>
<http://www.umariana.edu.co/InformativoCIP/>

Las opiniones contenidas en el *Boletín Informativo CEI* no comprometen a la Editorial UNIMAR ni a la Universidad Mariana, puesto que son responsabilidad única y exclusiva de los autores. Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos aquí consignados sin fines comerciales siempre y cuando se cite la fuente. Las notas se encuentran en texto completo en la dirección electrónica: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/BoletinInformativoCEI>

Colaboradores en esta edición

Luis Alberto Montenegro Mora
Docente Investigador

Mayra Alejandra Salazar Caldas
Leydi Vanesa García Chávez
Lizeth Carolina Paredes Botina
Grace Alejandra Rosero Rosero
Gabriela Santacruz Cerón
Dayana A. Canacuan Estacio
Juan Sebastián Astorquiza
Mayerlin Stefania Córdoba Madroñero

Lina María Guerra Guerra
Ailin Yisell Yepes Ocaña
Andrés Felipe Rengifo
Nayibe Jhaninne Chamorro Medina
Karen Victoria Delgado Villacres
Jose Evert Trujillo Calderón
Dora Liliana Eraso Yela
Jonathan Andrés Lasso Leyton

Fabio Fajardo Ortega
Ángela María Ocampo
Eliana Estefanía Vallejos
Érica Alejandra Castro
Diego Libardo Pantoja Eraso
Jonathan Alexander López Arévalo
Brian Javier Bastidas Narváez
María Fernanda Burbano Burbano
Viviana Enríquez Delgado
Nathalia Insuasty Vinuesa
Diana Lucía Chaves Melo
Estudiantes del Programa de Psicología

Nicolás Riascos Benavides
Docente del Programa de Psicología

Erika Stephanie Acosta Castro
Estudiante del Programa de Enfermería

Jorge Xavier Córdoba Martínez
José Luis Villarreal
Docentes del Programa de Contaduría Pública

Mayra Leandra Enríquez Calpa
Estudiante del Programa de Contaduría Pública

Karina Rodríguez Espinosa
Docente del Programa de Fisioterapia

Brayan Alexander Burbano Argoty
Lady Daniela Campaña Cuaspa
Angie Juliana González Estacio
Juan David Rosero Erazo
Estudiantes del Programa de Fisioterapia

Eunice Yarce Pinzón
Docente del Programa de Terapia Ocupacional

Daniela Andrea Lasso Jaramillo
Jeisson Armando López Matabanchoy
Mauricio Andrés Martínez Oliva
Estudiantes del Programa de Terapia Ocupacional

Edwin Camilo Pinza
Jessica Pérez Zambrano
Karen Ortega Melo
Estudiantes del Programa de Terapia Ocupacional

Leidy Montilla Cadena
Danna Rosales Rosales
Leidy Tarapues Calderón
Estudiantes del Programa de Terapia Ocupacional

Mildred Rosero Otero
Docente del Programa de Enfermería

María Patricia Obando Enríquez
Docente del Programa de Ingeniería Ambiental

Carlos Burbano Portilla
Claudia Inés Villota López
Cristian Andrés Portilla Romo
David Sthyyen Sarasty Medina
Dayana Melissa Yela Barco
Laura Patricia Albornoz Ripoll
Lizeth Yuranny Romo Bravo
Susan Alejandra Bacca Burbano
Estudiantes del Programa de Ingeniería Ambiental

José Faruk Rojas Navarro
Docente del Programa Ingeniería de Procesos

Diana Sofía Segovia Arévalo
Ángela Patricia Muñoz Cabrera
Estudiantes del Programa Ingeniería de Procesos

Álvaro Alexander Martínez Navarro
Robinson Andrés Jiménez Toledo
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja
Harold Daniel Erazo Santander
Helmer Fernando Suarez Burbano
Herman Jair Gómez Palacios
José Javier Villalba Romero
Juan Carlos Guerrero Ortega
Franklin Eduardo Jiménez Giraldo
Jesús Andrés Muñoz Guzmán
Investigadores grupo GISMAR

Franklin Eduardo Jiménez Giraldo
Juan Carlos Guerrero Ortega
Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas

David Esteban Benavides Calvache
Johan Alexander Carlosama Pantoja
José Mauricio Villota Paz

Luis Eduardo Paredes
Katherin Lizeth Mier Vallejos
Carmen del Socorro Imbaquin
Carlos José Arévalo Delgado
Jader Ordoñez Quiñones
Jhon Mac Billy Martínez Narváez

Leydi Isabel Fernández Ladino
Daira Johana Huertas Romo
Paula Andrea Muñoz Bucheli
Rodrigo Bastidas Martínez
Daniel Solarte Palacios
Julián Ricardo Benavides López
Oscar Andrés Lasso
Daniilo Rivera Sotelo
Andrea Julie Muñoz Villota
Juan Esteban Cabrera Vélez
Andrés Mauricio Zambrano Villota
Geovanni Alberto Ojeda Ortiz
Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Sara Esperanza Lucero Revelo
Investigadora Grupo INDAGAR

Diana Graciela Lagos Salas
Investigadora Grupo BIOH

Eliana Guevara Melo
Sonia Tovar Paredes
Dayra Velasco Benavides
Investigadoras Grupo INEFCO
Instituto de Neurorehabilitación Física y Cognitiva

Edison Viveros Villada
Docente Tecnología de Automatización Electrónica

Depósito legal

Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo de Procesos Técnicos, calle 24 No. 5 – 60 Bogotá D. C.

Biblioteca Central Gabriel García Márquez, Universidad Nacional de Colombia, Plaza Central Santander, carrera 45 No. 26 – 85 Bogotá D. C.

Biblioteca Luis Carlos Galán Sarmiento, Congreso de la República de Colombia, Dirección General Administrativa, carrera 6 No. 8 – 94 Bogotá D. C.

Biblioteca Rivas Sacconi, Instituto Caro y Cuervo, Sede Centro, calle 10 No. 4-69 Bogotá D. C. y Sede Yerbabuena, kilómetro 24 Autopista Norte Bogotá D.C.

Centro Cultural y Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo, calle 170 No. 67-51 Bogotá D. C.

Parque Biblioteca España, carrera 33B # 107A-100, Medellín.

Centro Cultural Leopoldo López Álvarez – Área Cultural del Banco de la República en Pasto, calle 19 No. 21-27 San Juan de Pasto.

Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i. Calle 18 No. 34 -104 Universidad Mariana, San Juan de Pasto.

Biblioteca Alberto Quijano Guerrero, Universidad de Nariño, Ciudad Universitaria Torobajo, calle 18 carrera 50, San Juan de Pasto.

Editorial

Pedagogías críticas latinoamericanas 6

Sociales, Humanidades y Educación

Modelo de intervención en crisis, como un proceso integral. Propuesta de un Programa de atención psicológica a través de un trabajo psicoeducativo en el Hospital Infantil Los Ángeles, Pasto - Nariño 8

Relaciones interpersonales en el bienestar laboral 18

Importancia de fortalecer las habilidades para la vida dentro de los contextos educativos desde una perspectiva integral 24

Intervención Psicosocial “El Buen Trato es una tarea de todos y todas” 28

Salud mental en el habitante de calle, usuario de la Casa de paso Camino de Esperanza, desde un enfoque humanista integral 34

Intervención psicosocial en la Unidad Académica de Proyección Social de la Universidad Mariana de Pasto 40

Gestión por competencias en la Empresa Coser & Coser. Mejoramiento del bienestar laboral a través de la implementación de prácticas de gestión humana 43

Nuevas prácticas de talento humano: Assessment Center 48

Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad Mariana 55

Casas de Justicia: una oportunidad para mejorar el bienestar psicosocial 58

Liderando el Proceso de Habilitación como Consolidación para IPS en la Empresa Psicotraining S.A.S. 64

Prácticas de Gestión Humana de la Empresa P.S.I. Productos y Servicios de Ingeniería 67

La solución a los conflictos psicosociales comienza con alternativas pacíficas de tu elección 71

La Psicología Organizacional y los Procesos de Gestión de Talento Humano en las Empresas 77

La convivencia en las aulas educativas, desde un enfoque ecológico y constructivo, proyectada desde el Programa Paz y Territorio de la Universidad Mariana 81

Diagnóstico e intervención organizacional enfocada en el clima laboral de los colaboradores de una empresa transportadora de pasajeros 87

Proyecto de implementación del Centro de escucha: ¿Qué onda? ¡Un break! 95

Importancia de un programa de fortalezas para el incremento del bienestar en un grupo de colaboradores de la empresa La Cali 99

Económicas, Contables y Administrativas

Aplicación de la guía colombiana de gobierno corporativo 106

Conversatorio presente y futuro de la Revisoría Fiscal 109

Identidad Contable presente en Congreso Internacional de la Psicología en la Educación realizado en Ecuador 111

Reflexiones sobre la práctica pedagógica en Teoría Contable en el programa de Contaduría Pública 112

Salud

Fisioterapia y hábitos de vida saludable en los internos del INPEC 114

Aspectos que influyen en la ocupación de los adolescentes consumidores de tabaco 116

Intervención de Terapia Ocupacional en salud mental 123

Percepción de los padres sobre la discapacidad de sus hijos. Una mirada desde Terapia Ocupacional 128

IV Congreso Internacional Iberoamericano de Enfermería “Liderando el cambio: Avance hacia la excelencia”, Cancún, México 132

Ingenierías

Anécdotas sobre la práctica realizada en Proyección Social de la Universidad Mariana 133

Práctica profesional: Programa Agua para la Prosperidad, Plan Departamental de Aguas. Gobernación de Nariño 136

Construyendo un camino laboral 142

Práctica profesional: Laboratorio de análisis ambiental 147

La importancia de la práctica profesional 152

Anécdotas de la práctica en Proyección Social de la Universidad Mariana 155

Aprendizaje fuera del salón de clases 158

Inigualable experiencia de intercambio en México de estudiantes del programa Ingeniería de Procesos 161

Arquitectura empresarial como marco de trabajo para el desarrollo de software y la articulación de las dimensiones de Bienestar Universitario y las TI en la Universidad Mariana 165

Grupo GISMAR participó activamente en el III Congreso de Ingenierías-Ciencias de la Computación y Ciencias de los Alimentos	168
Participación multidisciplinaria de los grupo GISMAR, INDAGAR, BIOH e INEFECO en el Congreso Internacional “La Psicología en la Educación” Universidad Técnica del Norte – Ibarra Ecuador	171
Tecnologías Web para la creación asistida de alertas tempranas como aportes al control de eventos adversos en el sector de transporte de pasajeros en Pasto	174
Implementación de un sistema de análisis de datos en la deserción estudiantil utilizando técnicas de Big Data para facilitar la estructuración de planes de mejoramiento de la Universidad Mariana	179
Grupo GISMAR organiza el 1er Foro Transformación del Rol del Ingeniero de Sistemas en la Construcción de Software	185
Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana y grupo GISMAR, aportan en la consolidación de fábricas de software en Nariño. Caso: empresa HashitoApps	187
Consultoría grupo GISMAR con estudiantes de Ingeniería en Soporte Técnico y Administración Web para la empresa J&A INMOBILIARIA	189
Validación de una propuesta de trabajo adaptativa basada en SCRUM para las empresas de la Industria de Software en Pasto mediante la construcción de casos de estudio	191
Percepciones y participación del género femenino en la carrera de Ingeniería de Sistemas en Nariño	197
Prácticas de seguridad en las empresas de la Industria de Software en Pasto	201
Percepciones sobre la práctica empresarial del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana	203
Participación activa de estudiantes y grupo GISMAR en la Red Colombiana de Programas de Ingeniería de Sistemas y Afines	205
Rol del Ingeniero de Sistemas en Colombia	207
Programa de Ingeniería de Sistemas y grupo de investigación GISMAR de la Universidad Mariana participan en el SG Virtual Conference 2017	210
Herramienta de software libre para la gestión documental de la producción intelectual universitaria	212
Aspectos fundamentales en la construcción de páginas web seguras basados en OWASP	216
App U-Mobile: la aplicación móvil que facilita el acceso a los servicios institucionales	219
Arduino desde cero	226
Guía para los autores Boletín Informativo CEI	227

Boletín Informativo

CEI

Pedagogías críticas latinoamericanas

Luis Alberto Montenegro Mora

Director Editorial UNIMAR

Docente Investigador

Universidad Mariana



Luis Alberto Montenegro Mora
Director Editorial UNIMAR.

Lo multicultural se ha transformado en el adjetivo calificativo que muchas sociedades incluyen dentro de sus discursos políticos, y con mayor interés en los escenarios sociales y educativos, más que como un escenario de diálogo y compartir desde la experiencia del otro, se ha tornado en una característica propia a modo de bandera de las nuevas formas de apreciar el ser y estar en un lugar. Así las cosas, es imperante preguntar ¿Cómo el ser latinoamericano condiciona la forma de pensar el mundo? Y ¿Qué le corresponde pensar y sentir al hombre ubicado en este lugar de enunciación?

En sincronía con lo anterior, el hablar del ser latinoamericano, convoca a reflexionar el recorrido que ha nutrido lo que hoy se conoce como América Latina, teniendo como foco de atención los diálogos críticos con lo que se ha cuestionado la colonización, la modernidad, la globalización y el capitalismo entre otros.

De este modo, el hablar de educación es uno de los principales intereses de ser latinoamericano, al ser parte de lo que fuimos, somos y seremos; no obstante, se ha configurado en una práctica blanqueada –de algún modo-, en el sentido en que también obedece a una preocupación del mundo globalizado – perspectiva occidental-, más que a un sentir propio por el diálogo y el encuentro permanente de las diversidades epistemológicas presentes en este lugar del mundo, que cotidianamente se

resignifican en sus formas de ser, aprender, y hacer en función de lo significativo.

Así las cosas, la educación pensada y sentida desde el reconocimiento de lo popular, lo ancestral, lo transgeneracional, lo vivencial, lo colectivo es la amalgama que compone lo que se podría pensar como educación latinoamericana; en donde se establecen múltiples tensiones que ubican en paralelo muchas de las formas occidentales de entender y comprender el mundo, tales como aquellas orientadas en la resignificación del rol de las minorías sociales, la salvaguarda del medio ambiente y sus recursos vitales, la dignidad y las formas de representación de la misma, y la emancipación educativa desde el reconocimiento de la existencia de diversidad de universos de sentidos, es decir, la conformación de un lugar neutral del diálogo entre las distintas y variadas formas de entender y hacer la educación desde el sentido y significado de la misma, en un lugar y en un momento, en convivencia con lo andino, amazónico, costero, campesino, ciudadano y demás (Santos, 2003).

Por lo tanto, la educación en Latinoamérica se instaura como medio y fin para hacer frente desde la crítica a los variados escenarios configurados por la modernidad, cultivándose como alternativa, en donde a partir de la comprensión de fenómenos como el capitalismo, lo neoliberal, y la misma modernidad preña otras formas –posibilidades- de ser latinoamericanos sin estar moldeados por el andamiaje occidental (Mejía, 2008). Pues bien, es así como desde el reconocimiento de la génesis de las epistemes nativas de América Latina y las construcciones conceptuales que se han ubicado en escena históricamente, es factible radiografiar cuales han sido esos movimientos, ideas, sentires que han marcado esas posibilidades críticas desde lo educativo, como experiencia de formación y construcción individual y colectiva.

Más aún, sí se logra identificar aquellas relaciones y producciones resultantes de esos cruces entre las formas colonizadoras de “educar” desde las perspectivas eurocéntricas y las experiencias del compartir para la vida desde los saberes propios desde la óptica latinoamericana, se puede determinar la polarización no sólo de la forma sino del para qué, para quiénes y por qué de la educación. El anterior, es un escenario que al parecer se ha seguido instalando, eso sí, transformándose en su forma, más no en su función, tal cual como lo señala Mejía (2008) cuando comenta que “las nuevas realidades del conocimiento ubican a la escuela entre la premura de su afirmación, en una modernización que se fundamenta en el discurso hegemónico que se viene construyendo para ella desde los escenarios internacionales” (p.1), dejando así las realidades que conforman las cotidianidades del ser latinoamericano, en donde lo válido, o

mejor dicho, lo único posible es el afuera, y ser y estar en conexión constante y permanente con el sentido de ser –simular- al occidental –moderno-, claro está dotando a la dicha escuela de un discurso capitalista, funcional, industrial en donde exclusivamente se puede erigir una forma “sofisticada” de escuela.

Así las cosas, el capitalismo se vale actualmente de los bienes inmateriales, apostando por el conocimiento –cabe mencionar que se refiere al conocimiento que puede ser comercializable de alguna manera y sigue constituyendo relaciones de poder y hegemonía-, en donde la “innovación” es el sustantivo más preciso para determinar la comercialización del saber en el hacer. Para algunos, lo anterior es una evidencia contundente de la modernización de nuevas formas del capitalismo; prueba de esto, es la marcada generación, transformación, apropiación y validación de conocimiento, el cual es de diferente tipología que dinamiza el círculo de la “innovación” y su permanente aplicación.

Por supuesto, las sociedades del conocimiento son la nueva representación de esa reorganización del mundo social, claro está, desde lo productivo, en donde se habla del capitalismo cognitivo, que se mantiene como instrumento de poder, pero actualizado y flexible a las nuevas formas de lo social. Por lo tanto, “estamos frente a un mundo que inaugura una nueva manera de acumulación y en ese ejercicio reformula la existencia misma del capitalismo” (Mejía, 2008, p.3), en donde la materia prima es el conocimiento y lo que se puede hacer con este, razón por la que el discurso de las tecnología, la información y la comunicación dominan e imponen la razón, la verdad, y establecen el canon entre lo que existe –es- y lo que no es –estar-.

Las relaciones de poder se mantienen, se siguen estableciendo pero asimismo, se han dado nuevas formas de rebelión que están ubicadas y diseñadas desde las lecturas más contemporáneas del panorama latino. El tiempo y la historia han determinado lo moderno, y no sólo eso, también las dualidades propias de las formas de entender y comprender el mundo, y como se instaló desde las entrañas del ser occidental el capitalismo –materialista principalmente en un inicio-, y categorizó lo humano, lo teológico, lo cotidiano y demás expresiones de lo social, para configurar las relaciones de poder que invisibilizaron los grupos sociales latinoamericanos y que aún pese a lo transcurrido y “superado” sigue haciendo presencia, claro está, en otras formas y escenarios de subalternización (Albán, 2009).

Entonces, hablar de educación y pedagogía en el escenario actual de lo multicultural, es enunciar lo temporal, histórico, social, político, en donde muchas sociedades por disposición de la economía salvaje y la globalización del conocimiento, ha involucrado dentro de las prioridades de la “innovación” lo educativo desde lo cultural para su exportación, la reivindicación de los saberes propios -no por su riqueza material, sino por sus infinitas posibilidades de comercialización-, entonces, aparentemente Latinoamérica progresa en materia educativa –occidental- sí obedece a los patrones de calidad, estandarización, diversidad e internacionalización, no obstante, las nuevas conceptualizaciones propias de los diálogos propuestos por los movimientos emancipatorios, posibilitan otras maneras de formar para la vida, desde la dignidad y la humanización, y el

reconocimiento de aquellos sentires que imprimen la condición latinoamericana.

Al respecto, Hall (citado por Walsh, 2013) comenta que “los momentos políticos producen movimientos teóricos” (p. 23). Desde esta perspectiva, la educación y pedagogía tienen una connotación crítica en escenarios como el latinoamericano, por su historia, por su geografía, por su color, por su ser y estar en el mundo; no obstante, sigue siendo ésto un anhelo palpito, ya que por “costumbre” –por decirlo de alguna manera-, existe toda una ruta y un manual de procesos y procedimientos para la legitimación del conocimiento, y su representación en los escenarios sociales, los cuales están administrados por los intereses propios de los colonizadores y responden a sus voluntades, de allí que son variadas y diversas las tensiones –los cortocircuitos- presentes al momento de enunciar una educación y pedagogía latinoamericana desde el occidente y no desde el sur, eurocéntrica y no latinocéntrica, económica y no experiencial. Aún en muchos países que conforman lo latino, se busca alguna explicación lógica y razonable a los problemas de educativos, pero no hay mayor interés por los conflictos de la vida más allá del aula de clases, es decir, en la vida real que se transpira en lo cotidiano, en lo familiar, en lo comunitario, en lo colectivo; se buscan respuestas a los problemas de la modernidad sobre asuntos que al ser latinoamericano no le conmueven, y de este modo la globalización espera que todos los que “deseen” pertenecer a la condición de modernos contribuyan a la conformación de la riqueza inmaterial propia del conocimiento, el cual mantenga y configure el poder y sus relaciones y variedades.

Pensarse críticamente lo pedagógico como proceso, es preguntarse por el significado de lo que se enseña y se aprende hoy en día y el papel político que deben cumplir los procesos educativos escolarizados y no escolarizados en la formación de un pensamiento que ponga en cuestión las relaciones asimétricas de poder, el racismo estructural y todas las formas de exclusión y discriminación, el modelo económico imperante de explotación y despojo y las formas y estilos de vida que son agenciadas en favor de una lógica de existencia para el capital.

Referencias

- Albán, A. (2009). Interculturalidad sin decolonialidad?: colonialidades circulantes y prácticas de re-existencia. En: W. Villa y A. Grueso (comp.), *Diversidad, interculturalidad y construcción de ciudad*. Colombia, Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Mejía, M. (2008). Las pedagogías críticas en tiempos del capitalismo cognitivo. Cartografiando las resistencias en educación. Recuperado de http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/pedagogias_criticas.pdf
- Santos, B. (2003). *Crítica de la razón indolente. Contra el desperdicio de la experiencia*. Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer S.A.
- Walsh, C. (Ed.). (2013). *Pedagogías decoloniales: prácticas insurgentes de resistir, (re)existir y (re)vivir*. Tomo I. Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.

Modelo de intervención en crisis, como un proceso integral.

Propuesta de un Programa de atención psicológica a través de un trabajo psicoeducativo en el Hospital Infantil Los Ángeles, Pasto - Nariño

Mayra Alejandra Salazar Caldas

Leydi Vanesa García Chávez

Estudiantes del Programa de Psicología

Universidad Mariana

Resumen

El presente artículo pretende dar a conocer el abordaje de un proyecto que se enfoca principalmente en la intervención de la práctica profesional en Psicología, desde un modelo de intervención en crisis, con una perspectiva integral, cuyo objetivo es apoyar el desarrollo de actividades de los distintos programas de psicoeducación, adaptación al contexto hospitalario, y prevención en los servicios que ofrece el Hospital Infantil Los Ángeles (HILA) de Pasto, Nariño, respondiendo de manera integral a las necesidades de salud, en procura de contribuir al bienestar mental de los usuarios.

En este sentido, se hizo la revisión teórica en bases de datos confiables a nivel internacional, nacional y regional, además de la experiencia que se ha adquirido en el desarrollo de la formación de la carrera, partiendo de que en el ámbito hospitalario se debe tener la presencia del apoyo psicológico. Como lo mencionan Porto y Merino (2011), la psicología clínica se encarga de la investigación, evaluación, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de las cuestiones que afectan a la salud mental; es por ello que este modelo de intervención en crisis se adaptó como protocolo, con base en las necesidades en cada servicio asignado y las distintas actividades que se ha venido realizando en el HILA. Se trabajó principalmente en los servicios de Oncohematología, quemados, lactantes y UCI neonatal, de manera integral, en pro de la salud física y el equilibrio emocional, ante lo cual se evidenció el cumplimiento del objetivo y las manifestaciones positivas y vivenciales de los usuarios del HILA.

Palabras clave: diagnóstico, intervención en crisis, psicoeducación, psicología clínica, pacientes, terapia de apoyo.

Introducción

A lo largo de la vida [hay] crisis que interrumpen de forma brusca el curso normal de nuestra propia historia; éstas pueden ser de tipo evolutivo, las cuales son previsibles, consustanciales al paso del tiempo y a la consecución de etapas vitales, o bien circunstanciales o accidentales, sobrevenidas e inesperadas. Tienen en común, que interrumpen nuestra trayectoria vital, generando cambios en nuestro equilibrio emocional.

Del modo en que [sean superadas] estas crisis, dependerá el restablecimiento saludable de dicho equilibrio emocional [que permita continuar] con una vida satisfactoria o, por el contrario, se produzca un deterioro que haga que no avancemos y nos quedemos estancados, [afectando de forma negativa la calidad de vida]. (Fernández, 2010, p. 3).

Es importante señalar que una enfermedad o un accidente, entre otras situaciones que perturban la salud, y que hacen parte de las crisis circunstanciales, tienen efectos no solo en el bienestar físico de una persona, sino también en su salud mental, entendida ésta como un estado de bienestar físico, mental y social, que ayuda a las personas a tener una buena calidad de vida. De ahí la importancia de entender el servicio de salud de forma integral, el cual sirvió para ayudar y orientar emocionalmente a los pacientes y a sus familiares a enfrentar una situación adversa que afecte la salud, y más aún cuando el directamente afectado es un niño o adolescente.

Según Fernández (2010), existen diversos factores que van a influir en cómo se viva las situaciones críticas y en cómo las incorporemos al estilo de vida de manera satisfactoria. "Variables personales, familiares, sociales, el hecho en sí mismo y sus consecuencias, determinarán las reacciones que se produzca ante la crisis y su recuperación" (p. 3). En estas circunstancias, además de las capacidades personales como

la resiliencia, el apoyo social e interpersonal se convierten en factores fundamentales en el equilibrio emocional y físico de los sujetos.

Por tanto, la atención psicológica a través del trabajo psicoeducativo, la resolución de los sentimientos de culpa y el apoyo emocional, entre otros, fueron necesarios para que los pacientes y sus familiares o acompañantes afrontaran de una mejor forma, su afectación emocional. Lo anterior hace parte de la psicología clínica, la cual según Korchin (1976) es la rama de la psicología que busca mejorar la situación de las personas que enfrentan problemas, mediante la investigación, evaluación, diagnóstico, tratamiento y prevención de todos los factores que afecten a la salud mental y a la conducta adaptativa, en condiciones que puedan generar malestar subjetivo y sufrimiento al individuo humano.

Por lo anterior, el proyecto de práctica profesional en psicología, titulado “Modelo de intervención en crisis como proceso integral”, buscó la puesta en escena de competencias como el saber, el hacer y el ser, propias del ejercicio de esta disciplina, que han sido desarrolladas a lo largo de la formación profesional. Por ende, dentro de un contexto hospitalario, se hizo necesario que las psicólogas practicantes tuvieran la función de apoyar al equipo multidisciplinario en las tareas asignadas, con la finalidad de enriquecer sus conocimientos y aportar en el contexto de manera funcional; en este caso, principalmente a través de los programas de psicoeducación, intervención, prevención, cuidado y adaptación al servicio hospitalario dentro del HILA.

Metodología

“Las reacciones habituales ante el estrés [provocado] por una crisis, suelen pasar por cuatro fases: Fase aguda, Fase de reacción, Fase de reparación y Fase de reorientación. (Fernández, 2010, p. 8). Con base en estas fases, existen dos etapas de la intervención en crisis: la primera es la relación, donde se empieza estableciendo las reacciones cognitivas, afectivas y conductuales, explorando los sistemas relacionales más significativos (familia, trabajo, etc.); se brinda oportunidades para que la persona afectada exprese sus emociones. Una vez establecido lo anterior, se procede a evaluar la crisis, determinando la percepción de sí mismo del paciente, y se determina posibles estrategias de afrontamiento. Finalmente, se establece algunos objetivos y metas para lograr la superación de la crisis.

En la segunda etapa se lleva a cabo las estrategias para la aceptación de las metas y objetivos definidos, en torno a la reestructuración cognitiva, el apoyo emocional, la expresión de emociones, la toma de decisiones y la desensibilización sistemática. Finalmente se evalúa las estrategias y se establece un plan de seguimiento para verificar que la crisis sea superada.

El desarrollo de las etapas será efectuado a través de la realización de actividades como los talleres lúdicos, que permitan el aprovechamiento del tiempo libre de los pacientes y que además contribuyan a su salud mental; por otra parte, con los acompañantes y familiares se llevará a cabo actividades de psicoeducación y prevención. Todo lo anterior se hará con

el fin de lograr una atención que responda a las necesidades de atención psicológica, en busca del bienestar mental de los pacientes y de sus familiares, lo cual es la finalidad de este proyecto.

Para llevar a cabo los procesos propuestos en la práctica, se ha hecho uso de recursos teóricos y logísticos, como la planta física que proporciona espacios como el Centro lúdico, el Aula hospitalaria del Servicio de Oncohematología, el Consultorio de Psicología y el Servicio de hospitalización, para lograr la construcción de realidades que beneficien a los niños y sus núcleos familiares directos.

Resultados

En este apartado se presenta los aspectos más relevantes que se obtuvo a lo largo del periodo de práctica profesional en psicología.

Durante los dos semestres de práctica en el HILA, se propuso como objetivo general, apoyar el desarrollo de actividades de los distintos programas de psicoeducación, adaptación al contexto hospitalario y prevención en los distintos servicios, con base en el modelo de intervención en crisis, y responder de manera integral a las necesidades de salud, en procura de contribuir al bienestar mental de los usuarios. Para su cumplimiento se planteó cuatro objetivos específicos que conllevan a su realización.

El primero, que consistió en articular los programas de atención psicológica del HILA, con base en las dos etapas del modelo de intervención en crisis, que permitiera, a través del acompañamiento psicológico, fortalecer la calidad de servicios en pro de la salud mental integral de los usuarios, fue planteado a partir del aporte que se debe generar en el proceso de práctica, cumpliendo a su vez con la continuidad de las diferentes actividades expuestas en este proyecto, con el fin de aplicar y diseñar dichas actividades bajo este modelo.

El segundo objetivo fue: Desarrollar los procesos de psicoeducación al paciente oncológico y sus responsables, en temas relacionados con autocuidado, adherencia al tratamiento y cuidado al cuidador, empleando estrategias que contribuyan a la salud mental de los usuarios.

El tercero fue desarrollar procesos de psicoeducación, apoyo emocional, adaptación al contexto hospitalario, y crear actividades de resolución de sentimientos de culpa y prevención de accidentes para los servicios asignados.

Finalmente, promover procesos lúdicos y psicoeducativos relacionados con la promoción de la lactancia materna, y brindar apoyo a las actividades necesarias para dar continuidad a los programas de Madre canguro y Vínculo afectivo.

Durante el acercamiento y adaptación de las practicantes al contexto hospitalario y los acompañamientos realizados en los diferentes servicios, se evidenció varias situaciones de los pacientes y responsables a partir del diagnóstico de la enfermedad y en el transcurso del tratamiento que

debían seguir. En este proceso se pudo observar, en los usuarios, manifestaciones de angustia, apatía, sentimientos de culpabilidad, tristeza, abulia, entre otros, que generaban estrés en la mayoría de los casos. Por ello, se vio la necesidad de intervenir con respecto a las circunstancias inesperadas que han llevado a los pacientes a la hospitalización, lo cual ocasionó un cambio significativo en su vida y en la de sus familiares, pues se veía afectado su equilibrio emocional, realizando para ello, la siguiente adaptación del modelo de intervención en crisis.

Propuesta interventiva para el primer objetivo del Plan operativo

Teniendo en cuenta las diferentes necesidades expuestas en proyectos anteriores y la confirmación de las mismas dentro de la experiencia vivencial de las practicantes, se articuló las diferentes expectativas del usuario y su familia integralmente, con base en las dos etapas del modelo de intervención en crisis, que permitieron, a través del acompañamiento psicológico, fortalecer la calidad de servicios en pro de la salud mental integral de los usuarios.

Fase I

Primera Sesión

- Inicialmente se evaluó las reacciones cognitivas, afectivas y conductuales que han provocado el incidente, y el impacto en el paciente. Se exploró los sistemas relacionales más significativos como la familia, y la expresión de emociones. Esta acción se hizo según la denominación de interconsulta.
- Posteriormente se evaluó las variables más frecuentes de necesidad encontradas a nivel del entorno de la persona, sus fortalezas y debilidades, con el fin de determinar las estrategias para afrontar la crisis.

Como principales necesidades se encontró: la falta de espacios de aprovechamiento del tiempo libre, el establecimiento de redes apoyo -no necesariamente familiares-, la oportunidad

de expresar las emociones, brindar técnicas de autocuidado, adecuada adherencia al tratamiento, reestructuración cognitiva, psicoterapia de apoyo.

Fase II

Segunda Sesión

- Se planteó las diferentes estrategias, resultado de la exploración con cada uno de los pacientes, y se determinó que, generalmente, compartían las mismas necesidades por servicios. De manera general, las estrategias y actividades trabajadas fueron: grupos de encuentro, talleres psicoeducativos, reestructuración cognitiva, apoyo emocional, expresión de emociones, toma de decisiones. Se brindó estrategias de afrontamiento y resiliencia, según las necesidades y diagnósticos.
- En el servicio de Quemados se trabajó la resolución de sentimientos de culpa y el entrenamiento en asertividad, desensibilización sistemática -temor frente a los tratamientos practicados y molestias de la hospitalización-, prevención de accidentes caseros.
- En el servicio de Oncohematología se hizo un análisis costo-beneficio respecto a los largos períodos de hospitalización y relajación, autocuidado de la salud física y emocional.
- En el servicio de Lactantes y UCI neonatal se trabajó el fortalecimiento del vínculo afectivo.
- Por último, se hizo seguimiento y exploración tanto de la situación de crisis como de los avances después de la aplicación de este modelo. Esto dependió en muchos casos de que el paciente permaneciera por un período largo de tiempo en el Hospital o que, por el contrario, se le diera de alta.

Servicios en los cuales se realizó las actividades que hacen parte de la intervención en crisis durante todo el periodo de práctica

Tabla 1. *Pacientes atendidos por servicios*

	Lactantes	Oncohematología	Quemados	UCI Neonatal	Total
Número de participantes	83	149	156	41	525

La Tabla 1 presenta de manera global, todos los pacientes atendidos por servicios, según el modelo de intervención en crisis, a quienes se les aplicó todo el protocolo mencionado. Se observa que en el servicio de Oncohematología y Quemados hubo más casos atendidos, debido a que por solicitud del Área de Psicología del Hospital, se requería más énfasis en estos dos servicios. En el servicio de Lactantes también se evidenció un número significativo, ya que es un área de fácil acceso. El servicio

de UCI neonatal es el de menos casos atendidos, por cuanto los casos del Programa Madre Canguro a trabajar, eran muy pocos, y el acceso a los pacientes era difícil por la carga de actividades programadas para los familiares.

Servicios en los cuales se realizó los seguimientos que hacen parte de la intervención en crisis durante todo el periodo de práctica

Tabla 2. Seguimiento a cada servicio

	Lactantes	Oncohematología	Quemados	UCI Neonatal	Total
Número de participantes	26	79	158	16	279

La Tabla 2 refleja los seguimientos que se ha realizado por cada servicio asignado durante el proceso de práctica. Se evidencia que el número de seguimientos del Servicio de Quemados es relativamente mayor al de los demás, debido a su constante rotación de pacientes, que casi no necesitan hospitalización prolongada. Lo contrario se observa en el Servicio de Oncohematología, donde se mantiene a los pacientes por estancias prolongadas debido al tratamiento. En el Servicio de

Lactantes, el valor reflejado corresponde al primer nivel de práctica, ya que en el segundo no se realiza seguimientos. En el Servicio de UCI Neonatal se encuentra un número reducido de seguimientos en comparación con los otros servicios, por situaciones como la poca colaboración de los pacientes y el personal asistencial, la falta de espacios para trabajar, ausencia de las madres, saturación de personal asistencial y diversos procedimientos que dificultaron el trabajo.

Tabla 3. Programa de Semillas de Autocuidado

	Autocuidado							Total
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Septiembre	Octubre	Nov.	
Número de participantes	----	----	----	----	18	9	7	34
	Cuidado al Cuidador							Total
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Septiembre	Octubre	Nov.	
Número de participantes	----	----	----	----	10	14	3	27
	Adherencia al Tratamiento							Total
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Septiembre	Octubre	Nov.	
Número de participantes	19	21	19	10	8	7	4	88

La Tabla 3 refleja los resultados del número de participantes de la psicoeducación de Autocuidado por mes, evidenciando que en el mes de septiembre hubo más, debido al inicio del Programa de Semillas de Autocuidado de la salud y, en consecuencia, los pacientes aún no habían recibido la información. Se observa además que el número descendió en los meses de octubre y noviembre dado que en el Servicio de Oncohematología la hospitalización es más prolongada; con base en lo anterior, en estos meses se brindó la psicoeducación solo a los pacientes que iban ingresando.

Respecto al tema Cuidado al cuidador, la mayoría de pacientes y familiares participaron en el mes de octubre, y la población se redujo en noviembre, por recomendaciones médicas de

aislamiento de la mayoría de usuarios. En el mes de noviembre se refleja el número de pacientes que se alcanzó a intervenir, hasta que finalizó el proceso de práctica profesional.

En cuanto al tema de Adherencia al tratamiento, la psicoeducación fue brindada durante todo el periodo de práctica, como fue establecido en el cronograma de actividades; por lo tanto se evidencia un mayor número de participantes. De otra parte, se observa una descendencia en el segundo ciclo del proceso de práctica profesional con respecto al número de pacientes, debido a que en el Servicio de Oncohematología los pacientes reingresan constantemente por controles o recaídas, por lo cual se realiza esta actividad solo con los usuarios nuevos o con aquellos que no hayan recibido la información.

Tabla 4. Psicoeducación en Prevención de Accidentes caseros

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Septiembre	Octubre	Nov.	Total
Número de participantes	25	29	20	26	25	16	15	156

Fue en el mes de marzo cuando participó el mayor número de personas en la psicoeducación de prevención de accidentes caseros del Servicio de Quemados, aunque el número no varía

significativamente en los demás meses; el número minoritario que se evidencia en noviembre se debe a que la práctica profesional se realizó hasta el día 12 por motivos de finalización de la misma.

Tabla 5. Programa Madre Canguro

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Septiembre	Octubre	Nov.	Total
Número de participantes	----	----	----	----	6	5	8	18

En la Tabla 5 se puede observar que el Programa Madre canguro se ejecutó a partir del mes de septiembre, como fue establecido en el cronograma de actividades; se llevó a cabo en el Servicio de UCI Neonatal, con los pacientes que cumplían los requisitos; el

número de participantes por cada mes es relativamente parecido, entre el rango de 5 a 8 personas. Cabe aclarar que pocos usuarios requerían este tipo de intervención y el tema solo se trabajó en este servicio.

Tabla 6. Programa Psicoeducación en Promoción de Lactancia Materna

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Septiembre	Octubre	Nov.	Total
Número de participantes	10	26	34	13	---	---	---	83

La Tabla 6 muestra que la participación de los usuarios se fue incrementando hasta el mes de abril; esto dependió de cómo las practicantes se adaptaban al contexto hospitalario. En el mes de mayo se evidencia un número menor, ya que el primer nivel de práctica culminó a mediados de este mes. Es importante aclarar que la promoción de lactancia materna se trabajó en dos servicios: UCI Neonatal y Lactantes.

Discusión

Para la realización de este proyecto fue necesario abordar algunos conceptos que giran en torno a la psicoeducación y la psicología clínica; al interior de estas ramas de la psicología es donde se aborda temas como intervención en crisis, autocuidado, apoyo emocional, adherencia al tratamiento, entre otros.

La práctica profesional se enfocó principalmente en la adaptación del Modelo de intervención en crisis desde una perspectiva integral a la población del HILA y a las diferentes actividades que se llevaba a cabo en los servicios, según sus necesidades, desde las interconsultas hasta los grupos de encuentro. El objetivo consistió en influir activamente en el funcionamiento físico y psíquico de los usuarios, durante un periodo de desajuste o de desequilibrio emocional, con el fin de aliviar el impacto inmediato de los eventos, circunstancias o accidentes que les producen malestar, teniendo en cuenta que una crisis es “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikue, 1988, p. 14). Las crisis pueden ser del desarrollo o evolutivas (esperables) o circunstanciales (accidentales inesperadas o imprevisibles) (Erikson, 1968).

Las crisis evolutivas son aquéllas que sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez hasta la vejez. Según Fernández (2010) éstas presentan una conducta indiferenciada y marcan un trastorno en el área intelectual y afectiva. Las crisis circunstanciales son las inesperadas o accidentales y dependen principalmente de factores externos; dentro de éstas están las enfermedades y accidentes; por lo tanto, este proyecto se centró en las crisis de tipo circunstancial.

Entendiendo que una crisis es la respuesta a eventos peligrosos y es vivida como un estado doloroso, la persona tiende a movilizar reacciones muy poderosas que le ayudan a aliviar su malestar y a recuperar el equilibrio que existía antes del inicio

de la crisis. Si es así, la crisis puede ser superada y el sujeto aprende, además, a emplear nuevas estrategias adaptativas que le pueden ser de utilidad en el futuro. Sin embargo, no todos tenemos la capacidad para afrontar dichas situaciones, como en el caso de los usuarios y familiares del HILA, razón por la cual, las practicantes, por medio de la intervención, brindaron recursos necesarios como entrenamientos en asertividad, llevados a cabo con satisfacción, puesto que la persona tuvo la oportunidad de aprender durante su estancia hospitalaria, el control de las emociones, haciendo válido su sentir y aprendiendo a actuar ante éste, para no generar consecuencias de malestar ante sus reacciones. Al trabajar el control de las emociones, el equilibrio emocional, catarsis, entre otros, se puede afirmar que por medio de la lectura de un lenguaje gestual, verbal y corporal, se generó y permitió que los sujetos vivenciaran su aquí y ahora, dejándoles expresar todos los sentimientos y emociones que les causaban malestar, con el propósito de trabajar la salud mental, entendida no solamente como el bienestar físico, sino también psicológico y social (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2013), la cual también es el compromiso de la Institución y el personal asistencial en pro de los usuarios.

Es importante tener en cuenta que cuando la conducta usual de la persona se modifica como consecuencia de experiencias estresantes, ésta se manifiesta a través de cambios en pensamientos, emociones y respuestas, que pueden ser interpretados como indicio de alteración de las funciones biológicas, por el cambio repentino en su vida debido al efecto del desastre sobre su persona y el entorno familiar. Los signos y síntomas de una reacción psicológica ante una situación de crisis son producidos en las áreas emocionales, cognitivo, fisiológico y de conducta (Fernández, 2010); entre estos síntomas están la ansiedad, los sentimientos de culpa, irritación, depresión, aflicción, desesperación, agresividad, y desconfianza, entre otros. De ahí la importancia del apoyo emocional que se brindó para manejar la crisis, con base en lo cual las practicantes de psicología buscaron ayudar a reactivar los hábitos, actividades o ciclos de vida afectados por la crisis; por esto, este modelo se enfocó principalmente en un perfil preventivo con una perspectiva psicosocial. Los resultados, según las diferentes actividades de intervención en crisis, muestran que fue posible que los usuarios vivenciaran sus momentos existenciales, manifestando las experiencias y los sucesos que habían vivido, por ejemplo, con la expresión de emociones.

De esta manera se puede afirmar que el proceso de práctica profesional en Psicología contribuyó a que tanto pacientes como familiares, tomaran conciencia del sentir, pensar y

actuar. Además, se intervino en situaciones como el recibir un diagnóstico, hospitalización prolongada que genera ansiedad e irritabilidad, accidentes en el hogar, entre otros, como una forma de prevención para que no se repitiera el suceso que provocó malestar y que los usuarios se reeduchen a través de la misma.

Psicoeducación

Según Pino, Belenchón, Sierra y Livianos (2008), la psicoeducación hace referencia a la educación o información que se ofrece a las personas que sufren un trastorno psicológico, el cual generalmente es producido por algún tipo de crisis. Es por eso que las temáticas relacionadas con el autocuidado, la prevención de accidentes caseros, promoción de lactancia materna y vínculo afectivo, entre otras, hacen parte de la psicoeducación que contribuye a la superación de una crisis.

Las necesidades humanas son expresadas a través de la conducta; se encuentran presentes a lo largo de la vida y van desde las necesidades fisiológicas básicas, hasta la autorrealización que las representa y a los deseos más elevados. Para mantener estas necesidades en equilibrio y poder desarrollarnos, nace el autocuidado, el cual es la práctica de las actividades que los individuos realizan en favor de sí mismos para mantener la vida, la salud y el bienestar. Al aumentar la capacidad de autocuidado aumenta la autoestima (Orem, citada por Rivero, González-Acosta, González-Barrero y Núñez, 2007).

La teoría del autocuidado tiene su origen en una de las más famosas teoristas norteamericana, Dorotea Orem, para quien el autocuidado es una actividad del individuo aprendida por éste y orientada hacia un objetivo; es una conducta que aparece en situaciones concretas de la vida, y que el individuo dirige hacia sí mismo o hacia el entorno para regular los factores que afectan su propio desarrollo y actividad en beneficio de la vida, salud y bienestar.

El concepto básico desarrollado por Orem es que el autocuidado se define como el conjunto de acciones intencionadas que realiza la persona para controlar los factores internos o externos que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. El autocuidado por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma. (Prado, González, Paz y Romero, 2014, párr. 19).

Uno de los supuestos que de aquí se desprende, es que todos los seres humanos tienen:

La capacidad para cuidarse, y este autocuidado se aprende a lo largo de la vida, principalmente mediante las comunicaciones que ocurren en las relaciones interpersonales. Es por ello que no es extraño reconocer en [nosotros mismos], prácticas de autocuidado aprendidas en el seno de la familia, la escuela y las amistades. (Prado et al., 2014, párr. 43).

Es así como las personas desarrollan prácticas de autocuidado, que se transforman en hábitos que contribuyen a la salud y el bienestar. Todas estas actividades son medidas por la voluntad; son actos deliberados y racionales que realizamos muchas veces sin darnos cuenta siquiera, y que se han transformado en parte de nuestra rutina de vida. Los niños, cuando aprenden estas prácticas, se están transformando en personas que se proporcionan sus propios cuidados; son, entonces, sus propios agentes de autocuidado. Es por ello que se llevó a cabo el Programa de Semillas de Autocuidado que se ejecutó en el Servicio

de Oncohematología durante el proceso de práctica profesional, el cual tenía como fin sensibilizar y educar al paciente y sus responsables, acerca de la importancia del autocuidado como factor protector de salud física y mental, además de sensibilizar sobre el adecuado manejo de su tratamiento y educar acerca del cuidado que debe tener el cuidador.

En lo referente al cuidado del cuidador, existe consenso en afirmar que las personas que asumen el rol de cuidadoras familiares de enfermos crónicos, se hacen cargo de una gran cantidad de tareas que les colocan en una situación de alta vulnerabilidad, estrés e incertidumbre, que incrementa el riesgo de padecer diversos problemas físicos y emocionales. (Ferré-Grau, Rodero-Sánchez, Cid-Buera, Vives-Relats y Aparicio-Casals, 2011, p. 11).

Muchas de estas personas “tienen la sensación de sentirse física y emocionalmente atrapadas” (García-Moya, 2013, p. 123), “incluso con sentimientos de culpabilidad que pueden provocar claudicación, y/o incapacidad para seguir atendiendo las demandas de su familiar enfermo” (Ferré-Grau et al., 2011, p. 11). Cuidar al cuidador familiar, significa tener en cuenta también a los miembros de la familia durante el proceso de superación de una crisis, sea enfermedad o accidente, en especial cuando los cuidados son realizados en la propia casa, y ser conscientes de que este proceso no finaliza con la salida del paciente del hospital, siendo esencial el acompañamiento en el manejo adecuado de la separación definitiva con la persona cuidada.

Algunos síntomas que refieren las personas cuidadoras son: ansiedad, problemas cardiovasculares, depresión, hipertensión, impotencia e indefensión, insomnio, soledad, agudización de los propios problemas de salud, incertidumbre ante el futuro, y aumento del consumo de fármacos. En concordancia con esto, el resultado que se logró en el Servicio de Oncohematología del HILA fue que los usuarios, a partir de la psicoeducación y expresión de emociones, lograron conocer la importancia y lo terapéutico de la experiencia y vivencia de sus estados emocionales, como confusión, miedo, rabia, angustia, y tristeza, que fueron los más comunes. Por esta razón, las practicantes lograron mediante actividades que van dentro del Programa de Semillas para el Autocuidado, que tanto pacientes como familiares realizaran una autoexploración de sus estados emocionales, lo cual les permitió hacer conciencia de los mismos, como inicio de un proceso psicológico vivenciando su situación actual, y aceptándola. También dieron sugerencias relacionadas con buscar ayuda en los momentos difíciles, hacer uso de los servicios que presta el Hospital en cuanto a la orientación a sus pacientes, como factor protector que contribuye al bienestar físico y equilibrio emocional de sus usuarios.

Se logró además que los usuarios comprendieran la importancia de expresar sus emociones, ya que esto aporta a su salud psíquica y mental; fue necesario hacer que reconocieran que lo que sienten es una parte fundamental en la vida, e influye en las relaciones, tanto con los demás como con ellos mismos, y que “las dificultades para identificarlas y expresarlas correctamente, puede crear problemas y un alto grado de malestar” (Muñoz, 2016, párr. 1), afectándoles en sus diferentes sistemas. Asimismo, se logró que los pacientes identificaran que sus emociones son una fuente importante de información de su estado actual.

Las emociones y sentimientos son una fuente importante de

información: nos guían, nos ayudan a dar sentido a lo que nos sucede, a entendernos a nosotros mismos, a relacionarnos con los demás, nos motivan para alcanzar metas, producir cambios, y a evitar situaciones dañinas o perseguir aquello que nos hace felices. (Muñoz, 2016, párr. 11).

En este sentido, como proceso terapéutico, una de las técnicas usadas fue la de reestructuración cognitiva, ya que por medio de la observación y el acompañamiento permanente por parte de las practicantes de Psicología, se pudo evidenciar que muchos de los usuarios tenían en sus pensamientos algunas distorsiones cognitivas o pensamientos irracionales de la realidad; por tal motivo, con su ayuda se logró que identificaran y pusieran sus pensamientos desadaptativos desde lo real, con respecto al diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad, de tal modo que pudieran ser sustituidos por otros más apropiados de afrontamiento, y se redujera o eliminara así, la perturbación emocional. Como menciona Clark (1989, citado por Bados y García, 2010) “el terapeuta formula una serie de preguntas y retoma experimentos conductuales para que los pacientes evalúen y sometan a prueba sus pensamientos negativos y lleguen a una conclusión sobre la validez o utilidad de los mismos” (p. 2), de tal modo que puedan ser modificados.

Por otra parte, dentro del proyecto se pretende hablar sobre otro factor importante en el proceso de atención en crisis, como es, el vínculo afectivo, temática con la cual se realizó psicoeducaciones para sensibilizar a los padres de familia de los pacientes de los servicios de UCI Neonatal y Lactantes del HILA, sobre la importancia del Programa Madre Canguro, optimizar la salud emocional y por ende la salud física de los pacientes prematuros, abordando temas en cuanto a la posición canguro, adherencia al programa, apego, lactancia materna y vínculo afectivo. Las practicantes lograron sensibilizar, en el sentido de que la posición Madre canguro y la lactancia materna no solamente traen beneficios físicos sino también psicológicos, principalmente cuando se realiza el contacto piel a piel entre la madre y el hijo, ya que esto contribuye al vínculo afectivo, entendido por Bowlby (1990, citado por Guerra, 2013, p. 121):

...como una relación única, específica y perdurable entre dos personas, con profundos efectos en el desarrollo físico, psicológico e intelectual durante los primeros años de vida, y se constituye, además, en el fundamento de la relación padres e hijo que se despliega a lo largo del tiempo.

Es importante que el niño responda con comportamientos que refuercen la socialización, tales como la sonrisa y la mirada a los ojos de sus padres. Por esto, cuando hay una separación prolongada [...], debido a la hospitalización del niño, se provoca en los padres una ruptura de roles, sentimientos de angustia y pérdida de control sobre la situación; esta situación y los sentimientos que la acompañan provocan a su vez una pérdida de autonomía. (Guerra, 2013, p. 122).

Esto se relaciona con las manifestaciones de las madres, cuando expresan que les gustaría que haya más actividades vinculantes con los padres; por tal motivo, durante la psicoeducación grupal, las practicantes explicaban que el contacto piel a piel también lo podían hacer los hombres, logrando así una mayor apropiación y compromiso por la figura paterna, lo cual podía evitar en un futuro, consecuencias negativas o desagradables.

También se logró sensibilizar a los participantes en la importancia de un adecuado apego, ya que el neonato se vincula a los adultos

que son sensibles, receptivos y a los que permanecen como cuidadores consistentes, por lo cual las practicantes les brindaron herramientas para poner la información suministrada en práctica, explicando que el bebé necesita de estimulación y constante aceptación por parte del otro, ya que esto contribuye al proceso de estructuración de la personalidad del ser humano, por lo cual, al contribuir con la autoestima se ayuda a la aceptación positiva.

Como sostiene Rogers (citado por Poe, 2014), la personalidad se estructura por “un patrón único de pensamientos, sentimientos, y conductas determinadas por la herencia y por el ambiente, relativamente estables y duraderos que diferencian a cada persona de las demás y que permiten prever su conducta en determinadas situaciones” (párr. 1). Por esto, es primordial brindar estabilidad emocional a un niño recién nacido, dado que en esta etapa empieza a estructurar el concepto del yo y a darse cuenta de que no está solo, sino que cuenta con un otro o unos otros que lo cuidan y satisfacen sus necesidades básicas, tanto físicas como emocionales. Por ende, es necesario que se maneje de forma adecuada el rol de padres.

Las practicantes también lograron realizar terapia de apoyo con los padres de los pacientes, brindando herramientas para que los usuarios desarrollaran sus recursos y potencialidades, en pro de un equilibrio emocional para mejorar su calidad de vida.

La familia influye en el desarrollo socio afectivo del infante, ya que los modelos, valores, normas, roles y habilidades son aprendidos durante este período, lo cual está relacionado con el manejo y resolución de conflictos, habilidades sociales y adaptativas, conductas sociales y emocionales, aunque los factores que afectan el desarrollo de los niños y niñas son múltiples, es importante identificar la influencia de la familia y de los estilos y pautas de crianza en el desarrollo socio afectivo, además de identificar factores de riesgo y problemas de salud mental en la niñez, tales como, depresión infantil, agresividad, baja autoestima y problemas en conductas adaptativas. (Burbano y Muñoz, 2016, p. 71).

Lo anterior evidencia que gran parte del aprendizaje y seguridad emocional y física de los infantes, es responsabilidad de los padres; por ello, en el Servicio de Quemados, la psicoeducación de prevención de accidentes caseros fue dirigida con el objetivo de sensibilizar al paciente y sus responsables acerca de la importancia de la prevención en el hogar, como factor protector para reducir el riesgo. Se logró comprobar que los usuarios expresaban sus emociones, tomándolas como una parte fundamental de la vida y las relaciones sociales, tanto con los demás como ellos mismos, siendo importante la capacidad de reconocer los sentimientos, aceptar las emociones, vivenciándolas y aprendiendo de ellas, en este caso frente a los accidentes caseros.

Debido a la interacción y acompañamiento diario con los pacientes y familiares, se identificó que en este servicio los padres presentaban constantemente sentimientos de culpa con relación al accidente o situación por la cual estaban pasando los pacientes; por este motivo, durante la intervención de las practicantes se abordó este tipo de pensamientos que generaban perturbación emocional en los padres, con el fin de lograr una catarsis acerca de los sentimientos de culpa que existen usualmente en este servicio. La intervención psicológica permitió que los consultantes confrontaran sus experiencias del pasado

en el presente, tales como sus recuerdos, que de alguna u otra manera manifestaban a través de su lenguaje verbal y corporal, y que estaban alterando su equilibrio emocional.

La intervención de las practicantes logró eliminar prejuicios y aliviar las cargas emocionales. Por otro lado, al desarrollar la actividad con una metodología de grupo de encuentro constituido por individuos con necesidades y experiencias similares, haciendo que compartieran sus vivencias acerca de los accidentes que sus hijos sufrieron en su hogar, se logró una re-educación emocional en la que aprendieron a reconocer, experimentar y, en última instancia, a controlar las propias emociones. Se pudo identificar que cada uno de los participantes se convirtió en apoyo para el otro, y al permitirles hablar de sus experiencias, la actividad se consideró un proceso terapéutico.

En los encuentros de las psicoeducaciones grupales, realizadas cada semana, se evidenció la apertura de un espacio reflexivo, al ver la situación por la que estaban pasando los consultantes, como un evento que también podía estar afectando a otras personas. Los participantes liberaron una gran carga emocional al compartir las experiencias de manera abierta, lo que les permitió mirar y vivenciar de una forma más asertiva las situaciones particulares. Por lo anterior, se puede afirmar que se logró una relación amena, como también una comunicación asertiva entre los participantes y las practicantes, quienes sensibilizaron a los usuarios para que pudieran tener una coherencia entre el sentir, el pensar y el actuar, sustentando que siempre se debe intentar llegar a la autorregulación de las emociones, trabajo tanto corporal, como mental y emocional, dimensionando el aquí y el ahora de la persona; por lo tanto, se considera una atención integral, entendida como la capacidad de resolver la mayoría de los problemas de salud de la población atendida. De manera global, los usuarios agradecieron espacios como éstos, ya que son temas de gran interés y aporte para su vida.

La adherencia al tratamiento es otro elemento fundamental dentro del proceso de recuperación de una enfermedad o accidente. La OMS (citada por Pfizer. s.f.) define la adherencia a un tratamiento, como el cumplimiento del mismo; es decir, “tomar la medicación de acuerdo con la dosificación y el programa prescrito; y la persistencia, tomar la medicación a lo largo del tiempo del tratamiento indicado” (p. 2). El paciente debe involucrarse en su enfermedad y tomar parte en las decisiones que se adopte, así como seguir el tratamiento que mejor se ajuste a sus necesidades y forma de vida.

La falta de adherencia al tratamiento puede traer consecuencias negativas como empeorar la calidad de vida de la persona, impedir el control de la enfermedad, generar la aparición de efectos secundarios, con una mayor probabilidad de recaídas, e incluso, mayor probabilidad de fallecimiento. Por lo tanto, es fundamental que se acoja estrategias que faciliten la adherencia al tratamiento, que permitan al paciente adoptar un sentido de cumplimiento y responsabilidad con el tratamiento, teniendo siempre en mente las recomendaciones médicas. En este sentido, es tan esencial la participación del paciente, como la responsabilidad de familiares y amigos durante el tratamiento, en especial cuando se trata de enfermedades crónicas.

Por lo tanto, existen argumentos que sustentan la necesidad que se encontró en el Hospital, en general, de realizar constantes intervenciones como la orientación o psicoeducación en adherencia al tratamiento con los pacientes, porque esto contribuyó en gran medida al proceso terapéutico, siendo necesario reflexionar que por tratarse de un fenómeno multidimensional, las intervenciones deben estar dirigidas a todos los estamentos involucrados, tales como, pacientes, familiares y equipo de salud. Esto incluye, sensibilizar al personal sobre la importancia de llevar a cabo dichos tratamientos, y no postergarlos o anularlos, e incluir la adaptación al contexto hospitalario, y generar espacios para ayudar al paciente en el aprovechamiento del tiempo libre a través de la implementación de talleres lúdicos.

Cabe mencionar que todos los procesos mencionados hacen parte de la Psicología clínica, la cual se encarga de la investigación, la evaluación, el diagnóstico, el pronóstico, el tratamiento, la rehabilitación y la prevención de las cuestiones que afectan a la salud mental. Se trata de una rama de la Psicología que atiende las condiciones que pueden generar malestar o sufrimiento a las personas. Se puede entender como una disciplina a medio camino entre la Medicina y la Psicología, que toma como punto de partida un diagnóstico realizado a una persona, y a partir de ello se analiza las relaciones que se establece entre el enfermo y su entorno, el tratamiento, el estado de salud o los comportamientos.

Todo ello da lugar a que se establezca que, a través de este tipo de psicología, no solo hay que tratar al paciente, sino también a su familia, porque se observó que éste es un recurso de importancia para lograr el objetivo del proyecto y el de cualquiera que pretenda intervenir ante situaciones no agradables en niños.

Los elementos mencionados no solo contribuyeron a la superación de una crisis, sino también a lograr una resiliencia personal, entendida como la capacidad para hacerle frente a los eventos adversos y lograr adaptarse bien ante esas situaciones desfavorables; esta capacidad no significa no sentir malestar o dolor emocional ante calamidades como la muerte de un ser querido, una enfermedad grave, un accidente, problemas socio económicos, entre otros, que generan impacto en las personas y producen una sensación de inseguridad, incertidumbre y dolor emocional; significa que aun así, las personas logran, por lo general, sobreponerse a esas situaciones y adaptarse bien a lo largo del tiempo; el camino que se llevó a cabo para ‘resistir’ implicó enfrentarse a factores estresantes y a malestares emocionales; de esta forma, las personas se permiten seguir con sus vidas frente a las adversidades, lo cual implica una serie de conductas y formas de pensar que los seres humanos aprenden y desarrollan. Santos (2000, citada por Infosalus, 2017) define la resiliencia como una “actitud vital positiva a pesar de las circunstancias difíciles y representa el lado positivo de la salud mental. Consiste también en saber aprender de la derrota y transformarla en oportunidad de desarrollo personal” (párr. 3).

Así mismo la autora afirma que las áreas en las que se trabaja para superar el trauma, son cuatro: -aceptación de la realidad, -adaptación o reformulación de la vida tras el trauma, -construcción de una red social de apoyo y -búsqueda de un sentido o propósito

en la vida. Estos últimos aspectos constituyeron las temáticas que se llevó a cabo en cada una de las diferentes actividades, independientemente del origen de la crisis.

Conclusiones

El proceso de práctica formativa en Psicología en el Hospital Infantil Los Ángeles fue una experiencia de aprendizaje significativo, según las características de los pacientes, el contexto y la importancia que ha adquirido la psicología clínica en las instituciones de salud pública. En este sentido, se ve el progreso porque a medida que se avanzó en el tiempo, se brindó mayor atención psicológica de manera integral.

Integrar y articular las diferentes actividades dentro del modelo de intervención en crisis fue un gran logro a lo largo del proceso de práctica, ya que contempla las necesidades del paciente y su familia, y pretendió aprovechar los recursos con los que cuenta la Institución para continuar promoviendo la atención integral humanizada de los niños, niñas y adolescentes.

La intervención psicológica en el Servicio de Oncohematología permitió evidenciar que padecer cáncer, genera varios cambios en el entorno del paciente infantil, tanto a nivel personal, como social y espiritual. En gran medida, sus efectos son: tristeza, aislamiento, ansiedad, agresividad, rechazo hacia el personal de salud, baja autoestima y otros, por lo que el trabajo en este ámbito favoreció el ajuste emocional y psicosocial en todas las áreas afectadas. Se permitió que los niños y niñas con cáncer y sus responsables tuvieran un mayor manejo del dolor, una mejor adherencia a los tratamientos y una disminución significativa tanto de los efectos secundarios de los tratamientos, como de los síntomas psicológicos.

La intervención que se realizó en el Servicio de Quemados permitió evidenciar el desconocimiento de varios de los usuarios acerca de los accidentes que pueden ocurrir en el hogar, y cómo prevenirlos, además de los cambios físicos y psicológicos que se genera al sufrir un accidente y que afectan todos los ámbitos de desarrollo de la persona, por lo cual es necesario abordar situaciones que desencadenan malestar, como la culpa con relación al accidente, ya que la mayoría de los padres sentían que todo fue su responsabilidad, y este tipo de pensamientos los desestabilizaba emocionalmente.

Con base en lo anterior se logró que los padres expresaran sus emociones, y se sensibilizaran acerca de que los accidentes no ocurren por casualidad, pues siempre hay un factor interno o externo que los precipita. Lo importante es aprender de la experiencia y, gracias a la psicoeducación de prevención de accidentes caseros, se pudo dar algunas pautas y recomendaciones de cómo cuidar y prevenir que los hijos sufrieran una situación igual o similar por la que se encontraban en el servicio. Por esta razón es importante seguir realizando grupos de encuentro en donde se permita a los usuarios expresar su sentir, y que se den cuenta de la existencia de personas que pasan por la misma situación, y que pueden servir de apoyo, por lo cual se debe hacer la psicoeducación de una forma llamativa, en donde los participantes puedan tener un aprendizaje significativo a partir de la reeducación.

La estrategia del programa Madre canguro, Promoción de lactancia materna es una herramienta muy valiosa en el objetivo de fortalecer el vínculo afectivo entre padres e hijos, y asegurar el óptimo desarrollo emocional, cognitivo y social de los niños; por esta razón, es importante seguir promoviendo la actividad e incluso extenderla a otros servicios.

Agradecimientos

En primera instancia a Dios, por brindarme el tiempo para prepararme como profesional; a mis padres, por ser mi guía y los precursores de esta vivencia, pues gracias a ellos me encuentro en la etapa de culminar el proceso de formación, y por quienes deseo salir adelante. Además, a las personas que me brindaron su apoyo incondicional en este año de práctica: hermanos, amigos, mi pareja, todos los que se convirtieron en el fundamento de mi formación.

Al Hospital Infantil Los Ángeles, por darme la oportunidad de trabajar en sus instalaciones y por ser ésta una institución de formación para mi proceso como futura psicóloga; así mismo, a quienes son la base de este trabajo: los pacientes, por cuyas enseñanzas significativas he logrado comprender la importancia de mi labor y por quienes me estoy preparando para generarles un bienestar a sus vidas.

A mi asesor de práctica, el magíster Leoncio Paredes y a mi supervisora la psicóloga Violeta Zúñiga, quienes me orientaron, acompañaron, corrigieron, apoyaron y fortalecieron en el arduo proceso de convertirme en una profesional idónea.

Mayra Alejandra Salazar Caldas

Agradezco profundamente al personal asistencial del Hospital Infantil Los Ángeles de la ciudad de Pasto, por abrirme las puertas y permitir hacer posible mi proceso de práctica profesional, experiencia nueva en vida, acompañada de múltiples sentimientos y experiencias; un trabajo que me permitió aprender profesional y personalmente.

A mi asesor Leoncio Paredes y a mi supervisora Violeta Zuñiga, por su paciencia, tiempo y dedicación durante el proceso de práctica profesional.

Vanessa García Chávez

Referencias

- Bados, A. y García, E. (2010). La técnica de la reestructuración cognitiva. Recuperado de http://www.academia.edu/9128420/Reestructuraci%C3%B3n_cognitiva_paso_a_paso
- Burbano, J. y Muñoz, J. (2016). Salud mental y fortalecimiento de resiliencia durante el proceso de hospitalización y recuperación en niños, niñas y adolescentes del Hospital Infantil Los Ángeles. *Boletín Informativo CEI* 3(3), 67-72.
- Erikson, E. (1968). *Identity, Youth and Crisis*. New York: W. W. Norton Company.

- Fernández, L. (2010). Modelo de intervención en crisis. En busca de la resiliencia personal. Recuperado de <https://orientaciones.files.wordpress.com/2014/05/trab-modelo-de-intervencion-en-crisis-lourdes-fernandez.pdf>
- Ferré-Grau, C., Rodero-Sánchez, V., Cid-Buera, D., Vives-Relats, C. y Aparicio-Casals, M. (2011). *Guía de Cuidado de Enfermería: Cuidar al cuidador en atención primaria*. Tarragona, España: Publidisa S.A.
- García-Moya, R. (Coord.). (2013). *Características y necesidades de atención higiénico-sanitaria de las personas dependientes*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Guerra, M. (2013). Fortalecimiento del Vínculo Padres-Hijo a Través del Proceso de Cuidado de Kristen Swanson. Recuperado de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacionsalud/article/view/58/0>
- Infosalus.com. (2017). Qué es la resiliencia. Recuperado de <http://www.infosalus.com/actualidad/noticia-resiliencia-12-consejos-sencillos-dia-dia-20140316100133.html>
- Korchin, S. (1976). *Modern clinical psychology: principles of intervention in the clinic and community*. New York: Basic Books.
- Muñoz, A. (2016). La expresión de emociones y sentimientos. Recuperado de <http://motivacion.about.com/od/emociones/fl/La-expresioacuten-de-emociones-y-sentimientos.htm>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2013). Salud Mental, un estado de Bienestar. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Pfizer. (s.f.). La adherencia al tratamiento: Cumplimiento y constancia para mejorar la calidad de vida. Recuperado de https://www.pfizer.es/docs/pdf/asociaciones_pacientes/2009/FO-ROpizer_2009.pdf
- Pino, A., Belenchón, M., Sierra, P. y Livianos, L. (2008). *Trastorno bipolar y Psicoeducación: Desarrollo de un Programa para Clínicos*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Poe, E. (2014). Teoría de la personalidad según Carl Rogers. Recuperado de <https://es.slideshare.net/hadeseros/presentacion-de-psicologia-36423691>
- Porto, J. y Merino, M. (2011). Definición.de
- Prado, L., González, M., Paz, N. y Romero, K. (2014). La teoría Déficit de Autocuidado: Dorotea Orem, punto de partida para calidad de atención. *Revista Médica Electrónica* 36(6).
- Rivero, N., González-Acosta, M., González-Barrero, M. y Núñez, M. (2007). Valoración Ética del Modelo de Dorotea Orem. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* 6(3).
- Slaikue, K. (1988). *Intervención en Crisis: Manual para Práctica e Investigación*. México: Editorial Manual Moderno.



Fuente: pixabay.



Fuente: pixabay.

Relaciones interpersonales en el bienestar laboral

Lizeth Carolina Paredes Botina

Psicóloga practicante
Universidad Mariana

Resumen

Las relaciones interpersonales en el trabajo son esenciales para el logro de los objetivos de la empresa, combinando capacidades y recursos individuales; por ello es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad en una organización.

El objetivo principal del presente estudio fue fortalecer el bienestar laboral del personal de La Cali, con estrategias encaminadas a la adecuada resolución de conflictos, que puedan generar un mayor trabajo en equipo, apoyando su programa de bienestar laboral. Para ello se llevó a cabo diversas actividades durante las capacitaciones, entre ellas: juego de roles, lúdica, videos y aportes de los integrantes de las sucursales.

Se evidenció el interés y preocupación por el bienestar laboral de los colaboradores, resaltando la importancia que se le da a las relaciones interpersonales, ya que se manifestó una notable

reducción de los conflictos entre el personal operativo y el administrativo, así como el apoyo social entre compañeros, el cual se percibió más sólido, logrando beneficios de índole afectivo e instrumental que ayudan a crear un mejor clima laboral, adecuado para ejecutar un servicio de calidad.

Es indispensable que el colaborador de La Cali labore en un ambiente saludable, que genera relaciones más productivas, duraderas y exitosas a la hora de relacionarse, no solo en el trabajo, sino también en cualquier ambiente en donde éste se encuentre, desarrollando amistades que fortalezcan el estado emocional y logrando las metas específicas de cada persona.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, Bienestar laboral, Resolución de conflictos, Comunicación.

Introducción

Todos los seres humanos necesitan crecer en un entorno en el cual se estimule su desarrollo personal y social, teniendo la oportunidad de ser ellos mismos, de estar con otras personas

y compartir, ya sea con amigos, familia, compañeros o colegas de trabajo, esforzándose para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, ayudando así a un mejor rendimiento personal y profesional (Pinilla, 1972).

La interacción de los individuos en la sociedad se basa, sobre todo, en los niveles o jerarquías en los que éstos se encuentran; además, establecen y conservan las relaciones cordiales y lazos amistosos, basados en el respeto y reconocimiento de los otros. Chiavenato (2002) expresa que “las relaciones interpersonales son aquéllas [...] que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones [...] diarias] con los semejantes, [o] compañeros de trabajo” (p. 87).

Metodología

Para la intervención que se realizó en la empresa La Cali, se utilizó diversas estrategias encaminadas a los temas de resolución de conflictos, comunicación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, las cuales fomentan el bienestar laboral de todos los colaboradores. Éstas fueron llevadas a cabo en las reuniones generales y sectoriales que se tuvo los miércoles de cada semana, en las que participaron los integrantes de cada sucursal con aportes, ideas y comentarios, según el calendario programado por la Empresa; de esta forma, todos participaron en la creación y ejecución de las capacitaciones a sus compañeros en los temas mencionados.

Las estrategias durante las capacitaciones fueron diversas; entre ellas: juego de roles, actividades lúdicas, actuación de los integrantes, autodesarrollo en comunicación no verbal y trabajo en equipo, videos y aportes, representaciones de casos y cómo éstos podrían ser solucionados; también se hizo reconocimientos, tanto a nivel grupal como individual, de las capacitaciones más creativas, dinámicas y con mayor trabajo en equipo.

Para evaluar el impacto que tuvieron todas las estrategias ejecutadas, se implementó un formato en el cual los colaboradores podían valorar la actividad y el tema que se ejecutó en cada reunión. Con ello se evidenció que algunos temas tratados impactaron notablemente en el personal, como: el perdón, la resolución de conflictos y la comunicación asertiva.

En la creación del presente artículo se retoma importantes autores como Chiavenato (2002), Pinilla (1972), Cruz (2003, citado por Maquín, Aguirre y Cabrera, 2015), entre otros, quienes generan grandes aportes al tema, además de la revisión bibliográfica de artículos, libros, revistas científicas e investigaciones sobre el tema en mención, todo lo cual se enlaza con el proceso de práctica profesional en la empresa La Cali, al realizar actividades sobre relaciones interpersonales, con variables como la comunicación y la resolución de conflictos, con las cuales se obtuvo diversos resultados con todo el personal operativo y administrativo.

Contextualización

La Cacharrería Cali Vargas S. en C. es una organización comercial que lleva 52 años de funcionamiento, con más de 150 colaboradores en las cinco sedes a nivel regional. Además de priorizar y ofrecer productos de calidad en las líneas de papelería, juguetería, hogar, deportes, navidad y secciones complementarias

a éstas, da relevancia al autoservicio y a las nuevas tecnologías que se requiere en el mundo actual, con un claro compromiso hacia el crecimiento y desarrollo como empresa.

En el transcurso de los años ha crecido no solo en su parte de mercadeo, sino también en su parte humana, ya que cuenta con personas encaminadas a lograr la misión de la empresa, teniendo en cuenta que el motor principal son los colaboradores; por ello ofrece a su personal, la posibilidad de capacitarse, recibir asesorías psicológicas individuales y grupales, así como también el apoyo de diversos comités que apuntan al bienestar de cada colaborador, para obtener un ambiente saludable, y un bienestar general.

Con ello se puede decir que la Empresa cuenta con valores como: Responsabilidad social, ya que contribuye con el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de colaboradores y la comunidad en general; Humanismo, dado que trabaja comprometida con el bienestar de sus clientes, socios y colaboradores, mediante el crecimiento integral y recíproco; Calidad, componente principal, fuente de su reputación como organización, fortaleciendo procesos y procedimientos de atención; Innovación, porque implementa las nuevas tecnologías, y Creatividad para brindar a los clientes la excelencia en sus productos y servicios.

Marco Teórico

Bienestar Laboral

El bienestar laboral es un estado pretendido por un grupo de empleados que persiguen una meta en la organización, a través de programas o proyectos, los cuales buscan optimizar las condiciones personales, sociales y familiares mejorando la cotidianidad laboral (Arenas, 1993, citado por Aguilar, Cruz y Jiménez, 2007). Está encaminado a favorecer los intereses y derechos sociales de los colaboradores; sin embargo, su necesidad es apoyar y perfeccionar las reglas generales de la empresa, las cuales deben estar enfocadas hacia los esfuerzos y directrices de la organización.

Vigoya (2002, citada por Aguilar et al., 2007) afirma que el bienestar laboral:

Es el conjunto de programas y beneficios que se estructura como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece, reconociendo además que forma parte de un entorno social. (p. 25).

...siendo éste un proceso que demanda la creación, sostenimiento y perfeccionamiento de las condiciones que contribuyen al desarrollo y mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, ampliando de esta manera, en su identificación con el empleo, la satisfacción y la eficacia.

Con ello se puede decir que el bienestar laboral tiene un valor importante en todas las organizaciones, pues es en la empresa, en donde el colaborador pasa la mayor parte de su tiempo, intentando compensar necesidades, principalmente, económicas, personales y sociales, las cuales le posibilitan optimizar sus condiciones de vida, las de su familia y la comunidad en general, aportando hacia su desarrollo integral, teniendo en cuenta sus necesidades sociales, psicológicas y biológicas, realizándose por medio de recompensas físicas o simbólicas y no solo salariales.

Relaciones interpersonales en el trabajo

Las relaciones interpersonales componen un conjunto de juicios para alcanzar el conocimiento de las personas en la organización, ya que mediante los acercamientos que formen entre ellas, gestionarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más satisfacción generen, mejor podrán ayudar competentemente con los objetivos planteados por la organización.

Soria (2004) define las relaciones interpersonales, así:

Las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha. (p. 19).

Referente a lo citado, se concluye que las buenas relaciones interpersonales precisan de cierta equidad en la organización, que proporcionen igualdad en diferentes niveles, que favorezcan un ambiente de autonomía con el fin de que los colaboradores las potencialicen, para bien de la productividad en la empresa y el desarrollo integral del ser humano.

Con ello se puede decir que las relaciones interpersonales son imprescindibles para alcanzar las metas o logros organizacionales, ya que mediante el contacto social que tengan los colaboradores, estos podrán satisfacer algunas necesidades para conseguir los objetivos planteados.

Igualmente, la interacción que mantienen las relaciones interpersonales está determinada por la comunicación, el contacto y el trato que se puede construir entre los colaboradores, en diferentes espacios y tiempos. Las relaciones entre colaboradores dependen de las posibilidades de comunicación interpersonal durante el tiempo de trabajo, para el bienestar del colaborador; éstas deben tender a favorecer el contacto, reducir el aislamiento del personal en su puesto y permitir la ejecución de un trabajo en grupo. Los principales procesos sociales que actúan en las relaciones interpersonales son el conflicto, la comunicación y el liderazgo.

Conflictos en el trabajo

El conflicto es inevitable en el ser humano, cuando interactúa con otras personas; por ello es un proceso en el que intervienen dos o más partes, en el que pueden tener desacuerdos respecto a sus metas u objetivos, ocasionando una disputa sobre las diferentes percepciones que se tenga respecto a algo, ya sea intereses, necesidades, valores o el bienestar propio.

Como lo menciona Vinyamata (2001) el conflicto es: “Aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal y dentro de la Organización, [el cual] genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad (p. 52); por ello es entendido como la conducta que se efectúa entre los grupos de una organización, cuando los integrantes de uno identifican que otros pueden dificultar el logro de sus objetivos o expectativas en la organización.

Teniendo en cuenta que el conflicto es una condición del ser humano, esencial en su vida y en la de las organizaciones, un mejor

manejo puede generar la creatividad, estimular la innovación y el mejoramiento personal de los colaboradores y con ello ganar eficiencia en el trabajo.

Como Merlano (2011) menciona “el conflicto interpersonal incluye a dos o más personas que perciben que sus actitudes, conductas o metas preferidas son antagónicas” (párr. 14). De esta manera se observa la diversidad de necesidades que tiene el ser humano, no todas de interés común con otras personas, llegando a desacuerdos en los mismos grupos de trabajo, generando consecuencias negativas, como la toma de decisiones erróneas, baja motivación para trabajar, ineficiencia e ineficacia a la hora de laborar, incluso la pérdida de empleados valiosos para la organización.

Resultados

En La Cali se evidenció el interés y preocupación por el bienestar laboral de los colaboradores, obteniendo gran importancia las relaciones interpersonales, ya que la reducción de los conflictos entre el personal operativo y el administrativo se manifestó notablemente, como también el apoyo social entre compañeros, el cual se percibió más sólido, logrando beneficios de índole afectivo e instrumental que ayudan a crear un mejor clima laboral, adecuado para ejecutar un servicio de calidad.

Una de las preocupaciones por parte de los directivos eran los constantes conflictos en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, por la falta de una sana comunicación y empatía entre el personal, revelando aspectos como estrés, rivalidades, sarcasmos o creación de murmullos, habladurías que afectaban la vida personal de todos los colaboradores. Chiavenato (2002) refiere que “las diferencias individuales hacen que cada persona posea características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y aptitudes. Cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de muchas variables” (p. 21), las cuales repercuten en los aspectos familiares, sociales y organizacionales de los colaboradores, siendo la falta de habilidades relacionales la causante de estos conflictos, puesto que disminuyen la calidad de trabajo y, aún más, la satisfacción laboral.

Teniendo claros los requerimientos de la parte administrativa y operativa, se realizó el análisis de ciertas estrategias para implementarlas en cada una de las capacitaciones que se tenía programadas por parte de La Cali, cada miércoles desde el mes de marzo. Cada sucursal y departamento tenía asignado un mes del cual eran responsables; con ello se logró ejecutar un acompañamiento por parte de talento humano en todas las capacitaciones, creando un cronograma para cada mes, en el cual se tenía en cuenta las capacitaciones generales (con todo el personal) y las sectoriales (departamentos específicos); estas reuniones tenían como fin, promover la comunicación y el trabajo en equipo entre los colaboradores; algunas de ellas apuntaban hacia temas personales y otras hacia temas de crecimiento laboral, como clínica de ventas, entre otras.

De esta forma es relevante señalar que la Empresa ha fortalecido las relaciones interpersonales entre sus colaboradores, clientes y proveedores, obteniendo un mejor rendimiento, además de un crecimiento personal y empresarial, entendiendo que las relaciones conflictivas se ven reflejadas en el personal, en las

ventas o porcentajes de ganancias de la empresa, ya que si los colaboradores se encuentran en medio de rivalidades y malos tratos, su atención hacia el cliente no será la mejor y por ende se verá afectada no solo la venta del producto, sino la relación con los proveedores de las marcas que se maneja.

Por ello se observó la necesidad de crear estrategias encaminadas a la resolución de conflictos, puesto que la creación de murmullos, el no hacerse responsable de sus actos y las malas intenciones, hacían que el personal tuviera un mal clima laboral que reflejaba cansancio, desánimo para llegar a trabajar y deseos de retirarse de la empresa. A medida que en las capacitaciones se tocaba el punto de resolución de conflictos y comunicación, las personas tomaban consciencia del daño que se hacían al crear rivalidades y malos tratos.

Se demostró además que la fuente de toda relación es la comunicación; por ello se retomó pautas de comunicación asertiva verbal y no verbal, entendiendo con esto, que las palabras que se utiliza al expresarse, deben ser las adecuadas, en el momento indicado. Igualmente, las posturas, gestos y demás movimientos son relevantes y en muchas ocasiones, comunican más que las mismas palabras. De esta forma se retroalimentó por parte de los colaboradores, dando a entender que ellos sienten que la comunicación no verbal se presta en muchas ocasiones para malos entendidos, pues si bien con las palabras dicen algo, con sus gestos expresan lo contrario. Con la capacitación sobre este tema se logró fortalecer la comunicación y la forma en cómo utilizan su lenguaje tanto corporal como verbal.

Teniendo claras las pautas para manejar la resolución de conflictos, se ejecutó las estrategias dirigidas a fortalecer el trabajo en equipo y en cómo obtener de cada integrante lo mejor, ya que como seres humanos tenemos diferentes fortalezas que podemos poner en marcha en cualquier circunstancia; estos talleres fueron elaborados con cada una de las sucursales, adquiriendo un trabajo más personalizado, en donde se podía observar con mayor detalle las falencias y fortalezas de cada integrante del equipo.

Igualmente, para cumplir con los objetivos que se había planteado desde un principio, se desarrolló el programa de bienestar laboral, ya creado en la Organización, en el cual se ofrecía diversas estrategias para hacer partícipes a los colaboradores en la toma de decisiones, nuevas propuestas e ideas para ayudar al crecimiento de la empresa y de las personas que la conforman; también se realizó talleres sobre la importancia de la empatía, para qué sirve y cómo puede aportar a la vida, entendiendo a los otros y dando una respuesta a lo que la otra persona necesita, todo dirigido a complementar el trabajo en equipo. Se obtuvo apoyo por parte de los colaboradores, ya que fueron creados comités en los diferentes locales, cuyos miembros serían los mediadores en un conflicto. En el momento en que el personal notase que con las pautas y demás capacitaciones brindadas para poder intervenir, no se lograba algún cambio, la intervención pasaría al departamento de Talento Humano.

Las actividades tocaron el corazón de los colaboradores y promovieron los valores; el proceso del perdón hizo que el personal se sintiera más unido con sus compañeros, y se animara a renovar esas amistades que, por algún motivo o por malos

entendidos, hacían de su jornada laboral algo tedioso, rutinario y aburrido; fueron temas que mejoraron la calidad de vida laboral; la mayor parte del personal calificó como satisfactorio el desarrollo del programa de bienestar, ya que obtenían una mayor interacción con el personal de talento humano, podían ser escuchados y tenían herramientas para fortalecer tanto su calidad de vida personal como la familiar.

Discusión

Méndez (2006) afirma:

El ambiente propicio de la Organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) orienta a su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p. 62).

Por ello, La Cali considera relevante el ambiente en donde el colaborador se desempeña, las relaciones que maneja y sobre todo la motivación con la que realiza sus labores, logrando una intervención desde diversos niveles jerárquicos, puesto que con la creación del programa de bienestar laboral y su socialización, éste puede tener un apoyo desde sus mismos compañeros de trabajo, jefes inmediatos, los diversos departamentos que componen la empresa (Talento Humano, Seguridad y salud en el trabajo, entre otros), hasta la Gerencia, para lograr obtener una intervención integral hacia el colaborador y su bienestar.

La contribución de los líderes de La Cali se refleja en la motivación que tiene cada uno de los colaboradores; esto se observa en el trabajo en equipo que manejan en algunas sucursales más que en otras, en donde falta desarrollar el sentido de pertenencia y el compañerismo para obtener mejores resultados, empezando por los administradores y coordinadores de cada área, ya que son ellos el ejemplo del personal a su cargo, puesto que si éste no se siente en las mejores condiciones para desempeñarse, se produce y refleja falta de participación, control y malas relaciones interpersonales, creando con ello malos entendidos, chismes o hasta peleas que pueden resultar en la terminación del contrato laboral.

Los resultados obtenidos confirman lo expuesto en la teoría, ya que si los colaboradores perciben un mal ambiente laboral, su eficiencia y eficacia no corresponderán a lo esperado por la organización; por ello se tornó relevante cada capacitación que se llevó a cabo durante el año en curso, realizando actividades en donde el personal sintiera que es valioso para la Empresa, aportando a su crecimiento personal y laboral, logrando cada día una nueva percepción que apunte al mejoramiento continuo de La Cali. Es evidente que no todos los colaboradores tienen la misma percepción de las actividades desarrolladas, ni los resultados que se quiere obtener, colocando barreras y obstáculos para lograr pasar el menor tiempo posible en la organización; esto se evidenció en personas con poco sentido de pertenencia, ineficaces y sin motivación para ejecutar sus labores, a pesar del acompañamiento brindado, de los incentivos y demás programas para motivarles a dar lo mejor de sí mismas.

Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía (2009, citados por Abello y Lozano, 2013) establecen un alto grado de influencia

sobre el clima organizacional de todo el personal en sus relaciones interpersonales y el ambiente laboral. Cabe resaltar que el comportamiento de las personas en el trabajo no depende solo de sus características propias, sino también de la forma en que éstas perciben su clima laboral, teniendo en cuenta que las relaciones interpersonales son un repertorio de comportamientos que adquieren para interactuar y relacionarse con sus compañeros de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

Teniendo en cuenta el trabajo realizado en La Cali, se puede observar que todos los colaboradores tienen diversas percepciones frente a las áreas asignadas, ya que en algunos sitios éstos pueden interactuar más con sus compañeros, que en otros lugares. Un ejemplo sería la persona a la que se le asignó el área de bolsos; es una persona comprometida y feliz por estar en esta sección; sin embargo, algunos colaboradores que en ocasiones reemplazan a esta persona, se sienten frustrados, agotados, haciendo extensa su jornada laboral, lo cual afecta notablemente la motivación para realizar sus labores, además de su satisfacción; por ello, su percepción del bienestar laboral es inadecuada con respecto a otros colaboradores.

Asimismo, todas las percepciones afectan directamente en las relaciones interpersonales que tienen, ya que, si su estado anímico no es favorable, la interacción con sus compañeros no será la mejor, y por ello se podrían sentir solos, no escuchados, sin un respaldo en la organización y sus comportamientos no serán los más efectivos para lograr una sana comunicación, ni mucho menos obtener una interacción satisfactoria.

A su vez, la confianza que los colaboradores se brindan, está determinada por los rasgos de personalidad de los compañeros con los que interactúan; está fijada por la prudencia y sobre todo por la confiabilidad que se demuestran, teniendo una influencia positiva en la satisfacción, ya que la motivación para laborar aumenta y las labores asignadas se convierten en actividades fáciles de realizar; sin embargo, en las relaciones interpersonales que tienen con los líderes o coordinadores, no se evidencia la suficiente confianza para llegar a una interacción saludable; muchos de ellos guardan sus comentarios y opiniones por miedo a represiones que les puedan causar sus jefes inmediatos. De esta forma, es necesario afianzar la relación entre colaboradores y líderes para obtener con ello una relación interpersonal más productiva y llevar un clima laboral satisfactorio, aumentando el rendimiento de todo el personal, alcanzando un crecimiento empresarial.

En cuanto a la confianza entre compañeros de trabajo, Lau y Liden (2008) han podido comparar que en las relaciones con pares hay un impacto significativo en los colaboradores a la hora de valorar la satisfacción laboral, encontrando mayor confiabilidad en el personal de su misma área que de otras, además de una mayor disposición de ayuda, reciprocidad e intercambios sociales entre ellos. Ya que el personal en La Cali está dividido por secciones, según el área en donde estos tengan mayores fortalezas, en el estudio se observó que la interacción que lograban tener con otros compañeros era mínima, hasta con el personal de otras sucursales, pero al transcurrir las capacitaciones brindadas en donde el trabajo en equipo no era solamente con los mismos compañeros, sino que podían relacionarse con otras personas, las relaciones interpersonales, la empatía y el compañerismo se hicieron notorias.

De esta manera, es significativa la relación que tienen los compañeros de trabajo, ya que con el transcurrir del tiempo logran generar cierto grado de confianza con el cual las personas pueden tener estabilidad y alcanzar un bienestar en la organización, creando una comunicación más cercana y asertiva para resolver en cierta parte los conflictos laborales que puedan tener. Esto también se lo puede llevar al punto de confiabilidad entre administradores y colaboradores, pues son ellos quienes motivan al personal para cumplir con las labores asignadas, quienes escuchan y dan una orientación para potencializar y especializarse en el área asignada a cada colaborador.

Para obtener unas relaciones interpersonales estables es necesario que las personas tengan claro el objetivo, el cual sería adquirir y conservar la comprensión y la confianza de los miembros del equipo de trabajo, tomando esto como un proceso de interacción que involucra la existencia de relaciones agradables o desagradables, a pesar de las diferencias entre cada colaborador, con la voluntad y el interés de mantener un bien común. Rojo, Rodríguez, Santos y Silva (2008) hacen referencia de lo anterior al mencionar que unas buenas relaciones interpersonales se dan “a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, logrando una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos” (p. 82).

Conclusiones

Es indispensable que el colaborador de La Cali labore en un ambiente saludable; de esta manera tiene relaciones un poco más productivas, duraderas y exitosas a la hora de relacionarse, no solo en el trabajo sino en cualquier ambiente en donde se encuentre, desarrollando amistades que fortalezcan el estado emocional y logrando las metas específicas de cada persona.

Las relaciones interpersonales afectan la estabilidad de los colaboradores, el crecimiento y desarrollo de la empresa, ya que pueden generar conflictos entre el personal, dando como resultado un negativo clima laboral, por lo cual el trabajo que desempeña cada persona se verá afectado, reflejándose en la ineficiencia e ineficacia en la atención al cliente.

Igualmente, se puede observar que a medida que los colaboradores se integran en las actividades y capacitaciones, se puede notar un cambio en las relaciones que manejan, ya que algunas ‘tocan’ a las personas de forma significativa, logrando hacer un pequeño cambio en ellos, razón por la cual es necesario tener un acercamiento constante con todos.

Dado que las capacitaciones realizadas estuvieron enfocadas mayormente al personal operativo y algunos administradores, ya que por cuestiones estratégicas se rotaba a los administradores para obtener una mayor percepción de toda la empresa, no se logró obtener mejores resultados con el personal administrativo y gerencial, ya que son ellos el ejemplo y el modelo a seguir para dar lo mejor de sí y tener de esta forma un sentido de pertenencia más arraigado.

Recomendaciones

El clima laboral depende mucho de las relaciones interpersonales que se maneja en la empresa, así que se debería trabajar más con los integrantes de cada sección, en la integración y comunicación,

ya que muchas veces existen malos entendidos que pueden llevar a extremos, renuncias, peleas, creación de rumores que llegan a afectar la vida laboral y social del personal.

De igual forma, trabajar más a fondo la comunicación, base para el trabajo en equipo; sin ella se puede ver la desorganización en la empresa y por ello también se ve afectada la estabilidad del personal, creando con ello grupos que perturban el crecimiento de la empresa y de las personas que están a su alrededor.

Por último, trabajar con el compromiso de los líderes de la organización, ya que son ellos el ejemplo, el modelo a seguir de los colaboradores; si ellos no llevan a cabo los procesos de forma correcta, el personal tampoco acatará los consejos o procedimientos para llevar un mejor control tanto del personal como de la empresa.

Referencias

Abello, A. y Lozano, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral* (Trabajo de Grado). Universidad del Rosario. Bogotá. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>

Aguilar, V., Cruz, D. y Jiménez, D. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de Calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995-2005 en Bogotá D.C. Estado del Arte* (Trabajo de Grado). Universidad de La Salle. Bogotá. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

Lau, D. y Liden, R. (2008). Antecedents of coworkers trust: leaders' blessings. *The Journal of applied psychology* 93(5).

Maquín, A., Aguirre, D. y Cabrera, N. (2015). Consecuencias en las Relaciones Interpersonales que genera la primera experiencia laboral. Recuperado de http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/maquin_melgarejo_andrea.pdf

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: el IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Rosarista.

Merlano, S. (2011). *Conflictos en el campo laboral. Estrategias para manejarlo*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/11/sm.htm>

Pinilla, A. (1972). *Relaciones humanas y laborales en la empresa*. Barcelona, España: Editorial Técnicos Asociados S.A.

Rojo, C., Rodríguez, J., Santos, J. y Silva, M. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Recuperado de <http://www.paraninfo.es/catalogo/9788428331692/las-relaciones-humanas-en-la-empresa>

Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. México: Editorial Limusa.

Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Teoría y Práctica en Resolución de conflictos*. Barcelona, España: Editorial Ariel.



Fuente: pixabay.

Importancia de fortalecer las habilidades para la vida dentro de los contextos educativos desde una perspectiva integral

Grace Alejandra Rosero Rosero

Gabriela Santacruz Cerón

Psicóloga Practicante I.E.M. Libertad
Universidad Mariana

Resumen

El proyecto de habilidades para la vida (HpV) dentro de la Institución Educativa Municipal (IEM) Libertad, fue un tema que se abordó con el fin de incidir de manera directa dentro de la interacción y formación integral de los estudiantes. Para ello se aplicó diferentes técnicas e instrumentos que permitieron dar cuenta del conocimiento y modo en el cual se pone en práctica las habilidades sociales dentro del contexto. Los métodos utilizados en la fase de diagnóstico fueron: la entrevista semi-estructurada, realizada a docentes y padres de familia, y el cuestionario ERCA, aplicado a estudiantes de segundo, tercero y cuarto de primaria, sede 2 Julián Bucheli, y los grados sexto, séptimo, octavo y noveno de la sede 1.

Cada instrumento se encuentra subdividido por dimensiones, tales como: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva. En los resultados se pudo evidenciar tanto fortalezas como falencias que es necesario fortalecer y potencializar desde las habilidades para la vida para poder así generar un mejor proceso de enseñanza y aprendizaje, y de igual manera, poder mejorar el clima escolar. Se considera necesario reevaluar estas necesidades con el fin de efectuar estrategias pertinentes que permitan fortalecer los vacíos encontrados.

Palabras clave: Habilidades para la vida, sociales, formación integral, comunicación asertiva, empatía, relaciones interpersonales.

Introducción

El contexto escolar se considera un espacio de interacción, enseñanza, y convivencia. Murillo y Martínez-Garrido (2012) destacan que las condiciones ambientales del aula son un factor fundamental que incide en el desempeño de los estudiantes y en sus aprendizajes.

En este sentido, en los últimos años ha surgido la importancia de implementar y desarrollar un proceso educativo más integral en niños y adolescentes, que les permita enfrentar los cambios sociales y las nuevas exigencias de los tiempos actuales; por esta razón, el presente proyecto parte del interés por identificar cuáles son las necesidades en torno a las HpV en la I.E.M. Libertad.

Las HpV están encaminadas a fomentar el desarrollo colectivo e individual de las personas. Según Melero (2010), dichas habilidades también surgen con el propósito de prevenir problemas sociales, tales como: abuso de drogas, problemas de convivencia y sexualidad en riesgo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008), el proyecto de HpV nace a partir de considerar los diferentes cambios culturales a los que se encuentran expuestos los jóvenes; por tal motivo, se crea estrategias que permitan a los individuos generar herramientas que contribuyan a potencializar destrezas

para enfrentar las diferentes exigencias y desafíos que hacen presencia en la vida diaria.

Con base en los resultados encontrados en el proceso de diagnóstico, se pretendió crear un plan táctico a fin de potencializar las habilidades en los respectivos cursos en los cuales se encontró mayor dificultad, potencializar el conocimiento de los docentes y padres de familia y, de igual manera, crear un programa de prevención para psicoeducar y fortalecer en cuanto a habilidades sociales para la vida. Desde este punto de vista se considera pertinente abordar la temática, fundamental dentro de los contextos educativos y más aún en los contextos públicos en donde se evidencia diferentes problemáticas que pueden afectar el desarrollo y el bienestar de los miembros de la comunidad educativa. Aquí radica la importancia de generar espacios no solo académicos sino también interdisciplinarios, en donde se cuente con la participación e intervención desde el área de psicología, que permitan mitigar dichas necesidades, faciliten una buena interacción entre los educandos y se pueda generar una sana convivencia.

Metodología

Frente a la realización del presente proyecto, se tomó como estrategia integral y trasversal, la valoración sobre habilidades sociales, con el propósito de encontrar las necesidades que presentan no solo los estudiantes sino también los docentes y padres de familia de la IEM Libertad de Pasto.

Se utilizó el cuestionario sobre habilidades sociales para la vida, el cual está dividido en las siguientes categorías: Empatía, Relaciones interpersonales y Comunicación afectiva.

A su vez, se entrevistó a padres de familia y docentes, utilizando como guía, una entrevista que tiene como propósito, identificar los conocimientos y necesidades que presentan frente al tema de habilidades para la vida de tipo social. Esta población es objeto de investigación, debido a que la formación de los estudiantes depende en gran medida de los patrones de crianza de los primeros, y del proceso de enseñanza de los segundos.

La población con la cual se trabajó se encuentra conformada por primaria de la sede 2 Julián Bucheli, siendo ésta organizada por dos cursos de grado segundo, dos cursos de grado tercero y dos cursos de grado cuarto, oscilando con un total de estudiantes entre 25 a 30, dependiendo del curso.

En cuanto a la población de bachillerato de la IEM Libertad, se trabajó con ocho cursos de sexto, seis de séptimo, seis de octavo, y cinco cursos de noveno, conformando una totalidad de 800 estudiantes. El proyecto fue abordado desde una perspectiva holística e integral, en donde se tuvo en cuenta a los docentes, directores de grupo y a los padres de familia de las dos sedes.

El proceso de diagnóstico se realizó con el fin de encontrar necesidades y fortalecer aquellos aspectos que requieren atención inmediata, con el fin de generar posibles cambios que impacten de manera positiva al contexto educativo.

Resultados

El proyecto tuvo como objetivo general, fortalecer el desarrollo integral de la comunidad académica de la IEM Libertad, mediante un programa de HpV de tipo social, para lo cual es importante entender en primera instancia, el término en sí. Según Roca (2014), son los pensamientos y emociones que contribuyen a establecer y mantener relaciones interpersonales, las cuales generan satisfacción en las personas. Por su parte, la OMS (2008) las entiende como las competencias de naturaleza psicosocial que pueden ser aplicadas en diversas áreas, como la vida personal, las relaciones sociales y el entorno. Estas habilidades buscan mejorar la capacidad en el ser humano, de obtener una vida sana y feliz con el fin de poder participar de manera activa en la construcción de sociedades más justas solidarias y equitativas.

Para Mantilla (2001), las HpV fueron creadas por la OMS como una iniciativa para educar, dentro de los contextos educativos; a su vez, surgió la creencia sobre los cambios culturales junto a los estilos de vida necesarios para enfrentar los retos de adaptarse a un mundo cada vez más competitivo. El hecho de educar sobre esta clase de habilidades es un proyecto activo y práctico en distintos países del mundo, como el caso de Chile y Costa Rica, en los cuales desde hace unos años se ha venido aplicando dentro de las instituciones educativas, como un elemento importante de los programas en salud escolar. En Colombia, dicha iniciativa fue difundida durante el año 1992 pero fue en 1996 donde se propagó con fuerza, gracias al Ministerio de Salud, el cual financió un proyecto piloto desarrollado por Fe y Alegría, con el fin de aprobar la metodología dentro del país. Junto a las reformas de los sectores de salud y educación, con las leyes 100 de 1993 y 115, también llamada ley general de educación, mejoró el enfoque de promoción en salud y bienestar integral para niños y jóvenes en edad escolar.

Gracias al Ministerio de Salud, el proyecto de HpV pasó a ser parte de la política nacional en salud humanitaria a finales de 1998, y en 1999 se convirtió en una estrategia central dentro de las escuelas saludables.

En palabras de Roca (2014), las HpV “son aquellas capacidades que permiten relacionarnos e interactuar con los demás, con el fin de lograr mayores beneficios y un mínimo de consecuencias negativas o inapropiadas” (p. 11).

El concepto de habilidades sociales que hacen parte de la vida misma, incluye temas específicos tales como comunicación asertiva, empatía, creencias, valores, formas de percibir la vida, cómo llevar las habilidades a la realidad, y la influencia de la comunicación. Junto a ello se encuentra la importancia de mantener, dentro de un entorno inmediato, las relaciones interpersonales, las cuales, según el Ministerio de Educación, Nicaragua (2010) “son las habilidades para establecer y conservar relaciones o interactuar con otros de forma positiva” (p. 47). Es decir, que las relaciones personales son las destrezas que permiten que las personas puedan relacionarse de forma positiva, permitiendo a su vez el mantenimiento de lazos amistosos y familiares, siendo de gran importancia para el desarrollo del ser humano, específicamente durante la etapa de la infancia y la adolescencia. Gracias a la obtención de buenas relaciones personales, se adquiere diferentes maneras

de llevarse con los demás, fortalecer creencias, normatividades y aspiraciones, conocimientos adquiridos esencialmente desde la primera infancia, fundamentados desde el hogar.

Teniendo en cuenta los conceptos de relaciones interpersonales, la familia y las instituciones educativas son las que deben establecer en los niños el mantenimiento de relaciones interpersonales asertivas (González-Pienda, Nuñez, González-Pumariega y García, 1997). Junto a éstas, se encuentra también la comunicación asertiva, la cual según Bueno y Garrido (2012) es “la comunicación que permite la interacción de manera fácil y oportuna” (p. 114); de igual manera, posibilita la expresión de pensamientos, sentimiento e ideas, defendiendo prioritariamente los derechos y sus tradiciones, adaptándose fácilmente al concepto, resolviendo de forma adecuada los problemas. Es decir, que la comunicación asertiva es aquella donde el individuo aprende de cada relación conflictiva, reduciendo el riesgo de que en futuras relaciones surjan nuevos inconvenientes; ante ello, las personas que utilizan este estilo de comunicación se caracterizan por ser expresivas, comprenden el punto de vista del otro, objetan las decisiones y asumen las diferencias de manera normal.

Según Avendaño (2014), la comunicación asertiva permite manifestar de manera autónoma los sentimientos, necesidades y opiniones, buscando ante todo un resultado satisfactorio, por lo cual la asertividad busca transmitir los mensajes de forma efectiva, buscando siempre un resultado satisfactorio. La comunicación asertiva representa un papel importante en las interacciones grupales, puesto que construye una destreza cuando se desea emitir una opinión; por lo tanto, el ser humano que se comunica asertivamente, tiene una gran personalidad activa, defiende sus propios derechos y no tiene temor de expresarse.

Para Fernsterheim y Baer (citados por Terroni, 2009), las personas asertivas se caracterizan principalmente por presentar libertad de expresión, manejo de una comunicación directa adecuada y abierta, expresan los sentimientos de forma correcta. Dongil y Cano (2014) sostienen que hay comunicación asertiva, cuando las ideas y opiniones son expresadas con libertad y respeto. Hofstadt (2005) dice que estas personas se caracterizan por tener una capacidad de escucha activa. La comunicación asertiva se da en personas que emplean el diálogo y la información en forma precisa y conveniente, teniendo en cuenta las circunstancias del momento, y que se caracterizan por manifestar con prontitud las ideas, las palabras, etc., con una fluidez verbal que permite expresar la idea de forma ordenada, completa y asertiva.

Junto a los conceptos de comunicación asertiva y relaciones interpersonales efectivas, también es importante tener en cuenta el desarrollo físico cognitivo y psicosocial de los niños y adolescentes, referente principal que será tenido en cuenta para abordarlo dentro de los conceptos de habilidades para la vida, conceptos abordados desde el punto de vista de Papalia, Feldman y Martorell (2012).

Una vez citados los diferentes conceptos, aportes teóricos y prácticos sobre la temática de HpV, se parte ahora de hacer un informe descriptivo sobre el proceso de diagnóstico realizado en los adolescentes y alumnos de la IEM Libertad.

Para desarrollar el diagnóstico se planteó varias estrategias que consistieron en aplicar la Prueba ERCA¹ en los niños, y una entrevista semiestructurada a padres y docentes. Posterior a ello se hizo la sistematización de la información a través de una matriz, proporcionando información por parte de los docentes, que permitió conocer fortalezas y debilidades presentes en los

¹ Empatía, Relaciones Interpersonales, Comunicación Asertiva.

estudiantes. A partir de los resultados obtenidos se logró evidenciar la necesidad de fortalecer, en algunos estudiantes, el tema de habilidades empáticas y, en general, habilidades sociales, dado el desconocimiento del tema y la falta de práctica. De igual manera, se observó que existe poco interés por investigar o conocer más sobre la temática, lo cual es relevante, porque al existir estos vacíos en el conocimiento e información, las relaciones que se establece dentro y fuera del contexto se hacen difíciles y, en consecuencia, se ve afectado el bienestar de la persona.

Los resultados con respecto al tema de empatía, permitieron verificar e identificar en los adolescentes, fortalezas tales como: el manejo adecuado de la escucha, la capacidad para la toma de perspectivas, la preocupación sobre los estudiantes y las demás personas, etc.; a la vez, se evidenció una serie de dificultades relacionadas principalmente con la actitud no altruista de algunos docentes.

Con respecto a las relaciones interpersonales, se pudo verificar que los docentes presentan una forma adecuada de iniciar las relaciones y mantenerlas dentro de un determinado tiempo; sin embargo, se debe reforzar la manera como las finalizan.

Al mismo tiempo, los docentes evidencian ciertas falencias y anomalías al momento de comunicarse asertivamente, ya que existen ciertas problemáticas relacionadas con la forma de manifestar las opiniones, dificultándose la escucha y el respeto de algunos temas que no consideran importantes y a que su vez no son pertinentes para comunicarlos.

Con relación a los padres de familia, frente al tema de empatía, la mayoría tiene ciertos conocimientos sobre los conceptos, confundiendo los términos con otros que son semejantes; presentan fortalezas al momento de iniciar y mantener una relación interpersonal, dificultándose al finalizarla.

Respecto a la comunicación asertiva, se evidencia cierta incongruencia, sobre todo en las respuestas brindadas por parte de algunos padres de familia, que carecen de herramientas apropiadas para exponer sus puntos de vista e ideas; además existen dificultades en términos de respeto hacia las opiniones de los demás, dificultando su correcta comunicación y socialización.

Haciendo uso del método de observación, se pudo evidenciar que algunos docentes demostraron poca colaboración e interés hacia este tipo de proyectos, mientras que los padres de familia demostraron lo contrario, ya que estuvieron sintonizados con los temas, mencionando que son importantes para fortalecer las habilidades sociales en sus hijos, conceptos importantes para la educación y formación del ser humano.

Prueba piloto Sede No. 2, Escuela Julián Bucheli I.E.M Libertad Pasto.

Se aplicó el cuestionario de habilidades sociales para la vida –ERCA– en la población estudiantil de primaria, en los grados: segundo, tercero y cuarto de la sede número 2. Al principio se realizó una prueba piloto sobre el cuestionario ERCA, luego se hizo la aplicación de la prueba a partir de la selección de un muestreo por cuotas, la cual consiste en elegir unidades muestrales sobre la base de un buen conocimiento de los estratos más representativos para los fines de la investigación, por lo cual la palabra ‘cuota’, se refiere al número de individuos que reúne unas determinadas condiciones indispensables para realizar la investigación (Morilla, s.f.).

Para el desarrollo del cuestionario ERCA, se escogió al azar una muestra de 20 estudiantes, distribuidos en los grados segundo y tercero de básica primaria.

Tabla 1. *Curso y cantidad de estudiantes para la prueba piloto de inventario ERCA*

Cursos	Cantidad de estudiantes
2- 1	6
2 – 2	5
3 -2	9
Total	20

Con respecto al informe de la prueba piloto desarrollado en la sede Número 2 de la Escuela Julián Bucheli de la IEM Libertad, a partir del cuestionario ERCA, se pudo determinar que:

En el grado 2, dentro de la dimensión Empatía, seis estudiantes representaron una media de 77.0 %, siendo una puntuación alta; respecto a las Relaciones personales, se presentó una media de 63.33 %, y en la dimensión Asertividad, una media de 61.50 %, puntajes que evidencian un rango alto, resultados que, al ser interpretados, manifiestan ciertas habilidades para la vida social. Con respecto al grado tercero, sobre una muestra poblacional de 14 estudiantes, la dimensión de Empatía presentó una media de 80.57 %, puntuación generalmente alta; dentro del tema de Relaciones interpersonales, se dio una media de 64.93 %, y en cuanto a la dimensión Asertividad, se dio una media de 61.21 %, porcentajes que están dentro del rango alto, los cuales dan a entender que los estudiantes poseen ciertas habilidades para la vida social.

Referente al grado cuarto, se tomó una muestra representativa de 10 estudiantes, de los cuales, dentro de la dimensión Empatía, se obtuvo una media de 84.92 %; con respecto a las Relaciones interpersonales, se dio una media de 65.20 %; y por último, dentro de la dimensión Asertividad, se dio una media de 60.20 %, resultado que dio un puntaje final de 60, representando un alto grado de asertividad sobre habilidades para la vida social.

La misma prueba se hizo a los estudiantes de los grados sexto, séptimo, octavo y noveno de la misma institución; dentro del grado sexto se escogió una muestra de 119 estudiantes, quienes en la dimensión Empatía presentaron una media de 72.10 %; la dimensión Relaciones interpersonales, una media de 57.83 % y, por último, en la dimensión Asertividad se dio una media de 45.79 %, puntaje que corresponde al rango medio. Este resultado permitió deducir que las dimensiones de Empatía y Relaciones interpersonales tuvieron un porcentaje de participación alta, contrario a la dimensión de Comunicación asertiva, donde el porcentaje medio puso en duda la capacidad de los estudiantes para obtener habilidades sociales para la vida.

Según los resultados del grado séptimo -109 estudiantes como muestra-, se presentó una media de 77.18 % para Empatía, 59.46 % en Relaciones interpersonales y 44.34 % en Comunicación asertiva, resultados casi parecidos a los anteriores, demostrando cierto grado de problemas con respecto a la última habilidad. En el grado octavo -78 estudiantes como muestra representativa-, se obtuvo una media de 74.03 % en Empatía, 59.79 % en Relaciones interpersonales y 45.0 % en Comunicación asertiva, algo semejante a lo que pasó dentro del grado noveno, en el cual, de los 63 estudiantes objetos de estudio, se presentó una media de 73.89 %, seguida de 57.35 % en Relaciones interpersonales, y de 45.59 % en Comunicación asertiva. Estos resultados dan cuenta de que en los grados séptimos, octavos y novenos, los porcentajes obtenidos en las dimensiones de Empatía y Relaciones interpersonales fueron altos, demostrando cierto grado de correspondencia dentro de las Relaciones interpersonales, mientras que en la dimensión de

Comunicación asertiva, los tres grados mencionados obtuvieron un puntaje sobresaliente que no superó ni siquiera la mitad del porcentaje deseado, resultado que permite inferir que en los grados superiores, desde el séptimo hasta el noveno, hay serias dificultades para comunicarse adecuadamente.

A raíz de la presente investigación, se puede conjeturar que mientras los docentes y padres de familia presentan un adecuado manejo respecto a las dimensiones de Empatía y Relaciones interpersonales, existen ciertas dificultades con relación al mantenimiento de relaciones duraderas en el tiempo y en el espacio, mientras que en los estudiantes, desde el grado segundo hasta el cuarto de primaria, hubo resultados que mostraron un alto porcentaje dentro de las dimensiones de Empatía, Relaciones interpersonales y Comunicación asertiva, demostrando ciertas habilidades para la obtención de amistades y relaciones sociales, mientras que en los grados sexto, séptimo, octavo y noveno, a pesar de que obtuvieron un porcentaje alto dentro de las dimensiones de Empatía y Relaciones interpersonales, en la dimensión sobre Comunicación asertiva no se obtuvo un porcentaje considerado, por lo cual se mantuvo dentro del rango medio, con ciertas posibilidades de aumentar o disminuir su habilidad.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Cuestionario ERCA y de las entrevistas semiestructuradas realizadas a padres y docentes de la IEM Libertad de Pasto, se puede decir que:

- En el diagnóstico obtenido de la encuesta realizada a padres de familia y docentes, se presenta cierto grado de empatía en ambas partes, aunque existe un desconocimiento sobre los conceptos por parte de los padres. Respecto a las relaciones interpersonales, a pesar de que las dos partes tienen fuertes tendencias para mantener y reforzar una relación de amistad, existen ciertas dificultades a la hora de escuchar y de respetar las opiniones de los demás, fenómeno que se presentó sobre todo en los docentes.
- De acuerdo con el análisis estadístico de la población objetivo (estudiantes de la IEM Libertad de Pasto), se obtuvo un nivel alto con respecto a las HpV, resultado que fue evidente ya que según los resultados de inventario ERCA, todos presentaron un nivel alto en las dimensiones de Empatía y Relaciones interpersonales, aunque se obtuvo un porcentaje medio desde el grado sexto hasta el noveno en la dimensión de Comunicación asertiva, convirtiéndose en una necesidad y a la vez en una preocupación no solo de la institución educativa, sino también de los padres de familia, quienes deben intervenir para mejorar dichos resultados.
- A partir de los resultados anteriores, se ve prioritario reforzar, dentro de los manuales de convivencia y de materias que tienen que ver con el área comunicacional, aspectos indispensables como la comunicación asertiva, tema que debe ser abordado desde las distintas perspectivas, a través de enfoques teóricos y prácticos, charlas, foros, etc., priorizando los problemas que estén relacionados con la comunicación. Además, se debe enfatizar en ciertos inconvenientes que existen dentro del sector docente, relacionados con el mantenimiento de relaciones interpersonales y con el respeto hacia las diferencias, dimensiones que al tener ciertos vacíos, necesitan ser manejadas y estudiadas por los directivos de la institución, con fines prácticos y educativos para la obtención de niveles apropiados de comunicación asertiva.

Referencias

- Avendaño, H. (2014). *La comunicación asertiva como ventaja competitiva* (Trabajo de Grado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/11994>
- Bueno, M. y Garrido, M. (2012). *Relaciones interpersonales en la educación*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993 “por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dicta otras disposiciones”. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- (1994). Ley 115 de febrero 8 de 1994 “por la cual se expide la ley general de educación”. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Dongil, G. y Cano, A. (2014) *Habilidades Sociales*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Recuperado de http://www.bemocion.mssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf
- González-Pianda, J., Nuñez, J., González-Pumariega, S. y García, M. (1997). Autoconcepto, Autoestima y aprendizaje escolar. *Psicothema* 9(2), 271-289.
- Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación* (2ª ed.). España: Ediciones Días de Santos S.A.
- Mantilla, L. (2001). *Habilidades para la vida. Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales*. Recuperado de http://www.feyalegria.org/images/acrobat/72979810510810510097100101115_849.pdf
- Melero, J. (2010). *Habilidades para la vida: un modelo para educar con sentido*. Recuperado de http://www.habilidadesparaadolescentes.com/archivos/2010_Un_modelo_para_educar.pdf
- Ministerio de Educación, Nicaragua. (2009). *Manual de desarrollo estudiantil para docentes guías y docentes consejeros*. Nicaragua: MINED.
- Morillas, A. (s.f.). *Muestreo en poblaciones finitas*. Recuperado de <http://webpersonal.uma.es/~morillas/muestreo.pdf>
- Murillo, J. y Martínez-Garrido, C. (2012). Las condiciones ambientales en las aulas de Primaria en Iberoamérica y su relación con el desempeño académico. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas* 20, 1-19.
- Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2008). *Las habilidades para la vida según la Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de <http://www.abc.com.py/articulos/las-habilidades-para-la-vida-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud-1103481.html>
- Papalia, D., Feldman, R. y Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano* (12ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales* (4ª ed.). Valencia, España: ACDE Ediciones.
- Terroni, N. (2009). La comunicación y la asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora. *Psico-USF* 14(1), 35-46.

Intervención Psicosocial

“El Buen Trato es una tarea de todos y todas”

Dayana A. Canacúan Estacio
Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo principal, desarrollar acciones orientadas a promover el buen trato intrafamiliar, dirigidas a la población que acude a la Comisaría Primera de Familia adscrita a la Casa de Justicia de San Juan de Pasto (N), a través del apoyo en la prevención de la vulneración de los derechos de los niños, niñas, adolescentes (NNA) y familias. De igual forma, se apoyó a la Comisaría en la protección y restablecimiento de esos derechos. Gran parte del proyecto se ejecutó en atenciones psicológicas enfocadas en la promoción del buen trato; para ello se implementó estrategias lúdicas y de información en capacitaciones grupales e individuales, bajo intervenciones psicosociales donde se resaltó la importancia del rol que tiene el psicólogo dentro de la sociedad, trabajando en pro de la misma para la disminución del maltrato y de cualquier tipo de violencia que se pueda presentar en las familias de ciertas comunas del municipio de Pasto.

Palabras clave: buen trato, violencia, familia, derechos, grupo etario.

Introducción

Este artículo es el resultado del proyecto que se tituló Intervención psicosocial “El Buen Trato es Tarea de Todos y Todas”, que tuvo como objetivo principal, desarrollar acciones orientadas a promover el buen trato intrafamiliar dirigido a la población que acude a la Comisaría Primera de Familia adscrita a la Casa de Justicia de San Juan de Pasto (N).

Según documentos de las entidades públicas, las Comisarías de Familia son instituciones creadas para brindar apoyo a la familia en los ámbitos jurídicos y psicosociales, habilitando a sus miembros

en el ejercicio de sus derechos y en la exigibilidad de los mismos. Su identidad institucional está marcada por una condición que le es propia, y que le imprime un sello particular a su quehacer. Hace referencia a su constitución como proyecto esencialmente interdisciplinario, que demanda por ley la presencia, dentro de sus equipos de trabajo, además de los comisarios (abogados), de profesionales del área psicosocial (Psicólogo y Trabajador Social), que contribuyan desde su perfil profesional a la realización de un abordaje más integral de las problemáticas que son objeto de atención, por lo tanto, a través de la atención psicosocial que hace parte del desarrollo del proyecto, se buscó promover el buen trato, y verificar que los derechos y deberes de NNA, familias y adultos mayores, sean cumplidos a cabalidad.

La Atención Psicosocial en Comisarías tiene como objetivo, brindar un espacio que permita a nivel individual, familiar y de pareja, reflexionar sobre las conductas inadecuadas que generan inestabilidad y conflicto familiar y, a su vez, ofrecer elementos que les permitan cambiar actitudes violentas, por estilos de vida saludables, a través de la promoción del buen trato en la atención psicosocial a nivel individual, familiar o de pareja, sobre las conductas inadecuadas que generan inestabilidad y conflicto.

El proyecto se desarrolló teniendo como base la psicología social, desde un enfoque humanista y sistémico desde el cual se posibilita un abordaje integral de las diferentes problemáticas, en donde el sujeto no es solo la unidad de interpretación, sino su sistema; es decir, el núcleo familiar del que hace parte; así mismo, el contexto al que el sujeto se encuentra inmerso, partiendo de que todos estos micro y macro sistemas influyen en el comportamiento, las conductas y pensamientos de la personas.

La atención psicológica hace referencia, en primer lugar, a asesorías y atención en crisis que proporciona el profesional, de acuerdo con la problemática en particular; luego se pasa a realizar el informe de psicología, documento que contiene información relacionada con el estado emocional y mental del individuo respecto al entorno familiar, que conduce al conocimiento del caso y en el cual se registra las actuaciones y/o recomendaciones a seguir; posterior a esto se hace el seguimiento psicosocial, que es un documento donde se registra las actuaciones posteriores en el caso que amerite, por parte del profesional de Psicología o de Trabajo social. Se debe tener en cuenta la entrevista socio-familiar, estructurada, que permite la recolección de información sobre la situación actual de la familia. También se realiza las visitas domiciliarias, donde se debe realizar el desplazamiento de los profesionales de psicología y/o trabajo social al lugar de verificación del contexto familiar y/o social, por necesidad del despacho o por solicitud de la autoridad competente.

En cuanto a la situación actual, luego de realizar un diagnóstico dentro de la Comisaría Primera de Familia, se encontró que la problemática con índices más altos en los últimos meses, es la referida especialmente a la violencia intrafamiliar y de género, y conflicto de pareja, las cuales pueden ser causas para desencadenar otro tipo de problemáticas tales como el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) en la juventud. Lo mencionado permite afirmar que a partir del maltrato intrafamiliar, se puede generar varias problemáticas por falta de comunicación y sana convivencia, que no se practica en las familias. Según el diagnóstico realizado, se evidencia denuncias por violencia intrafamiliar, en la mayoría, por parte de mujeres y adultos mayores, como también, la presencia de vulneración de derechos de NNA; esto refiere que dentro de aquellos hogares se presenta un atentado directo del desarrollo biopsicosocial de esta población, que requiere atención prioritaria, lo cual lleva a la presencia de conflictos y desarrollo de problemas de salud física y psicológica.

Se encuentra además, que el equipo de la Comisaría de Familia reconoce que es necesario el acompañamiento psicológico en los casos que atiende esta dependencia, ya que así se podrá solventar y disminuir los problemas concernientes al maltrato intrafamiliar; esto hace que exista la necesidad de intervenir en esta problemática desde el área psicosocial, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las familias asistentes y, en el mismo sentido, a la prevención del maltrato interno en las familias de las instituciones que solicitan el apoyo de la Comisaría. Asimismo, se pudo evidenciar que dentro de la problemática se encuentra casos como conflicto de pareja, pautas de crianza, violencia de género, violencia intrafamiliar, consumo de SPA, resolución de conflictos y derechos y deberes del ciudadano. Intervenir, abarca compromiso con los problemas familiares, ya que a partir de ello se pretende mediar e interceder en una determinada realidad, como el maltrato intrafamiliar. Intervenir, es hacer que las personas retomen el control sobre su propia vida, su propia familia, a partir de las buenas relaciones y la buena convivencia familiar.

Por todo lo anterior, se toma la iniciativa de promover el buen trato intrafamiliar, la resolución de conflictos, las habilidades sociales, y fortalecer el vínculo afectivo entre padres e hijos y demás integrantes que conforman la familia.

Diagnóstico Situacional

El psicólogo practicante dentro de la Comisaría Primera de Familia adscrita a la Casa de Justicia de San Juan de Pasto (N), busca enriquecer sus conocimientos, actitudes y habilidades, a través del apoyo al equipo de trabajo en los diferentes servicios, con actividades establecidas a nivel institucional, que le permiten incrementar estrategias de trabajo para el fortalecimiento de los objetivos, y que cumplan adecuadamente las expectativas.

Para la realización del proyecto se elaboró el diagnóstico psicosocial que buscó recolectar información relevante al área de psicología perteneciente a la Comisaría Primera de Familia adscrita a la Casa de Justicia de San Juan de Pasto (N), cuyo fin es el de conocer las necesidades de la comunidad, y de esta manera contribuir con un proyecto que favorezca el bienestar de los mismos. Se llevó a cabo por medio de una revisión documental en la Casa de Justicia, encontrando proyectos ya realizados por otros psicólogos practicantes de la Universidad Mariana; se revisó documentos de las diferentes dependencias de la Casa de Justicia (Psicología, Comisaría de Familia, Inspección Civil, Personería Municipal, Coordinación de Casa de Justicia, Juez de Paz, Fiscalía, Centro de Conciliación, Defensoría del Pueblo, Inspección de Policía, Consultorios Jurídicos, Trabajo Social, Superintendencia de Servicios Públicos e Inspección de trabajo).

Se evidenció que la problemática con índices más altos tiene que ver con la violencia intrafamiliar y de género, conflicto de pareja, que pueden ser, al mismo tiempo, causas para desencadenar otro tipo de problemáticas, como el consumo de SPA en la juventud. A partir del maltrato intrafamiliar puede generarse problemáticas de sana convivencia y falta de comunicación.

A continuación se presenta los principales tópicos teóricos que se tendrá en cuenta para el desarrollo del proyecto.

Maltrato infantil

Según la Comisaría de Familia, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1098 de 2006, el maltrato infantil se entiende como toda forma de perjuicio, castigo, humillación, abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual y, en general, toda forma de violencia o agresión por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.

Violencia intrafamiliar

Según la Comisaría de familia, la violencia intrafamiliar es el daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa que se cause por parte de otro miembro del grupo familiar.

Desde el área de psicología se realiza una intervención donde se orienta a las personas para que puedan superar dichas dificultades y puedan realizar un proceso de conciliación, teniendo presente la delimitación del problema, que es violencia intrafamiliar. Los objetivos que se establece por parte de los usuarios para no atentar contra la integridad de sí mismos como seres humanos, toman en cuenta el tiempo y la actitud para dar solución al problema y modificarlo a través de los compromisos pactados; se finaliza con el proceso de conciliación.

El buen trato

Según investigaciones y proyectos revisados, el buen trato se define en las relaciones con otro y/o con el entorno, y se refiere a las interacciones con ese otro y/o con ese entorno, que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan. Este tipo de relación además, es una base que favorece el crecimiento y el desarrollo personal.

Las relaciones del buen trato parten de la capacidad de reconocer que existe un YO, pero también un OTRO, y que ambos tienen necesidades diferentes que deben ser tenidas en cuenta y, en consecuencia, respetar (Fundación Presencia, citado por Iglesias, s.f.).

La intervención es una invitación a reflexionar y a evaluar las maneras en que nos estamos comunicando con los niños y personas, a fin de plantear desafíos para mejorar.

Pautas de crianza

Solís-Cámara, Díaz, Ovando, Esquivel, Acosta y Torres (2007) definen la crianza como las actitudes y comportamientos de los padres para establecer los factores que afectan su participación, identificando el bienestar subjetivo, las actitudes y las expectativas sobre el desarrollo del niño.

Los cambios en la familia, en las interacciones y en las pautas de crianza pueden afectar los estilos parentales y el desarrollo socioafectivo en la infancia. Así, para Cabrera, Guevara & Barrera (2006) la red familiar se reorganiza y las relaciones se redefinen permanentemente; en las interacciones negativas en la familia pueden crearse desajustes psicológicos en los hijos, lo cual dependerá del grado de satisfacción que se tenga por ser padre. De igual manera, los conflictos que enfrentan los padres diariamente y el estrés experimentado, debido a funciones relacionadas con la crianza, pueden influir sobre las características de los hijos y su ajuste emocional. (Cuervo, 2010, p. 112).

Por otra parte:

La familia influye en el desarrollo socioafectivo del infante, ya que los modelos, valores, normas, roles y habilidades [son aprendidos] durante el período de la infancia, la cual está relacionada con el manejo y resolución de conflictos, las habilidades sociales y adaptativas, con las conductas prosociales y con la regulación emocional, entre otras. Aunque son multidimensionales los factores que afectan el desarrollo de los niños y niñas, es importante identificar la influencia de la familia y de los estilos y pautas de crianza en el desarrollo socioafectivo, además de identificar factores de riesgo y problemas de salud mental en la infancia, tales como: la depresión infantil, agresividad, baja autoestima, problemas en conductas adaptativas, entre otras. (Cuervo, 2010, p. 112).

Vínculo afectivo

Para Bowlby (1990, citado por Guerra, 2013) el vínculo afectivo se entiende

...como una relación única, específica y perdurable entre dos personas, la cual tiene efectos profundos en el desarrollo físico y psicológico, así como en el desarrollo intelectual, durante los primeros años de vida y se constituye, además, en el fundamento de la relación padres e hijo que se desarrolla a lo largo del tiempo. (p. 121).

Metodología

El presente proyecto, desarrollado en la Comisaría Primera de Familia, está encaminado al buen trato familiar; para ello

se desarrolló acciones orientadas a promover el buen trato intrafamiliar, dirigido a la población que acude, adscrita a la Casa de Justicia de San Juan de Pasto (N). Es muy importante hablar sobre la gran función que cumple el psicólogo, puesto que a través del trabajo interdisciplinario con los profesionales de Derecho y Trabajo social, se busca proteger, principalmente a los NNA y mujeres que son víctimas de violencia, ya sea física, psicológica o verbal. El proyecto del Buen Trato se desarrolla a través de capacitaciones lúdicas dirigidas a padres y madres de familia, con el fin de prevenir los tipos de maltrato y violencia, generando así diferentes formas de interactuar, comunicarse y convivir en familia; además, desde el área de Psicología, se realiza la intervención de orientación familiar y asesoría psicológica a NNA y padres de familia, teniendo en cuenta la promoción del buen trato intrafamiliar. Desde el área de Psicología se ejecutó diferentes actividades y acciones, como:

- Evaluación, asesoría y remisión del usuario, cuando éste requiere intervención de carácter individual.
- Evaluación y diagnóstico de posible vulneración de derechos y/o maltrato en NNA.
- Evaluación, asesoría y remisión de conflictos de pareja que involucren dificultades psíquicas individuales de alguna de las partes.
- Remisión a instituciones especializadas en diferentes áreas, según el caso que sea atendido.
- Apoyo dentro del proceso de atención de la violencia intrafamiliar.
- Orientación social y asesoría a la familia en temas como la comunicación, pautas de crianza, manejo de la autoridad, la norma, respeto por el otro, entre otros.
- Sensibilización y motivación en cuanto a problemas de adicción (alcohol y drogas) para remitir a tratamiento especializado.
- Realización de visitas domiciliarias y de verificación de derechos de los NNA.

La metodología que se llevó a cabo durante el proceso de práctica profesional se encaminó a las diferentes temáticas identificadas a partir de las necesidades de la Comisaría Primera de Familia; para ello se implementó estrategias lúdicas en capacitaciones grupales e individuales, donde se abordó temáticas basadas en la promoción del buen trato, prevención de la vulneración de derechos, y en el mismo sentido, en brindar información acerca de las rutas de atención que las personas deben seguir al presentar vulneración de derechos.

Dentro de las actividades y acciones desarrolladas están:

- Se brindó primera atención, audiencias y visitas domiciliarias.
- Se realizó seminarios - talleres en los Centros de Atención Infantil de cinco barrios de la ciudad de Pasto, en temáticas como habilidades sociales, resolución de conflictos, vínculos afectivos, encaminadas al buen trato.
- Se generó espacios de participación, a partir de estos

seminarios - talleres y las asesorías, mediante una serie de preguntas a la población, relacionadas con temas como: comunicación, tolerancia, expresión emocional positiva, carencia de habilidades para la resolución de conflictos, juegos de roles, expresión emocional y autocontrol, entre otros.

Resultados

Actividades y Acciones por cada Objetivo Específico

Objetivo 1. Apoyar en la prevención de la vulneración de los derechos de niños, niñas, adolescentes y familia, en conjunto con el equipo que integra la Comisaría Primera de Familia.

Se llevó a cabo diversas actividades, como desarrollar acciones pedagógicas para la promoción de los derechos humanos y el buen trato con la población asistente, y ejecución de talleres lúdicos sobre derechos humanos, rutas de atención y seminarios - talleres para la promoción del buen trato.

Los seminarios - talleres fueron los siguientes:

Rutas de atención: se desarrolló un taller basado en psicoeducación a padres de familia del barrio Caicedo Alto en cuanto a las rutas de atención que deben seguir en caso de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, violencia de género.

Habilidades sociales: taller basado en psicoeducación a padres de familia del Hogar de Cristo, en cuanto a habilidades sociales y a padres de familia del Corazón de María, enfocadas al buen trato.

Fortalecimiento de vínculos: taller basado en psicoeducación a padres de familia de los barrios Agualongo y Villa de los Ríos en cuanto al fortalecimiento de los vínculos enfocados en el buen trato.

Resolución de Conflictos: taller basado en psicoeducación a padres de familia y madres comunitarias de la Asociación Nueva Esperanza, en cuanto a la resolución de conflictos enfocados en el buen trato.

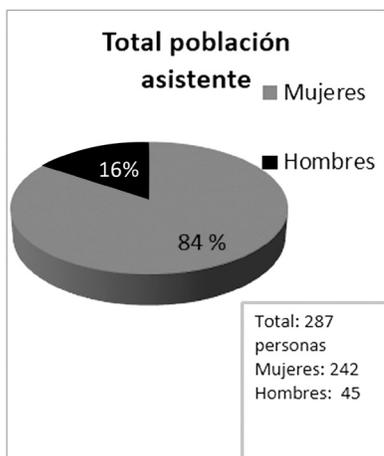


Figura 1. Población Asistente a los Seminarios - Talleres.

Los seminarios – talleres fueron diversos, desarrollados en cinco barrios de San Juan de Pasto, con temas que promueven el buen trato intrafamiliar, a los cuales asistieron un total de 287 personas a quienes se logró psicoeducar para la prevención del maltrato y la vulneración de derechos de NNA y familia. Es importante mencionar que el 84 % de la población fue de género femenino, mientras que el 16 % de la población asistente fue de género masculino; es decir, que el rol materno muestra más interés que el rol paterno frente a la psicoeducación que se les brindó. Se puede afirmar que las personas capacitadas conocen y comprenden las rutas de atención para los diferentes casos de violencia y maltrato infantil. En este marco del desarrollo de actividades, se logró concientizar acerca del buen trato intrafamiliar.

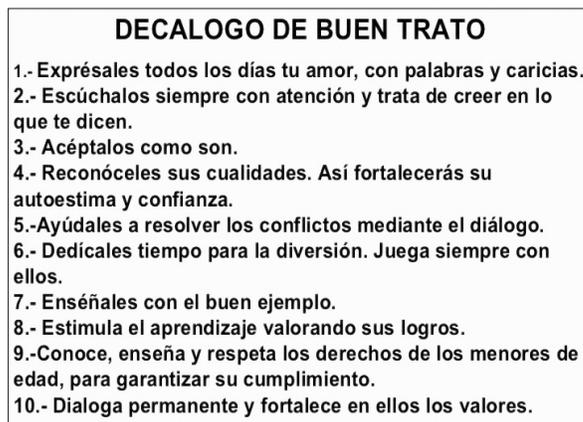


Figura 2. Decálogo de buen trato.

Objetivo 2. Brindar atención psicológica enfocada a la promoción del buen trato intrafamiliar en cada caso particular.

Se realizó actividades como: -Estudio y análisis del caso en particular, -Prestar el servicio de orientación psicológica en los casos asignados por maltrato o violencia intrafamiliar y, en los casos que se requiera, enfocado al buen trato, -Acompañamiento a través del seguimiento a los casos atendidos o los que se necesite, con el fin de verificar el cumplimiento de los derechos humanos.

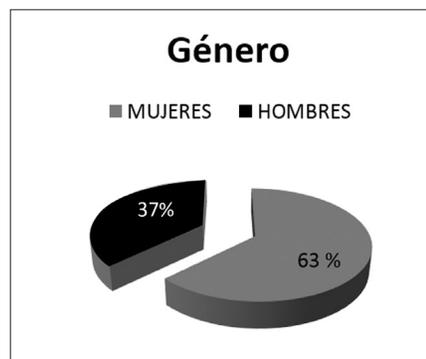


Figura 3. Atenciones Área de Psicología- Género.

Mujeres: 90 Hombres: 53 Total: 153 personas.

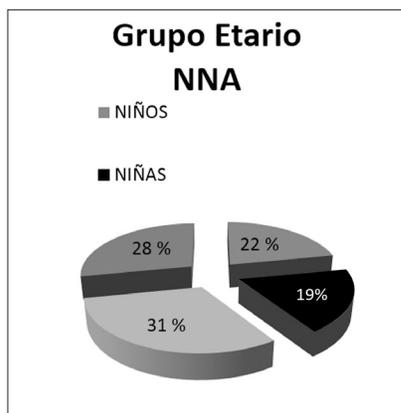


Figura 4. Atenciones Área de Psicología - Grupo Etario NNA.

Niños: 7. Niñas: 6. Adolescentes hombres: 10. Adolescentes mujeres: 9. Total: 32.

Desde el área de Psicología se atendió a 153 personas, de las cuales 90 eran de género femenino, que equivale al 63 % de la población; se atendió a 53 personas de género masculino, que equivale al 37 % de la población; se atendió a 7 niños, que equivale al 22 %, y a 6 niñas, que equivale al 19 % de la población. Por otra parte, se atendió a 10 adolescentes hombres, que equivale al 31 % de la población y, finalmente, a nueve adolescentes mujeres, que equivale al 28 % de la población, para un total de 32 niños y adolescentes.

Es importante mencionar que se atendió 100 casos, a cada uno de los cuales asistían una, dos o tres personas. El motivo de consulta era, por lo general, por conflicto familiar, con presencia de violencia intrafamiliar y, en minoría, por maltrato infantil.

Objetivo 3. Apoyar a la Comisaría de Familia en la protección y restablecimiento de los derechos vulnerados de niños, niñas, adolescentes y familias.

Se realizó visitas domiciliarias e informes pertinentes según los casos en particular, enfocados al buen trato.

Se logró atender a todas las personas con cada caso particular. Primera Atención: 20 casos. Estudio Socio-familiar: 18 casos. Seguimiento Psicosocial: 19 casos. Por otra parte, se diligenció la Ficha Red de Apoyo al Buen Trato: 41 fichas.

Se hizo 31 visitas domiciliarias en 15 barrios de la ciudad de Pasto.

Tabla 1. Visitas domiciliarias

Barrio	Número de visitas domiciliarias
Tamasagra	3
Avenida Colombia	2
Obrero	4

Panorámico	2
Pandiaco	3
Chambú	1
San Carlos	1
Santa Isabel	1
Jongovito	3
San Ignacio	1
Catambuco	2
Agualongo	1
Mijitayo	1
Anganoy	5
Universitario	1

Lo anterior permite evidenciar que Anganoy fue el barrio más visitado, por cuanto hay mayor tendencia a conflictos familiares, de lo cual se realizó los informes pertinentes en cada uno de los formatos diligenciados a través de la entrevista, con el fin de promover el buen trato intrafamiliar.

Discusión

A las Comisarías de familia asisten personas con conflictos a nivel del sistema familiar, donde se evidencia maltrato y violencia. Mediante la intervención del equipo interdisciplinar, conformado por profesionales de Derecho, Psicología y Trabajo Social, se trabaja en pro de solucionar este tipo de problemáticas presentes en el contexto familiar.

El concepto de violencia hace alusión a lo legal; es entendido como todo acto violento que causa daño físico o psíquico, bien sea como amenaza o agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión dentro del contexto de pareja, familia y/o social.

El rol del psicólogo dentro de este campo laboral es significativo al momento de realizar cualquier tipo de asesoría, teniendo en cuenta los casos que asisten a la Comisaría. Las familias que están en conflicto, aunque sean del mismo municipio o de una misma cultura, son muy diferentes al momento de actuar en su sistema primario, de tal manera que es importante tener en cuenta la historia, su contexto, sus significados y representaciones que utilizan para identificarse y expresarse. La realidad de muchas de estas familias es difícil en diferentes aspectos, y es ahí donde el psicólogo tiene el reto de intervenir, empezando por generar empatía con aquellas familias, brindando un apoyo más humano para la solución de cualquier conflicto, y favoreciendo realmente la disposición para lograr cambios desde un sistema primario hasta un sistema secundario.

Responsabilidad del Sector Salud

Hace referencia a los derechos de las víctimas de violencia: -dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales en los casos de violencia sexual; -escoger el género del facultativo para la práctica de los mismos dentro de las posibilidades ofrecidas por el servicio; -recibir información clara, completa, veraz y oportuna con relación a la salud sexual y reproductiva; -ser tratada(o) con reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal o asistencia social respecto de sus datos personales, o los de su familia; -recibir asistencia médica, psicológica, psiquiátrica y forense especializada e integral.

Medidas de sensibilización y prevención. Expresa la necesidad de que el Estado ejecute programas de formación para los servidores y servidoras públicas que garanticen la adecuada prevención, protección y atención a las mujeres víctimas de la violencia, haciendo énfasis en que se desarrollará planes de prevención, detección y atención de situaciones de acoso, agresión sexual o cualquier otra forma de violencia contra ellas.

Conclusiones

El rol que desempeña el psicólogo en esta dependencia es muy importante, ya que se necesita de conocimientos en cuanto al presente comportamiento de la persona en cuestión, al igual que su valoración para determinar cualquier tipo de decisión.

La cooperación de entidades municipales, gubernamentales y no gubernamentales es necesaria y muy favorable para disminuir los impactos negativos de los conflictos y las situaciones problemáticas de las familias, como el maltrato y la violencia intrafamiliar.

Desde Psicología y Trabajo social se debe implementar más proyectos a nivel psico-educativo con el objeto de concientizar a los NNA acerca de los derechos y deberes que tienen al hacer parte de una sociedad civil. En el mismo sentido, dar conocimiento de las implicaciones que tiene la forma de crianza, los principios y valores que se practica en el hogar, para conseguir una mejor estabilidad emocional a nivel individual y grupal, y así contribuir a mejorar nuestra sociedad.

Por otra parte, es importante que la comunidad sepa y reconozca las diferentes rutas de atención para que puedan acudir a ellas al momento de presentarse cualquier tipo de situación violenta.

Agradecimientos

Mi estadía en la Comisaría de Familia como psicóloga practicante ha sido gratificante y enriquecedora, ya que me permitió acercarme más a la realidad en la que vive nuestra sociedad, sobre todo nuestro contexto nariñense. Interactuar con personas, niños adolescentes y sus familias, hizo que me reconozca como futura profesional y, sobre todo, a ser más humana para contribuir

de una u otra manera en pro de las familias en conflicto de convivencia.

Por todo esto agradezco a la Casa de Justicia, a su coordinador Juan Carlos Bravo, y a la psicóloga Andrea Arturo, quien estuvo pendiente, brindándome asesorías en el proceso de práctica.

De igual manera, extiendo mis más sinceros agradecimientos a la dependencia de la Comisaría de Familia, a la abogada Sofía Bastidas Vega, a la psicóloga Francia Obando y a la Trabajadora Social Marcela Mora con quienes se realizó un buen trabajo interdisciplinar. Además de ser buenas profesionales, fueron grandes personas. Agradezco por el conocimiento que diariamente me inculcaron y del cual me llevo grandes enseñanzas y saberes, para seguir asumiendo los nuevos retos que pueden presentarse en el transcurso de mi carrera profesional.

Finalmente, a la Universidad Mariana y a mi asesor Diego Basante, psicólogo y docente del programa de Psicología, quien con su apoyo constante permitió cumplir satisfactoriamente el proyecto.

Referencias

- Cabrera, V., Guevara, I. y Barrera, F. (2006). Relaciones maritales, relaciones paternas y su influencia en el ajuste psicológico de los hijos. *Acta Colombiana de Psicología*, 9(2), 115-126.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1098 de 2006 "por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia". Bogotá, Colombia. Recuperada de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>
- Cuervo, Á. (2010). Pautas de crianza y desarrollo socioafectivo en la infancia. *Diversitas, Perspectivas en Psicología* 6(1), 111-121.
- Guerra, M. (2013). Fortalecimiento del Vínculo Padres-Hijo a través del Proceso de Cuidado de Kristen Swanson. *Ciencia e Innovación en Salud* 1(2), 120-125.
- Iglesias, M. (s.f.). Guía para trabajar el tema del Buen Trato con niños y niñas. Recuperado de http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/conviv/ce_iglesias.pdf
- Solís-Cámara, P., Díaz, M., Ovando, P., Esquivel, E., Acosta, I. y Torres, A. (2007). La contribución del bienestar subjetivo, las expectativas y la crianza materna en los logros escolares de sus niños y en la valoración de la participación de los padres. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 71-82.



Salud mental en el habitante de calle, usuario de la Casa de Paso Camino de Esperanza, desde un enfoque humanista integral

Juan Sebastián Astorquiza
Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Fuente: pixabay.

A través de este artículo de revisión teórica se manifestará cómo la problemática de salud mental en los habitantes de la calle, se da por diversas causas como los problemas familiares, problemas con la personalidad, pérdida de vínculos laborales y sociales, drogadicción, entre otras. Para tener una mejor claridad del origen de esta problemática, que en algunas ocasiones es por elección propia, se hará referencia a la experiencia obtenida en la Casa de paso Camino de Esperanza, la cual acoge a las personas que habitan en la calle, buscando fortalecer su salud mental, la reducción del daño y riesgo, y su inclusión social a través de la articulación con redes de apoyo.

La Casa trabaja en la resignificación de las representaciones sociales que se tiene de la población vulnerable o marginada, mediante el ejercicio práctico de formación que permite un abordaje desde los derechos humanos, y no desde la etiqueta y estigma social que excluye y discrimina. La habitabilidad de calle es un fenómeno no solo de países de América Latina; su estudio se ha llevado a cabo en varios países de todos los continentes, y en cada uno de ellos, el habitante de calle tiene un estigma en el que se le asocia a procesos delictivos, deterioro de la sociedad, maltrato, violencia, entre otros, por lo que es un fenómeno que pasa a ser tema de salud pública y merece una asistencia seria, prioritaria y con enfoque humanístico.

Palabras clave: Salud mental, habitantes de calle, exclusión social, inclusión social, salud pública.

Introducción

Se debe empezar por establecer una diferencia entre el habitante de la calle, y un habitante en la calle. ¿Quién es el habitante de la calle? Toda persona que por falta de empleo y desintegración del núcleo familiar, desplazamiento forzado y/o consumo de drogas psicoactivas y/o alcohol, tiene como lugar de residencia, la calle, y lleva en esta condición por lo menos seis meses. Las edades de

quienes son incluidos en esta categoría oscilan entre los 15 y los 90 años de edad.

¿Quién es el habitante en la calle? Toda persona que, teniendo un lugar de residencia, permanece la mayor parte del tiempo en las calles; un ejemplo de ello son los vendedores ambulantes, los malabaristas de los semáforos y los limpiadores de parabrisas.

Teniendo esto claro, el presente artículo se enfocará en el estudio con habitantes de la calle; es importante hacer referencia a las diferentes causas que se pudo evidenciar en los dos periodos de práctica, tanto de forma subjetiva como objetiva, obteniendo información mediante entrevistas estructuradas a través del modelo de intervención ECO². Se logró una buena acogida que facilitó la interacción con los usuarios de la Casa Hogar Camino de Esperanza, logrando empatía que permitió entrar en su mundo interior. Manifiestan que para ellos es muy difícil hablar y, sobre todo, expresar sentimientos y pensamientos que han marcado su salud mental, ya que han pasado por experiencias difíciles como consecuencia del mundo de la calle.

La salud mental es entendida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017), no como la ausencia de trastornos mentales, sino como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. Si bien ésta es una definición que se maneja a nivel mundial, se puede observar que las personas sujeto de estudio, no se ajustan a lo que la sociedad les exige a sus integrantes, especialmente cuando se maneja un discurso hegemónico (materialista - consumista) y se da valor a las personas por lo que poseen y no por lo que verdaderamente son. Por eso es muy importante mencionar que se abordó este proceso a partir del enfoque humanista, que facilita manejar conceptos para tratar a la persona que se encuentra enfrente.

La experiencia fue significativa porque permitió entender que los conceptos, muchas veces erróneos, sobre la situación que rodea a estas personas de la calle, fueron resignificados desde la nueva mirada que se hizo a través de la práctica, teniendo como hilo conductor al humanismo. El abordaje de la psicología humanista-existencial respecto a la salud mental se hace de modo integral, considerando los aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales como un todo, para un mejor entendimiento y comprensión de esta problemática.

Un instrumento utilizado fue la entrevista cualitativa, definida por Taylor y Bogdan (1992) como “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen [éstos] respecto de sus vidas, experiencias y situaciones, [y que] expresan con sus propias palabras” (p. 101). La entrevista sigue el modelo de una conversación entre iguales, donde el “propio investigador es el instrumento de investigación” (Taylor y Bogdan, 1992, p. 101), y es quien debe saber qué preguntas hacer y cómo hacerlas, para lograr que los entrevistados se relajen y desarrollen sus respuestas de manera espontánea. Esta técnica tiene una forma no estructurada; es decir, no posee un esquema fijo que busque respuestas predefinidas; de esta forma la entrevista pretende comprender, más que explicar, buscando maximizar el significado. En ella el entrevistador formula preguntas sin un esquema fijo, pudiendo alterar el orden y la forma, si considera conveniente. Las respuestas son abiertas por definición, y no tienen, por lo tanto, categorías preestablecidas

Situaciones relacionadas con personas con habitabilidad en calle

Problemas Familiares

Es muy importante mencionar que para el ser humano, la familia es el primer grupo de interacción que tiene; ella provee los recursos psicológicos y físicos que repercuten en la estabilidad emocional, económica, física y es, sobre todo, el cimiento de las bases que se desarrollará a lo largo de la vida y que definirán el tipo de personalidad. En el caso de estudio, se podría decir que el proceso de enseñanza - aprendizaje mediado por la parte emocional, se ve truncado por razones externas relacionadas con el individuo, y se van perpetuando entre los sectores menos favorecidos. Dentro de este componente se enumera los factores relacionados con el núcleo familiar como la violencia, la falta de afecto en las primeras etapas del desarrollo y la incipiente educación recibida, dimensiones que afectan de manera directa el fortalecimiento de la identidad individual y la autoestima, y generan una tendencia hacia el comportamiento violento, donde hay pérdida de valores, desnutrición y deterioro de la salud física y mental.

En este orden de ideas, muchas personas se ven obligadas a salir a la calle por un sinnúmero de motivos desencadenados por las difíciles relaciones con los padres, hermanos y otros familiares como abuelos, tíos o primos, generando sentimientos de dolor, frustración y hastío. De otro lado, las crisis o duelos por muerte o separaciones son también razones que detonan su salida a la calle.

Problemas de personalidad

La tarea esencial de la familia es cuidar a los hijos y educarlos, ayudarles a crecer física y emocionalmente, con el propósito de

que puedan ser personas con individualidad y criterios propios, que les permitan ser diferentes de sus padres y otros hermanos, “hasta llegar a ser adultos responsables y capaces de actuar solidaria y creativamente dentro de la sociedad y su entorno” (Cisneros, 2016, párr. 28).

Así entonces, es importante decir que la formación de la personalidad se encuentra dentro del estudio del campo de la psicología, por lo tanto se puede explicar desde varias funciones: en primer lugar, permite conocer de forma aproximada los motivos que llevan a un individuo a actuar, sentir, pensar y desenvolverse en un medio; por otro lado, la personalidad permite conocer la manera en la cual una persona puede aprender del entorno.

Ahora bien, de acuerdo con las consideraciones postuladas anteriormente, una de las situaciones que se pudo evidenciar con mayor relevancia, fue el maltrato infantil, que se presenta como una problemática multifactorial, teniendo en cuenta que en él convergen factores individuales, socioeconómicos, culturales, familiares, de interacción, de personalidad, influencia mutua, entre otros. Partiendo de este punto de vista, es importante saber que la personalidad se puede definir como la “estructura dinámica que tiene un individuo en particular; [...] se compone de características psicológicas, conductuales, emocionales y sociales, [desarrolladas] a partir de la interacción de elementos ambientales y biológicos” (Seelbach, 2013, párr. 3).

La psicología de la Gestalt sostiene que el ser humano percibe su mundo de forma integral; es decir, no percibe fenómenos aislados, sino que los integra y configura para tener una idea de la realidad que experimenta. Este postulado es importante ya que permite adentrarnos un poco en el mundo interior de una persona habitante de calle, mencionando que los relatos sobre el desarrollo de su vida, no han sido los mejores, y que la figura de familia estuvo, está y estará desfigurada.

Por lo tanto, la violencia es un fenómeno que requiere de un análisis integral que no solamente contemple el hecho violento, causas, factores precipitantes, predisponentes, recurrencia, mecanismos e instrumentos utilizados, sino la dinámica y organización familiar que posibilitan el escenario propicio para el desarrollo de los eventos violentos. Así, el abordaje de la violencia requiere de un programa integral que contemple no solamente un evento puntual sino que se analice como proceso e identifique el papel que [representa] cada integrante de la familia en la violencia. (Sierra, Macanatuta y Cortés, 2006, p. 90).

Rogers, el padre del humanismo, considera a las personas como básicamente buenas o saludables, o por lo menos, no malas ni enfermas. En otras palabras, considera la salud mental como la progresión normal de la vida, y entiende la enfermedad mental, la criminalidad y otros problemas humanos, como distorsiones de la tendencia natural. (Boeree, párr. 9).

Pérdida de vínculos laborales y sociales

No podemos dejar atrás la difícil situación económica que se evidencia en nuestro país, en donde la falta de oportunidades para la población, es significativa; hay que tener en cuenta que Colombia ha estado en guerra durante mucho tiempo, lo cual ha llevado al desplazamiento forzado, siendo éste un factor importante en las ciudades capitales como Pasto, en donde estas personas que habitan la calle, al no tener más oportunidades, se

dedican al rebusque, son una población nómada, dado que es muy difícil tener un sitio estable en un lugar, y no tienen otra salida que la calle, con las obvias consecuencias negativas para su proyecto de vida. El no tener un trabajo formal conlleva a un futuro incierto, y esto está directamente relacionado con las necesidades básicas, la supervivencia y la capacidad de motivación.

Dentro de estas necesidades básicas están la de respirar, beber agua, dormir, comer, tener un refugio, entre tantas, y es esencial mencionar que al habitante de calle se le dificulta muchas veces satisfacerlas, truncando su autorrealización personal, desencadenando consecuencias negativas en su proyecto de vida y su salud mental, generando una problemática social de gran impacto.

Drogadicción

Entre algunos de los aspectos tenidos en cuenta en este estudio y que llevaron a los habitantes de calle a esta situación, está el consumo de sustancias psicoactivas (Spa), motivado tal vez por tener una familia disfuncional, con un ambiente no propicio para el desarrollo del carácter y la personalidad, problemas de maltrato intrafamiliar, padres con problemas de consumo, dificultades económicas, conflictos familiares tales como la separación con la pareja sentimental, que fue uno de los factores más frecuentemente mencionados entre la población adulta.

La ocurrencia de sucesos trascendentales negativos como la muerte de los padres, la separación de los mismos, el maltrato infantil o el abuso sexual, que son sucesos que la persona no puede controlar y que son independientes de su comportamiento (Seligman, 1981), generan situaciones traumáticas y disminuyen la estabilidad emocional y la motivación para responder de forma apropiada a estos sucesos, lo cual retrasa la capacidad para aprender, dado que las consecuencias desagradables son independientes de su comportamiento.

Salud mental en la persona que habita en calle

Estudios como los de Tirado y Correa (2009) reportan un alto índice de enfermedades físicas y mentales asociadas con la habitabilidad en calle, como tuberculosis, neumonías, procesos virales e infecciones de transmisión sexual, frecuentes en esta población debido a situaciones precarias de higiene, desnutrición, falta de acceso a servicios de salud y falta de divulgación básica de condiciones de salud.

Otros estudios han mostrado la relación entre la habitabilidad en la calle y los trastornos mentales como el trastorno antisocial de la personalidad, el trastorno afectivo bipolar, los rasgos suicidas y los trastornos psiquiátricos como la depresión y la ansiedad (Fazel, Khosla, Doll y Gebbes, 2008; Tirado y Correa, 2009).

Una condición muy importante que se logró evidenciar, fue el grado de inmadurez emocional y afectiva, la llegada temprana de otros roles, el libertinaje, la falta de una autoridad mayor adecuada, que son la causa de esta situación actual, que les genera problemas al no poder relacionarse adecuadamente con otras personas y que los lleva a identificar inapropiadamente el cariño, con patrones de agresión y conductas violentas, desencadenando una baja autoestima, relacionada con un autoconcepto negativo, impotencias, miedos al fracaso, entre otros, lo cual conlleva un espectro negativo de expectativas, cierto grado de resignación

y poca motivación por salir de su actual condición, sumado a la falsa creencia de poder salir de su condición cuando quieran, y sentir que no necesitan ayuda para lograr un proceso exitoso.

El abordaje de la psicología humanista-existencial respecto a la salud mental, es de modo integral, considerando los aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales como un todo.

Teniendo en cuenta que “lo que está viviendo” [el sujeto] es algo totalmente privado y fuera del alcance de miradas ajenas, se entiende que desde una perspectiva humanista esta búsqueda existencial sea responsabilidad del propio sujeto que la experimenta y que el psicólogo tenga un papel secundario como facilitador del proceso. (Triglia, s.f., párr. 17).

A continuación se da la explicación a la formación de la personalidad desde una perspectiva integrativa, para poder entender mejor el tipo de personalidad que reside en los habitantes de calle de la Casa Hogar Camino de Esperanza.

Modelo integrativo. El Sistema SELF

El SELF, sistema de ajustes creativos, “es el punto central de la experiencia y constituye el eje de integración de los subsistemas biológico, ambiental/conductual, cognitivo, afectivo e inconsciente, los cuales operan en un sistema total” (Opazo, 2001, citado por Barrientos, s.f., párr. 23). De igual manera, sostiene Barrientos que “el sistema realiza diferentes funciones [...], sistematizadas de la siguiente manera” (párr. 24):

1. Función de Toma de Conciencia

Guarda directa relación con el *awarness* o darse cuenta; esta función precede a las funciones de Significación e Identidad, y va surgiendo en la configuración progresiva del sistema SELF desde su gestación, en donde el *awarness* es más bien difuso, hasta el poder responder a la pregunta “¿quién soy yo?” por medio de una significación más madura sobre lo percibido (Opazo, 2009).

2. Función de Identidad

Cada persona posee un sentido de “mismidad”, por tanto posee la capacidad de reconocerse a sí misma; esta función le permite responderse a sí mismo, preguntas tales como: ¿Quién soy?, ¿Cómo soy?, ¿Creo en mí? Por tanto implica su Autoimagen, Autoestima y Auto eficacia (Opazo, 2004, 2006).

3. Función de Significación

Si bien la denominación de esta función parece hacer referencia a un proceso meramente cognitivo de traducir los estímulos e interpretarlos, [...] esta función implica la decantación de sentido de modo integral, tanto desde el paradigma cognitivo [como desde] la significación biológica, inconsciente y afectiva. Es decir, conlleva a una significación integral que se puede evaluar en la medida en que la persona pueda responder a las siguientes preguntas: ¿Cuán bien traduzco mis experiencias?, ¿A qué le presto atención preferentemente?, ¿Qué me importa más?, ¿Soy capaz de observar desde distintos ángulos? (Opazo, 2004, 2006, 2009).

4. Función de Organización

El Modelo Integrativo postula que la persona está expuesta a los estímulos provenientes desde los distintos paradigmas,

los cuales a la vez pueden ser tanto internos como externos, y por su acción o presión dirigida hacia el SELF, pueden generar desequilibrio o desorganización; es por ello que el Sistema SELF activa mecanismos homeostáticos autorreguladores que permiten a la persona restablecerse pese a los embates de estos procesos dinámicos y constantes. Preguntas necesarias para conocer el estado de esta función son: ¿Qué experiencias me desorganizan?, ¿En qué grado?, ¿Tardo en re-organizarme?, ¿Logro reorganizarme plenamente?, ¿Estoy dispuesto a cambiar?, ¿Hasta qué punto? (Opazo, 2004, 2006, 2009).

5. Función de Búsqueda de sentido

La búsqueda de sentido conlleva el proceso de construcción de una propia escala de valores guiadores que permiten orientar la toma de decisiones vitales, otorgándoles fundamento, razón de ser y la sensación de actuación en libertad. Preguntas necesarias para evaluar esta función son: ¿Cuáles son mis valores?, ¿Cuál es su fuerza?, ¿Qué guía mis decisiones?, ¿Tengo NORTES orientadores?, ¿Logro actualizar mis potencialidades?, ¿En qué medida? (Opazo, 2004, 2006, 2009).

6. Función de Conducción de vida

El SELF se constituye en el epicentro de la dinámica psíquica que confluye desde el exterior e interior y que a la vez repercute de la misma forma tanto a nivel interno como externo; al ser así, el SELF debe lidiar con los impulsos, necesidades y deseos internos, y responder a exigencias, demandas, necesidades y demás estímulos externos. Mantener el equilibrio para satisfacer adecuadamente sus requerimientos constituye una función y responsabilidad bastante delicada que permite un adecuado ajuste social.

Por tanto, preguntas claves son: ¿Soy capaz de activarme y responder a mis necesidades?, ¿De preservarme?, ¿Soy capaz de satisfacer mis necesidades?, ¿En qué medida?, ¿Logro postergar mis impulsos?, ¿Soy consciente con mis NORTES?, ¿Cuál es la calidad de mis decisiones? (Opazo, 2004, 2006, 2009). (párrs. 25-31).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que la formación de la personalidad necesita de varios factores para poder ser estructurada de un modo en el cual el ser humano pueda llevar un estilo de vida sano, tanto físico como mental y espiritual, y que pueda relacionarse de una forma humana.

La formación integral de la personalidad implica una perspectiva de aprendizaje intencionada, interesada en el fortalecimiento de una personalidad responsable, ética, crítica, participativa, creativa, solidaria y con capacidad de reconocer e interactuar con su entorno para que construya su identidad cultural. Busca promover el crecimiento humano a través de un proceso que supone una visión multidimensional de la persona, y tiende a desarrollar aspectos como la inteligencia emocional, intelectual, social, material y éticaloral. (Ramírez, s.f. párr. 8).

En la presente investigación se pudo evidenciar que el abandono infantil por parte de la familia de origen, trae consigo consecuencias que marcarán la vida de un ser humano, pues sin importar la cultura, éste siempre necesitará de un amor incondicional.

El trabajo de Pérez, Atehortúa, Tamayo y Castaño (2003) realizó un acercamiento a la realidad sociofamiliar y económica de 25

familias adscritas al programa “Menor de la Calle en Ciudad Don Bosco”, mediante entrevistas a profundidad, visitas domiciliarias y observación constante, lo que les permitió establecer la existencia de factores de riesgo que generan situaciones irregulares para niños y jóvenes, producidas no solo por la dinámica interna de la familia, sino también por la influencia que sobre ella ejerce el contexto sociocultural. También encontraron que

Los conflictos de integración de la familia determinan, en buena medida, que los niños y jóvenes abandonen la familia y posteriormente se vinculen a la calle, esto aunado a la influencia de tensiones externas (DANE, 2003) que provienen del entorno social y [que] afectan de una u otra manera la estructura familiar. (Correa, 2007, p. 39).

A partir de los [diversos estudios] se ha podido determinar que algunos de los hechos que ponen a la población en situación de calle en condiciones de alta vulnerabilidad y exclusión social, son la extrema indigencia, la carencia de bienes fundamentales como la vivienda, educación y trabajo, y la falta de redes de apoyo. Sin embargo, no [existen] hasta el día de hoy, políticas o programas sociales enfocados a la solución específica de este problema. Más aún, la exclusión social de este grupo alcanza dimensiones tan profundas que ni siquiera tienen asegurado el acceso a programas sociales del Estado enfocados a las familias [en esta situación]. Lo anterior pone en evidencia la falta de apoyo gubernamental a las condiciones específicas de vida de personas en situación de [calle]. Junto con esto, debido a la baja comprensión social que existe sobre el fenómeno, este grupo de la población enfrenta la reacción social negativa frente a su forma de vida, que genera visiones erradas o sin fundamento que tienden a estigmatizarlos [...]. (Weason, 2006, pp. 8-9).

En el presente trabajo investigativo, al llevar a cabo actividades relacionadas con la salud mental de habitantes de calle en la Casa Hogar Camino de Esperanza, se evidencia cómo éstos enfrentan la reacción social negativa frente a su forma de vida, que, a la vez, fomenta su exclusión social, generando con ello, problemas de autoestima, autoconsciencia, autocontrol, autoconocimiento, etc., y que afecta directamente su estabilidad mental.

Estos antecedentes permiten señalar que la situación de calle se caracteriza por profundos niveles de exclusión social. Esto involucra, por un lado, la precariedad material de las condiciones de vida [de] este grupo y la vulnerabilidad social en la que se encuentran, así como también los procesos de desvinculación social y marginalidad que llevan a la invisibilización y desconocimiento del fenómeno. Esto último se ha traducido en falta de reconocimiento de sus condiciones de vida por parte del Estado y de la sociedad. (Weason, 2006, p. 9).

Si entendemos que el concepto actual de salud es mucho más amplio que la sola ausencia de enfermedad y que cuando se rompe el equilibrio que denominamos “estar sano” están actuando multiplicidad de factores biológicos, psicológicos y sociales, podremos pensar que las diversas situaciones que [son englobadas] dentro del concepto de exclusión social [... pueden ser entendidas] como ese “no estar sano”.

Un sistema de seguridad social que pretenda ser justo deberá estar enfocado en la mencionada multicausalidad: es así como no solamente tendrá como centro fundamental al individuo, sino que tiene que planear y actuar sobre sus condiciones de vida, sus oportunidades laborales, su estilo de vida y su entorno ambiental. Ese sistema de seguridad justo, cumplirá los principios universales de justicia. (Quintero, 2008, pp. 135-136).

Esto se convierte en una recomendación muy importante, ya que lo que se busca con este artículo, es ver de otra forma el problema de los habitantes de calle, al cual no se le ha dado una verdadera solución. Un gran ejemplo muy reciente es el que se dio en la ciudad de Bogotá al desalojar a un grupo de ellos, que vivían en un lugar llamado 'Bronx', evidenciando un mal manejo de la situación.

Para abordar con mayor profundidad los temas que anteceden a la situación de calle, es importante tener en cuenta las razones que los encuestados atribuyen a su situación actual, entre las cuales están: los problemas con la familia, con el alcohol o las drogas, problemas económicos, el hecho de no tener casa, hogar, familia, problemas de salud, por decisión propia, por maltrato, por problemas con la justicia, por abuso, entre tantas otras que el estudio permitió observar.

Uno de los grandes problemas que se tiene en Colombia, es la inexistencia de políticas públicas enfocadas a personas en situación de calle, que se mantiene hasta nuestros días. A pesar de que los gobiernos han aumentado de manera significativa el gasto social destinado a la superación de la pobreza, no se ha desarrollado acciones por parte del Estado, destinadas a este grupo específico.

Los diferentes antecedentes ponen de manifiesto la importancia de comprender que las personas en situación de calle se encuentran al margen de múltiples esferas de participación y bienes sociales, y por ende, el objetivo de la intervención debe ser su integración. Se debe asumir que la exclusión social es un problema relacional y que por lo tanto no se debe únicamente a las características o actitudes del grupo marginado, sino también a la reacción de la sociedad en su conjunto frente a ellos. Esto permitirá plantear algunas consideraciones generales para el diseño de programas o intervenciones psicológicas y sociales enfocadas a la situación de calle, y para futuras investigaciones que aborden el tema de reconocimiento e identidad en este grupo.

Junto con esto surge como consideración para las intervenciones, abordar temas socioculturales de fondo que van más allá de las condiciones materiales de las personas en situación de calle y que son consecuencia de los procesos de exclusión social. Sobre esto, los resultados han mostrado la relevancia que tienen los temas de reconocimiento e identidad para el logro de una mayor integración, ya que inciden en las perspectivas de desarrollo de los individuos. Una manera posible de abordar esto es a través de trabajos en el ámbito psicosocial, desarrollando temas como la autoestima, la revaloración de la historia personal, la responsabilidad sobre sus circunstancias de vida, y la pro actividad, a través de los cuales se vaya construyendo nuevos rasgos, cada vez más positivos.

Sin duda, las posibles soluciones son multilaterales, y necesariamente implican visiones diferentes de las inmediatistas ya utilizadas; probablemente sea la prevención, que como todos sabemos produce resultados más efectivos a la larga, pero forzosamente con un enfoque bioético que nos permita reconocer y reafirmar la dignidad humana; así, se abrirán las posibilidades de que estas personas en indefensión puedan reclamar efectivamente el derecho a la justicia, al acceso a los servicios de salud, a la alimentación, al trabajo y al ejercicio de su autonomía; en suma, ser incluidos socialmente. (Quintero, 2008, p. 140).

La familia de origen y el contexto social en el que está inserta, representan el entorno donde se comienza a desarrollar la trayectoria vital. Sin embargo, esto no es algo manejable por los individuos, ya que en la niñez es muy bajo el ámbito de decisión personal que se tiene dentro de la familia. A diferencia de esto, la familia propia o los proyectos familiares no representan un entorno sino que hacen referencia al individuo, a sus acciones y decisiones en la vida. La pareja y los hijos son parte de un proyecto personal que permiten observar al individuo sus logros y fracasos.

Al igual que en la familia de origen, se ha evidenciado una fuerte diversidad de situaciones que relatan los entrevistados con respecto a su propia familia. Un primer caso es el de aquéllos que han logrado conformarla, pero que se ha desintegrado, o bien, de la cual se han apartado. Un segundo caso es el de aquellas personas en las que la familia propia se constituye como un proyecto aún no realizado, y, finalmente, están aquéllos que han conformado una familia en la misma situación de calle. Éste es el caso de las personas que viven con su pareja o hijos en la calle.

En consecuencia, la familia de origen no representa un grupo de apoyo y protección, con presencia incondicional o permanente, que le permita tener la característica de una relación con capacidad de reconocimiento de las propias identidades. Por el contrario, hizo a los entrevistados, durante su etapa de crecimiento, verse como personas incomprendidas, sin cariño o sin apoyo. Estando en la calle, este lazo se debilita más, llevando en algunos casos al alejamiento continuo de [estas personas], con sus familiares. (Weason, 2006, p. 56).

La satisfacción de las necesidades afectivas se constituye como un tema complejo al interior de la familia de origen. La gran mayoría de los entrevistados describe este espacio desde los diferentes conflictos existentes en su interior. De ello se desprende que no hay una visualización de la familia como un espacio de estabilidad o de afirmación de la identidad personal. En el caso de aquellos que vivieron con sus padres se mencionan situaciones como problemas de comunicación, falta de afecto, incompreensión, o rebeldía por parte de ellos, entre otras.

Los relatos [escuchados] muestran numerosas experiencias vividas al interior de la familia de origen. En primer lugar, se observa casos en los que las familias de origen estaban compuestas por padres -o al menos uno de ellos- y hermanos. Asimismo, se observa entrevistados que describen haber desarrollado su infancia con familias sustitutas. En estos casos, los involucrados explican que las presiones económicas motivaron la decisión de sus padres de dejar su crianza y cuidado a cargo de otras familias. Otros casos significativos son aquellos que reportan haber vivido gran parte de la infancia en hogares de menores o en ausencia de un grupo familiar de referencia. Un cuarto tipo de experiencia combina las anteriores, es decir, son casos donde se vivió más de una situación familiar, como por ejemplo haber vivido con su familia de origen y luego en hogares de menores, o bien, primero con los padres y luego una familia adoptiva. (Weason, 2006, p. 51).

Al indagar en las historias de vida de los entrevistados, se observa una variedad importante de trayectorias y experiencias. Lo mismo ocurre al intentar describir sus historias familiares y la percepción que los entrevistados tienen de éstas. A pesar de esta diversidad, ha sido posible identificar aquellos elementos familiares que surgen con mayor frecuencia, y que permiten a su vez, describir las características del reconocimiento afectivo que se da en este ámbito. Para ello se ha abordado de manera separada las

situaciones vividas en la familia de origen y en la conformada por ellos, denominadas en este estudio como familia propia. La primera es aquella donde transcurrió la infancia y adolescencia, en tanto que la segunda, ha sido entendida como los proyectos y relaciones familiares desarrollados en su etapa adulta.

Referencias

- Barrientos, J. (s.f.). Enfoque Integrativo Supraparadigmático. Recuperado de <https://sites.google.com/site/barrientospsico/psintegrativa>
- Boeree, C. (2003). Teorías de la personalidad. Recuperado de <http://webpace.ship.edu/cgboer/rogersesp.html>
- Cisneros, Y. (2016). Violencia intrafamiliar. Recuperado de <http://yeseniacisneros.blogspot.com.co/2016/03/violencia-intrafamiliar-1.html>
- Correa, M. (2007). La otra ciudad – Otros sujetos: los habitantes de la calle. Recuperado de <http://www.humanas.unal.edu.co/tsocial/files/5812/7670/1816/revista9-La%20otra%20ciudad%20-%20Otros%20sujetos.pdf>
- Fazel, S., Khosla, V., Doll, H. y Gebbes, J. (2008). The prevalence of mental disorders among the homeless in western countries: systematic review and meta-regression analysis. *PLoS Medicine* 5(12).
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2017). Salud mental. Recuperado de http://www.who.int/topics/mental_health/es/
- Pérez, A., Atehortúa, J., Tamayo, J. y Castaño, J. (2003). *Factores socio familiares que inciden en el abandono y posterior vinculación a la calle de los niños y jóvenes pertenecientes al programa menor de la calle en Ciudad Don Bosco durante el año 2002* (Trabajo de grado). Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://opacudea.udea.edu.co/query.php?984793>
- Quintero, L. (2008). La exclusión social en “habitantes de la calle” en Bogotá. Una mirada desde la bioética. *Revista Colombiana de Bioética* 3(1), 101-144.
- Ramírez, H. (s.f.). Formación profesional integral. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/99156139/FORMACION-PROFESIONAL-INTEGRAL>
- Seelbach, G. (2013). Teorías de la personalidad. Recuperado de <https://es.slideshare.net/PabloTito1/teorias-de-lapersonalidad-1>
- Seligman, M. (1981). *Indefensión: en la depresión, el desarrollo y la muerte*. Madrid, España: Editorial Debate.
- Sierra, R., Macanatuta, N. y Cortés, C. (2006). Impacto social de la violencia intrafamiliar. En *Violencia Intrafamiliar*, pp. 81-90. Recuperado de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33850/9+Violenciaintrafamiliar.pdf/10708fa9-efb1-4904-a9e6-36377ca8a912>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Tirado, A. y Correa, M. (2009). Accesibilidad de la población habitante de calle a los programas de promoción y prevención establecidos por la resolución 412 de 2000. *Investigaciones Andina* 18(11), 23-35.
- Triglia, A. (s.f.). Psicología Humanista: Historia, Teoría y Principios básicos. Recuperado de <https://psicologiyamente.net/psicologia/psicologia-humanista#!>
- Weason, M. (2006). *Personas en situación de calle: Reconocimiento e Identidad en Contexto de Exclusión Social* (Trabajo de Grado). Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile. Recuperado de <https://movilizachile.files.wordpress.com/2007/11/tesis-personas-en-situacion-de-calle-macarena-weason.pdf>



Fuente: pixabay.

Intervención psicosocial en la Unidad Académica de Proyección Social de la Universidad Mariana de Pasto

Mayerlin Stefanía Córdoba Madroñero

Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El propósito de este proyecto fue fortalecer las condiciones psicosociales de la Unidad Académica de Proyección Social de la Universidad Mariana de Pasto, dando pie al cumplimiento de dos objetivos específicos: generar procesos de intervención psicosocial en siete acueductos rurales del corredor oriental de Pasto y, apoyar al Programa de Convivencia escolar en las instituciones educativas del corredor oriental de Pasto.

Dentro del primer objetivo, la población beneficiaria correspondió a cinco comunidades pertenecientes al corredor oriental de Pasto: barrios Villas del Rosario, Juan Pablo Segundo, Aranda, Arnulfo Guerrero y La Josefina; la intervención se llevó a cabo a partir de tres momentos; en cada grupo se trabajó con el tema de valores y actitudes ambientales como herramientas primordiales para obtener una buena cultura del agua, descrita como un conjunto de valores que son transmitidos a la comunidad y, sobre todo, a los niños, para crear en ellos una conducta responsable hacia el uso racional y eficiente del agua.

Por otra parte, se dio cumplimiento al segundo objetivo del proyecto mediante el apoyo en el programa de convivencia escolar de las diferentes instituciones del corredor oriental de Pasto, entre las cuales están: el Colegio Pedagógico, Agustín Agualongo, Cabrera, Heraldito Romero, Ciudadela de Pasto, La Laguna y Ciudadela de la Paz. Durante el proceso se realizó una selección de 10 estudiantes por cada institución entre los grados noveno, décimo y décimo primero, a quienes se les ha otorgado el título de gestores de convivencia, encargados de recibir las réplicas y generar estrategias en sus mismas instituciones, que apunten a la reducción de problemáticas escolares. El trabajo continúa realizándose de forma conjunta, tanto con docentes y orientadores escolares de cada institución, como con padres de familia, quienes tienen un papel fundamental dentro de este proceso.

Palabras claves: Intervención psicosocial, cultura del agua, convivencia escolar, actitudes, valores, rendimiento escolar.

Introducción

Este proyecto buscó aportar al fortalecimiento de las condiciones psicosociales de la Unidad Académica de Proyección Social de la Universidad Mariana, a partir de dos objetivos específicos como son, participar en los procesos de intervención psicosocial en cinco acueductos rurales del corredor oriental de Pasto, y apoyar en el programa de convivencia escolar de las instituciones educativas pertenecientes al corredor oriental de Pasto.

En cuanto a la ejecución del primer objetivo, se seleccionó a la población infantil de estas zonas, teniendo en cuenta la importancia de sensibilizar a estas nuevas generaciones para la preservación y cuidado adecuado del recurso hídrico.

Hoy en día la sociedad atraviesa una problemática muy desafiante para la supervivencia del ser humano; desafortunadamente, el

hombre se ha convertido en el destructor de su propio medio y por tanto ha afectado su propia existencia; el inadecuado uso del recurso hídrico en nuestro país, así como en todo el mundo, se ha convertido en un mal hábito que no solo afecta el agua, sino también el bienestar del medio ambiente.

La iniciativa de realizar este trabajo interventivo partió de la importancia que tiene la educación sobre la cultura del agua y la sensibilización en el cuidado y preservación del recurso hídrico en estas comunidades. Durante este proceso de intervención se abordó diferentes acciones encaminadas a la educación y sensibilización del cuidado del agua, se trabajó a partir de actitudes y valores como aspectos importantes en el fortalecimiento de la cultura del agua.

Así mismo, este proyecto pretendió apoyar al programa de convivencia escolar que se está ejecutando en las diferentes instituciones educativas del corredor oriental de Pasto, teniendo en cuenta que en la actualidad, el problema de violencia escolar se hace más evidente y por consiguiente, afecta el bienestar no solo del individuo sino también de la familia y la sociedad.

El propósito de este programa fue trabajar con alumnos representantes de cada institución educativa para indagar las problemáticas escolares y de esta manera generar estrategias que contribuyan a mejorar el ambiente educativo y su rendimiento escolar. El propósito es formar gestores de convivencia, y que éstos obtengan el papel de multiplicadores para fomentar la presencia de valores, principios y actitudes de pacificadores en cada institución.

La convivencia escolar se constituye en la actualidad, como un factor determinante en el proceso de enseñanza del estudiante, ya que afecta a todos los componentes de la comunidad educativa, el proceso de enseñanza - aprendizaje y el bienestar emocional del individuo.

Marco teórico conceptual

Para abordar este proyecto es importante mencionar que la intervención psicosocial es el conjunto de actividades encaminadas a producir cambios en la conducta de individuos o grupos diana o en algunas características de su entorno, por parte de unos interventores, quienes pueden ser una persona o un grupo multidisciplinario (Blanco y Rodríguez, 2007).

Desde la postura de Vygotsky (1986), se dice que el proceso va en sentido contrario: puede tratarse de procesos externos al individuo, que son interiorizados por procesos de socialización y apropiación de la cultura. En este proceso, el lugar de las instituciones es determinante, puesto que serán éstas las encargadas de generar y administrar el sistema de valores, metas sociales y acciones que se realiza en la intervención.

Igualmente, Blanco y Rodríguez (2007) sitúan la intervención psicosocial en la relación que se establece entre variables sociales y psicológicas; las primeras serían el objeto sobre el que se interviene, ya se trate de sistemas o estructuras sociales.

Manifiestan que en sus comienzos, la intervención psicosocial estuvo muy ligada a la clínica y a marcos teóricos de psicología individual como el psicoanálisis, la psicología cognitiva y la modificación de conducta. Sin embargo, el lugar de intervención se ha ido desplazando del individuo a contextos sociales más amplios: familia, escuela, vecindad, organizaciones, instituciones, estructuras sociales y políticas.

Por otra parte, se menciona la intervención psicosocial como herramienta base en la ejecución de este proyecto; ésta:

Privilegia su accionar en la vertiente denominada Participativa, sin desconocer la denominada Dirigida, ya que dada la naturaleza de algunas problemáticas o necesidades psicosociales, [se hace necesaria la segunda]. Por ejemplo, las problemáticas que atienden las entidades de servicios sociales y las de cooperación internacional. (Alvis, 2009, p. 4).

Parte importante de este proyecto es el tema de la convivencia escolar, definida por el Ministerio de Educación de Chile (2005), como:

...una construcción colectiva y dinámica, ya que es fruto de las interrelaciones de todos los miembros de la comunidad escolar, independientemente del rol que desempeñen, y se modifica de acuerdo a los cambios que experimentan esas relaciones en el tiempo. Por ello la calidad de la convivencia es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa sin excepción. (p. 14).

La convivencia así:

...no solo es producto de las relaciones personales, sino que también alude a las formas de interacción entre los estamentos del sistema educativo. En esta línea, la convivencia es resultado de diversos aspectos como los procesos y estilos comunicativos que prevalecen en la escuela [...]. (Educar Chile, s.f., párrs. 1-2).

...tanto a su interior, como en su relación con la comunidad circulante:

...la distribución del poder, los estilos de liderazgo, los criterios [o modos predominantes] de toma de decisiones, el estilo de tratamiento ante situaciones conflictivas, el clima de trabajo y de aprendizaje, la presencia o ausencia de afecto en el trato, la manera de abordar las situaciones de sanción. (Educar Chile, s.f., párr. 2).

...los umbrales de la tolerancia a las discrepancias y la mayor o menor aceptabilidad de la diversidad; la historia institucional y las formas de adaptación frente al proceso de transformación; el estilo institucional y el clima de trabajo; la relativa definición de su identidad institucional; el grado de pertenencia a la institución de los distintos actores. (Maldonado, 2004, citado por García, De La Cruz y Candás, s.f., p. 7).

...entre otros factores, “son elementos que definirán el modo de convivir de cada escuela” (Educar Chile, s.f., párr. 3).

Principales resultados alcanzados

Con el apoyo del Programa de Psicología y la Unidad Básica de Proyección Social de la Universidad Mariana y la Fundación Social, se llevó a cabalidad el desarrollo del segundo nivel de práctica comprendido entre el periodo 1 de agosto - 11 de septiembre de 2016, en el cual se dio ejecución al proyecto “Intervención psicosocial en la Unidad Académica de Proyección Social de la Universidad Mariana de Pasto”, dando cumplimiento a los objetivos propuestos. Una primera intervención se realizó a partir de un conversatorio como estrategia de enseñanza, acerca del significado de los valores y el grado de importancia en las prácticas cotidianas frente al adecuado cuidado del recurso hídrico, cuyo principal propósito fue identificar valores ambientales; los niños pudieron

participar con los conocimientos aprendidos desde sus hogares. Al finalizar se organizó grupos pequeños para elaborar una cartelera alusiva al tema con ilustraciones y mensajes reflexivos del valor que debemos dar al recurso hídrico. Cabe resaltar que en todos los grupos se evidenció gran interés y motivación por aprender de la cultura del agua y colocar en práctica su papel como pequeños gestores de convivencia, puesto que éste es un compromiso establecido por ellos mismo dentro de sus comunidades.

En su gran mayoría, los niños manifestaron el grado de importancia que tienen los valores en las vivencias cotidianas y el valor que se debe dar a los recursos que tenemos, más aún al agua, que significa vida para el ser humano. También se hizo una actividad adicional con todos los grupos en la cual plasmaron mensajes alusivos al cuidado y preservación del agua, expresaron mensajes tales como “Valoremos el agua porque es vida”, “Ama el agua porque por ella podemos vivir bien”, “Cuidemos el agua, no la desperdiciemos”; esto demostró compromiso y disposición para generar un buen rol como pequeños gestores ambientales, siendo los mismos multiplicadores de todos los aprendizajes adquiridos a sus cercanos: familia, amigos, colegio.

Durante la segunda jornada interventiva se llevó a cabo una charla acerca de la importancia que tienen las actitudes frente al cuidado y preservación del recurso hídrico, definidas éstas como una predisposición para hacer una acción, y que pueden condicionar la conducta aprendida y guiar hacia una conducta determinada; están condicionadas por las creencias que se configura a través de la información, observación y participación (Fernández, 2014). De acuerdo con esta afirmación, cabe mencionar que las actitudes son condicionadas a partir de la participación o influencia en diferentes contextos; en este caso, los niños manifestaron que las instituciones educativas son un claro ejemplo donde se evidencia prácticas inadecuadas frente al uso del agua, sobre todo en quienes a través del juego suelen desperdiciarla en grandes cantidades. En esta actividad se dio a conocer una historieta titulada “Gotitas de agua, gotitas de vida” en la cual se enseñó las diferentes actitudes responsables de cuidado y protección del agua; en ella se expresaba actitudes de irresponsabilidad, pero a la vez otras muy propicias como la preocupación de algunos personajes frente al mal uso que se le daba al recurso hídrico; esto permitió que cada grupo se sensibilizara y expresara ideas de cómo aportar al cuidado del agua; algunas de ellas apuntaron a realizar campañas en las instituciones educativas en favor del uso racional.

En una tercera jornada se dio finalización a la intervención, con una retroalimentación de todos los aprendizajes adquiridos en las capacitaciones anteriores; frente a ello se encontró que la mayoría de los grupos poseían grandes aprendizajes; su participación se basó en dar a conocer mensajes de reflexión en cuanto al cuidado del agua, resaltando la misión que cada uno de ellos tiene como pequeños gestores ambientales; además se observó buen interés por parte de los niños con mensajes basados en expresiones como “Es importante que cuidemos el agua y le demos mucho valor, porque sin ella no podemos vivir”. De este modo se puede entender que cada conocimiento generado ha sido de mucho provecho, puesto que los niños generaron el compromiso de multiplicar estos aprendizajes con la familia, el colegio, los vecinos y demás grupos. De igual manera, expresaron que estas capacitaciones les aportaban a su realización personal, dado que al aplicar valores y actitudes óptimas en su cotidianidad, serán mejores seres humanos en cuanto a poder cuidar del medio ambiente y valorarse a sí mismos, teniendo en cuenta que las personas dependemos en gran parte del uso racional que le demos a nuestros recursos naturales.

Para concluir, se aplicó un formato de evaluación sobre las situaciones adecuadas e inadecuadas frente al uso racional del

agua; en su gran mayoría realizaron de forma correcta dicha actividad; esto les proporcionó mayor claridad de las vivencias diarias en las cuales podemos aplicar buenas actitudes y valores, siendo responsables con el recurso hídrico y demostrando en la cotidianidad que poseemos una verdadera cultura del agua.

La intervención terminó con la entrega de diplomas que otorgan el título de pequeños gestores ambientales; esto generó gran satisfacción por parte de los líderes de estas comunidades y gran alegría frente al logro obtenido por parte de los niños.

Durante el transcurso de estas jornadas hubo dificultades en cuanto a los contratiempos con los líderes; en muchas ocasiones se tuvo que postergar las intervenciones, lo cual alteraba el cumplimiento del cronograma ya establecido.

Por otra parte, se dio cumplimiento con el segundo objetivo del proyecto mediante el apoyo en el programa de Convivencia escolar de las diferentes instituciones del corredor oriental de Pasto.

Dentro de las tareas ejecutadas hasta el momento se ha desarrollado dos encuentros mediante los cuales se ha pretendido hacer un levantamiento diagnóstico de todas aquellas problemáticas escolares que afectan el ambiente educativo y el rendimiento escolar de los estudiantes, teniendo en cuenta los diferentes contextos en los cuales se desenvuelven: familia, colegio, amigos. Desde la teoría se afirma que la convivencia no solo es un producto de las relaciones interpersonales que se da al interior de la institución, sino también al exterior de ella, en este caso la familia, quien se muestra como principal influyente en el bienestar del alumno (Banz, 2008). Referente a esto se deduce que uno de los principales afectantes en el bajo rendimiento escolar de los estudiantes es la problemática intrafamiliar, tanto en la falta de comunicación como en la falta de afecto entre padres e hijos.

En un primer momento se llevó a cabo un taller introductorio acerca del conflicto y sus formas de resolución; este espacio fue apto para generar un clima de mayor confianza entre los gestores de cada institución, como también para compartir ideas u opiniones acerca del compromiso que tienen y las posibles soluciones a cada problemática existente al interior de los colegios. Durante esta jornada se evidenció gran participación, especialmente en la segunda etapa, donde se efectuó un diagnóstico sobre las dificultades escolares que corresponden, según sus respuestas, a agresiones físicas entre compañeros: matoneo, consumo de sustancias psicoactivas y discriminación. En este sentido, Maldonado (2004, citado por García et al., s.f.) expresa que todas estas problemáticas generadas son originadas a partir de un desequilibrio en el ambiente escolar; es decir, el conflicto significa "chocar, afligir, infligir lo que conlleva a una confrontación que implica pelea, lucha o combate" (Fuquen, 2003, p. 2); así mismo, son desencadenadas por el deseo de

...realizar acciones que son mutuamente incompatibles, por lo cual la posición de uno es vista por el otro como un obstáculo para la realización de su deseo; en este caso, el conflicto no se presenta de manera exclusiva por un enfrentamiento por acceder a unos recursos, sino por una indebida percepción del acceso a los mismos. (Fuquen, 2003, p. 2).

Frente a esto, los gestores de convivencia expresaron sus inconformidades, que aluden a la falta de toma de medidas decisivas por parte de los docentes y administrativos de las instituciones, siendo éstos los principales mediadores y pacificadores de los problemas que hacen presencia a su interior.

En un segundo momento se desarrolló una actividad que tuvo como propósito, hacer un seguimiento a cada logro y dificultad encontrada en las instituciones educativas, como también,

continuar con el diagnóstico desde el área familiar e institucional a partir de siete aprendizajes básicos para la convivencia: -Aprender a no agredir al congénere, -Aprender a comunicarse, -Aprender a interactuar, -Aprender a decidir en grupo, -Aprender a cuidarse, -Aprender a cuidar el entorno y -Aprender a valorar el saber social (Paz, 2004). Estas actividades fueron trabajadas de manera grupal y los resultados dieron pie a las acciones y compromisos que se podía generar; algunos de estos fueron, que fácilmente podían remplazar la agresividad por el amor y la hostilidad hacia el otro, aprender a ser fuertes sin perder la compasión por el otro, buscar una buena comunicación y solucionar sus conflictos de forma pacífica, etc. También expresaron que en la mayoría de instituciones se notó cambios desde sus mismos salones de clase, donde se observaba mayor respeto y comunicación asertiva con el otro.

Cabe resaltar que por falta de tiempo y teniendo en cuenta el calendario académico de las instituciones educativas, que estaban finalizando actividades académicas, fue difícil concluir con el plan de acción estipulado en el proyecto; por esta razón se acordó continuar en el próximo año lectivo con actividades que incluían a padres de familia y docentes, plan a ejecutarse por parte de la Fundación Social, principal representante de este proyecto, aunque si se aportó en las condiciones psicosociales de la Unidad Básica de Proyección Social de la Universidad Mariana, generando éxito en la mayoría de sus resultados; es decir, dando cumplimiento a los objetivos propuestos, sobre todo el primero.

Referencias

- Alvis, A. (2009). Aproximación teórica a la Intervención Psicosocial. *Revista Electrónica de Psicología Social «Poiesis» No. 17.*
- Banz, C. (2008). La disciplina y la convivencia como procesos formativos. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103040108480.ValorasUCLa_Disciplina_y_la_Convivencia_como_Procesos_Formativos.pdf
- Blanco, A. y Rodríguez, J. (Coord.). (2007). *Intervención psicosocial*. Madrid. España: Pearson Educación S.A.
- Educar Chile. (s.f.). Una buena convivencia se enseña conviviendo. Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=204598>
- Fernández, R. (2014). *Actitudes y Comportamiento Social* (Trabajo de Grado). Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/106155/TFG_2014_FERNANDEZ%20GARCIA.pdf?sequence=1
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Recuperado de <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>
- García, O., De La Cruz, S. y Candás, S. (s.f.). La problemática de la disciplina desde el paradigma de la convivencia en el ámbito escolar. Recuperado de http://www.psicopol.unsl.edu.ar/Numero14_Nota3.pdf
- Ministerio de Educación de Chile. (2005). *Metodologías de Trabajo para el Mejoramiento de la Calidad de la Convivencia Escolar* (2ª ed.). Santiago, Chile: Ministerio de Educación. República de Chile.
- Paz, H. (2004). Siete aprendizajes básicos para la convivencia y la felicidad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/7-aprendizajes-basicos-convivencia-felicidad/>
- Vygotsky, L. (1986). *Thought and Language*. London, England: The MIT Press.

Gestión por competencias en la Empresa Coser & Coser

Mejoramiento del bienestar laboral a través de la implementación de prácticas de gestión humana

Lina María Guerra Guerra

Ailin Yisell Yepes Ocaña

Psicólogas Practicantes Empresa Coser & Coser
Universidad Mariana

Fuente: pixabay.

Resumen

En el presente artículo se hace una descripción general de la implementación de la gestión por competencias en Coser y Coser, como resultado de una revisión bibliográfica de la historia de la empresa, entrevistas, observaciones y diagnóstico de necesidades. Se indica argumentos que permiten visualizar las competencias laborales como una necesidad de desarrollo para mejorar el ambiente laboral, enfrentar las exigencias del entorno y alcanzar objetivos, además de lograr el desarrollo exitoso de las capacidades y habilidades que maximicen el óptimo desempeño en el trabajo.

Palabras clave: talento humano, competencias, plataforma estratégica.

Introducción

El presente artículo se centra en la gestión de talento humano por competencias en la empresa Coser y Coser. Las competencias desarrolladas fueron: trabajo en equipo, orientación al cliente, compromiso y adaptabilidad al cambio, obtenidas a través de un diagnóstico, resultado de entrevistas a colaboradores y directivos, revisión documental de la historia de la empresa, y revisión teórica de los principales precursores de la Gestión por Competencias, tales como Alles (2005) y McClelland (1973). Se vio la importancia de formular la plataforma estratégica y así implementar la gestión por competencias en las prácticas de talento humano, como por ejemplo, la creación del manual de cargos y los protocolos de inducción y reinducción.

La importancia de la gestión por competencias cobra sentido en Coser y Coser, ya que se busca que a través de las prácticas de gestión de la cultura organizacional, la empresa se transforme de manera positiva, percibiendo al colaborador como un ser humano con capacidades e ideas, capaz de innovar y brindar un valor agregado a la organización, con el fin de cumplir los objetivos estratégicos.

La organización demostró gran interés por trabajar la temática, y se dio una buena disposición por parte de los colaboradores. El proceso de Gestión por Competencias inició en el año 2016 en la práctica profesional, pero tanto el gerente como los directivos y

colaboradores, fueron conscientes de que es un proceso al que se le debe dedicar recursos tanto materiales, como físicos y de tiempo.

Metodología

El proceso de práctica profesional se llevó a cabo en Coser y Coser, empezando con una revisión documental en cuanto a su proceso de creación; se realizó entrevistas a los colaboradores y al gerente, para luego continuar con la revisión teórica de Gestión por Competencias desde Alles (2005), con el fin de conocer las actitudes y valores principales en la vida laboral, y trabajar desde las competencias aptas para la empresa.

Después de tener el resultado del diagnóstico y de formular la plataforma estratégica, se vio la necesidad de implementar la gestión por competencias, enfocada en cuatro competencias fundamentales:

- Orientación al cliente.
- Compromiso.
- Trabajo en equipo.
- Adaptación al cambio.

Las anteriores competencias fueron desarrolladas en la práctica profesional, como un objetivo específico en el cual se propuso trabajar semanalmente cada competencia con los colaboradores de Coser y Coser durante seis meses. Realizar la capacitación y el desarrollo por competencias no es un proceso que se hace suelto, pues la gestión del talento humano por competencias implica la visión sistémica de todos los procesos; unos complementan y dependen de otros, por tanto estuvieron implícitas en todas las prácticas de gestión humana, tales como en la formulación y reacomodación de la plataforma estratégica, en la creación del manual de cargos y en el establecimiento del protocolo de inducción y reinducción.

Contextualización

Coser y Coser es una empresa ubicada en la zona central de San Juan de Pasto, especializada en comercializar insumos para textilera, maquinaria y materia prima, abierta al público desde

1991, conocida por su movimiento comercial, siempre con una visión de emprendimiento. En su proceso de desarrollo la empresa ha ido creciendo tanto en planta física como en calidad de personal y atención al cliente, teniendo clara una actitud de servicio y de atención, además de una relación asertiva entre compañeros de trabajo. En los últimos años, la planta física tuvo una modificación, ampliando los espacios para la atención de la clientela en el primer piso; en el segundo piso quedan las oficinas, el auditorio y espacios para personal, como una cafetería, baños y casilleros; el tercero y cuarto piso son destinados para la bodega, y por último está la terraza, como un espacio de esparcimiento de los colaboradores de la empresa. En cuanto a su personal, el número varía según las temporadas de venta en el curso del año, llegando a emplear hasta 40 o 45 personas en temporadas con más movimiento.

Marco Teórico

Gestión de Talento humano

La gestión por competencias ha tenido un proceso histórico, caracterizado por cambios. Anteriormente la gestión estaba enfocada principalmente a las tareas, los recursos, materiales y maquinaria que se ofrecía al contexto, dado que desde los postulados de Taylor (1856-1915), los ‘trabajadores’ trabajaban solo por dinero; tales supuestos comprendían a la persona tan solo como otra máquina para producir.

Con el tiempo, la concepción de gestión de talento humano fue comprendida desde otro punto de vista, merced a los trabajos humanísticos de autores tales como: Parker, Mayo, Barnard, Maslow, Herzberg y McGregor (citados por Reyes, s.f.). Estos nuevos postulados contribuyeron a que se comprendiera que el ser humano era un ser activo, capaz de aportar a las organizaciones con sus habilidades, ideas y capacidades, innovando y proponiendo soluciones pero, además, ciertas características debían ser conocidas y gestionadas para lograr un mejor desarrollo individual y colectivo en la empresa (Aguilar, 2014).

En este cambio de paradigma, la gestión de talento humano se enfrenta a nuevas perspectivas y nuevas formas de comprender el trabajo y la organización de los grupos; por tanto Chermakck, Lynham y Ruana (citados por Aguilar, 2014) identifican cinco retos o dificultades importantes en el desarrollo de recursos humanos:

1. El bajo reconocimiento de las prácticas de gestión de talento humano.
2. Los recursos que se invierte en tales prácticas y el marcado énfasis en cómo se demuestra el retorno de estas inversiones.
3. La falta de comprensión de la gestión de talento humano y de su identidad, obligaciones y contribuciones.
4. La necesidad de identificar a los actores del desarrollo de los recursos humanos, definiendo a quién debe servir la profesión.
5. La exigencia de especialización y estándares mínimos para el desarrollo de la gestión de talento humano.

En los últimos años, la gestión del talento humano ha cobrado gran importancia en las organizaciones, por tanto tales

prácticas y sus resultados, han sido estudiados con gran interés, demostrando que las organizaciones preocupadas por el capital humano son más competitivas. En la actualidad, tales empresas están enfocadas en las capacidades individuales, pero además, en sus características; por ende, sus actividades integran la gestión de estrategias y objetivos con la gestión de las personas (Aguilar, 2014).

Con relación a lo anterior, surge el desarrollo mancomunado de la organización y el desarrollo de las competencias personales; se pretende que la gestión del talento humano por competencias contribuya a la eficacia a través del trabajo grupal, para buscar conjuntamente la efectividad de la organización en las necesidades que se presenta en el entorno, cumpliendo los objetivos estratégicos de la organización (Mejía, Bravo y Montoya, 2013).

Gestión por competencias

Para comprender este concepto es necesario entender primero qué son las competencias; el término resurge con fuerza en los Estados Unidos, siendo uno de sus principales voceros, McClelland (1973), quien junto con expertos en el tema, han argumentado y han coincidido mayoritariamente en que éstas están compuestas de ciertos atributos para desempeñar determinadas tareas o funciones específicas, tales como: conocimientos, habilidades, motivos, rasgos de carácter, actitudes y comportamientos, entre los trabajadores e integrantes de una organización. Así, la gestión por competencias permite la comprensión de las motivaciones que guían el comportamiento humano, como la necesidad de logro, poder y pertenencia, y por tanto tiene como fin, conocer, aprovechar y moldear tales conocimientos, rasgos de carácter, motivaciones, etc., con el propósito de la mejora del desempeño en la organización (Chávez, 2012).

Según Alles (2005), las competencias pueden ser dos tipos:

- a. **Cardinales:** las cuales hacen referencia a aquéllas que son características de la organización y que todos los puestos de trabajo deben contener.
- b. **Específicas:** aquéllas que son características de ciertos puestos de trabajo y que cumplen una especialidad para desempeñar ciertas funciones.

Además, para Alles (2005) las competencias están divididas por niveles de desarrollo que van desde el nivel A siendo el más alto, los niveles intermedios B y C, y por último el nivel D, representando el más bajo, con el fin de diferenciar en qué nivel debe encontrarse la competencia desarrollada según el puesto de trabajo. Por ejemplo, un ejecutivo deberá tener la competencia de liderazgo en nivel A, mientras un cargo inicial tendrá estas competencias en niveles intermedios, lo cual también dependerá de la empresa en donde se implemente la gestión por competencias, ya que éstas, según la exigencia de cada organización, dependerán principalmente de su misión y visión, además de los objetivos estratégicos y múltiples factores como sus productos, servicios y valores.

Con relación a este punto, Sandoval, Montaña, Miguel y Ramos (2012), propusieron que para la implementación de gestión por competencias se debía tener en cuenta las actividades del proceso

de gestión, tales como la planificación estratégica y el talento humano de las organizaciones, estableciendo las necesidades y objetivos actuales y futuros de la empresa, y las capacidades de los colaboradores de acuerdo con los planes de crecimiento y desarrollo en la organización.

En cuanto a las dos dimensiones mencionadas, la primera es en sí, la que guía a la organización en cuanto a su identificación a través de la misión; y hacia dónde está enfocado su crecimiento a mediano y largo plazo, a través de la visión; así, los objetivos alineados con las metas estratégicas, son establecidos. La segunda se ubica en la gestión por competencias, con el fin de establecer los elementos para potenciar y desarrollar las competencias laborales dentro de la organización. El modelo promueve que el talento humano contribuya efectivamente al logro de los objetivos organizacionales (Sandoval et al., 2012).

La importancia de implementar las competencias en el ambiente laboral, radica en los beneficios que puede generar, como una organización más competitiva. A través de la gestión se busca tener las capacidades necesarias para los puestos de trabajo; por tanto, se hace una selección de personal más adecuado, además de una inducción apta para el nuevo colaborador. La implementación de las competencias también contribuye al desarrollo individual y a una adaptación óptima de las personas en su ambiente laboral (Chávez, 2012), lo cual hace posible la reducción de tiempo en los procesos, economizar recursos y optimizar energía con el fin de obtener bienestar laboral.

Resultados

Teniendo en cuenta el diagnóstico resultado de las entrevistas, observaciones y revisión histórica de las necesidades en la empresa objeto de estudio, se planteó como objetivo general, contribuir al mejoramiento del bienestar laboral en Coser y Coser a través de la implementación de prácticas de gestión humana, enfocadas a la gestión por competencias, partiendo de tener claridad en cuanto a su plataforma estratégica; por tanto, para cumplir con el objetivo general se propuso:

1. Formular y reacomodar la plataforma estratégica de Coser y Coser.
2. Desarrollar las competencias de adaptabilidad al cambio, compromiso, orientación al cliente y trabajo en equipo en los colaboradores de Coser y Coser.
3. Establecer el proceso de inducción y reinducción de la organización Coser y Coser.

El primer objetivo se realizó con el fin de tener claridad sobre la misión, visión, valores corporativos y objetivos estratégicos; en consecuencia, se hizo una reestructuración; esta reacomodación de la plataforma fue resultado de entrevistas y observaciones, en las cuales se analizó que en Coser y Coser había una orientación por servir al cliente, además de ser una empresa comprometida con su clientela y su departamento, que buscaba ser reconocida como una de las grandes empresas en el sur del país a través de su innovación y versatilidad. De todo esto se formuló la plataforma estratégica, según sus características y necesidades; una vez dado el cumplimiento de este objetivo, fue posible la implementación de la gestión de talento humano por competencias.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo se tomó las cuatro competencias que se trabajaría transversalmente durante el periodo de práctica profesional. Para implementarlas se realizó seis actividades enfocadas al trabajo en equipo, orientación al cliente, compromiso y adaptabilidad al cambio. Cabe aclarar que en estas actividades el número de colaboradores invitados varía, ya que algunas fueron llevadas a cabo en temporada alta, por lo cual hubo mayor contratación de personal por parte de la empresa.

La primera actividad que se desarrolló tuvo como propósito sensibilizar a los colaboradores en cuanto a las competencias que se iba a trabajar, a través de capacitación, con una asistencia de 18 colaboradores de los 25 que fueron citados; la actividad se desarrolló con éxito. Al finalizar se hizo una evaluación en cuanto a la comprensión del tema y la necesidad de trabajar dichas competencias, dando como resultado, que la totalidad de participantes estuviera de acuerdo con tratarlas, además de que expresaron comprensión e interés sobre la temática.

La segunda actividad se realizó el 17 de noviembre del año 2016, enfocada en la Competencia de Orientación al Cliente. Se inició con una sensibilización a los colaboradores en cuanto a la temática; luego hubo un espacio de preguntas, y otro de una actividad dinámica, donde ellos utilizaban material dado por las practicantes para comprender los diferentes tipos de clientes y luego dramatizar alguna situación de la vida diaria al asesorar a la clientela, para luego explicarles los diferentes estilos de clientes con los cuales ellos trataban a diario en Coser y Coser. A esta actividad asistieron 27 colaboradores de los 35 convocados.

La tercera actividad se realizó el 24 de noviembre del mismo año, la cual estuvo enfocada a la Competencia de Trabajo en Equipo; se sensibilizó a los colaboradores en lo que consistía tal competencia, luego hubo un espacio de preguntas, y otro espacio de una actividad dinámica, en la cual ellos se formaban en grupos y tenían que pasar ciertos obstáculos con el apoyo de su equipo, para luego explicar una actividad de autodesarrollo que consistía en que ellos contestaran unas preguntas relacionadas con la forma como aportaban al trabajo en equipo y en su tiempo libre. Asistieron 25 colaboradores de un total de 40.

La cuarta actividad se realizó el 15 de febrero del año 2017; asistieron 16 de los 22 colaboradores invitados; el enfoque se dio en la competencia de adaptación al cambio; se les sensibilizó en cuanto al significado, y luego se realizó una actividad dinámica en la cual tenían que cumplir con determinados retos, pero en cada uno, ellos dejaban de contar con algún sentido como el de la vista, la audición o el tacto, para que se adapten a la dificultad y la superen. De esta actividad se realizó retroalimentación con reflexión para aplicar en el sitio de trabajo.

La quinta actividad se ejecutó el 22 de febrero del mismo año, la cual estuvo enfocada en la competencia de compromiso; asistieron 15 de los 22 colaboradores; se inició con la sensibilización, para luego dar paso a que cada uno explicara desde sus propias palabras lo que significaba el compromiso, qué actitudes consideraban como sinónimo y cuáles no, y cómo éstas se presentaban en su diario vivir y con sus compañeros; al finalizar este espacio, se continuó con una reflexión.

La sexta y última actividad se realizó el 8 de marzo del año 2017, a la cual asistieron 14 colaboradores de un total de 20. Estuvo

enfocada al cierre de las competencias y a estar al tanto en cuanto el impacto que los colaboradores habían tenido en el aprendizaje de las competencias; además, conocer si comprendieron las temáticas tratadas; por tanto, se hizo evaluación de impacto y satisfacción, de la cual se obtuvo un resultado de satisfacción de un 100 %: 14 colaboradores de un total de 14, respondieron satisfactoriamente a la evaluación.

Después de trabajar una por una las competencias con los colaboradores, se continuó con el desarrollo y cumplimiento del tercer objetivo específico, enfocado en establecer el proceso de inducción y reinducción en la Organización. Para instituir tales procesos, se realizó el manual de cargos por competencias con el fin tener claridad sobre las expectativas de la organización:

...y facilitar la comparación entre el perfil de exigencias del puesto y el perfil de competencias de las personas y, por tanto, [que] las predicciones sean más seguras, válidas y fiables, además [de] la concientización de los empleados para que asuman la corresponsabilidad de su autodesarrollo con base en las competencias laborales. (Sandoval et al., 2012, p. 673).

Para realizar el manual de cargos se elaboró el organigrama de la empresa, en el cual se obtuvo 15 cargos, divididos de la siguiente manera: dos directivos, uno de gerente y el otro de subgerente; seis que pertenecen a jefes y coordinadores de los diferentes departamentos: Jefe técnico, Jefe de bodega, Jefe de caja, Jefe de ventas, Coordinador de diseño y decoración, y Coordinador de talento humano; cinco cargos iniciales como: Auxiliar Técnico, Auxiliar de Caja, Auxiliar de Bodega, Asesor de Ventas y Asesor de Servicios generales; y por último, dos cargos pertenecientes al Departamento administrativo: Secretaria y Contador.

Al tener claridad sobre los diferentes cargos en el organigrama, se ejecutó el manual de cargos, en el cual se especificó las funciones de cada uno de ellos y las competencias tanto generales como específicas que se esperaba de cada colaborador.

En las competencias generales se tuvo en cuenta las cuatro competencias trabajadas con anterioridad: trabajo en equipo, compromiso, orientación al cliente y adaptabilidad al cambio. En cuanto a las competencias específicas precisadas en el manual de cargos, están: integridad, liderazgo, iniciativa, empoderamiento y conocimiento de la industria y el mercado.

Una vez realizado el manual de cargos con sus funciones y competencias, se continuó con la elaboración del protocolo de inducción y reinducción, a través de un modelo de competencias en el cual se especificó que al nuevo colaborador que entrase a Coser y Coser se le daría una inducción en cuanto a la plataforma estratégica y el conocimiento de su manual de cargos, el cual contiene las competencias esperadas. Frente al proceso de reinducción, se aprobó que éste se llevara a cabo cada seis meses con los colaboradores antiguos; estos protocolos fueron aprobados por los directivos de Coser y Coser.

Discusión

De acuerdo con el tema de Gestión de Talento Humano en las organizaciones, Rodríguez (2012), encontró en su estudio que para los gerentes y directivos de pequeñas organizaciones en Colombia, tales prácticas carecen de valor; además, no hay claridad en cuanto al departamento de talento humano, por lo

que no existe un área especializada para el desarrollo de las mismas; esto se puede deber al hecho de que en la cultura organizacional, la gestión de talento humano no ha sido adoptada totalmente, por el desconocimiento del gran valor que tiene. Según se puede observar, la cultura organizacional ha tenido sus cambios, porque la empresa Coser y Coser ha demostrado un interés por cambiar la realidad en la que antes estaba inmersa; y si bien es cierto que aún no se ha implementado el departamento de talento humano, se ha llevado a cabo diferentes prácticas de gestión humana como bases sólidas para una continuidad. Cabe resaltar que tanto gerentes como directivos se encuentran muy interesados en la gestión de talento humano donde se le dé importancia al colaborador.

En este orden de ideas, Jaramillo (2005), refiere que una gran mayoría de personas encargadas de la gestión de talento humano en las pequeñas empresas de Colombia, no son especializadas en dicha área, por lo que tales prácticas son llevadas a cabo por el gerente general, el subgerente, el secretario general, entre otros, diferentes a un especialista en el tema, como se supone que debe ser. Lo anterior se evidenciaba en Coser y Coser, antes de abrir el espacio de la práctica profesional de psicología organizacional, pues quien se encargaba de las prácticas de gestión era el subgerente; y como lo expresa Rodríguez (2012), tener prácticas informales, flexibles y deficientes en talento humano, impide un reclutamiento de talento humano acorde con lo que se espera en una organización. Además, la inexistencia de una plataforma estratégica genera desconexión entre las prácticas de gestión humana, como el manual de cargos, la selección, inducción, reinducción y capacitaciones, y los objetivos de la organización.

Según lo anterior, Lana (2008) habla sobre la importancia de la administración estratégica de una empresa, la cual determina el éxito y el fracaso de la misma; para ello la organización debe tener diferentes consideraciones, entre las cuales están: análisis del entorno tanto interno como externo, metas y objetivos, formulación de la estrategia empresarial, tipo de sistemas. Con aquellas consideraciones claras se puede tomar decisiones con mayor agilidad y precisión, guiadas a resultados positivos en una organización. Chávez (2012) dice que la gestión por competencias da un valor agregado a la organización, ya que su implementación contribuye al desarrollo individual y a una adaptación óptima de las personas en su ambiente laboral; además, a través de ésta se busca cumplir con los objetivos organizacionales; según este autor, las organizaciones que hayan aprendido a evaluar y a desarrollar las competencias de su personal, estarán más capacitadas para afrontar los continuos retos del entorno, por lo que se establece fortalezas para cada miembro de una empresa, y que su desempeño sea reflejado en el logro de objetivos organizacionales.

Por tal razón, se vio la gran importancia de implementar en la cultura organizacional de Coser y Coser, la gestión por competencias en todo el proyecto establecido para el segundo semestre de 2016 y el primer semestre de 2017. A través de diferentes mecanismos de recolección de información se vio las características específicas del entorno de Coser y Coser y características personales de cada miembro, alienados a los objetivos de la empresa, observado en las diferentes acciones, responsabilidades, capacidades de decisión, prestación de servicio al cliente, aptitudes, conocimientos y experiencias, aprovechando así, como lo refiere Chávez (2012), el desempeño de los colaboradores en una organización competitiva. En cuanto

a la implementación de gestión por competencias, se denotó una mejoría en el ambiente laboral, hecho que también alude a tal implementación.

Se implementó la gestión por competencias por la necesidad evidenciada, en cuanto a conocer las competencias de las personas que se reclutaba y a moldear estas competencias a los objetivos estratégicos, pues, como sostiene Chávez (2012), el fin de la gestión de talento humano es conocer, aprovechar y moldear tales conocimientos, rasgos de carácter, motivaciones, etc., para mejorar el desempeño en la organización.

Es por ello que se le dio gran importancia a la implementación de gestión por competencias en Coser y Coser, siendo así un largo proceso que puede perdurar durante años, dirigido hacia un cambio en el pensamiento de la cultura organizacional, ya no percibiendo al colaborador desde una forma mecanicista para llegar a un fin, sino viéndolo como una pieza fundamental de la organización, con el cual y con un trabajo en conjunto se puede llegar a alcanzar los objetivos planteados en cada empresa.

Chávez (2012) igualmente menciona que el apoyo de la gestión por competencias es muy importante para tenerlo en cuenta en los puestos de trabajo, en cuanto a definir, identificar y establecer perfiles adecuados a una organización, además de diseñar políticas que incrementen el nivel de compromiso de las personas que laboren en ella. De lo anterior también se destaca que la gestión por competencias en Coser y Coser, fue una base fundamental para la realización de procesos en gestión humana como un manual de cargos establecido de acuerdo con las competencias cardinales y específicas requeridas en cada puesto de trabajo, siendo este manual, una guía fundamental para el desempeño y organización de los colaboradores tanto antiguos como futuros. Otros procesos de gestión humana realizados en conjunto con las competencias, fueron los protocolos de inducción y reinducción, acordes con lo establecido en el manual de cargos y a los objetivos de la organización, con los cuales, los futuros colaboradores sabrán y entenderán lo estratégico en la empresa, además de que los posibles cambios estratégicos que se dé en la empresa podrán ser dados a conocer a todos los integrantes por medio de un protocolo organizado.

Como Chavez (2012) expresa, la tarea de una empresa es saber implementar adecuadamente la gestión por competencias, identificando las apropiadas para el trabajo, las acciones y las relaciones que se establece en la organización, identificando talentos, capacidades de cada miembro y para poder mejorar el nivel de competitividad que se requiere. Ahora bien, el objetivo a futuro de esta misma organización, es mantener esta gestión acorde con las dinámicas de la empresa, sus necesidades y los posibles cambios.

Conclusiones

Coser y Coser presenta una necesidad de establecimiento de un departamento de talento humano, por lo que se llevó a cabo como objetivo general, la implementación de prácticas de gestión humana, encaminadas al mejoramiento del bienestar laboral de la misma.

Dentro de la plataforma estratégica se pudo evidenciar características específicas, de las cuales se obtuvo las competencias laborales desde Alles (2005), entre las cuales están: Compromiso,

Adaptabilidad al cambio, Orientación al cliente y Trabajo en equipo. Es por eso que el segundo objetivo se enfocó en el desarrollo de tales competencias, además de ser aplicadas en todos los objetivos específicos que se planteó en la práctica profesional.

El desarrollo de las competencias propias de la empresa se llevó a cabo satisfactoriamente por medio de diferentes estrategias como: actividades grupales, actividades lúdicas, charlas, dramatizaciones, reflexiones, capacitaciones, entre otras, en pro del autodesarrollo de cada colaborador, trabajo en conjunto y la aplicación de lo aprendido, tanto para su sitio de trabajo como para la vida personal de cada colaborador.

En las encuestas se evidenció gran satisfacción por parte de los colaboradores al desarrollo de las diferentes competencias, donde mencionaban estar motivados por tales actividades y sugerían seguir con las mismas temáticas.

Se denotó gran colaboración y disposición tanto del gerente, como de los directivos y colaboradores de Coser y Coser para la realización del proyecto de práctica, por lo cual se pudo llevar a cabo todos los objetivos propuestos a satisfacción.

Referencias

- Aguilar, J. (2014). Retos y rol estratégico en la gestión del talento humano. Caso en empresas de Cali, Colombia. *Mercados y negocios*, 15(1), 4-20. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5811263.pdf>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360 °*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Chávez, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento & Gestión*, (33), 140-161.
- Jaramillo, O. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento & Gestión* 18, 103-137.
- Lana, R. (2008). La administración estratégica como herramienta de gestión. *Revista Científica "Visión de Futuro"* 9(1). Universidad Nacional de Misiones, Argentina. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935469001.pdf>
- McClelland, D. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*. Recuperado de <https://www.therapiebreve.be/documents/mcclelland-1973.pdf>
- Mejía, A., Bravo, M. y Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería industrial*, 34(1), 2-11.
- Reyes, P. (s.f.). Los círculos de calidad en empresas de manufactura en México. Recuperado de <http://www.icim.com/files/TesisPriReyes.PDF>
- Rodríguez, D. (2012). Prácticas de gestión humana en pequeñas empresas. *Apuntes del Cenes* 54(31), 193-226.
- Sandoval, F., Montaña, N., Miguel, V. y Ramos, E. (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia* 17(60), 660-675 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

Nuevas prácticas de talento humano: *Assessment Center*

Andrés Felipe Rengifo

Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

Las organizaciones, y en este caso CONTACTAR, son un sistema dinámico y complejo, el cual, a través de un característico estilo de interrelaciones, busca llegar al equilibrio y competitividad regional, asegurando un servicio de calidad proveniente de un personal comprometido y competente.

La gestión del talento humano trabaja por escoger a un sujeto capaz de aportar a la productividad, y que a su vez, mejore su calidad de vida. Esto se cumple si dicha gestión inicia con un proceso de reclutamiento y selección adecuada que, además, incorpore nuevas e innovadoras estrategias en su metodología; es por ello que se estudia y diseña el *Assessment Center*, bajo el modelo de competencias de la organización. El objetivo principal es reforzar metodológicamente los procesos de reclutamiento y selección de cargos críticos de la organización, para al final obtener un resultado positivo y presentar una propuesta estructurada y eficaz para ser aplicada.

Palabras clave: Recursos Humanos, Psicología del trabajo, Competencias.

Introducción

La psicología organizacional es un amplio campo de aprendizaje y práctica que empuja al psicólogo a trabajar, ante todo, por el máximo grado de bienestar de cualquier trabajador. Actualmente se reconoce en este dominio laboral, dos fines a trabajar que difieren entre sí en el tiempo, pues el primero es señalado desde hace más de un siglo, cuando Taylor (2000) centró sus estudios en el rendimiento de cada trabajador, en los métodos y herramientas que utilizaban para realizar un trabajo más eficiente. Años más tarde, con la Segunda guerra mundial, se comienza a observar los primeros procesos de selección en soldados 'aptos' para ir a batalla. A esta primera manera se la conoce hoy en día como las habituales prácticas de talento o gestión humana, en las que sobresalen, además de la selección de personal, otros procesos como la inducción, capacitación, evaluación de desempeño, programas de estímulos y recompensas, etc.

Por otra parte está todo el trabajo de bienestar organizacional, un campo de trabajo relativamente nuevo que se consolidó con los estudios de la psicología positiva y su principal exponente, Martín Seligman.

Es claro entonces que el abordaje integral de la psicología organizacional debe estar en constante actualización, y que en todos los casos, mejore en alguna medida el contexto del colaborador; que se desarrolle nuevas e innovadoras tendencias que den un giro a la forma de ver el trabajo y que, sobre todo, contribuyan a la salud del trabajador y a la productividad de la empresa.

Hoy en día existe una gran cantidad de estilos y formas de aplicar la psicología organizacional, y uno de los subprocesos principales es el de reclutamiento y selección de personal.

Éste es el primer encuentro entre la empresa y el aspirante que desea ocupar determinada vacante; es entonces cuando la gestión del talento humano comienza a interactuar entre ambas partes, consiguiendo el mejor resultado para la empresa y una satisfacción importante para el sujeto. Al profesional de talento humano le son atribuidas, características generales como la precisión, análisis de la información, empatía, creatividad, flexibilidad, etc. Esta serie de rasgos son limitadamente utilizados en el proceso de selección y, particularmente, son puestos en marcha en la etapa de la entrevista, pero el psicólogo del trabajo y las organizaciones debe proponer nuevas estrategias que motiven a utilizar estas características principales y a reforzar otras nuevas, para obtener como resultado, no al candidato con mayor puntaje, sino al más competente y cercano al perfil que requiere la empresa; en pocas palabras, al trabajador que asegure la eficiencia de su desempeño en el nuevo empleo.

Una de las nuevas estrategias corporativas para este proceso es el *Assessment Center*, tomado como una evaluación conductual en la que se enfrenta a los candidatos con la resolución práctica de situaciones conflictivas reales del puesto de trabajo. A ciencia cierta, son una serie de problemas a resolver, con escenarios verdaderos de actuación; los candidatos tienen información, no siempre completa y coherente, que deben gestionar hasta tomar las acciones y decisiones pertinentes que los conduzcan a la resolución asertiva del conflicto (Ansorena, 1996). El *Assessment* se apoya en la evaluación de un modelo de competencias organizacionales, entendiendo éstas, como las habilidades o atributos personales de la conducta de un sujeto, y que pueden ser definidas como una característica de su comportamiento, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable (Ansorena, 1996). Este conjunto de habilidades en las que, además, sobresalen actitudes y conocimientos, tienen una relación a fin con el éxito, no como una competencia líder sino más bien como su resultado.

Este repertorio de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, debe ser muy bien establecido por la organización, y aplicarlo en procesos como los de selección y capacitación. Es en el primero de estos procesos donde entra en juego el *Assessment Center*.

Esta técnica es una de las estrategias resultantes de las consecuencias de la Primera y Segunda Guerra Mundial; nace en el Ministerio Británico de la Guerra y el *Office of Strategic Services* de los Estados Unidos, con el propósito de escoger a los mejores líderes militares. Con el paso del tiempo, esta creativa herramienta se ha ido modificando y ajustando, de acuerdo con las necesidades del contexto y de la evaluación de competencias. También se toma en cuenta las actitudes, motivaciones, rasgos de personalidad, valores, etc.

Grados (2004) afirma que el *Assessment* es un método que involucra un conjunto de ejercicios para que cada evaluado demuestre sus habilidades y competencias sobre lo que se está evaluando. Desde un inicio se planteó este método para la evaluación de líderes o directivos de más alto rango en las organizaciones; sin embargo, en las últimas décadas se lo ha venido utilizando y perfeccionando para otros tipos de cargos (Arthur, Woehr y Madelsen, 2000). Uno de los puntos que en la actualidad conlleva mayor atención es el diseño indicado del *Assessment*,

teniendo en cuenta que para cualquier cargo se debe evaluar únicamente las competencias, o también llamadas dimensiones, que requiere la organización para el mejor desempeño de un cargo en particular, aunque es recomendable tomar pocas de éstas; es decir, entre tres y siete, que son evaluadas con dos o hasta cuatro ejercicios, con el fin de que no exista una difícil exigencia cognitiva y agotamiento durante el proceso de aplicación de la técnica (Arthur, Day, McNelly & Edens, 2003).

Olaz (2011) propone una serie de criterios trascendentes para que la práctica del *Assessment Center* se realice con total veracidad:

1. Definir qué dimensiones/competencias se debe evaluar (comportamientos observables).
2. Combinar diferentes herramientas que permitan profundizar las capacidades y habilidades de cada candidato con relación al resto del grupo.
3. Contar tanto con un grupo de evaluadores como con un grupo pertinente de evaluados.

Para entrar a hablar del contexto específico en donde se realiza el trabajo investigativo, se destaca primero que Nariño es un departamento reconocido por su gente cálida y emprendedora; en su cabecera municipal están situadas cientos de medianas empresas y otras que han prosperado a través de los años y continúan creciendo a un ritmo apresurado, como es el caso de la Corporación Nariño Empresa y Futuro CONTACTAR, una micro financiera nacida en 1992, dedicada a otorgar créditos a personas del área rural prioritariamente, con responsabilidad social y ambiental y que se ha expandido a departamentos como Huila, Tolima y Putumayo.

Es aquí donde se encuentra un escenario perfecto para la práctica de la psicología organizacional, pues a la vez que la empresa va creciendo, necesita ampliar y reforzar los diferentes procesos corporativos que la llevan al éxito, y uno de los principales ejes que mueve positivamente a la organización, está ubicado en los procesos de Talento Humano: el reclutamiento y la selección de personal.

Este subproceso está enmarcado por un modelo de competencias organizacionales que son la fuente base para la observación en las entrevistas de selección. Sus competencias son: 1. Alcanzar nuestros resultados. 2. Servir a nuestros clientes internos y externos. 3. Gestionar nuestro desarrollo. Estas competencias, según Alles (2002), son traducidas respectivamente en:

1. **Orientación hacia los resultados:** es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante las decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. (p. 22).
2. **Orientación al cliente:** “implica el deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica además esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto internos como externos” (p. 12).
3. **Desarrollo del personal:** “ayuda a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante para mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización” (p. 14).

Una vez se conoce las competencias principales, se comienza a diseñar el proceso de *Assessment* ideal para evaluar el cargo crítico de la organización.

Metodología

El trabajo hecho en Contactar es de carácter exploratorio; este tipo de estudios, según Hernández, Fernández y Baptista (2003) determina tendencias e identifica ambientes, contextos y situaciones de estudio. Además, tiene como objetivo examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene dudas y no se ha abordado antes. Se trabaja de acuerdo con los planteamientos y procedimientos hechos por la organización y al ritmo de la misma.

El primer paso a realizar es el diagnóstico situacional, en donde se encierra micro categorías, de la siguiente manera:

1. Revisión y análisis de los anteriores proyectos universitarios de la organización: aquí se encuentra dos proyectos de carácter psicológico: el primero comienza con la construcción de los procesos básicos de gestión humana como selección, evaluación de desempeño y bienestar. El segundo actualiza los manuales de cargo de la empresa para fortalecer los procesos de selección de personal. Siendo así, se encuentra la necesidad de añadir una herramienta más para este proceso, teniendo en cuenta que es uno de los más importantes por su alto grado de contratación en los cuatro departamentos, especialmente para los cargos de asesores de crédito.
2. Entrevista con la Directora del área de Talento Humano: aquí se construye una entrevista semiestructurada con el objetivo principal de conocer cuáles son las principales carencias del área y cuál es el resultado que espera la empresa de este trabajo. Como resultado, se logra evidenciar en voz de la directora, que hace falta fortalecer el proceso de reclutamiento y selección, por los altos índices de rotación de personal y la cantidad de personas que se contrata, por lo general, cada quince días.
3. Entrevista y recomendaciones de al menos dos psicólogos de la empresa: una vez se sabe que existe la necesidad de trabajar en el subproceso de selección, se ejecuta una entrevista con los dos profesionales de selección que tiene la empresa; ambos recomiendan fortalecer el proceso de selección, particularmente para cargos comerciales como asesores de crédito de las diferentes oficinas en donde está presente Contactar.

Se hace una revisión bibliográfica de psicología organizacional y se encuentra que el *Assessment Center* es una innovadora estrategia de selección, así que se decide estudiar a profundidad este concepto y diseñarlo para la organización. El siguiente paso comienza con la creación del objetivo: Diseñar el proceso de selección por competencias: *Assessment Center* en la Corporación Nariño, Empresa y Futuro Contactar.

Parasudiseño, se logra proponer un marcoteórico a la organización, el cual es aprobado en el primer semestre de práctica, y se da el visto bueno para la creación de las actividades y su ejecución. Se debe atender a la solicitud de crear un *Assessment Center* para el cargo crítico que son los asesores de crédito, cargo que en el organigrama funcional de la organización está ubicado en el nivel profesional en el área comercial de la entidad micro financiera, y su misión según el manual de cargo vigente es: Promocionar los servicios financieros y no financieros de la entidad y vincular nuevos clientes, asegurando la efectividad en el otorgamiento de crédito a través de la verificación de la inversión y la calidad de la cartera, así como también, hacer seguimiento y recuperación de

la cartera según las metas establecidas por la dirección comercial (Contactar - Pasto, 2015).

El diseño y construcción del proyecto se hace participando en varias entrevistas de candidatos para asesor de crédito, con dos profesionales de Talento Humano; se participa en un despliegue de competencias hecho por una profesional del subproceso de Bienestar, en una oficina lejos de la cabecera municipal y se hace un estudio minucioso de este cargo para la empresa.

Resultados

Al final de todo el estudio teórico y metodológico, se obtiene la creación de una propuesta formal en donde se señala brevemente el objetivo del *Assessment Center*, la descripción del cargo, cómo hacer el ejercicio de *Assessment* y cuatro actividades con sus respectivos formatos de evaluación. En la propuesta se detalla que está dirigido a cargos comerciales entre los que se comprende perfiles de contadores públicos, administradores de empresa, ingenieros agroforestales, etc., y tecnólogos en áreas contables y financieras; este requisito puede variar según lo determine la empresa. Con respecto a los evaluadores, deben ser profesionales, preferiblemente psicólogos, que se desempeñen en el área de Talento Humano, en compañía de algún líder de la organización.

La aplicación debe tener como principal objetivo, la observación de comportamientos, y destacar prioritariamente las competencias necesarias para ocupar el cargo. El momento indicado para la aplicación de este ejercicio es después de haber hecho varios filtros, como: prueba de conocimientos, prueba psicotécnica y entrevista

formal. Después de este último filtro, ya se debe tener una idea clara y un acercamiento con los candidatos, sobre todo la confianza para desarrollar una actividad que involucre hechos de suposición como lo demanda el *Assessment*. Este ejercicio es desarrollado como última etapa, y quien tenga el mejor resultado, será el seleccionado para el cargo. Cabe decir que no siempre tiene que aplicarse el *Assessment*, si desde un principio existe tan solo un candidato con un buen desempeño y rendimiento, el cual tiene grandes posibilidades de ganar el proceso en comparación con los demás; no es necesario realizar el ejercicio, pues sería un desgaste de tiempo y dinero, tanto para la empresa como para los candidatos.

Entre otras cosas, el líder de este ejercicio debe tener en cuenta previamente los elementos necesarios para realizar esta actividad, y el espacio con el que debe contar para que se realice de la manera más amena posible. Todas las actividades evalúan las competencias de la organización nombradas anteriormente, y habilidades básicas como comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y dinamismo.

Una vez comprendidos estos detalles, se describe a continuación las cuatro actividades realizadas.

Actividad No. 1

El proceso de *Assessment* comienza cuando el candidato a Asesor de Crédito llega a la recepción de la oficina, y recibe por parte de un colaborador, una bolsa con una hoja de instrucciones y un chaleco de la empresa. En esta actividad el entrevistador no tiene formato, porque en cada ejercicio debe plantear un problema desde su experiencia e importancia.

Tabla 1. Formato No. 1

COMPTON S.A.
INSTRUCIONES PARA EL EJERCICIO DE ASSESMENT
2015

Nombre del candidato: _____ **Identificación:** _____

Lea atentamente las instrucciones antes de comenzar. **Comience**
con las diferentes actividades al día de hoy. El tiempo comienza a contar a partir de la recepción de esta
instrucción.

Instrucciones:

1. Usted es un representante de crédito de Contactar, usted el día de hoy con los siguientes datos:
2. Usted debe presentar un informe sobre el estado de las cuentas, el cual debe ser presentado al gerente de la oficina. (Presente un informe **COMPTON S.A. - GERENTE**)
3. Usted debe presentar un informe sobre el estado de las cuentas, el cual debe ser presentado al gerente de la oficina. (Presente un informe **COMPTON S.A. - GERENTE**)
4. Usted debe presentar un informe sobre el estado de las cuentas, el cual debe ser presentado al gerente de la oficina. (Presente un informe **COMPTON S.A. - GERENTE**)
5. Usted debe presentar un informe sobre el estado de las cuentas, el cual debe ser presentado al gerente de la oficina. (Presente un informe **COMPTON S.A. - GERENTE**)
6. Usted debe presentar un informe sobre el estado de las cuentas, el cual debe ser presentado al gerente de la oficina. (Presente un informe **COMPTON S.A. - GERENTE**)

Actividad No. 2

En este punto se reúne a todos los candidatos en una sala, se les aclara que la Actividad No. 1 ya ha finalizado, y se comenzará con la segunda. Se resuelve las dudas que puedan tener, y de nuevo el tiempo comienza a correr. Esta vez los candidatos escuchan, mientras el evaluador les lee la misma problemática a todos.

Tabla 2. Formato No. 2

<p>FORMATO No. 2 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL ÁREA DE TALENTO HUMANO 2017</p>	
<p>Todos los candidatos deben estar reunidos en la sala de evaluación; el entrevistador lee el siguiente caso:</p>	
<p>1. La señora Lucía Gómez es una tendera de un municipio X; tiene 56 años, vive con su esposo pensionado, no tienen hijos y en su casa tienen dos habitaciones en arriendo. Hace unos días solicitó un crédito “con su negocio” en Contactar para ampliar el espacio de su reducido local y surtirlo con más productos. En el proceso de estudio, usted, como Asesor de Crédito, realiza tres referencias zonales; dos de ellas la recomiendan y otra no; se trata de don Martín, quien no la recomienda porque le debe aproximadamente \$160.000 desde hace cinco meses. Usted comienza a indagar otros aspectos relevantes y se da cuenta que la relación conyugal no es buena y su esposo no está de acuerdo con el crédito; sin embargo, Doña Lucía está muy entusiasmada por conseguirlo.</p>	
<p>Pídales a los candidatos que en grupo discutan si sería conveniente o no otorgarle el crédito, y que argumenten por qué.</p>	
<p>Si deciden conceder el crédito, deben diseñar el procedimiento y las acciones a seguir con el cliente, teniendo en cuenta que deben realizar la <u>promoción del crédito, colocación del crédito y recuperación de cartera (mora)</u>.</p>	
<p>Tiempo estimado: 10 minutos</p>	

Actividad No. 3

Una vez hechas las primeras dos actividades, se va terminando el ejercicio de *Assessment* con una actividad más práctica que ponga en marcha la creatividad de los candidatos.

Tabla 3. Formato No. 3

<p>FORMATO No. 3 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL ÁREA DE TALENTO HUMANO 2017</p>	
<p>El evaluador pide que cada candidato invente una herramienta que haga de su trabajo una actividad más ágil, práctica y eficaz.</p>	
<p>Únicamente con esas indicaciones, el candidato deberá responder a lo siguiente:</p>	
<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué hace la herramienta?• ¿Cómo funciona?• ¿Qué resultado final habría si se utiliza la herramienta?• ¿Vendería su herramienta? - Por favor, venda su herramienta. (2 minutos)• ¿Qué herramienta inventada por los otros aspirantes compraría?	
<p>Para esta actividad se recomienda contar con diferentes materiales de uso; es decir, que el primer candidato puede tener plastilina; el segundo, marcadores y papel; el tercero, cubos de lego, etc.</p>	
<p>Esta Actividad evalúa potencialmente la creatividad, además de la comunicación, la habilidad en ventas y el manejo bajo presión. El evaluador, según vea conveniente, modificará y profundizará las preguntas y los materiales que se requiera.</p>	
<p>Tiempo estimado: 5 minutos para la creación de la herramienta 5 minutos para la exposición de su herramienta</p>	

Actividad No. 4

Esta última actividad es opcional, dependiendo del tiempo y necesidad de ampliar el *Assessment Center*. En manos del entrevistador está la decisión de aplicarla o no.

Tabla 4. Formato No. 4

<p>FORMATO No. 4 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL ÁREA DE TALENTO HUMANO 2017</p> <p>1. El evaluador del proceso pedirá a todos los finalistas reunidos en la sala que conformen una 'familia', y discutan entre ellos los roles que tendrá cada uno. Según las habilidades, fortalezas, aptitudes y cualidades de cada uno, los participantes le darán a la familia un sentido mucho más propio.</p> <p>2. Se les pide que conformen una microempresa del producto que ellos vean conveniente y formen un programa de productividad para los próximos tres años. Al final tendrán que exponer la presentación de sus roles y el papel que cumple cada uno en el hogar y en el trabajo.</p> <p>El evaluador debe ser muy detallista, observar los comportamientos y relacionarlos con cada candidato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Convivencia. • Relación trabajo-familia. • Proyecto de vida. <p>Al conformar la familia y la empresa, se tiene en cuenta:</p> <p style="margin-left: 40px;">1 rol: directivo. 2 rol: intermedio. 3 rol: operativo.</p>	
Tiempo estimado: 15 minutos	

Evaluación

CARGO:	ÁREA:	FECHA:		
FORMATO DE EVALUACIÓN CANDIDATO No. ____				
	ITEMS			
	1	2	3	4
	MÍNIMO	ACEPTABLE	MEDIO	MAXIMO
	No se logra observar las competencias necesarias para la resolución de problemas, no muestra seguridad ni responde adecuadamente al objetivo del ejercicio. No demuestra habilidades de orientación hacia los resultados, ni orientación al cliente.	Le cuesta llevar el rol y buscar soluciones al problema; no lleva una idea coherente y le falta indagar aspectos relevantes del mismo.	Demuestra seguridad para expresar sus puntos de vista; el intercambio de información es adecuado, aunque reforzante y se percibe interés por la actividad.	Tiene el control de la situación, formula preguntas perspicaces que son coherentes con el problema. Logra comunicarse con claridad demostrando atención y buscando alternativas de solución.
ACTIVIDAD No. 1				
ACTIVIDAD No. 2				
ACTIVIDAD No. 3				
ACTIVIDAD No. 4				
OBSERVACIONES:				
Observador 1	Observador 2	Observador 3		
Nombre:	Nombre:	Nombre:		
Cargo:	Cargo:	Cargo:		

Discusión

Según los planteamientos de Taylor (2000) a inicios del siglo XX, los procesos de reclutamiento deberían ser concretos y prácticos, que gasten el menor tiempo y dinero posible; en tiempo presente este concepto aún se lo continúa preservando, aunque no de una manera tan rígida y lineal como antes. Si bien es cierto que la empresa debe minimizar costos y tiempo haciendo el proceso de selección rápido y eficaz, es necesario invertir e ir más allá si se quiere obtener un resultado verdaderamente positivo. No es suficiente con añadir un modelo de competencias y hacer que los colaboradores lo practiquen; lo que es indicado, es tomar un giro, una nueva perspectiva de organización inteligente, definida como una estructura estable compuesta de mentes interrelacionadas, con capacidad de crear nuevos procesos de producción de bienes, servicios y conocimientos en un entorno dinámico (Martínez, 2000).

Este tipo de paradigma es relacionado, según Senge (1990, citado por García y Dutschke, 2007) con la capacidad de crear nuevo conocimiento a la organización y cambiar la realidad mediante el aprendizaje. Esto lleva a los líderes de la organización a formar una estructura receptiva y abierta a los cambios, que se arriesgue con ideas innovadoras, sin perder su esencia. Es así como se llega al concepto de *Assessment Center*, entendido principalmente como un método para Byham y Wettengel (1974, citados por Pautt, 2014), en contraposición a Hermelin, Lievens y Robertson (2007), para quienes es un espacio, e involucran únicamente un asesor.

Este método está basado comúnmente en la observación directa de ciertos comportamientos, asimilados a competencias específicas que busca la empresa. Éstos son específicamente una serie de rasgos relacionados con las destrezas y habilidades que evalúa el entrevistador, y que relaciona con el perfil del cargo del cual existe la necesidad. Boyatzis (1982) fue un teorista organizacional que impulsó el concepto de competencias, haciéndolo globalmente importante para las organizaciones y sus procesos de gestión del talento humano. Más adelante comenzaron a salir varias propuestas para evaluar competencias; la más destacada es el *Assessment Center*, concepto que también ha sido estimulado, llegando a caer en definiciones erróneas y un mal uso en la selección de personal. Éste no es una prueba de lápiz y papel; las actividades no involucran únicamente a un asesor o evaluador; los métodos no implican la observación de la conducta abierta, ni ejercicios computarizados en donde se escoja un tipo de comportamiento establecido, o entrevistas con preguntas situacionales y ejercicios de simulación que exigen escoger alguna acción alternativa (Lievens y Thornton, 2005, citados por Pautt, 2014).

Los resultados presentados dan cuenta de un ejercicio indicado que no representa ninguno de estos falsos supuestos.

Existen elementos de este trabajo que son positivamente comparables con otras investigaciones de *Assessment*; uno de ellos es el estilo de evaluación de estas actividades con las propuestas ofrecidas en la investigación hecha por Gómez (2008), quien realiza su trabajo en una compañía dedicada a

la selección de personal para empresas cliente; esta autora se enfoca principalmente en la creación del *Assessment Center* para cargos directivos, y utiliza el referente de Alles (2002) para tomar sus competencias; incluso, también coincide en la competencia de Orientación hacia los resultados; destaca el nivel directivo que estudia competencias como el liderazgo, trabajo en equipo, pensamiento estratégico y modalidades de contacto. A diferencia de la presente investigación, la autora llega a establecer sus competencias mediante los perfiles directivos de once empresas clientes de la consultora en donde trabaja; este hecho no aplica para el presente trabajo, puesto que se está llevando a cabo un ejercicio de *Assessment* para el cargo de Asesor de Crédito de Contactar.

Gómez (2008) recomienda que la cantidad de participantes en un ejercicio de *Assessment* debe ser entre cuatro y ocho candidatos, aunque no explica mucho el porqué; sin embargo, para esta investigación se prefiere trabajar con un mínimo de tres y un máximo de seis sujetos, pues después de haber pasado por los filtros anteriores, ya debe quedar un número de finalistas reducido y ajustable a las condiciones logísticas de la empresa.

Otra investigación relevante a destacar es la hecha por Cabrera (2008), quien realiza un diseño de *Assessment Center* para el cargo de Asesores Comerciales en la Compañía de Fondos y Pensiones Porvenir. Después de hacer un análisis de los perfiles de dicho cargo, encuentra que el proceso de selección evalúa algunas competencias diferentes a las que tienen los asesores comerciales más exitosos de la compañía, por tal motivo decide cambiar el manual de cargo y rediseñar el proceso de selección, incluyendo además de las pruebas psicotécnicas y la entrevista, un ejercicio de *Assessment*. Al igual que esta investigación, la autora comparte dos competencias: Orientación al logro y Orientación al cliente. Para llegar a las tres actividades planteadas, realizó entrevistas con profesionales y el director del área de Talento Humano; sin embargo, varía en que por un día acompañó a un asesor comercial exitoso en sus labores diarias.

Al final propuso tres actividades totalmente diferentes a las de este ejercicio; una está relacionada con la presentación personal del candidato; en otra, el candidato debe realizar una agenda del día como asesor comercial y, por último, el candidato debe realizar una entrevista con dos clientes complicados: el primero, el Jefe de Recursos Humanos y el segundo un cliente bastante ocupado. Esta investigación fue positivamente evaluada por la compañía de pensiones, aunque para el presente trabajo, se pone en manifiesto dos observaciones: en cuanto a la actividad uno en la cual el candidato debe hacer una presentación personal a los evaluadores y compañeros de *Assessment* para quienes ya tienen experiencia como Asesores Comerciales, esta actividad puede ser simple y sin ningún tipo de dificultad; además, es dudosa la evaluación comportamental que se rescate del candidato con respecto a las competencias completas que requiere el cargo. El otro punto, en donde el candidato debe realizar una agenda del día como si fuese un Asesor Comercial, de nuevo el tema de la experiencia cobra bastante importancia, pues si alguno

de los candidatos ya ha ejercido tal rol, estará en ventaja en comparación con los demás, a menos que en la preselección de hojas de vida se escoja únicamente candidatos que ya han tenido esa experiencia, lo cual no siempre puede darse. Y para terminar, como ya lo estableció Pautt (2014), un *Assessment* no es un ejercicio de lápiz y papel, así que esta actividad debe ser considerada y ajustada para llegar a cumplir con la calidad y propósito de un *Assessment Center*.

Conclusiones

Después del complejo proceso que demanda la práctica profesional durante nueve meses, se concluye que:

- El proceso de reclutamiento y selección debe innovarse gracias al nuevo modelo de competencias de la organización.
- Las competencias requeridas por la organización y asimiladas al cargo crítico de Asesor de Crédito son: 1. Orientación hacia los resultados, 2. Orientación al cliente y 3. Desarrollo de personal.
- Se diseñó un método de *Assessment Center* único y exclusivo para la organización, y en particular para Asesores de Crédito.

Agradecimientos

Fraternos a la Corporación Nariño Empresa y Futuro Contactar, por su cálida y gentil oportunidad de recibir en el área de Talento Humano al practicante autor de este trabajo, y proporcionarle todos los medios necesarios para cumplir con lo propuesto de inicio a fin.

De igual manera, a la Universidad Mariana y, particularmente, al Programa de Psicología por la formación de alta calidad y por brindar al educando lo necesario para llevar a cabo un trabajo integral.

Referencias

- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por Competencias: El Diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Ansorena, Á. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito. Métodos e Instrumentos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Arthur, W., Day, E., McNelly, T. & Edens, P. (2003). A meta-analysis of the criterion-related validity of assessment center dimensions. *Personnel Psychology* 56(1), 125-153.
- Arthur, W., Woehr, D. & Maldesen, R. (2000). Convergent and discriminant validity of assessment center dimensions: A conceptual and empirical re-examination of the assessment

center construct - related validity paradox. *Journal of Management* 4(26), 813-835.

- Boyatzis, R. (1982). *The competence manager*. New York, Estados Unidos: John Wiley & Sons.
- Cabrera, M. (2008). *Diseño de un modelo de Assessment Center para la selección de asesores comerciales en 'PORVENIR' e implementación del modelo a un grupo piloto* (Trabajo de Grado). Universidad de la Sabana. Recuperado de <http://docplayer.es/17183411-Diseño-de-un-modelo-de-assessment-center-para-la-selección-de-asesores-comerciales-en-porvenir-e-implementación-del-modelo-a-un-grupo-piloto.html>
- Contactar – Pasto. (2015). Organigrama funcional. Recuperado de <https://www.contactar-pasto.org/>
- García, J. y Dutschke, G. (2007). Las organizaciones con capacidad de aprendizaje. A propósito de una revisión de literatura. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_5_07/aci051107.html
- Grados, J. (2004). *Centros de desarrollo y evaluación*. México: El Manual Moderno.
- Gómez, L. (2008). *Diseño de un Assessment center con el enfoque de las competencias, orientado a la selección de perfiles ejecutivos* (Trabajo de Grado). Universidad de la Sabana, Colombia. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3467/132098.pdf>
- Hermelin, E., Lievens, F. & Robertson, I. (2007). The validity of assessment centers for the prediction of supervisory performance ratings: A meta-analysis. *International Journal of Selection and Assessment* 4(15), 405-411.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Martínez, C. (2000). Gerencia de organizaciones inteligentes. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 15.
- Olaz, Á. (2011). Desarrollo metodológico de un *Assessment Center* basado en un sistema de gestión por competencias. *Revista Lan Harremanak* 24, 197-217.
- Pautt, T. (2014). Los *Assessment Center*: una metodología para evaluar directivos. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo* 1(3), 1-17.
- Taylor, F. (2000). Fundamentos y Principios de la Administración Científica. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/taylor-fundamentos-y-principios-de-la-administracion-cientifica/>

Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad Mariana

Nayibe Jhaninne Chamorro Medina
Karen Victoria Delgado Villacrés
Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

La seguridad y salud en el trabajo hoy, son entendidas como una disciplina que fomenta y mantiene el grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, independientemente de su ocupación; pretende prevenir las consecuencias negativas que las mismas condiciones del trabajo pueden generarles en la salud, brindando protección en su lugar de desempeño. En este orden de ideas, la empresa debe procurar la ubicación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales, al igual que, velar por la adaptación de la actividad laboral a los seres humanos. Por lo anterior, en el presente documento se da a conocer la evolución histórica de esta disciplina.

Palabras clave: Seguridad, salud, trabajo, organización, historia.

Introducción

El presente documento está orientado a brindar una información frente al proceso evolutivo de la disciplina conocida como Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la cual tuvo sus inicios en Colombia en el año 1979, evidenciando desde entonces importantes cambios para el beneficio de los trabajadores y

de las empresas. Se da a conocer algunos eventos que fueron primordiales para la evolución y consolidación de la misma, y se definen los términos: seguridad, salud, trabajo, los cuales son clave para comprender la temática de manera holística y facilitar al lector su comprensión, y los cambios que se evidencia a través del tiempo.

Metodología

La metodología que se utilizó en este artículo fue la revisión documental histórica, que se define como un texto breve en donde se expone las principales características históricas de la temática de Seguridad y Salud en el Trabajo, y permite al lector ampliar sus conocimientos al respecto (Porto y Merino, 2011), desde los eventos más destacados en Colombia desde el año 1979, hasta llegar a la situación actual -año 2017-, transcurso durante el cual se ha establecido una serie de cambios significativos para la aplicación de esta disciplina en el ámbito laboral.

Desarrollo

Inicialmente se describirá los términos principales del tema, de manera conceptual:

Seguridad es una palabra que significa libre de cualquier peligro o daño, y desde el punto de vista psicosocial, se puede considerar como un estado mental que produce en los individuos (personas y animales) un particular sentimiento de que se está fuera o alejado de todo peligro ante cualquier circunstancia. La seguridad es la garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo; es la necesidad de sentirse protegidas contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y hasta económica (Porto y Merino, 2011).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017), la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Esta definición es el resultado de una evolución conceptual que

...surgió en reemplazo de una noción que se tuvo durante mucho tiempo, que presumía que la salud era, simplemente, la ausencia de enfermedades biológicas.

A partir de la década de los cincuenta, la OMS revisó esa definición y finalmente la reemplazó por esta nueva, en la que la noción de bienestar humano trasciende lo meramente físico. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) aportó luego un dato más: "la salud también tiene que ver con el medio ambiente que rodea a la persona". (Concepto.de, s.f., párrs. 2-3).

Trabajo es la valoración del esfuerzo realizado por un ser humano; podemos determinar que dicho concepto se puede utilizar de dos maneras muy frecuentes: por un lado, se refiere a la acción que realiza una persona, que se está ocupando de llevar a cabo una serie de tareas o actividades, ya sea a nivel físico o intelectual y, por otro lado, hace referencia a toda ocupación que tiene un hombre o una mujer fuera de su hogar, por la cual recibe una asignación económica mensual (Porto y Merino, 2011).

La salud ocupacional es, hoy en día, una de las herramientas de gestión más importante para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores en una organización; es ampliamente utilizada en todos los sectores, generando grandes beneficios como prevención de enfermedades laborales, ambientes sanos de trabajo y disminución de costos ocasionados por accidentes; es muy efectiva cuando está centrada en la concepción de una cultura de seguridad engranada con productividad, desarrollo del talento humano, gestión de calidad, mejoramiento de procesos y condiciones adecuadas de puestos de trabajo.

Es importante mencionar que en Colombia, desde el año de 1979 se dio inicio a la reglamentación en materia de salud ocupacional, con la Resolución 2400, mediante la cual se crea el estatuto de seguridad industrial y se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. Posteriormente se siguió instaurando una serie de decretos, con la finalidad de mejorar día con día el accionar de esta disciplina. En el año 2000 se estableció la Ley 776, encargada de las normas de organización,

administración y prestación del Sistema General de Riesgos Profesionales. En el año 2014 se incluyó el Decreto 1443, encargado de la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), antiguamente llamado Programa de Salud Ocupacional, lo cual le da un vuelco total a la salud ocupacional en el país. U que debe instaurarse en todas las empresas, por quienes contratan personal por prestación de servicios (civil, comercial o administrativo), sean éstas de servicios temporales, organizaciones de economía solidaria o del sector cooperativo.

Por lo tanto, el SG-SST debe convertirse en la guía de una política a la que se le hace seguimiento y mejora continua, según lo mencionado por el Ministerio del Trabajo; y, siendo un sistema de gestión, sus principios deben estar enfocados en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (s.f.), estipula que la salud y la seguridad laborales deben fomentar y mantener el grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, independientemente de su ocupación; es preciso prevenir las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden generar en la salud; se les debe brindar protección en su lugar de empleo frente a los riesgos que puedan dar lugar a factores negativos para su salud; por tanto, la empresa debe procurar su ubicación y mantenimiento en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales, y velar por su adaptación a la actividad laboral. En otras palabras, la salud y la seguridad laborales abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, la persona en su totalidad.

Para que la práctica en materia de salud y seguridad laboral consiga estos objetivos, son necesarias la colaboración y la participación de los empleadores y de los trabajadores en programas de salud y seguridad, y se debe tener en cuenta distintas cuestiones relativas a la medicina laboral, higiene industrial, toxicología, formación, seguridad técnica, ergonomía, psicología, etc.

A menudo se presta menos atención a los problemas de salud laboral, que a los de seguridad laboral, porque generalmente es más difícil resolver los primeros. Ahora bien, cuando se aborda la cuestión de la salud, también se aborda el tema de seguridad, porque, un lugar de trabajo saludable se convierte en lugar de trabajo seguro, aunque no sea cierto si lo tomamos en el sentido contrario, pues un lugar de trabajo considerado seguro, no es forzosamente un lugar de trabajo saludable. El Decreto 1072 de 2015 estipula que es esencial abordar los problemas de salud y de seguridad en todos los lugares de trabajo. En términos generales, la salud y la seguridad laboral abarcan tanto la salud como la seguridad en sus contextos más amplios.

Por consiguiente, se dice que existen peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores en su lugar de acción.

Principalmente, un peligro es una fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones (Decreto 1443 de 2014).

El Riesgo es la combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos, y la severidad del daño que puede ser causada por éstos (Decreto 1443 de 2014). Debido al riesgo presente en la Universidad Mariana, se trabajará en un tema coherente con la práctica psicológica y los riesgos psicosociales.

Discusión

Como resultado de la revisión bibliográfica, Seguridad y Salud en el Trabajo es un proceso que se está efectuando en las organizaciones, con la finalidad de generar bienestar integral en los colaboradores, buscando desarrollar el potencial, brindando buenas condiciones dentro y fuera del puesto de trabajo, para que exista mayor competitividad, posicionamiento y satisfacción laboral.

Desde sus inicios en Colombia en el año 1979 se buscó establecer algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo, a lo cual se denominó Seguridad industrial, buscando brindar condiciones que ayuden al trabajador a realizar de mejor manera sus labores diarias, contando con las herramientas necesarias para aumentar la productividad y la efectividad de las organizaciones. Posteriormente, mediante decretos y leyes, algunas empresas empezaron a cambiar el paradigma de observar al trabajador como un sujeto que hace parte de ellas, más allá de la productividad, dado que su labor contribuye tanto al desarrollo personal como al laboral; es decir, que una persona, al mismo tiempo que apoya de manera productiva a la organización, enriquece individualmente sus conocimientos y habilidades.

Como consecuencia, es importante que la empresa brinde a sus colaboradores un nivel adecuado de salud y bienestar integral, que abarque su estado físico, mental y social. La salud física corresponde a la capacidad de una persona de mantener el intercambio y resolver las propuestas que se plantea; esto se explica por la historia de adaptación al medio que tiene el hombre, por lo que sus estados de salud o enfermedad no pueden estar al margen de esa interacción. La salud mental representa el rendimiento óptimo dentro de las capacidades que posee, relacionadas con el ámbito que la rodea; radica en el equilibrio de la persona con su entorno, lo que implica una posibilidad de resolución de los conflictos que le aparecen. La salud social tiene que ver con una combinación de las dos anteriores: en la medida en que el hombre pueda convivir con un equilibrio psicodinámico, con satisfacción de sus necesidades y también con sus aspiraciones, goza de salud social (OMS, 2017), teniendo en cuenta que esto no solo va a beneficiar de manera personal a los sujetos, sino que también aumentará la competitividad, la calidad de servicio y el producto final.

Referencias

- Concepto. De. (s.f.). Recuperado de <http://concepto.de/salud-segun-la-oms/>
- Congreso de la República de Colombia. (2002). Ley 776 de 2002 “por la cual se dicta normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales”. Bogotá, Colombia. Recuperada de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16752>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1979). Resolución 2400, mayo 22 de 1979 “por la cual se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo”. Bogotá, Colombia. Recuperado <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (s.f.). Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2017). Salud mental. Recuperado de http://www.who.int/topics/mental_health/es/
- Porto, J. y Merino, M. (2011). Definición.de
- Presidencia de la República de Colombia. (2014). Decreto 1443 “por el cual se dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)”. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58841>
- (2015). Decreto 1072 de 2015 “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>

Casas de Justicia: una oportunidad para mejorar el bienestar psicosocial

Jose Evert Trujillo Calderón
Dora Liliana Eraso Yela
Jonathan Andrés Lasso Leyton
Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Fuente: pixabay.

Resumen

En el presente artículo se lleva a cabo una revisión teórica relacionada con temas de relevancia respecto a las Habilidades Para la Vida (HPV). El reconocimiento teórico es ejecutado teniendo en cuenta que se hace una asimilación conceptual, relacionando aspectos teóricos con situaciones reales evidenciadas en el Centro de Justicia y Convivencia – Chambú, entidad que hace parte de la Casa de Justicia, Pasto.

La revisión documental de fuentes importantes es utilizada como método; se tiene en cuenta el proceso de práctica profesional llevado a cabo por los autores del presente escrito en dicha institución. Como resultados, se ha evidenciado que la comunidad ha asimilado y se ha empoderado de los conceptos relacionados con las HPV, interiorizando aspectos elementales que permiten el normal desarrollo de una sociedad equitativa y con valores que promueven el respeto y el buen trato hacia sí mismo y hacia los otros.

Palabras clave: asertividad, bienestar psicosocial, habilidades para la vida, psicología, resolución de conflictos.

Introducción

El presente artículo centra su atención en la temática referente a las HPV, teniendo en cuenta que una habilidad es la destreza, la facilidad, idoneidad y celeridad para ejecutar una tarea

o actividad. Por lo tanto, una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza. Esta temática es relevante, ya que las HPV son elementos fundamentales que permiten no solo la adaptación de un sujeto a determinado contexto, sino también, que le posibilitan el desarrollo normativo, promoviendo pensamientos, emociones y comportamientos hacia uno o varios propósitos, aportando acciones significativas para su propia vida y para la de los demás.

Gran parte de la sociedad se ha visto involucrada en situaciones de su vida diaria, donde no ha podido solucionar sus conflictos por el conocimiento insuficiente que tiene respecto a sus habilidades; esto ha sido analizado por instituciones gubernamentales, las cuales han creado una estrategia para disminuir y tratar de mitigar la problemática, a través de la creación de las Casas de Justicia, entidades que prestan servicios gratuitos, tanto a nivel psicosocial como jurídico, logrando efectivizar los derechos de los usuarios, en miras a luchar en contra de la impunidad, haciendo uso tanto de las orientaciones como de los mecanismos alternos de solución de conflictos de justicia formal y no formal, generando una repuesta asertiva con respecto a las dudas, problemáticas, impases, conflictos y demás variantes objeto materia de consulta; de la misma manera, se promueve los servicios a través de la ética pública y la transparencia.

Es decir, desde esta Institución, contando con el área de Psicología, se aporta a la comunidad, herramientas que permitan la solución asertiva a impases o conflictos, promoviendo el

diálogo, el buen trato y respeto por sí mismo y por los demás, fomentando el conocimiento y la apropiación de las HPV, contribuyendo significativamente al bienestar psicosocial tanto desde las intervenciones individuales como desde las grupales, realizadas con la población. El objetivo de la práctica profesional llevada a cabo fue mejorar el bienestar psicosocial de la comunidad a través de procesos interventivos tales como: orientaciones psicológicas, talleres formativos y capacitaciones en torno al tema central expuesto en este escrito.

Botvin y Mantilla (1995, citados por Cardozo, Dubini, Fantino y Ardiles, 2011), mencionan que en varios países del mundo existe evidencia de que la enseñanza de las HPV han permitido prevenir diferentes problemáticas psicosociales, concibiéndose aquellas habilidades, como comportamientos aprendidos y ejecutados con relación al contexto cultural. Es necesario destacar que la labor realizada por el área de Psicología de la Casa de Justicia es ardua, en cuanto a la formación en HPV, pues tiene en cuenta que un sujeto que posee herramientas claras y efectivas para solucionar sus conflictos, hará lo propio de manera adecuada y evitará realizar conductas desadaptativas que le generen daño a sí mismo y a su entorno relacional.

A nivel metodológico, para la construcción del presente artículo se ha revisado bases de datos respecto al tema y se ha tenido en cuenta la experiencia de la práctica profesional llevada a cabo en la Institución. Como resultados, se ha evidenciado que la comunidad ha asimilado los conceptos relacionados con las HPV, interiorizando aspectos elementales que permiten el normal desarrollo de una sociedad equitativa y con valores, que promueve el respeto y buen trato. De la misma manera, se menciona que las intervenciones realizadas desde el área de Psicología han sido efectivas, sustentado esto en los casos recepcionados y sus respectivos motivos de cierre, en la cantidad de talleres y capacitaciones ejecutadas, evaluando que la participación y el cambio de actitud de los usuarios se hizo notoria, entre otros aspectos.

Por lo tanto, se concluye que el desarrollo de talleres formativos y capacitaciones con la comunidad, es una acción bastante significativa, tanto para la población como para los practicantes, puesto que se trabaja en torno a temas que promueven la información teórica y práctica respecto a situaciones y problemas que afectan las relaciones interpersonales, de manera que la ejecución de dichas actividades ha aportado al fomento del bienestar psicosocial de la comunidad seleccionada.

Metodología

Para la elaboración del presente artículo, se realizó la revisión documental de fuentes relevantes que aportaron diferentes elementos básicos con relación al tema objeto de estudio. Se revisó distintas bases de datos, así como también aportes fundamentales como los de Caballo (1983). De igual manera, se ha considerado importante el proceso de práctica profesional llevado a cabo en la Institución, de manera que se presenta algunos resultados obtenidos desde el proyecto de práctica ejecutado en el Centro de Justicia y Convivencia – Chambú, donde se trabajó actividades que atañen al mejoramiento del bienestar psicosocial de la comunidad. Dentro de las estrategias mencionadas están las intervenciones clínicas, los talleres formativos, capacitaciones

y orientaciones respecto a temas específicos, con el propósito de que la comunidad se estabilice emocionalmente, y se apropien del conocimiento ofrecido, asimilen conceptos y tengan la capacidad de replicarlos en otros escenarios.

Contextualización

De acuerdo con el director de la Institución en la ciudad de Pasto, Dr. Juan Carlos Bravo, la Casa de Justicia de San Juan de Pasto se adscribe a la estrategia nacional, orientada a fortalecer y dotar a las administraciones locales de una herramienta para implementar la política pública de acceso a la justicia, con el fin de fortalecer los servicios de justicia formal y no formal, facilitar la satisfacción de algunas necesidades jurídicas, orientar a las comunidades sobre sus derechos, lograr la difusión de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y el reconocimiento del derecho propio de las comunidades étnicas y de la justicia comunitaria.

La Casa de Justicia tiene su sede central en la Calle 14 N° 30 – 25 Plazoleta Bomboná; cuenta con varias sedes ubicadas en la ciudad de San Juan de Pasto, entre las que se encuentra la Casa de Justicia Chambú, ubicada en la Comuna 5 del barrio Chambú, la de la Comuna 6 del barrio Tamasagra y la del corregimiento de Catambuco. La Casa de Justicia ha sido un apoyo incondicional para toda la problemática que tiene que ver con la descomposición familiar, violencia intrafamiliar y otras problemáticas que aquejan especialmente a los sectores vulnerables, porque los servicios que se presta desde la entidad, además de ser gratuitos, son inmediatos y existe evidencia de que contribuyen a mejorar el bienestar psicosocial de las comunidades y/o usuarios que acuden a ella.

Marco Teórico

Las HPV pueden entenderse, según la OMS (2001) como “un grupo genérico de habilidades o destrezas psicosociales que le facilitan a las personas enfrentarse con éxito a las exigencias y desafíos de la vida diaria” (p. 104). Hace una breve conceptualización de las HPV, donde refiere que éstas pueden aplicarse en el terreno de las acciones personales, en la interacción con las demás personas o en las acciones necesarias para transformar el entorno, de tal manera que éste sea propicio para la salud y el bienestar.

Hasta aquí se puede decir que las HPV son un grupo de competencias psicosociales y habilidades interpersonales que ayudan a las personas a tomar decisiones bien informadas, comunicarse de manera efectiva y asertiva, y desarrollar destrezas para enfrentar situaciones y solucionar conflictos, puesto que gracias a éstas se está contribuyendo a una vida más saludable y productiva.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2001), propuso la existencia de un grupo esencial de habilidades psicosociales que son relevantes para los niños, niñas y jóvenes en cualquier contexto sociocultural, y que pueden agruparse por parejas en cinco grandes áreas, ya que existen relaciones naturales; entre ellas están: Conocimiento de sí mismo(a), Comunicación efectiva, Toma de decisiones, Pensamiento creativo, Manejo de sentimientos y emociones, Empatía, Relaciones interpersonales, Solución de problemas y conflictos, Pensamiento crítico, Manejo de tensiones o estrés.

Estas habilidades permiten, a quien las desarrolle, adquirir las aptitudes necesarias para el desarrollo humano y a su vez, enfrentar de manera más efectiva los retos y obstáculos que puedan encontrar en su vida. La OMS (2001) identifica las HPV como:

1. Habilidades sociales e interpersonales (incluyendo comunicación, habilidades de rechazo, agresividad y empatía).
2. Habilidades cognitivas (incluyendo toma de decisiones, pensamiento crítico y autoevaluación).
3. Habilidades para manejar emociones (incluyendo el estrés y el aumento interno de un centro de control).

La OMS expresa que las HPV no están enmarcadas en un solo sistema del ser humano sino en todos en los que éste se ve inmerso.

En forma de síntesis, se concibe a las HPV como las bases para elaborar las competencias psicológica y social, que, como lo indica la OMS (2001), son la capacidad de un sujeto para enfrentarse de manera adecuada a las demandas y desafíos de la vida diaria.

Desarrollar estas habilidades para la vida, genera diferentes beneficios en la persona, entre los cuales se encuentra: la mejora de la autonomía personal y la inclusión social, la promoción de comportamientos psicosociales, el fomento de la igualdad entre hombres y mujeres, la educación afectiva y sexual, la solución negociada de conflictos de convivencias, lo cual previene el abuso de drogas y permite de manera adecuada el afrontamiento de situaciones de violencia.

Es necesario reconocer que si se habla de HPV dentro de un entorno relacional, es indiscutible traer a colación la palabra asertividad, respecto a la cual McDonald (1978, citado por Caballo, 1983) la define como: “La expresión abierta de las preferencias (por medio de palabras o acciones) de una manera tal que haga que los otros las tomen en cuenta” (p. 889). La asertividad es un aspecto elemental dentro de la dinámica funcional de todo grupo social, constituyéndose como un factor representativo del buen trato y la expresión adecuada, lo cual lleva implícito factores como la libre expresión de emociones y sentimientos, la discusión de diferentes aspectos generadores de conflicto, donde se dé una comunicación recíproca, que se retroalimente una de la otra y se llegue a buen término de la situación con la misma.

Ippolito-Shepherd (2010, citado por Cardozo, et al., 2011) menciona que las HPV son herramientas fundamentales en el contexto social, concibiéndolas como objeto de aplicación en el proceso de enseñanza – aprendizaje, de manera que su adquisición y fortalecimiento, permite el desarrollo de una salud mental adecuada dentro de los contextos educativos, permitiendo la replicación de estas capacidades y habilidades en otros contextos, tales como el familiar.

De acuerdo con lo anterior, es prudente referir que la capacitación en torno a las habilidades sociales, cognitivas y emocionales, dentro de ámbitos educativos, es de suma relevancia, ya que permite que los estudiantes, profesores y directivos fortalezcan sus acciones positivas; es decir, sus habilidades, promoviendo nuevas alternativas para relacionarse, o simplemente adecuar

las que ya tienen, de manera que se establezca relaciones interpersonales asertivas, gracias al buen uso de las HPV.

A continuación, con el propósito de dar una mejor comprensión a cada una de las HPV, éstas serán conceptualizadas desde la división de habilidades sociales, cognitivas y emocionales.

Las habilidades sociales, de acuerdo con Dongil y Cano (2014) son capacidades y destrezas en conjunto, que hacen posible la relación entre dos o más personas de manera adecuada, de modo tal que puedan expresar significativamente y en diferentes situaciones o contextos, sentimientos, pensamientos, emociones, entre otras cualidades, evitando el conflicto, la negatividad, la tensión, etc. Se comprende que estas habilidades tienen una función básica: la comunicación; se sobreentiende que en todo momento estamos comunicando algo, inclusive cuando no comunicamos, ya que así, estamos enviando un mensaje al otro. Por lo tanto, no se trata de comunicar o no comunicar, sino de hacerlo de forma adecuada; es decir, expresarse de manera asertiva, sin ofender, discriminar o agredir al otro, escuchando y hablando, de tal suerte que se evidencie la reciprocidad en el acto, permitiéndose la oportunidad de conocer el punto de vista del otro, solucionando conflictos y diferencias de pensamiento de la mejor manera. Entonces, estas habilidades son la premisa de muchas cuestiones a nivel social, puesto que un ser humano solo, no es capaz de solventar sus necesidades eficientemente; es decir, siempre va a necesitar del otro, sea cual sea el motivo; para un óptimo desarrollo, los sujetos necesitan interactuar, lo cual es básico durante el ciclo vital.

Otro aspecto de las HPV son las habilidades cognitivas, las cuales, de acuerdo con Bracqbien, Brito, Leue y Castillo (2008) son concebidas como un cúmulo de operaciones a nivel mental, que tienen como objetivo la adquisición de información a través de los sentidos, estructurándose como un funcionamiento adecuado de las funciones cognitivas ligadas al desempeño cerebral, integrando aspectos como el pensamiento crítico, la creatividad, entre otros.

Entonces, las habilidades cognitivas son aquéllas que se pone en marcha para analizar y comprender la información recibida, cómo se procesa y cómo se estructura en la memoria. Desde el punto de vista cognitivo, se concibe el aprendizaje como un conjunto de procesos que tienen como objeto el procesamiento de la información, de manera eficiente, logrando asimilar conceptos, situaciones, eventos, palabras, gestos, símbolos, entre otros, de manera adecuada y en un tiempo pertinente.

Por lo tanto, el desarrollo de estas habilidades sociales, que hacen parte de las HPV, es esencial, ya que facilita la adaptación a los contextos no solo educativos, sino experienciales, dado que dentro de nuestro diario vivir, la actividad cognitiva se presenta en todo momento, nos pone a prueba a cada instante, y una mala resolución en este ámbito, conlleva dificultades tanto para la persona como para su contexto.

Por último, están las habilidades emocionales. Según Saarni (2000, citado por Bisquerra, 2003) la competencia emocional se relaciona con la demostración de autoeficacia al expresar emociones en las transacciones sociales (*emotion-eliciting social transactions*). Define la autoeficacia como la capacidad y las habilidades que tiene el individuo para lograr los objetivos

deseados, de manera que para que haya autoeficacia se requiere conocimiento de las propias emociones y capacidad para regularlas hacia los resultados deseados. Entonces, los resultados deseados dependen de los principios morales que uno tiene. Así, el carácter moral y los valores éticos influyen en las respuestas emocionales de cara a promover la integridad personal. La competencia emocional madura debería reflejar una sabiduría que conlleve los valores éticos significativos de la propia cultura.

Desde esta perspectiva, la importancia del contexto toma relevancia: el espacio y el tiempo son condicionantes de la competencia emocional. Todos podemos experimentar incompetencia emocional en un momento dado y en un espacio determinado, dado que no nos sentimos preparados para esa situación. Saarni (2000, citado por Bisquerra, 2003) presenta el siguiente listado de habilidades de la competencia emocional:

- Conciencia del propio estado emocional: incluye la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. A niveles de mayor madurez, conciencia de que uno puede no ser consciente de los propios sentimientos debido a inatención selectiva o dinámicas inconscientes.
- Habilidad para discernir las habilidades de los demás, con base en claves situacionales y expresivas que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional.
- Habilidad para utilizar el vocabulario emocional y términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura. A niveles de mayor madurez, la habilidad de captar manifestaciones culturales (*cultural scripts*) que relacionan la emoción con roles sociales.
- Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.
- Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma presentarse a sí mismo.
- Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de autocontrol que regulen la intensidad y la duración de tales estados emocionales.
- Conciencia de que la estructura y la naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas por: a) el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva; b) el grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por el compartir emociones sinceras, mientras que una relación padre-hijo puede compartir emociones sinceras de forma asimétrica.
- Capacidad de autoeficacia emocional: el individuo se ve a sí mismo que siente, por encima de todo, como se quiere sentir. Es decir, la autoeficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo

sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su 'teoría personal sobre las emociones' cuando demuestra autoeficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales.

Otro concepto a tener en cuenta dentro del presente artículo, es el de herramientas psicoeducativas. Se tiene en cuenta las diferentes lecturas que se hace sobre esta temática, y se diría que éstas son un conjunto de estrategias lúdicas y psicológicas donde se les ofrece a las personas, técnicas para desarrollar sus habilidades y a la vez adquirir nueva información para enfrentar una situación de un modo más adaptativo.

Por otro lado, al hablar de herramientas psicoeducativas, se hace hincapié en la psicoeducación. Según Bäuml, Fröbose, Kraemer, Rentrop y Pitschel-Walz (2006) éstas pueden ser realizadas de forma "grupal, y son llevadas a cabo especialmente por educadores sociales, aunque también pueden ser llevadas a cabo en alguna medida por psicólogos, médicos, profesionales de enfermería o cualquier miembro del equipo de Salud" (p. 5).

Las herramientas psicoeducativas son concebidas, entonces, como las posibilitadoras y promotoras de acciones significativas en todos los ámbitos, de manera que se incluya a individuos y grupos dentro de los procesos formativos, internalizando conceptos y situaciones que fortalezcan sus HPV, ya sean sociales, cognitivas y/o emocionales.

Resultados

Teniendo en cuenta las temáticas relacionadas con las HPV, y lo evidenciado a través de la práctica profesional llevada a cabo en la Casa de Justicia – Chambú, después de realizar un análisis sobre el impacto de las intervenciones hechas a nivel individual o grupal con la comunidad, se obtuvo lo siguiente:

En general, se encontró que las personas asisten a la Casa de Justicia cuando su dificultad se les ha salido de las manos, de manera que buscan una ayuda inmediata que permita su desarrollo normativo dentro de su contexto. En cuanto a las problemáticas más comunes, se encuentra los episodios de depresión causados por diversos factores relacionales: la violencia intrafamiliar, el consumo de sustancias psicoactivas y las inadecuadas pautas de crianza. Por último, en cuanto al cierre de los casos, promediando la cantidad de casos cerrados por cumplimiento de objetivos, remisiones e inasistencia, se puede decir que la labor ha sido exitosa, ya que la mayoría de los casos han concluido de buena manera. Por ende, se hace referencia a que estas personas han adquirido la habilidad de desempeñarse de manera adecuada en sus ámbitos relacionales, adoptando posturas asertivas frente a su situación, promoviendo el diálogo para la solución de conflictos; es decir, se han potencializado las habilidades sociales, cognitivas y emocionales de los sujetos, facilitando la planeación de objetivos y su próximo cumplimiento.

Se menciona también que los usuarios capacitados se han prestado para las acciones ejecutadas, llevadas a cabo de manera dinámica dentro y fuera del aula de clases, proporcionando a los estudiantes, herramientas que les permitan desarrollarse en los entornos relacionales, por medio de las HPV, de modo que las han reconocido como importantes en sus vidas y saben que las deben aprender a manejar y utilizar de manera adecuada.

Cabe mencionar que la participación de las personas durante el proceso de orientación y capacitación ha sido activa y dinámica, evidenciada en las preguntas que formularon a los encargados de los talleres y capacitaciones, las inquietudes y aportes respecto a los temas tratados, de modo que sus expresiones han sido libres y autónomas; así, se considera que los aprendizajes adquiridos han sido significativos para sus vidas, ya que los han asociado con problemáticas reales, las cuales se suscitan en su diario vivir.

Por lo tanto, respecto a lo trabajado, se discierne que la comunidad ha asimilado de manera adecuada los conceptos y conocimientos brindados al respecto de las HPV, de manera que tienen la capacidad de replicar lo aprendido en otros contextos o ambientes relacionales, los cuales hacen parte de su vida personal, familiar y social. Entonces, se comprende que cada persona se ha sensibilizado respecto a los temas abordados, reconociendo la importancia de las habilidades sociales, cognitivas y emocionales en sus vidas, y que el uso de las mismas promueve un adecuado desarrollo y permite la consecución de metas y logros en sus vidas, tanto a nivel personal como profesional.

Lo anterior pone en evidencia la importancia de enseñar las HPV a la comunidad, de manera que sus miembros aprendan a actuar asertivamente en determinadas situaciones, tanto a nivel interpersonal como intrapersonal. La asimilación de conceptos es importante para la vida de la comunidad, ya que les permite el aprendizaje significativo con el cual pueden contar para resolver situaciones conflictivas que impiden un desempeño eficiente a nivel social.

En cada uno de los talleres, capacitaciones y orientaciones en cuanto a los servicios de la Casa de Justicia y las actividades realizadas con la comunidad, se mencionó su productividad y el nivel de significación para cada uno de los participantes, de manera que se brindó información clara y detallada con relación a las diferentes temáticas solicitadas por los usuarios; por eso, las intervenciones en las acciones mencionadas contaron con dinamismo, el cual promovió la participación de las personas, suscitando preguntas, aportando situaciones y conocimientos a los temas trabajados. Los talleres realizados contaron con una metodología adecuada y adaptada para la población a la cual se ofreció tal actividad, de modo que se tuvo en cuenta factores como la edad y el nivel socioeconómico, factores que influyen en la forma de pensar y actuar de los sujetos. Por lo tanto, cada acción realizada con la comunidad contó con la totalidad de disposición por parte de los practicantes, quienes aportaron conocimientos prácticos y teóricos relevantes, en cuestión a los temas trabajados en los encuentros.

Cada intervención contó con su pertinente metodología, la cual desde un principio pretendió la disposición de los participantes y su participación activa durante el proceso de orientación o capacitación. En la mayoría de los casos se inició con una actividad dinámica que propuso empatía entre los talleristas y las personas asistentes al taller; posteriormente, se trabajó los temas a nivel teórico, dando espacio para preguntas y aportes al respecto; después se llevó a cabo una actividad evaluativa con relación a los temas, promoviendo la integración y el trabajo en equipo. Por último se realizó el cierre formal del encuentro.

Referente a lo ejecutado con la comunidad durante el periodo de práctica, cabe mencionar que las personas durante los encuentros

empatizaron de manera adecuada con los practicantes, mostrando que hubo confianza durante los encuentros, la cual permitió que se suscitara problemas y situaciones reales, aportando historias y conocimientos referentes al tema expuesto, lo cual manifiesta la intención real de la comunidad de informarse y saber de los temas solicitados por ellos mismos. De la misma manera, se pudo evidenciar que los asistentes a los encuentros adquirieron conocimientos teóricos y prácticos respecto a temas como proyecto de vida, buen trato, habilidades sociales, habilidades cognitivas, habilidades emocionales y, propiamente, sobre los servicios de la Casa de Justicia, entre otros, manifestados en las retroalimentaciones hechas sobre los temas tratados y la actuación de los practicantes.

También se resalta que las personas alcanzaron conocimientos relevantes sobre los temas tratados, puesto que en cada encuentro se estructuró una forma de proceder, que propone que las personas no solo escuchen la totalidad de la información, sino que ellas mismas ayuden a construir tal información, construyendo, participando y exponiendo ideas de manera libre. Por lo tanto, se infiere que los sujetos asimilaron de manera adecuada los conceptos propuestos, lo cual permite colegir que las personas capacitadas tienen la capacidad y habilidad de replicar lo aprendido en sus contextos familiares, educativos y laborales.

Discusión

Teniendo en cuenta que una persona hábil es aquélla que obtiene éxito gracias a su destreza, se resalta que los usuarios con los que se hizo intervenciones, ya sean grupales o individuales, poseen HPV, las cuales han sido potencializadas en pro de mejorar su bienestar psicosocial, procurando mejorar la calidad de vida de cada sujeto.

Con relación a esto, se confirma lo que refiere la teoría, la cual data de que las HPV deben ser fomentadas y enseñadas en las comunidades; cuando hay una apropiación de las mismas, se genera una comprensión clara, y ello repercute en acciones positivas, en una comunicación asertiva y en efectivas estrategias para la resolución de conflictos.

Es necesario mencionar que a pesar de que se trabaje con todo el empeño y disposición posible, el compromiso de cada persona respecto a su vida y el desarrollo óptimo de la misma, debe ser alto; es decir, debe estar atento durante el proceso, participar activamente del mismo y estar seguro de comprender lo tratado en cada asesoría, taller y capacitación que se lleve a cabo. Contando con dicho compromiso, es bastante viable pensar que el mejoramiento a nivel de bienestar psicosocial y calidad de vida se hace evidente y se traduce en una comunidad mentalmente sana.

Por otra parte, es necesario reconocer que aunque los procesos interventivos realizados desde el área de psicología con la comunidad del barrio Chambú fueron hechos de la mejor manera, promoviendo las habilidades definidas por la OMS (2001), tales como las habilidades sociales, cognitivas y emocionales, con el propósito de mejorar su bienestar psicosocial, tales habilidades pueden ser fortalecidas o potencializadas mucho más. Los mismos usuarios manifiestan que la regularidad con la que deben ejecutar estas acciones debe ser más fuerte; es decir,

de manera constante, evaluando progresos y fortaleciendo aquellos aspectos que parezcan débiles en el transcurso de los procesos, ya que, según afirman, de lo contrario, todo lo que han avanzado durante este periodo podría ser infructuoso, pues difícilmente se generará la cultura deseada, llevando los aprendizajes adquiridos al olvido, siendo tal vez información obsoleta o fuera de contexto.

Por último, cabe mencionar la relevancia que tienen los proyectos de tipo interventivo con comunidades, ya que esto se constituye como un aspecto formativo, concibiéndose este espacio como un área de aprendizaje recíproco, donde la comunidad aprende del practicante profesional, y éste último, a su vez, de la comunidad, fortaleciendo aspectos personales y contribuyendo así a la formación de un perfil profesional mucho más objetivo y específico.

La OMS (2001) menciona que las HPV son “un grupo genérico de habilidades o destrezas psicosociales que les facilitan a las personas enfrentarse con éxito a las exigencias y desafíos de la vida diaria” (p. 104). De acuerdo con este concepto y haciendo un contraste con lo encontrado en la comunidad, se puede manifestar que las habilidades y destrezas que ya poseían han sido reestructuradas y fortalecidas, permitiendo a cada sujeto un desarrollo personal y relacional adecuado, siendo resilientes en sus procesos emocionales, sociales y culturales, adquiriendo estrategias que les permitan afrontar la vida diaria de una manera mucho más llevadera, que no implique un estancamiento o inhabilidad situacional.

Conclusiones

Sin temor a equivocaciones, se menciona que las prácticas dirigidas a mejorar la calidad de vida y el bienestar psicosocial, desde los aportes del área de psicología de la Casa de Justicia, influyen positivamente en cada usuario que asiste a la Institución.

El desarrollo de los talleres y capacitaciones con la comunidad ha sido bastante significativo, tanto para la población como para los practicantes, puesto que se ha trabajado temas que promueven la información teórica y práctica respecto a situaciones y problemas que afectan las relaciones interpersonales, de manera que la ejecución de dichas actividades ha aportado al fomento del bienestar psicosocial de la comunidad. Esto último data de la importancia de ejecutar acciones similares, ya que se contribuye a la construcción y co-construcción de una sociedad más educada y conocedora de diferentes posturas y formas de resolver situaciones que obstaculizan la consecución de metas personales, familiares, grupales, empresariales, etc.

El bienestar psicosocial es un aspecto fundamental en la vida de las personas, por lo tanto la intervención con comunidades es vital, dado que permite la adquisición de nuevos conocimientos, el reconocimiento de la importancia de algunos aspectos, el aprendizaje respecto a cómo actuar en situaciones difusas, entre otras cuestiones, de modo que la mejor forma de aportar a optimizar el bienestar psicosocial en determinado grupo social, es incluyéndose en dichas situaciones, promoviendo movilizaciones cognitivas, emocionales y comportamentales desde adentro; es decir, desde el acercamiento a las personas que requieren la ayuda.

Agradecimientos

A la Casa de Justicia, por darnos la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestro proceso formativo a nivel académico, demostrando confianza e interés en nuestros aportes.

A nuestro supervisor en la Casa de Justicia, Jhonatan Delgado, quien desde el principio mostró aceptación y respeto hacia nosotros, de manera que nos orientó del mejor modo, en cuanto a procesos relacionados con la buena praxis y la ejecución del proyecto llevado a cabo.

A nuestra asesora de práctica, la Magíster Karen Mora, quien a pesar de los contratiempos y diferencias presentadas, siempre tuvo la disposición para ayudarnos en nuestro proceso, estando pendiente de cada aspecto, aportando elementos e ideas valiosas para la ejecución de nuestras intervenciones, las cuales pusimos en acción obteniendo resultados positivos y concretos.

A cada una de las personas que nos apoyaron desde el principio, que siempre confiaron en nuestras capacidades y se han sentido orgullosas de cada logro en nuestras vidas.

Referencias

- Bäumli, J., Fröbose, T., Kraemer, S., Rentrop, M. & Pitschel-Walz, G. (2006). Psychoeducation: A Basic Psychotherapeutic Intervention for Patients with Schizophrenia and Their Families. *Schizophrenia Bulletin* 32(Supplement 1), S1-S9.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa* 21(1), 7-43.
- Bracqbién, C., Brito, M., Leue, M. y Castillo, M. (2008). Habilidades cognitivas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de http://www.archivos.ujat.mx/dacs/nutricion/estructura_curricular/area_deformacion_gral/habilidades%20cognitivas-rev.pdf
- Caballo, E. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología No. 13*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Cardozo, G., Dubini, P., Fantino, I. y Ardiles, R. (2011). Habilidades para la vida en adolescentes: diferencias de género, correlaciones entre habilidades y variables predictoras de la empatía. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. *Revista Psicología desde el Caribe* 28, 107-132.
- Dongil, E. y Cano, A. (2014). Habilidades sociales. Recuperado de http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2001). Materiales para la convivencia escolar. Habilidades para la vida (OMS). Recuperado de <https://convivencia.wordpress.com/2008/11/09/2-habilidades-para-la-vida-oms/>

Liderando el Proceso de Habilitación como Consolidación para IPS en la Empresa Psicotraining S.A.S.

Fabio Fajardo Ortega

Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

Dentro del proyecto “Liderando el Proceso de Habilitación como consolidación para IPS en la Empresa Psicotraining S.A.S.” se implementó diferentes procesos legales exigidos por el Instituto de Salud Departamental de Nariño, con el fin de lograr la habilitación como Institución Prestadora de Salud (IPS); para ello se optó por realizar un proyecto que consistió en dos objetivos encaminados a cumplir con estas exigencias.

Gracias a los objetivos planteados en el proyecto que más adelante se dará a conocer, se pudo evidenciar que la Psicología organizacional puede contribuir de manera significativa al momento de realizar procesos de habilitación, y es por ello que se logró efectuar una capacitación dirigida a la explicación de cómo realizar cada proceso que exige el Instituto mencionado.

Palabras clave: capacitación, procesos de habilitación, psicología organizacional, Psicotraining S.A.S.

Introducción

Al ser el primer estudiante practicante del programa de Psicología de la Universidad Mariana en la Empresa Psicotraining S.A.S., se ve la necesidad de dejar en claro en qué proyectos se ha trabajado desde el inicio de la práctica profesional.

En el primer nivel de práctica se observó la necesidad de implementar la plataforma estratégica de la empresa, frente a lo cual se optó por realizar una entrevista al personal administrativo, con el fin de obtener opiniones de cada uno de los socios y así, crear la misión, visión, valores corporativos y objetivos, para establecer el cumplimiento de los estándares requeridos para funcionar a corto, mediano o largo plazo. Además, tras la implementación, se logró facilitar la dirección y funcionamiento óptimo de las diferentes áreas con las que cuenta la Organización.

Al respecto, Molins (1974) menciona que la implementación de la plataforma estratégica en cualquier empresa, contribuye a la aplicación de la metodología científica en la resolución de posibles problemas prácticos y que tiene como propósito orientar la acción con mayor eficacia. Ander-Egg (1993) sostiene que la plataforma estratégica tiene como fin, encajar acciones en la organización, que vayan encaminadas a alcanzar metas y objetivos con la finalidad de que ésta sea más competente.

Por otra parte, los socios de la empresa solicitaron que fuera el psicólogo practicante quien liderase el proceso de habilitación como IPS en la Organización; por ello se realizó el proyecto denominado “Liderando el proceso de habilitación como consolidación para IPS en la empresa Psicotraining S.A.S.”, cuyo objetivo general consistió en diseñar un proyecto para implementar los lineamientos de habilitación del servicio de psicología y dos objetivos específicos: orientar al personal de la empresa a la creación e implementación de la documentación formal que exige el Instituto Departamental de Salud de Nariño, e implementar el Protocolo de Seguridad y Bioseguridad.

Acorde con la habilitación de la Organización, el sistema departamental de salud del departamento de Nariño menciona que este proceso cuenta con un conjunto de normas, requisitos y procedimientos, por lo cual se establece la verificación y control del cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, y que la Organización cuente con suficiencia patrimonial y financiera, con el fin de brindar seguridad a los usuarios ante los posibles riesgos que están asociados a la prestación de servicios de salud. Es obligatorio contar con todo lo exigido por el Instituto Departamental de Salud que se encuentre en la ciudad.

Metodología

En el primer nivel de práctica se convocó a una reunión a la cual asistieron los socios de la Empresa Psicotraining S.A.S.,

encuentro en el cual se dio a conocer que el hecho de no contar con una plataforma estratégica podría convertirse en un aspecto delicado que influiría significativamente en la no habilitación, dado que uno de los requisitos del Instituto Departamental de Salud de Nariño es que todas las empresas que tengan como proyecto convertirse en IPS, cuenten con una plataforma estratégica y con ésta, otros procesos organizacionales.

Al conocer la exigencia, se solicitó autorización a los propietarios para la elaboración de los procesos pertinentes; para lograr este objetivo se optó por realizar una entrevista a cada uno de los profesionales que hacen parte de la Organización, lo cual permitió la creación de la misión, visión, valores corporativos y objetivos; una vez cumplida esta parte, se procedió a crear la plataforma estratégica, teniendo en cuenta las opiniones de cada uno de los socios y se obtuvo el visto bueno por parte del gerente.

En cuanto al segundo nivel de práctica profesional, se estableció un proyecto con el fin de constituir información objetiva encaminada a las exigencias del Instituto Departamental de Salud; posteriormente se creó un cronograma de actividades con el objetivo de delegar acciones a los profesionales; así mismo se fijó fechas para la entrega de lo encomendado, y finalmente se realizó una capacitación orientada a la explicación de cómo se debe crear una guía clínica, entre otros aspectos.

Desarrollo del tema

Para dar continuidad a este apartado, es necesario tener en cuenta la fundamentación teórica, donde se expone conceptos como: procesos de habilitación y capacitación.

El concepto de procesos de habilitación es definido por el Sistema Único de Habilitación (s.f.) como un sistema que se encuentra dentro de las responsabilidades del Estado colombiano, que busca proteger la vida, velar por los derechos de los usuarios y brindar seguridad social a todas las personas residentes en Colombia. Este sistema tiene orígenes y conserva conceptos y fundamentos en las normas sanitarias dirigidas a preservar, restaurar o mejorar las condiciones necesarias en lo relacionado con la salud humana, dictadas en la Ley 9 de 1979, que entre otros temas, definió la existencia de licencias sanitarias de funcionamiento, particularmente para edificaciones cuyo uso se destine a la prestación de servicios de salud.

Uno de los principales objetivos de la habilitación es evidenciar y verificar que las empresas que aspiran obtener la certificación como prestadoras de servicios de salud, cumplan de manera adecuada con todo lo exigido.

De igual manera, las actividades que se realice, están dirigidas al cambio significativo para la empresa Psicotraining S.A.S. Se buscó que el personal administrativo evidencie que la compañía

cuenta con todos los procesos exigidos por parte del Instituto de Salud de Nariño, y una vez hecha dicha labor, proceder a inscribirla para la visita por parte del personal del Instituto para lograr obtener la habilitación como IPS.

Continuando con el concepto de la capacitación, Chiavenato (2007) menciona que es el proceso educativo de corto plazo, que puede ser aplicado de manera sistemática y organizada, con el fin de que las personas adquieran conocimientos y desarrollen habilidades y competencias en función de objetivos definidos por la organización.

Por otra parte, Dessler (1976) manifiesta que la capacitación consiste en suministrar a los empleados nuevos o actuales, habilidades necesarias para desempeñar su trabajo de manera óptima y eficiente; menciona que la capacitación ayuda a que el personal se adapte a un nuevo trabajo y por ende esté capacitado para manejar cualquier distintivo o maquinaria que el puesto requiera.

Con la opinión de estos autores se logra comprender que gracias a la capacitación, el personal de la empresa se encontrará actualizado frente a nuevos conocimientos y cómo afrontar posibles inconvenientes al interior de la misma, además de tener la destreza para realizar las distintas actividades de manera diferente.

Por otro lado, la capacitación podrá dar respuesta a las necesidades que tienen las organizaciones y por ende podrá implementar programas o proyectos encaminados a suplirlas mediante la aplicación de diferentes técnicas que la persona encargada considere.

La capacitación, a más de brindar lo expuesto, aporta al talento humano de la empresa para que los colaboradores tomen decisiones adecuadas y solucionen sus problemas sin conflictos; así mismo, alimenta la confianza y la asertividad, contribuye positivamente a forjar y mejorar la comunicación entre sus compañeros, y permite el logro de metas individuales.

De esta manera, la psicología organizacional busca evidenciar cómo es el comportamiento humano en las organizaciones; tiene como objetivo, estudiar los fenómenos psicológicos individuales o grupales al interior de las mismas.

En este sentido, Spector (2002) define a la psicología organizacional como un campo de la psicología donde se permite desarrollar y aplicar principios científicos en un lugar de trabajo. Por su parte, Furnham (2002) la define como el estudio de la forma en que los individuos son reclutados y seleccionados y como socializan en las organizaciones, de la manera en que son recompensados y motivados, lo cual se convierte en la forma como está estructurada la empresa; además, menciona que la psicología organizacional analiza cómo las organizaciones influyen en los pensamientos, comportamientos y sentimientos de los sujetos.

En este orden de ideas, se logra comprender que la psicología organizacional es una disciplina científica cuyo fin es el de estudiar el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales; es la que se encarga de la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al contorno organizacional, para entender científicamente la conducta del sujeto que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia y eficacia.

Discusión

Frente a lo realizado en la empresa Psicotraining S.A.S., se ha logrado identificar aspectos relevantes como una buena infraestructura y un excelente talento humano, altamente capacitado para ejercer en sus cuatro áreas de servicio psicológico.

Por otra parte, con el trabajo realizado en todo el proceso de práctica profesional nivel dos, se evidencia que la implementación de la plataforma estratégica contribuyó de manera positiva a una parte de todos los procesos con los que deberá contar la empresa. En cuanto al proceso de habilitación que se realizó hasta el momento, se evidenció que se hace un aporte para dar cumplimiento a una parte de las exigencias del Instituto Departamental de Salud de Nariño e invita a los propietarios de la empresa Psicotraining S.A.S., a que realicen mayor gestión para lograr la culminación de dicha habilitación.

Conclusiones

Teniendo en cuenta todo el proceso que se ha llevado a cabo en la empresa Psicotraining S.A.S., al no contar actualmente con un área de gestión humana y un psicólogo organizacional que lidere y haga cumplir los procesos necesarios con los que debe contar una empresa, genera una situación compleja al momento, para lograr la habilitación como IPS, y los roles del talento humano se tornan confusos, lo cual puede verse reflejado en algunas ocasiones, haciendo que la gestión de la empresa sea dispersa.

En cuanto al primer objetivo específico, es necesario cumplir a cabalidad con todas las exigencias del Instituto Departamental de Salud de Nariño, para que a futuro la Organización logre alcanzar la meta de convertirse en una IPS.

La no materialización del segundo objetivo se debe a algunas características locativas y a la no claridad normativa frente a la utilización de los dispositivos de Neurofeedback y Biofeedback, por lo tanto el protocolo de bioseguridad queda en receso.

Recomendaciones

Fortalecer el compromiso por parte de los socios de la Organización, para lograr alcanzar de manera óptima y rápida los objetivos planteados.

Implementar aspectos organizacionales tales como contratación, selección de personal, capacitación, diseño de manuales de cargo, diseño de perfiles de cargo, etc.

Acondicionar la infraestructura según las exigencias del Instituto Departamental de Salud de Nariño.

Implementar una oficina del área de gestión humana y realizar la contratación de un psicólogo organizacional experto en el tema.

Efectuar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Hacer la inscripción formal en el Instituto Departamental de Salud de Nariño de dos de los cuatro profesionales de la empresa.

Seguir trabajando en cuanto al proceso de habilitación para alcanzar el objetivo de convertirse en IPS.

Referencias

- Ander-Egg, C. (1993). *La Planificación Educativa. Conceptos, métodos, estrategias y técnicas para educadores*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Magisterio del Río de la Plata.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Congreso de la República de Colombia. (1979). Ley 9 de 1979 "por la cual se dicta medidas sanitarias". Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177>
- Dessler, G. (1976). *Organización y Administración, Enfoque Situacional*. México: Editorial Prentice/Hall internacional.
- Furnham, A. (2002). *Psicología organizacional. El comportamiento del hombre en las organizaciones*. México: Editorial Oxford University Press.
- Molins, P. (1974). La Planificación como metodología. *Revista de Pedagogía No. 5. Escuela de Educación UCV*. Caracas, Venezuela.
- Sistema Único de Habilidadación. (s.f.). Recuperado de <http://www.dadiscartagena.gov.co/index.php/vigilancia-y-control/sistema-unico-de-habilidadacion>.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y Práctica*. México: Editorial Manual Moderno.

Prácticas de Gestión Humana de la Empresa P.S.I. Productos y Servicios de Ingeniería

Ángela María Ocampo

Eliana Estefanía Vallejos

Estudiantes del Programa de Psicología

Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

Resumen

A partir del diagnóstico de necesidades realizado en la empresa P.S.I. Productos y Servicios de Ingeniería, se pudo reconocer la ausencia de una ruta de selección de personal o un flujograma de procedimientos, por lo que el objetivo del trabajo investigativo consistió en caracterizar el proceso de selección, y estandarizar los diferentes formatos para cada trámite relacionado.

Dentro de las prácticas de gestión humana, uno de los procesos de mayor significancia para una organización, es el denominado Selección de personal, pues de éste depende el éxito o fracaso de la empresa; implica elegir, identificar y captar al personal más idóneo para desempeñar un determinado cargo.

Para lograr este paso en la empresa, se empezó por actualizar los perfiles de cargo existentes en ella y crear algunos, necesarios para su buen funcionamiento. El diseño del perfil de cargo para P.S.I. se realizó por competencias, teniendo como base fundamental la teoría propuesta por Alles (2005). Finalmente se procedió al diseño y creación de los diferentes formatos, teniendo en cuenta el flujograma de procedimientos establecido.

Palabras claves: competencia, inducción de personal, selección de personal.

Introducción

Actualmente, las organizaciones están ligadas a características de alta competitividad, productividad, calidad, impacto y efectividad, buscando adaptarse a los cambios que suceden en

el mundo, teniendo en cuenta los nuevos retos y tendencias a los que deben enfrentarse, con el fin de ser más competitivas en los ambientes globalizados.

Teniendo en cuenta que los colaboradores son un elemento básico en el éxito de las empresas, es necesario contar con el personal idóneo para realizar las diferentes funciones que se desempeña a su interior. Por esta razón es necesario que toda organización estandarice los diferentes procesos de gestión humana, y en este caso específico, el proceso de selección, pues esto garantiza escoger personal eficiente en el desempeño de su cargo.

Este proceso es uno de los temas más estudiados dentro de la Psicología organizacional. Cohen (1981, citado por Atalaya, 2001) afirma que “La Selección consiste esencialmente en comparar las aptitudes y posibilidades del candidato con las exigencias del puesto. Entonces, en la selección de personal debe existir un equilibrio entre las exigencias del puesto, las potencialidades y características de la persona” (p. 138). Por lo tanto, el proceso es importante porque se tiene en cuenta las competencias, capacidades, potencialidades y destrezas que el aspirante tiene consigo, con la finalidad de ser seleccionado.

Para el desarrollo y cumplimiento del objetivo de investigación, se empezó por la actualización de los perfiles de cargo en la empresa P.S.I., así como la creación de un manual de funciones y de inducción, el cual puede contribuir al cumplimiento de la Visión, que busca consolidar y aumentar su participación en el mercado nacional, con el fin de estar entre las mil empresas más destacadas del sector, en el año 2020.

Metodología

Desde el diagnóstico de necesidades se pudo reconocer elementos que era urgente implementar o mejorar dentro de la empresa P.S.I. A partir de esto se identificó la necesidad de caracterizar el proceso de selección, con el fin de establecer una ruta clara y precisa sobre el proceso que se debe llevar a cabo para seleccionar el personal que hará parte de la organización.

En primera instancia se analizó la manera en que P.S.I. llevaba a cabo dicho proceso, para lo cual se recogió información a través de entrevistas efectuadas a algunos colaboradores y jefes inmediatos, escogidos de manera aleatoria; posteriormente se realizó una revisión documental para identificar los formatos que la empresa utilizaba para cada procedimiento, con el propósito de actualizarlos o, en algunos casos, crearlos.

Este proceso va de la mano de los otros objetivos propuestos en el proyecto de práctica. Para realizar una adecuada selección del personal, es necesario contar con los perfiles de cargo, especificando las funciones que cada colaborador debe desempeñar, y las competencias que para ello se requiere. La actualización de estos perfiles de cargo se logró gracias a la colaboración de todos los trabajadores de la empresa, que proporcionaron la información necesaria a través de un formato de campo para hacer el levantamiento respectivo. Así mismo, fue necesario recurrir al diccionario de competencias de Alles (2002), para analizar y determinar las competencias generales de la empresa y las competencias específicas requeridas para cada cargo específico. La creación y actualización de los perfiles de cargo dio pie para realizar el Manual de funciones de la empresa, una herramienta muy útil que contiene una descripción ordenada y estandarizada de las diferentes actividades propias de cada cargo al interior de la organización.

Es importante tener en cuenta que la caracterización del proceso de selección finaliza en la inducción que la organización le brinda al nuevo integrante. Partiendo de esta necesidad, se creó el Manual de inducción de la empresa P.S.I., con el fin de brindarle al nuevo colaborador, la información suficiente que le posibilite adaptarse con mayor facilidad al conocer los pilares fundamentales que la rigen. Para esto se revisó la planeación estratégica de la empresa, en la que se encontró la Visión, Misión, Objetivos Integrales de Gestión, el Organigrama, la Historia y la Normatividad presente, elementos que componen el Manual de inducción.

Selección de Personal

Según Chiavenato (1993), la selección de personal se puede definir como “la elección del hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño laboral” (p. 44), de tal manera que se encuentre el personal idóneo que contribuya a dar solución a los objetivos propuestos por la empresa. El autor también menciona que “Las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales depende para alcanzar el éxito y mantener su continuidad” (p. 136). Para que la empresa lleve a cabo un adecuado proceso de selección, es necesario e importante hacer una revisión minuciosa del manual de descripción y perfil de cargos.

Perfil de Cargos

Hoy en día la competitividad en las empresas es cada vez más marcada, por lo que se requiere de personal que cuente con diversos factores, no solo intelectuales, para desempeñar adecuadamente determinada labor, ya que, como sostiene Chiavenato (2007) el éxito de las empresas está en sus trabajadores, por lo tanto éstas buscan que sus futuros colaboradores cumplan con las responsabilidades que tiene el cargo asignado, teniendo en cuenta ciertas competencias que se requiere para éste, estipuladas en el Perfil de Cargos. Duque (2015) define el perfil de cargo como “El conjunto de características generales y particulares que el empleador define para buscar postulantes para un cargo y con el cual convoca a los candidatos, con las que espera obtener del seleccionado un buen desempeño en el cargo” (párr. 2). En la empresa P.S.I., el perfil de cargos fue diseñado por competencias, teniendo en cuenta el modelo que plantea Alles (2005), de la siguiente manera:

Competencias

Para Alles (2005) la definición de competencias está relacionada con la manera adecuada de lograr los objetivos; en otras palabras, las competencias son aquellos comportamientos que permiten alcanzar resultados y obtener el éxito. “El término competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (p. 57).

Por otro lado, Pérez (2002, citado por Hoyos, 2010) afirma que las competencias son aquellas capacidades que tiene el ser humano para realizar un trabajo, teniendo mayor certeza y un alto índice de eficiencia, conectando sus conocimientos con su labor, su entorno, la organización y la personalidad del sujeto. El consolidado de todos los perfiles de cargo existentes en la empresa da como resultado el manual de funciones.

Manual de funciones

Orozco (2008) menciona que el manual de funciones es una herramienta necesaria para la administración del talento humano, ya que contiene una descripción ordenada y estandarizada de las diferentes actividades propias de cada cargo al interior de la organización. Cumple un papel importante en los procesos de selección de personal y entrenamiento de los nuevos colaboradores.

Sandoval, Montaña, Miguel y Ramos (2012) distinguen diferentes objetivos del manual de funciones, entre los cuales se puede resaltar: -Instruir al personal sobre aspectos como objetivos, funciones, relaciones laborales, políticas, procedimientos y normas de la organización; -Concretar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa de la organización, para así definir responsabilidades, y evitar omisiones en las labores ejecutadas; -Contribuir con la integración y orientación al nuevo personal, facilitando su incorporación a las distintas funciones de la organización. El último proceso que concierne a la selección de personal es el manual de inducción.

Manual de inducción

Chiavenato (2002) define la inducción como “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos” (p. 142), de tal suerte, que el proceso de inducción es importante porque permite al nuevo trabajador una mayor estabilidad y confianza al brindarle información suficiente que posibilite adaptarse fácilmente a la organización, lo cual va a generar mayor sentido de pertenencia, además de poder desempeñar mejor su función y tener una actitud favorable en la empresa.

El objetivo del manual de inducciones según López (2009) es:

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la organización y a su puesto de trabajo, a través de una información relacionada con las características y dimensiones de las mismas, logrando que la empresa cuente con equipos de trabajo de alto rendimiento, lo que trae eficiencia y eficacia, amor al trabajo y la satisfacción de compartir con otros el desarrollo organizacional. (párr. 1).

Discusión

La gestión del talento humano es un área que se está implementando en las organizaciones con la finalidad de buscar la excelencia; por ello, es indispensable tener en cuenta a los colaboradores e ir en busca del desarrollo del potencial humano para que exista mayor competitividad, posicionamiento y satisfacción laboral.

Dentro de esta área se encuentra la selección de personal, considerada como la fuente primaria de éxito o fracaso en la organización, puesto que de ella depende la elección de candidatos que cumplan con las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones, en miras al cumplimiento de los valores corporativos de la empresa, razón por la cual, y en vista de la necesidad e importancia de crear una ruta específica de selección de personal en la empresa P.S.I, se tuvo en cuenta a Atalaya (2001) quien menciona que “la Selección de Personal adquiere gran relevancia, dado que es el procedimiento ordenado y secuencial cuyo objetivo es cubrir los puestos de trabajo de las organizaciones laborales” (p. 137). De igual forma, Ganga y Sánchez (2008) refieren que la selección de personal:

Consiste en una serie de pasos específicos que se emplea para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. (p. 278).

En consecuencia, se creó el flujograma de procedimientos, ya que al establecer específicamente la ruta de selección de personal, tanto la empresa como los colaboradores observarán que ha sido un proceso que requiere de exigencia e idoneidad; por ello, al ser un proceso secuencial, se espera que se desarrolle a cabalidad por parte del personal encargado de realizar la selección. La ruta planteada fue la siguiente: en primer lugar, la requisición de personal, definida por Mondy y Noé (2005) como “un documento que especifica el título del puesto, el departamento solicitante, la fecha en que se necesita que se presente el empleado al trabajo y otros detalles” (p. 211); luego están la revisión y el análisis de

los perfiles de cargo, muy importantes porque por medio de ellos se puede conocer las funciones propias que debe desempeñar el trabajador y las competencias tanto generales como específicas que debe desarrollar o potencializar para cumplir con su labor. Por este motivo, con la colaboración de los trabajadores fueron actualizados los perfiles de P.S.I., teniendo en cuenta que ellos son realmente quienes conocen el cargo y saben lo que están haciendo; finalmente, con la recopilación de la información se creó el manual de funciones de la empresa.

Respecto al reclutamiento de hojas de vida, la empresa como tal, solo se encarga de recibir la información del personal que ha manejado, por lo que, efectivamente, no se realiza un proceso de reclutamiento interno, externo o mixto, lo cual impide que nuevos colaboradores tengan la oportunidad de pertenecer a la organización. De ello se deduce que no se conoce lo esencial del proceso, y que éste puede generar innovación, desarrollo y progreso en la organización, al igual que, mayor motivación para los colaboradores, porque existiría un plan de ascenso en la empresa; de ahí la importancia de implementarlo en la ruta de selección de personal.

Las pruebas psicológicas y de conocimiento son significativas porque permiten conocer de una u otra forma algunos rasgos de personalidad del colaborador, y contribuyen a verificar las competencias que posee para cumplir sus funciones. Actualmente en la empresa no se aplica ninguna prueba psicológica. Con relación a las pruebas de conocimiento, la organización se rige más por la experiencia del personal, por su tarjeta profesional y por la realización de algunos cursos considerados importantes para el desempeño de su labor; por esto, se creó un formato donde se puede registrar la información obtenida cuando se evalúe los conocimientos de los trabajadores.

Referente a la entrevista, ésta es llevada a cabo, en algunos casos, directamente por el gerente o por las personas encargadas de cada dependencia, ya sea de obra civil o eléctrica. Cabe aclarar, según los entrevistados, que solo a unos cuantos les fue realizada, porque en ocasiones, para ingresar a la organización, otros fueron llamados por la parte directiva. Esto deja muchas expectativas respecto al proceso de selección de personal, teniendo en cuenta que es una empresa reconocida a nivel de Nariño. Por lo tanto, se creó un formato de entrevista donde se especifica los pasos que se debe seguir para su desarrollo y la forma de realizar el respectivo registro.

Los exámenes médicos que se ejecuta en la empresa tienen que ver con el ingreso y retiro del personal, teniendo siempre presente su salud y bienestar. No se realiza visita domiciliaria; las personas, en su mayoría, llevan varios años trabajando en la organización; son quienes en algún momento han sido contratados, ya sea por labor prestada, a término fijo o indefinido y en algunos casos han sido recomendados por personal que labora en ella. Respecto a la verificación de referencias, para la empresa es importante tener en cuenta el tipo y años de experiencia del trabajador para el desarrollo de sus funciones; su trabajo genera mucha exigencia, dedicación, concentración y conocimiento, ya que de ello depende el éxito de la obra. Por ende, se estableció unos formatos que pueden contribuir a la recolección de información, disponibles en el flujograma de procedimientos instituidos para la empresa.

El proceso de contratación se realiza oportunamente en la empresa y, finalmente, el de inducción se hizo en su momento

a algunos de los trabajadores, por lo que se creó el formato de inducción que permite que éstos evalúen cómo fue ese proceso al ingresar a la organización. De igual forma, para los trabajadores que llevan varios años en la empresa, se considera importante la reinducción, donde se dé a conocer los pilares fundamentales y también algunos cambios que sean considerados significativos.



Figura 1. Ruta de selección de personal en la empresa P.S.I. Productos y Servicios de Ingeniería.

Después de realizar la creación de los formatos para cada proceso, se espera que la empresa haga uso de ellos. Teniendo en cuenta la novedad de los mismos, fue necesario instruir a los directivos, para que exista mayor apropiación en cada uno de los procesos y de esta manera sean aplicados y desarrollados correctamente.

Conclusiones

La implementación del proceso de selección de personal es importante en la empresa porque permite que las personas encargadas del mismo realicen de forma puntual y secuencial la elección del candidato que se requiere en la organización, de tal manera que exista satisfacción tanto para administrativos como para colaboradores respecto a la objetividad del proceso.

La creación del flujograma de procedimientos fue provechosa, dado que se logró implementar otros procesos que eran necesarios en la organización; se realizó la actualización de los perfiles de cargo, los cuales aportan significativamente a la organización y por ende a los trabajadores, ya que en ellos se especifica las funciones que deben cumplir, lo que genera mayor comprensión de lo establecido. Así mismo se logró crear el manual de funciones, donde se estipula todos los perfiles de

cargo existentes, siendo éste un documento conciso que contiene la información necesaria de cada cargo.

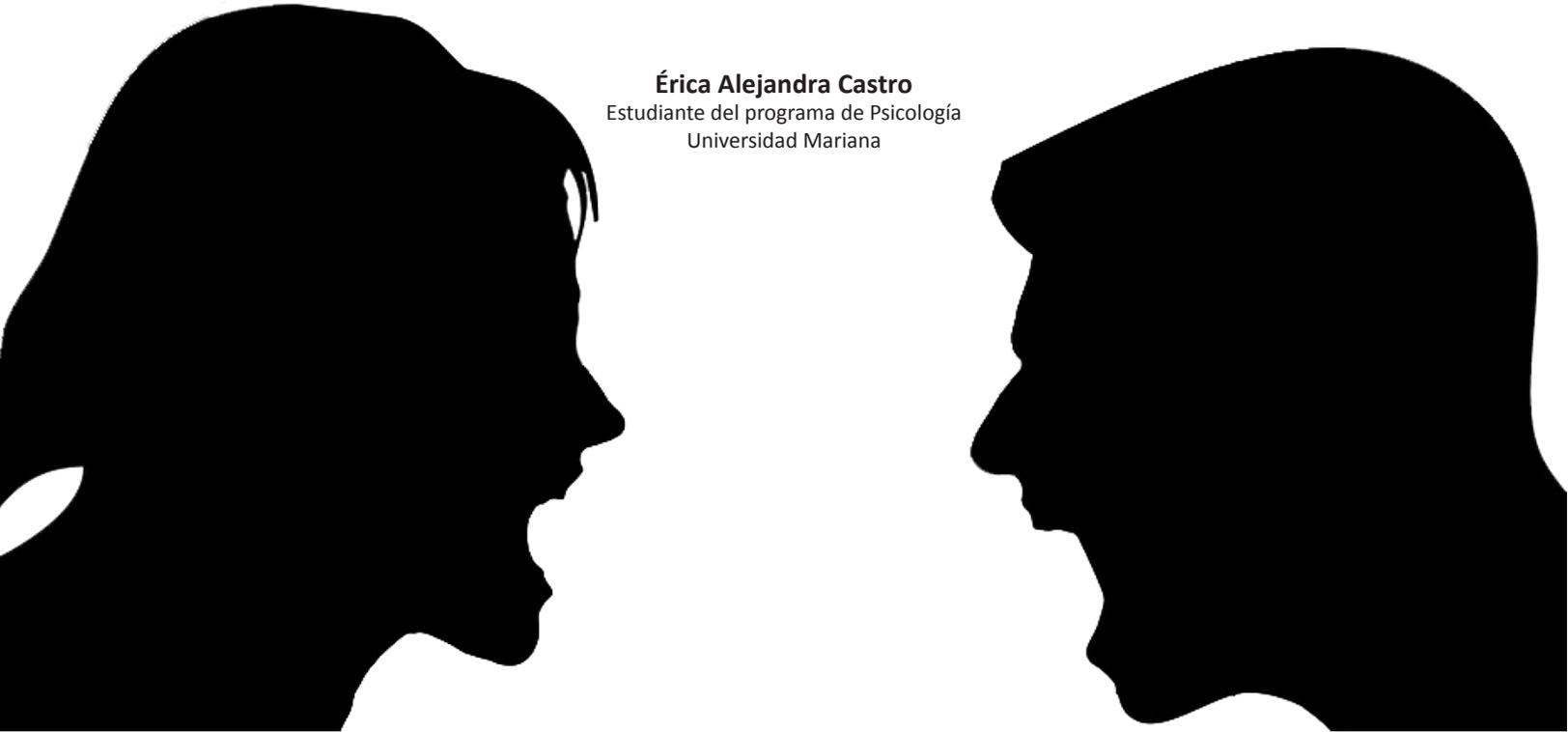
Se estableció el manual de inducción, necesario para dar la bienvenida a los nuevos colaboradores con el fin de que conozcan la organización en la que van trabajar, generando confianza y adaptación oportunamente.

Finalmente, cabe mencionar que gracias a la revisión documental, aplicación de entrevistas y participación tanto de directivos como operativos, se logró crear el flujograma de procesos, y se espera que la empresa haga uso de la ruta, teniendo en cuenta los formatos creados, para que la información sea almacenada de forma organizada.

Referencias

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360 °*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- (2002). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. *Gestión por Competencias: El Diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de Investigación en Psicología*, 4 (2). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5039>
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw Hill.
- (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc-Graw Hill.
- (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Duque, C. (2015). Perfil del Cargo – Aspectos Legales. Recuperado de http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=411:perfil&catid=1:laboral&Itemid=86
- Ganga, F. y Sánchez, R. (2008). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt. *Gaceta Laboral* 14(2), 271-297.
- Hoyos, W. (2010). Diseño del perfil del cargo basado en competencias. Estudio de caso para Coordinador HSQE en la gran empresa. *Revista Universidad EAFIT* 46(159).
- López, E. (2009). Manual de inducción. Inducción y plan de entrenamiento. Recuperado de <http://elylopez82.blogspot.com.co/2009/04/manual-de-induccion.html>
- Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.). México: Pearson Educación.
- Orozco, A. (2008). *Manual de Funciones, procesos y procedimientos para la empresa Hierros HB S.A.* (Trabajo de grado). Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Pereira. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/906/658306074.pdf?sequence=1>
- Sandoval, F., Montaña, N., Miguel, V. y Ramos, E. (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia* 17(60), 660-675.

La solución a los conflictos psicosociales comienza con alternativas pacíficas de tu elección



Érica Alejandra Castro
Estudiante del programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El presente artículo intenta recopilar todas las actividades y el respectivo desarrollo que se logró por medio de capacitaciones y talleres en colegios y en escenarios como el de Padres de familia y Adulto mayor de la Comuna 6 del municipio de San Juan de Pasto, mediante la labor que realiza la Casa de Justicia, sede Tamasagra.

Ante las diversas problemáticas presentadas en esta comuna, se resalta: la violencia intrafamiliar, el consumo de sustancias psicoactivas (Spa), el pandillerismo, los problemas en la comunicación familiar, frente a lo cual se observa la necesidad de interactuar en estos escenarios, para llevar un aprendizaje significativo mediante la lúdica, acompañado de técnicas didácticas que refuercen cada información planteada y brindar por medio de las capacitaciones, herramientas que contribuyan con el mejoramiento integral a nivel personal, familiar y social.

La aceptación en cada uno de los escenarios se ha convertido en una ventaja frente al compromiso, voluntad y actitud que las personas capacitadas desarrollaron para que las actividades planteadas finalicen con un flujo de responsabilidad y respeto.

Palabras clave: capacitación, lúdica, técnicas didácticas, colegios, Casa de Justicia, aprendizaje, interacción, herramientas.

Introducción

Si bien durante mucho tiempo el conflicto se ha presentado de forma significativa en todo el mundo, nuestro país, Colombia, no ha sido ajeno a estas problemáticas que se vive a diario como la violencia intrafamiliar, reflejada en violencia física, psicológica, económica, sexual, etc. Estos conflictos no respetan género, raza,

edad, nacionalidad ni condición social. Como es cierto que en el contexto se evidencia diferentes tipos de conflictos, es necesario buscar soluciones que se vean reflejadas en resultados a corto y largo plazo.

Por lo anterior, existe un consenso en la necesidad de enfrentar estas problemáticas, partiendo desde el acercamiento con la comunidad, especialmente en tres escenarios: escolar, familiar y adulto mayor. La propuesta de acompañamiento y apoyo frente a las problemáticas se da en la Casa de Justicia, sede Tamasagra.

Por eso, una de las alternativas las brinda la Caja de Justicia, quien se concibe como centro interinstitucional de orientación, referencia y atención para facilitar a la población mayor, acceso a sus derechos. Dentro de los servicios gratuitos prestados se encuentra el área psicológica, que busca fortalecer los procesos psicosociales por medio de métodos alternativos de solución pacífica de conflictos, siendo éste el objetivo general del proyecto realizado, como también, a manera de objetivos específicos, brindar orientación y atención psicológica a los usuarios que soliciten el servicio e implementar sistemas de promoción y prevención en la comunidad del sector y en las instituciones educativas municipales (IEM) de la comuna 6 del municipio de San Juan de Pasto.

Así, desde la práctica en el ámbito de la psicología social, se ha logrado la observación de diversas perspectivas que involucran el trabajo multidisciplinar entre construcción, acción e interacción. El proceso de involucramiento se realizó en la Comuna 6 de San Juan de Pasto, cuyos barrios que la componen son: Altamira, Bachué, Caicedo, Ciudad Jardín, Cooperativa Popular Nariño, El Estadio, El Libertador, Gilberto Pabón, Granada I, Granada II, Granada III, Granada IV, Inem, Jerusalén, La Cruz, La Palma, Los Fundadores,

Luis Carlos Galán, Mijitayo II, Mijitayo, Mijitayo Bajo, Mirador de Niza, Niza I, Niza II, Niza III, Nueva Colombia, Prados del Niza, Quillacinga, Quito López I, Quito López II, Quito López III, San Carlos, San Miguel de Jongovito, San Sebastián, Santa Isabel, Santanita, Sumatambo, Tamasagra I, Tamasagra II, Tequendama, Valle Lili, Villa de los Ríos, en donde se observó diversas problemáticas que vinculaban el contexto de una realidad que obstaculizaba el desarrollo social a nivel personal, grupal y comunitario.

De ahí que las diferentes problemáticas que se ha logrado percibir con base en anteriores proyectos ya realizados en la Casa de Justicia, sede Tamasagra en San Juan de Pasto, son el consumo de Spa, de índole legal e ilegal, el pandillismo y el desarraigo familiar, aunque también se ha tenido en cuenta referencias desde el área jurídica que enmarcan problemáticas de violencia intrafamiliar, siendo éstos, los factores desencadenantes que conllevan a conflictos que se evidencia desde el ámbito familiar y social, reflejados en la interacción, ya sea directa o indirecta con la sociedad. A partir de estas consideraciones, toda la información recolectada ha servido de insumo para la realización del proyecto que forma parte de este artículo.

La revisión que fundamenta las alternativas de solución generadas por la Casa de Justicia Tamasagra está contemplada en el artículo 3° del Decreto 1477 de 2000, destacando que:

Facilita la atención descentralizada, integral y coordinada de entidades del orden nacional, local, representantes de las comunidades y universidades presentes en la zona para la prestación de servicios de justicia, orientados a evitar el escalonamiento de los conflictos y la generación de mayores niveles de violencia, al igual que familiariza a la comunidad con el uso de métodos alternativos en la solución de conflictos, orientando al usuario sobre sus derechos y deberes e integrando a la comunidad en torno a la defensa de los derechos humanos (DDHH).

Asimismo, previene la violencia intrafamiliar, fortalece la presencia y legitimidad del Estado en sectores y áreas poblacionales excluidos y marginados, une a la comunidad y al Estado generando confianza y sentido de pertenencia, en cuanto la comunidad se siente beneficiada por la oferta de servicios que allí encuentra, fomenta la construcción del tejido social, genera información fundamental para el diseño de políticas públicas en materia de justicia y permite el desarrollo de programas afines a la misión, visión y objetivos del Programa Nacional de Casas de Justicia, acordes con la realidad local.

Por estos determinantes legales, se dio el involucramiento frente a los conflictos psicosociales en la comunidad, mediante un trabajo conjunto que se llevó a cabo a través de la Casa de Justicia sede Tamasagra, en la Comuna 6 del municipio de San Juan de Pasto. El trabajo multidisciplinar abarcó áreas de ciencias sociales, salud, etc., quienes hacen un trabajo articulado en pro de los habitantes del sector, motivando para la creación de espacios que contribuyan a la resolución de conflictos. Hay que destacar que la protección de los DDHH incentiva a fortalecer los principios de apoyo a la comunidad por los cuales trabaja la Casa de Justicia; todas estas actividades, capacitaciones y talleres, fueron desarrollados por un año, divididos en dos niveles para su cumplimiento; el manejo que se le brindó a tal desempeño fue monitoreado por un asesor y un supervisor, especialmente del área de psicología.

La ejecución del plan operativo se dio mediante la metodología de la lúdica recreativa, en donde se intentó captar las necesidades

del alumnado y categorizar en espacios significativos que contribuyeran al desarrollo personal, priorizando la concepción de la dinámica personal, grupal y familiar, por lo que la creación de las herramientas realizadas estuvieron focalizadas a fortalecer procesos psicosociales realizados en la Casa de Justicia sede Tamasagra del municipio de San Juan de Pasto, y que éstas a su vez aporten al bienestar de los habitantes y su calidad de vida.

Así pues, la base de la metodología fue la lúdica, con la intención de priorizar algunos factores como el tiempo, el lugar, el espacio, para la construcción de los tres escenarios: escolar, familiar y adulto mayor. En el primero se dio a conocer a los estudiantes los DDHH, sus significados y su respectivo manejo. Cada propuesta de taller fue analizada y con ello se precisó la significación tanto del contenido como de la actividad (juego, dinámica y técnicas didácticas), porque lo que se buscaba, era generar impacto para que ellos desarrollaran una mejor retentiva de la información propuesta.

Desde el escenario familiar, el contacto con la comunidad presentó algunas problemáticas frente a la convocatoria, ya que no se pudo fijar una entidad pertinente que abalara las capacitaciones planteadas para la respectiva ejecución de capacitaciones, motivo por el cual se realizó una convocatoria puerta a puerta y en jardines de la Comuna 6, y esto repercutió en dificultades de una asistencia óptima. Sin embargo, cabe mencionar que con las personas que se hizo el trabajo, se logró manejar tiempos estimados para su beneficio, al igual que el de las capacitaciones, ya que la flexibilidad del aprendizaje también se convirtió en un apoyo al reconocer que la influencia y presión del ambiente son determinantes frente al aprendizaje.

En el tercer escenario, el de la población de adulto mayor, se observó más compromiso frente a la preocupación de dar continuidad con actividades que trabajaban en pro de un bienestar colectivo; solo se generó un encuentro, debido a la escasez del tiempo y la dificultad en la comunicación, pero fue la población más dispuesta a trabajar, y quienes manejaron una motivación especial que es destacable, y por eso es necesario hacer un reconocimiento por la atención y su actitud positiva y comprometedor de trabajo.

Metodología

El marco del desarrollo profesional constituye el aprendizaje como base del proceso formativo, en el cual se busca impulsar nuevas competencias que ayuden a interiorizar la información que se brinda, dando prioridad a la técnica lúdica, como campo de aprendizaje ante la información que se da, para contribuir en el afianzamiento encaminado hacia una retentiva óptima en pro de su bienestar personal.

Por ello, es importante retomar un concepto sobre la lúdica, dado a través de Posada (2014):

La lúdica es utilizada es el modelo educativo constructivista con un enfoque en el aprendizaje significativo, con la lúdica como estrategia didáctica en la búsqueda de la formación de sujetos activos, capaces de tomar decisiones y emitir juicios de valor, para lo cual es deseable la participación activa. (p. 11).

Lo anterior demuestra que el aprendizaje no solo se da mediante la cantidad de información que se presente; por ello, el complemento de una adecuada interacción es la transferencia y aplicación mediante los talleres y actividades para dictar un tema en cualquier escenario; en este caso, el escolar, el familiar y el de adulto mayor de la Comuna 6 del municipio de San Juan de Pasto.

La intervención resalta las capacitaciones por medio de las cuales se llevó a cabo todas aquellas actividades, talleres realizados en el cumplimiento de la temática y su respectivo conocimiento.

Frente a las capacitaciones, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) (2010), define la capacitación como “difusión de información orientadas a crear una cultura universal” (p. 9). De esta misma forma hay que reconocer que mediante las capacitaciones constituidas por talleres y actividades didácticas, se genera una prevención, como lo menciona Vega (1993, citado por Moral, Ovejero, Sirvent y Rodríguez, 2005), “en el sentido de desarrollar o fortalecer la capacidad de resistencia de los individuos y grupos ante la oferta de drogas” (p. 191). Por ello, uno de los objetivos a ejecutar intenta intensificar el apoyo, en pro de un bienestar social, por medio de estrategias que enfatizan el trabajo de la Casa de Justicia al momento de generar el acercamiento de la comunidad.

La red de apoyo que brinda la Casa de Justicia frente a las problemáticas actuales enmarca la creación de programas para los contextos, que contribuyan a garantizar la articulación de la comunidad con la Casa de Justicia, en el trabajo conjunto por alcanzar la convivencia pacífica. Este proceso de intensificación conllevó compromiso, el cual se fomentó a través de espacios de promoción y prevención en busca de bienestar individual y colectivo.

Es así como la lúdica puede tomarse como un instrumento de enseñanza, pues no es posible que el mundo pueda cuadrarse, limitando la oportunidad de moldear el aprendizaje de los estudiantes para una óptima aceptación de la información brindada. Por esta razón, el primer espacio que se logró generar era la obtención, en los colegios de la Comuna 6, de una formación de calidad, siempre teniendo en cuenta las expectativas de cada estudiante, intentando despertar la motivación para el aprendizaje. Por lo anterior, se observó que la lúdica podía contribuir de forma positiva en el desarrollo de los talleres y promoción de los DDHH, métodos de solución de conflicto y talleres sobre temáticas que la sociedad las consideraba relevantes.

El plan operativo se creó con base en actividades y acciones que generaron escenarios reflexivos y participativos, que incluso provocaron cambios en el ambiente escolar, en donde la lúdica potencializó el desarrollo los estudiantes, y es así como Zúñiga (1998), manifiesta:

Se repensar lo que hoy se hace en la pedagogía para descubrir los aportes con [los] que la lúdica puede contribuir para conseguir la aplicación de unos criterios más acordes con los tiempos actuales en que la velocidad de los acontecimientos y las transformaciones exigen unos niveles de respuesta casi que inmediatos para estar al ritmo actual del mundo moderno, con una rapidez no imaginada desde la óptica del contexto tradicional con que todavía analizamos el presente. (párr. 4).

Es por ello que las capacitaciones fueron creadas con base en unas características para su desarrollo:

- Se promovió la motivación para permitirles a los estudiantes potenciar una actitud positiva.
- Se afianzó el conocimiento mediante material que se presentó para cautivar su atención.

Y también para facilitar el recuerdo de la información brindada a los estudiantes.

En consecuencia, las características están dadas basándose en lo referido por la Junta de Andalucía (s.f.), la cual afirma que “Se trata de avanzar partiendo de lo que dominan y ayudarles a llegar al objetivo de aprendizaje fijado. En definitiva, de adaptar el proceso formativo a los destinatarios reales de la formación” (p. 1).

Todo esto permite que los alumnos obtengan la información con facilidad, puesto que la práctica puede fortalecer el análisis, la deducción, aunque el punto de partida sean las experiencias cotidianas de cada uno de ellos. Todo ello se verá reflejado en los aportes, la cooperación y la finalidad de empeño que le coloquen a cada actividad. Cabe destacar que el desarrollo de los talleres debe tener un hilo conductor invisible que facilite la captación de la información y promueva un ambiente agradable. Al respecto, la Junta de Andalucía (s.f.) menciona que “Crear un clima de aprendizaje positivo y potenciar un clima de interacción positivo, favorece relaciones empáticas, de cooperación, etc., y contribuirá al mantenimiento de relaciones fluidas y gratificantes en el contexto del aprendizaje” (p. 2).

Las técnicas utilizadas para las capacitaciones eran: una dinámica inicial, la explicación oral, los modelos de observación, acompañados de técnicas de descubrimiento, dinámica conectora entre la información brindada y la vivencia de cada alumno, que provoquen un trabajo de grupo, finalizando con una dinámica de creatividad.

Dinámica. Explicación oral que es, según la Junta de Andalucía (s.f.):

Técnica de aprendizaje dirigida generalmente a un grupo, con la que se pretende que cada alumno/a, por medio de la explicación, comprenda datos, métodos, procedimientos o conceptos, relacionándolos con los ya adquiridos y estructurándolos de forma individual. En la medida en que se haga intervenir al alumnado, por medio de preguntas, el aprendizaje se hará más interactivo. (p. 8).

Por lo anterior, es importante resaltar que al ofrecer la información oral, pretendemos brindarles cimientos para el resto de las actividades, que se convertirán en enseñanzas obtenidas de forma oral, y que serán plasmadas en cada estudiante para su esclarecimiento de derechos.

Modelos de observación. Las técnicas de descubrimiento según la Junta de Andalucía (s.f.), pretenden que el estudiante se convierta en “Agente de su propia formación, a través de la investigación personal, el contacto con la realidad objeto de estudio y las experiencias del grupo de trabajo” (p. 9). La verdadera realidad parte de la observación detenida en los escenarios de los cuales se puede descubrir los procesos que puedan contrarrestar las problemáticas por las cuales está atravesando la comunidad en estudio.

A su vez, el trabajo de grupo es descrito por la Junta de Andalucía (s.f.), como “eficacia del aprendizaje a través de la dinamización de los grupos” (p. 10).

Las capacitaciones en los colegios de la Comuna 6 de San Juan de Pasto fueron realizadas por grados, por medio de una solicitud para poder acceder a las instalaciones, al igual que las capacitaciones a la comunidad, buscando el espacio en el barrio Tamasagra, con padres pertenecientes a jardines y con adultos mayores.

Frente al escenario de padres, se utilizó la metodología lúdica basada en técnicas didácticas las cuales se relacionan con formas óptimas de calidad de cada uno de los padres asistentes; el soporte de las capacitaciones fueron las experiencias, expectativas, miedos, curiosidades, vacíos, que de alguna forma integraron y fortalecieron la temática, mediante la expresión oral que en un segundo momento se convirtió en práctica de grupo en donde las palabras no eran permitidas como lenguaje sino las señas como acto de espiritualidad y expresión.

En el escenario de adulto mayor, la delicadeza de atención, la participación espontánea, la cooperación ante ejemplos, los procesos que permitieron sistematizar el proceso formativo fueron las técnicas de demostración: "El aprendizaje por observación de una demostración, es de gran utilidad para alcanzar objetivos relacionados con la aplicación automatizada de procedimientos, y debe ir acompañada para aumentar su efectividad" (Junta de Andalucía, s.f., p. 9).

La metodología empleada dio grandes resultados frente al aprendizaje que recibieron los estudiantes en los colegios, padres y adultos mayores de la Comuna 6. Para cada taller se presentó una ficha técnica que sirvió de guía, en donde se mostró los datos útiles para tener en cuenta a la hora de programar y generar el taller; los talleres estaban programados para desarrollarse de forma individual o en secuencia, dependiendo del interés, la disponibilidad, la experiencia de manejo, entre otros.

Cada taller se complementó con la guía realizada respecto a cada tema, con el intento de obtener cambios en la comunidad en la que se presentó las capacitaciones, buscando valorizar los DDHH con respecto a los talleres realizados en colegios, e incorporando formas de diálogo basadas en el respeto.

Desarrollo del tema

De la programación de capacitaciones y talleres se logró realizar ocho talleres de promoción de DDHH: uno, de prevención de conflictos en la comunidad; cuatro sobre prevención de SPA; dos de promoción sobre métodos de solución de conflictos relacionados con pautas de crianza en padres; uno para la promoción de métodos de solución de conflictos en adulto mayor. Así mismo, se elaboró un formato de evaluación para observar el nivel de impacto de los talleres; se hizo la entrega de una cartilla didáctica sobre los DDHH a las IEM que participaron de los talleres y una guía sobre los métodos de resolución de conflictos y pautas de crianza a la comunidad participante de las actividades. Todo esto se generaba en cada taller, con el fin de que todo lo realizado y explicado se plasmara en una cartilla que la pudieran leer detenidamente y les sirviera de acompañamiento, la cual contenía técnicas tratadas en las capacitaciones, con algunos casos y su debida solución, para presentarles una mejor perspectiva de las situaciones y problemáticas presentadas, con el fin de crear espacios de participación en los diferentes barrios y corregimientos del municipio.

Se hizo talleres de promoción de los DDHH, los cuales se convirtieron en una herramienta de apoyo en los estudiantes y comunidad, cumpliendo con el 100 % de asistencia en cada uno: en la IEM San José de Bethlemitas se trabajó con 225 estudiantes de los grados octavo, noveno, décimo y undécimo; en el Colegio Nuestra Señora de las Lajas se trabajó con 120 estudiantes de los grados noveno, décimo y undécimo. La gran asistencia y cooperación de estos estudiantes sirvió para culminar con éxito los talleres sobre DDHH. En la IEM Técnico Industrial, se trabajó

con 294 estudiantes de los grados octavo, décimos, y undécimo, destacando el compromiso, participación, cooperación y actitud de cada uno de ellos frente a las actividades establecidas.

Los talleres de resolución de conflictos en la comunidad se convirtieron en un método de acercamiento a la misma; la mayor asistencia se dio en el adulto mayor, con un 29 %, población en la cual se destacó la participación, la óptima motivación por el aprendizaje; por otro lado, el 27 % se da respecto a la asistencia de padres de familia de Tamasagra, convocatoria que tuvo en cuenta a jardines, específicamente del barrio Tamasagra, quienes apoyaron con una adecuada actitud hacia las actividades; su participación fue cooperativa frente al aprendizaje vivencial; el 22.22 % pertenece a los padres de familia del barrio Tamasagra y a otras personas del barrio; su participación fue comprometida, pero el foco problema de la asistencia se dio por la escasez de tiempo debido a su trabajo, lo que impidió el debido proceso de aprendizaje.

En su gran mayoría, los participantes de todas las actividades presentadas mostraron gran compromiso, interés y participación en la temática expuesta, ya que como lo evidenciaron sus habitantes, el no resolver de manera asertiva los conflictos hizo que se generara mayores problemáticas en la comunidad. El objetivo fue centrarse en las expectativas de cada persona mediante casos comunes de convivencia, contribuyendo al favorecimiento de una visión crítica.

La realización de talleres sobre el consumo de Spa fue oportuna, dado que la problemática, según la IEM San José de Bethlemitas, ya se estaba evidenciando, razón por la cual solicitaron nuestro apoyo. El taller se llevó a cabo por medio de una metodología establecida que incluyera la participación de los estudiantes, para que interiorizaran por medio del tema expuesto, reflexionaran, y a su vez, el tema les generara aprendizaje mediante la sensibilización y concientización, creando así un mejor impacto en los asistentes.

Se dio un mayor número de estudiantes en el grado undécimo, con un total del 30 %, en donde tomaron conciencia de los perjuicios que trae el consumo de Spa en la adolescencia, a nivel familiar, escolar y con sus pares.

Discusión

El favoritismo y aceptación por parte de los estudiantes y de la misma comunidad en la que se dictó las capacitaciones, demuestran que el aprendizaje significativo que se ha diseñado para motivar el interés, se ha tornado aceptable para el desarrollo de las actividades planeadas, porque por su medio se ha contribuido a aceptar la realidad del contexto en el cual se están desarrollando, y las decisiones que debe tomarse respecto a las circunstancias.

Mediante las capacitaciones y la información brindada se ha buscado facilitar herramientas para el aprendizaje de las personas capacitadas, ya que este conocimiento es autónomo, y depende de las necesidades del individuo, convertirlas en prioridad.

De esta forma Esteba (s.f.), afirma que para llevar a cabo las actividades propuestas, es prácticamente indispensable que se asocie el trabajo activo con la motivación, que se convierte en el motor de actividad que debemos buscar en los estudiantes. Frente a esto, se tuvo en cuenta la diversidad de estilos de aprendizaje que, de alguna manera, crean problemas en los capacitadores, aunque también, se los tomó como parte de las fortalezas para apoyar al reconocimiento de información de cada uno de ellos, por medio de variedad de habilidades, actitudes y experiencias

que muchas veces deben enfrentar; por ello, muchas veces se recurrió a la creatividad en el desarrollo de la capacitación, para poder obtener una buena demanda de trabajo.

De tal manera que la interacción entre el capacitador y las personas asistentes, debe comenzar con dinamismo, al igual que, en la gran mayoría de los casos, todo dependerá de la actitud con la que se dé comienzo a las actividades. Así es como puede manejarse el involucramiento con las actividades, para que se conviertan en un entorno lleno de significancia ante la información brindada. Esteba (s.f.), también menciona que dentro del ámbito escolar:

El aprendizaje activo puede ser entendido como aquel basado en el alumno que se consigue no solo con la motivación, sino también con implicación, atención y trabajo constante. Con estos ingredientes, estamos promoviendo un tipo de aprendizaje de mayor calidad que asienta sus bases en un aprendizaje significativo, ya que espera que los estudiantes sean capaces de relacionar lo que ya saben con los elementos nuevos. (p. 407).

Por lo anterior, se impulsó la creación del plan operativo, teniendo como base la lúdica del aprendizaje, como un medio más motivador para la retentiva de las personas oyentes. Hay que tener en cuenta que según el escenario donde se desarrollaba la temática, dependería el manejo de la memoria; por ejemplo, los estudiantes están en un aprendizaje constante y por ello mantienen la memoria activa, aunque cabe señalar que saber llegar a escenarios estudiantiles es difícil porque el manejo debe ser motivador y cautivador. Por su parte, con los padres de familia es complicado trabajar, por las ideas fijas que tienen respecto a un tema, y porque manejan la memoria a corto plazo, que hace que la información sea momentánea. Ante esto se buscó romper los paradigmas de exposición y partir con la cotidianidad, de modo que los interrogantes que muchas veces permanecen escondidos por el temor, salieran a flote, y dieran apertura a un nuevo y útil conocimiento.

Todo esto permite afirmar que la práctica que se ejecutó, implicó un proceso más relevante que el contenido, porque se desarrolló en el escenario que creó más reflexión y acercamiento con la realidad; la interiorización de la información dependió tanto del empeño como de la articulación de dinamismo, motivación e impulso que el capacitador pudo generar a la hora de exponer un tema. El aprendizaje se da cuando los oyentes están totalmente involucrados en el tema, y en las capacitaciones se observó que todo dependía del ritmo con que los asistentes trabajaran.

Sin embargo, no hay que dejar atrás los otros escenarios en los cuales se dio cumplimiento a las actividades, talleres y actividades didácticas, como el ámbito familiar. Para González (s.f.):

Lo más valioso de la Escuela para padres es que les brinden apoyo y serenidad en un clima de confianza en el que puedan conformar grupos de auto-ayuda que fortalezcan los vínculos y representen un espacio de crecimiento familiar y de responsabilidad. Esto, de manera directa beneficia a sus hijos, pues los padres aprenden a darles apoyo efectivo a través del aprendizaje de herramientas que promuevan la autonomía e independencia de cada niño. (p. 4).

Toda esta interacción buscó enfatizar en los padres de la Comuna 6, información y datos, para que al final, el contenido sea una excusa para poder tener un encuentro más reflexivo, que provoque más impacto en la integridad de cada uno de los asistentes.

De cierto modo, desde el inicio se observó algunos sesgos por la asistencia obligatoria, motivo que en un comienzo intentó perjudicar la capacitación, marcando fijaciones, malas actitudes

que desnivelaron en un inicio la misma, pero al trabajar la actitud de cada uno de los padres participantes, se creó motivación ante la meta: el aprendizaje.

Frente al adulto mayor y la capacitación realizada con esta población, hay que tener en cuenta que a pesar de su vulnerabilidad y su progresivo envejecimiento, es una población importante para la sociedad, en la cual se observa que no recibe toda su valía por parte de ésta. Cabe tener en cuenta que su desarrollo y aprendizaje pueden fortalecerse a pesar de su aprendizaje lento. Así lo afirman Delgado y Nuñez (2013): "... como sujeto y protagonista de su desarrollo, tiene confianza y optimismo en sus posibilidades de crecer, reconociendo esto como una capacidad intrínseca" (p. 2).

Por esto, se destaca la importancia de tener un acercamiento con esta población por medio de las capacitaciones que se ofreció como servicio en la Casa de Justicia del municipio de San Juan de Pasto en la Comuna 6, porque la sistematización de la sociedad que está aislando a esta población, ha impedido una interrelación personal adecuada para seguir generando desarrollo en su aprendizaje.

Como lo confirman Delgado y Nuñez (2013):

Se trata de evaluar las potencialidades de desarrollo de los sujetos, como la capacidad reservada para el aprendizaje, para desarrollarse y crecer, abogando por un diagnóstico explicativo que sigue el desarrollo del fenómeno, teniendo en cuenta el contexto social en el cual éste surge y se desarrolla.

Por lo anterior, se hace la insistencia de continuar con procesos de seguimiento de las capacitaciones donde se brinde a esta población, una mejor cobertura a nivel grupal e individual, enmarcando un bienestar mental que pueda generar una convivencia más sana a nivel familiar y social.

Entre las contrariedades encontradas por los autores en el cumplimiento de las capacitaciones, es importante describir que la participación, iniciativas y creatividad siempre fueron lo más destacado, tanto por parte del estudiantado como por parte de la comunidad, a quienes se les dio las respectivas capacitaciones; aunque la asistencia era obligatoria, éstas fueron un espacio que les brindaba un escape académico y les aportaba conocimientos bajo el manejo de la lúdica.

El reto de la capacitación no solo obedeció a un tema sugerido por la entidad; las capacitaciones fueron creadas, planeadas, organizadas, dependiendo de las necesidades que en ese momento manifestaba la comunidad. Es importante aclarar que frente a las capacitaciones, hubo algunas desventajas, entre las que estaba el nulo presupuesto que se generaba para el área de psicología; por ello, para capacitar se requirió apelar a recursos propios para conseguir los materiales, con el único y esencial propósito de incentivar tanto a la comunidad como a la sociedad, y se optó por dar un detalle en reconocimiento de cada uno de los esfuerzos a los cuales los participantes se veían expuestos.

Las capacitaciones resultan convirtiéndose en una inversión a largo plazo frente a los cambios que la comunidad puede tener, pero para esto debe haber trabajos muy significativos que generen involucramiento a la información, y la encaminen al cambio. Por ello debe manejarse un trabajo constante, multidisciplinar, porque no solo desde el área de psicología se puede contribuir, sino que es importante denotar que la Casa de Justicia maneja una mirada integradora que se focaliza en las dificultades para trabajar conjuntamente con el fin de identificar la problemática,

y ante ello poder crear espacios como las capacitaciones, que contribuyan al mejoramiento integral de cada persona que asista a ellas; por esto el trabajo debe ser intenso y comprometido.

Es pertinente aclarar que la finalidad de las capacitaciones no consiste solamente en garantizar el cumplimiento de la misión de la entidad, sino el aprendizaje individual que con ellas se adquiere; esto es bien significativo, porque son aprendizajes que no se borran; se mantienen con el pasar del tiempo, y se forjan para las siguientes capacitaciones.

Los temas abordados en las capacitaciones fueron DDHH en donde se buscó interiorizar en cada uno de los estudiantes el significado de valor, la importancia de su conocimiento, y el valor que tienen para evitar su vulneración, partiendo de la cotidianidad. El trabajo fue realizado en los colegios San José de Bethlehemitas, Técnico Industrial y Nuestra Señora de Las Lajas.

Respecto a las capacitaciones y talleres desarrollados en la comunidad, se puede destacar el poco compromiso e involucramiento de la asistencia; cabe resaltar que la falta de tiempo, ya sea por trabajo y obligaciones, impidió una mejor cercanía de las personas a la capacitación. Los asistentes estuvieron muy comprometidos y generaron curiosidad e interrogantes que partieron de su experiencia como padres en la crianza de sus hijos; los temas tratados fueron métodos de alternativas de solución de conflictos en las pautas de crianza, tema que dio lugar a diversas perspectivas contributivas para todos y cada uno de ellos. Algunas recomendaciones de la comunidad asistente eran continuar seguimientos con los procesos de conflictos en las familias, los cuales se presentaban cada vez con mayor intensidad, y estas capacitaciones daban, aunque a grandes rasgos, soluciones que de algún modo ellos ponían en práctica; otros padres manifestaban que la capacitación se había convertido en un medio por el cual evidenciaban problemáticas muchas veces ignoradas o no aceptadas.

Conclusiones

El aprendizaje se mediatiza por medio de la práctica constante ante las capacitaciones, las cuales buscan crear espacios, ya sea en la comunidad o en colegios para poder generar un acercamiento reflexivo y lúdicamente práctico para la cotidianidad individual.

Frente a las capacitaciones, la promoción se entiende como la capacitación a las personas para que ejerzan un mayor control sobre los determinantes de su salud y bienestar, y prevención, como las medidas adoptadas para evitar o disminuir los riesgos y daños a la salud. Por ello se dio manejo a las capacitaciones, las cuales son el medio más óptimo mediante la Casa de Justicia sede Tamasagra para un mejor acercamiento a la comunidad de la Comuna 6 del municipio de San Juan de Pasto.

Lo primordial en la capacitación se da mediante la estructuración del plan operativo; en este caso, a través de la lúdica del aprendizaje, como medio más motivador para la retentiva de las personas oyentes. Hay que tener en cuenta que del escenario donde se desarrolle la temática, dependerá el manejo de la memoria que se dé.

En el proceso de aplicabilidad de los talleres se debía mantener claridad en el método de la capacitación, dado que se necesitaba enfatizar de forma precisa la transferencia de la información, y que su mensaje fuera reflexivo, notorio, lleno de impacto.

Las capacitaciones resultan convirtiéndose en una inversión a largo plazo frente a los cambios que la comunidad puede tener, pero para esto debe haber trabajos muy significativos que generen su involucramiento a la información, y que se encaminen en el cambio. El trabajo debe ser constante y multidisciplinar, bajo una mirada integradora que se focalice en las dificultades para trabajar conjuntamente, identificar la problemática y poder crear espacios que contribuyan al mejoramiento integral y comprometido de cada persona.

Si bien es cierto que promocionar los derechos es importante para que éstos sean respetados y no vulnerados, los conflictos que aquejan a la comunidad tienen demandas diferentes que se debe atender de manera íntegra.

Cabe resaltar la colaboración de parte de las instituciones donde se capacitó a los estudiantes, lugares donde existió una participación activa de algunos funcionarios, quienes demostraron interés por los temas expuestos y agradecieron por escrito a la Casa de Justicia.

Referencias

- Delgado, A. y Nuñez, M. (2013). Programa con orientación instructiva educativa para la atención al adulto mayor en las casas de abuelos. Razón y Palabra. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N82/V82/02_DelgadoNunez_V82.pdf
- Esteba, D. (s.f.). Recursos y estrategias para un aprendizaje activo del alumno en el aula de ELE. Recuperado de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/budapest_2013/43_esteba.pdf
- González, Y. (s.f.). Escuela para padres: "Familias caminando con confianza". Recuperado de <http://www.foal.es/sites/default/files/docs/EPP%20familias%20Caminando%20con%20Confianza%20Ps.%20Panama%202012..pdf>
- Junta de Andalucía (s.f.). Guía de métodos y técnicas didácticas. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/acsa_formacion/html/Ficheros/Guia_de_Metodos_y_Tecnicas_Didacticas.pdf
- Moral, M., Ovejero, A., Sirvent, C. y Rodríguez, F. (2005). Prevención e intervención psicosocial sobre el consumo juvenil de sustancias psicoactivas: Comparación de la eficacia preventiva de cuatro programas. *Intervención Psicosocial* 14(2), 189-208.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). (2010). *Como evaluar las actividades de capacitación en derechos humanos. Manual para educadores en derechos humanos*. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.hchr.org.co/publicaciones/libros/Manual_educadores_DH.pdf
- Posada, R. (2014). *La lúdica como estrategia didáctica* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Recuperada de <http://www.bdigital.unal.edu.co/41019/1/04868267.2014.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia. (2000). Decreto 1477 de 2000 "por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia" Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4798>
- Zúñiga, G. (1998). La pedagogía lúdica: una opción para comprender. Funlibre. Manizales, Caldas. Recuperado de <http://www.redcreacion.org/documentos/congreso5/GZuniga.htm>

La Psicología Organizacional y los Procesos de Gestión de Talento Humano en las Empresas

Diego Libardo Pantoja Eraso

Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El presente artículo se basa en los resultados de la investigación titulada “Diagnóstico estratégico desarrollado en la empresa Casa Buralgo S.A.S. de la ciudad de Pasto, Nariño, Colombia”, con el fin de contribuir al buen desarrollo de los procesos de gestión.

El psicólogo organizacional cumple un rol fundamental dentro de las organizaciones; su profesión tiene gran relevancia ya que su conocimiento está especializado en los procesos básicos de las personas; es decir, detalla al cliente interno y los aspirantes a los cargos de la empresa en sus esferas emocionales, cognitivas y comportamentales, con el propósito de promover un desarrollo del talento de la manera más humana posible, pensando siempre en el bienestar de los trabajadores y la satisfacción laboral, de tal manera que los objetivos de la empresa sean cumplidos de manera eficiente.

Otra de sus funciones es aportar al mejoramiento de los procesos de gestión implementados por la empresa, tales como: Selección de personal, Programas de inducción y reinducción, Matriz de funciones y responsabilidades, Organigrama, Diagrama de flujo y Misión y Visión. Los procesos de gestión tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de los empleados, así como la productividad interna.

Palabras clave: Psicología Organizacional, Talento Humano, Procesos de Gestión, colaboradores, organización.

Introducción

El presente proyecto se estructuró a partir de la importancia que tiene la psicología en el ámbito empresarial, principalmente, desde la rama organizacional, la cual se basa en la observación del comportamiento del ser humano de forma individual y grupal, con el fin de resolver problemas concretos que afecten a la empresa y el rendimiento de sus colaboradores. La psicología organizacional se enfoca en las relaciones interpersonales como un aspecto importante en la vida de todo ser humano, y más aún en una compañía donde es necesario el manejo del trabajo en equipo y se requiere alcanzar determinados objetivos, para lo cual desarrolla técnicas, funciones y estrategias que repercutan en un mejoramiento adecuado.

Este proyecto tuvo como objetivo, fortalecer los procesos organizacionales que aporten al bienestar y calidad de vida de los colaboradores de la empresa Casa Buralgo S.A.S., y, en consecuencia, mejoró: el Manual de selección de personal, con el fin de escoger a la persona con el perfil más adecuado que

aplique a los cargos de la compañía; se reforzó e implementó los procesos de inducción y reinducción, logrando una apropiación adecuada de lo que comprende la cultura organizacional (Misión, Visión y Valores corporativos); los aspectos relevantes y las funciones a cumplir en el puesto de trabajo fueron distribuidos de manera clara y puntual; se revisó, complementó y actualizó la Matriz de funciones y responsabilidades, con el fin de clarificar de manera organizada y sistemática el rol de cada colaborador y las funciones a desempeñar.

Por otro lado, se actualizó el diagrama de flujos, de tal manera que puedan ser definidas claramente las responsabilidades de los roles de la organización, al tiempo que, proveer una unidad de propósito y dirección, administrar los recursos y las actividades como procesos, y detectar posibles ventajas competitivas para generar estrategias.

Por último, la actualización del organigrama de la empresa generó un gran impacto debido a que se logró diferenciar los niveles y áreas que existen dentro de la empresa, y que cada cliente interno ubique su jefe inmediato, área a la que pertenece y naturaleza del cargo.

Metodología

Para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa Casa Buralgo S.A.S. se desarrolló un diagnóstico estratégico, con el objetivo de fortalecer y mejorar los procesos a su interior, implementando varios proyectos que respondieron a las necesidades de sus colaboradores y de la organización; por este motivo se reforzó y actualizó ciertos procesos que desde el área organizacional son de vital importancia para la estructura administrativa y, por ende, para el equipo de colaboradores de la compañía, en concordancia con Allarie y Firsirrotu (1985, citados por Ponce, 2007), Bryson y Bromiley (1993, citados por Ponce, 2007) y Hax y Majluf, (1984, citados por Ponce, 2007).

Realizar diagnósticos en las organizaciones laborales es una condición para intervenir profesionalmente en la formulación e implantación de estrategias y su seguimiento, para efectos de evaluación y control. El diagnóstico organizacional constituye un eje fundamental para recoger datos e información que permitan conocer el estado actual de la compañía. De los datos obtenidos se puede decir que la empresa Casa Buralgo cuenta con algunos procesos y documentos del área de Talento Humano, sin embargo se evidenció la necesidad de implementar y fortalecer los más relevantes.

Dentro de las fortalezas, se encontró que la compañía cuenta con una Misión, Visión y Valores Corporativos actualizados

en el año 2016, resultando de gran importancia para informar a los colaboradores el origen y el propósito de la empresa. Sin embargo, fue necesario actualizar y modificar algunos aspectos que podrían proyectar a la empresa hacia un mejor futuro. Asimismo, se realizó una actualización del organigrama, herramienta fundamental que permite conocer la estructura de la organización, niveles de jerarquía, líneas de autoridad, responsabilidad, comunicación y cargos existentes. Por otro lado, la empresa cuenta con un proceso adecuado en cuanto a contratación de personal, apoyándose en algunos casos con la vinculación laboral de personal tercerizado, en alianza con una empresa de servicios temporales que brinda un muy buen servicio de selección de personal, proceso de contratación y afiliación a seguridad social, aunque, fue necesario crear un manual de selección de personal que aportará a los procesos de los que no se hace cargo la empresa de tercerización.

Algunas de las debilidades fueron evidenciadas en otros procesos que también hacen parte del área de gestión de talento humano, como por ejemplo: el diagrama de flujo, el cual fue modificado y actualizado a la fecha; la actualización y modificación de la matriz de funciones y responsabilidades, debido a que no se encontró algunos cargos, y en otros casos éstos cumplían con algunas funciones ajenas a su naturalidad. Por último, unas herramientas con las que no contaba la empresa y que son fundamentales para orientar a un nuevo colaborador o a un cliente interno, son los manuales de inducción y reinducción, que no estaban creados, lo que por ende llevó a su creación e implementación.

Resultados

Después de identificar las fortalezas y debilidades fueron categorizados los procesos que debían ser actualizados, modificados y creados, así:

Selección de Personal: Creación e implementación del manual y formatos que apoyan los procesos de selección, con la finalidad de aportar al mejoramiento de la selección de los perfiles de cargo de la compañía, utilizados como una herramienta para elegir a los aprendices Sena y practicantes universitarios.

Programa de Inducción y Reinducción: Creación e implementación del proceso, teniendo en cuenta las áreas de venta, funciones, responsabilidades, antecedentes de la empresa, normas, políticas y recomendaciones.

Los programas de inducción y reinducción lograron tener un gran impacto dentro de la empresa Casa Buralgo, puesto que en la actualidad son llevados a cabo de manera organizada, brindando una información más acorde con el cargo del aspirante y el cliente interno.

Mapa de Procesos: su creación tuvo como referencia al cliente externo y su interacción con la empresa; se ejecutó teniendo como objetivos primordiales, la definición de los roles principales de la organización, la provisión de una unidad y propósito que unifiquen a la empresa en una misma meta, la administración de los recursos y las actividades como procesos, y el encuentro dentro del mercado de ventajas competitivas que aportarán a su economía.

Organigrama: Actualización de la estructura de la empresa enfocándose en las áreas administrativas, comerciales y operativas, así como los niveles de jerarquización. El desarrollo de este proceso tuvo como resultado una apropiación del puesto de trabajo, dado que muchos de los colaboradores lograron identificar a su jefe inmediato, el área a la cual pertenecen, la naturaleza de sus cargos, y a enfocarse en los objetivos colectivos, teniendo en cuenta el personal que apoya el cargo.

Misión, Visión y Valores Corporativos: Actualización del por qué y el para qué de la creación de la empresa, con la pretensión de crear en el cliente una idea de lo que se le puede ofrecer, y la visión que se tiene como organización, y los valores corporativos que identifican a cada colaborador.

Matriz de Funciones y Responsabilidades: este proceso de gestión humana fue actualizado con el fin de organizar cada uno de los cargos de la empresa; se puede identificar algunos aspectos como la Misión, funciones, responsabilidades, requisitos, dotaciones, etc. La realización de este documento tuvo un impacto positivo dentro de la compañía ya que muchos de los clientes internos no conocían aspectos que eran de la naturalidad del cargo.

Selección de personal

La selección de personal es un proceso muy importante dentro de una organización, ya que es la que determina qué perfil de los aspirantes está más relacionado con el que busca la empresa.

Según Chiavenato (1993), la selección de personal puede definirse como “la elección [de la persona adecuada] para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño laboral” (p. 44); es decir, buscar o escoger a la persona más calificada o idónea para el cargo y que ayude a generar cambios positivos en la organización.

La selección demanda cumplir ciertos requisitos exigidos por la empresa para ocupar la vacante; es necesario realizar una entrevista que pueda verificar la información que el aspirante especifica en su hoja de vida, de tal manera que se pueda identificar aquellos aspectos que lleven a escoger a un buen candidato.

Algunos de los pasos a seguir dentro de la Selección de Personal, son:

- **El análisis de cargo:** permite dar la información que se encuentra en la Matriz de funciones y responsabilidades, donde están estipuladas las características y aptitudes que debe tener el aspirante para ocupar el cargo.
- **Requisición:** Mondy y Noé (2005) definen la requisición como un documento que especifica el título del puesto, el departamento solicitante, y la fecha en que el aspirante se debe presentar en la empresa.
- **Análisis y clasificación de hojas de vida:** este proceso permite escoger las hojas de vida que más se ajustan al perfil solicitado.

- **Entrevista:** con el fin de obtener información del aspirante, como: apariencia personal, modales, gestos, fluidez verbal, control emocional, índices sobre su nivel de inteligencia, capacidad de razonamiento, nivel cultural, núcleos sociales y familiares, además de la conducta durante la misma.

- **Aplicación de pruebas psicotécnicas:** su objetivo es comprobar, de forma práctica y objetiva, la capacidad, destreza y habilidades del aspirante, sus competencias, vocaciones e inclinaciones.

- **Examen médico:** su finalidad es conocer si el aspirante reúne las condiciones físicas y de salud requeridas para el buen desempeño del cargo.

- **Referenciación:** permite confirmar si los datos de experiencia laboral proporcionados por el colaborador, son reales.

- **Informe de selección:** informe detallado de todo el proceso de selección del aspirante, que permite al gerente o jefe tener una idea clara del perfil del candidato.

Inducción

Ésta, al igual que la orientación de un nuevo empleado, permite que el colaborador conozca ampliamente el lugar donde va a trabajar, y que tenga claridad en la misión, visión y proceso de la empresa; además, es una asesoría al nuevo trabajador para que empiece a familiarizarse con la organización y con las áreas que maneja la empresa (Madiedo, 2013).

El objetivo de la inducción es poder apoyar a los empleados en cuanto a conocer y auxiliar al nuevo empleado para que tenga un comienzo productivo, establecer actitudes favorables generales hacia la organización, sus políticas y su personal, y favorecer un sentimiento de pertenencia y adaptación para generar entusiasmo y elevar la moral (Madiedo, 2013), todo lo cual se convierte en ventajas para la empresa, que repercutirán en un buen clima laboral y en consecuencia, productividad para la misma.

Etapas del Proceso de Inducción

Madiedo (2013) alude que el proceso de inducción hacia el nuevo empleado incluye una serie de etapas a seguir:

Preámbulo en el sitio de trabajo:

- Presentación del nuevo empleado en su área de trabajo.
- Descripción del puesto y funciones a desempeñar.
- Recorrido por los sitios generales.

Reinducción

Es un proceso por el cual se orienta nuevamente a los colaboradores de la organización sobre los cambios en los procesos que se ha realizado o se está realizando en la empresa, tales como las nuevas políticas, planes, programas, avances normativos que inciden en el funcionamiento de la entidad; permite que el colaborador se integre y favorezca al proceso de inclusión en la cultura organizacional

La Reinducción tiene como objetivos principales:

- Actualizar sus conocimientos respecto a las políticas de la organización.
- Renovar los cambios estructurales y culturales de la empresa.
- Reflexionar sobre los valores y principios propios de la cultura organizacional, tanto los éticos como los propiamente organizacionales.
- Informar sobre las nuevas disposiciones de administración del talento humano.
- Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad con la organización.
- Tomar conciencia de los logros alcanzados por la entidad, y proyectar las acciones, planes y programas.

Organigrama

Es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realiza en el marco de un proceso industrial o informático.

Permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.

Debe representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos. No tiene que abundar en detalles, sino que su misión es ofrecer información fácil de comprender y sencilla de utilizar.

Es importante tener en cuenta que ningún organigrama puede ser fijo o invariable. Es decir, un organigrama es una especie de fotografía de la estructura de una organización en un momento determinado. Con el paso del tiempo, toda la estructura y las relaciones existentes experimentan cambios, que deben ser reflejados con actualizaciones del organigrama o, incluso, con el diseño y desarrollo de un organigrama completamente nuevo que deje sin valor el anterior (Pérez y Merino, 2009).

El organigrama ayuda además a aportar al cumplimiento adecuado de los objetivos de la compañía, puesto que en él se evidencia los niveles de apoyo y grupos de trabajo en los cuales se puede recurrir, y de esta manera generar un trabajo satisfactorio tanto para la empresa como para los clientes externos.

Manual de Funciones

Instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas. Será elaborado técnicamente, basado en los respectivos procedimientos, sistemas y normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades

intelectuales ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa, ya que éstos podrán tomar las decisiones más acertadas, apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, obligaciones, requisitos y perfiles.

El manual de funciones es una herramienta fundamental dentro de los procesos de talento humano, en él se ve reflejada la estructura de un cargo de trabajo, sus funciones, responsabilidades, requisitos etc. Es un instrumento que se convierte en una guía para la toma de decisiones y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por ende debe estar continuamente actualizado y revisado por los directivos de la empresa para su correcta funcionalidad.

Mapa de Procesos

Es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc.

La finalidad de este proceso es brindar al cliente un servicio adecuado que cumpla con sus expectativas y que sea de alta calidad y responsabilidad.

Para que un Mapa de Procesos genere el impacto esperado tanto en la empresa como en los clientes, se debe contar con los recursos necesarios, habilidades y motivación personal de los colaboradores para que el trabajo en equipo forje una mayor eficacia.

Conclusiones

Cada vez las empresas se convencen más, de que la Psicología organizacional es una formación profesional que debe estar presente en muchos factores de una empresa; el rol que cumple esta profesión puede llegar a incrementar, mejorar y actualizar muchos de los aspectos que construyen lo que comúnmente se llama organización. A continuación se evidencia algunos de los grandes resultados que genera el desarrollar un proyecto basado en esta disciplina.

Al haber realizado la implementación, actualización y construcción de los documentos, se evidenció que los procesos de gestión de talento humano aportan de manera significativa a cada uno de los procesos de la organización, en conjunto con sus áreas comerciales, administrativas y operativas. De igual manera se encontró que el capital humano es el principal motor que impulsa dentro de las organizaciones, para conseguir el éxito deseado; además, es esencial para incrementar la productividad y conseguir los mejores resultados.

Al implementar el manual de selección de personal se evidenció que facilita y optimiza las entrevistas debido a que junto a los formatos se puede desarrollar mejor los objetivos que el departamento de talento humano busca resolver. La Selección de Personal para las empresas se considera muy

importante, ya que de ésta depende la obtención del personal calificado para el desempeño de una posición dentro de la empresa. Conjuntamente, busca saciar la necesidad del capital más importante de los seres humano.

A pesar de encontrarse varios años dentro de la empresa, muchos de los colaboradores desconocen la existencia de procesos que aportan a la optimización del puesto de trabajo; uno de ellos es la Matriz de funciones y responsabilidades, documento que brinda información sobre el cargo, funciones y naturaleza del mismo. Ayuda para dar a conocer no solo las funciones del cargo, sino además, requisitos que pueden necesitar para realizar una adecuada funcionalidad dentro de la empresa.

La actualización constante de la Misión y de la Visión lleva a la empresa a establecer un objetivo concreto, direccionado siempre hacia una meta clara y alcanzable, de tal manera que se pueda desarrollar proyectos a corto, medio y largo plazo.

Dentro del programa de inducción se encontró que éste debe permitir encausar el potencial de la nueva persona en la misma dirección de los objetivos de la empresa; por lo tanto, se considera que todo proceso de inducción deberá contener básicamente unas etapas que van en concordancia con la adecuada promulgación y conocimiento de éstos: -Inducción general: información general, proceso productivo y las políticas generales de la organización. -Inducción específica: orientación al trabajador sobre aspectos específicos y relevantes del oficio a desempeñar.

El proceso denominado Organigrama es considerado el pilar de toda empresa, puesto que se ve reflejada la estructura a nivel jerárquico de una manera sencilla y práctica. La ventaja de este proceso es que se puede observar de manera clara la estructura de la organización, facilitar la toma de decisiones, así como aportar al desarrollo de los objetivos de la organización y delegar o recibir información de los cargos que pueden ser un apoyo a la hora de cumplir determinadas funciones.

Referencias

- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw Hill.
- Madiedo, K. (2013). Proceso de inducción de personal. Recuperado de <https://es.slideshare.net/karenmargarita9/proceso-de-induccin-del-personal>
- Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.). México: Pearson Educación.
- Pérez, J. y Merino, M. (2009). Definición de organigrama. Recuperado de <http://definicion.de/organigrama/>
- Ponce, H. (2007). La Matriz FODA: Alternativa de Diagnóstico y Determinación de Estrategias de Intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología* 12(1), 113-130.

La convivencia en las aulas educativas, desde un enfoque ecológico y constructivo, proyectada desde el Programa Paz y Territorio de la Universidad Mariana

Jonathan Alexander López Arévalo

Psicólogo Practicante
Universidad Mariana

Erika Stephanie Acosta Castro

Programa de Enfermería
Universidad Mariana
Coautora

Resumen

Se aborda la temática de convivencia desde el enfoque ecológico en salud y, a la vez, desde un enfoque constructivo, que se visibiliza y proyecta desde el programa Paz y Territorio de la Universidad Mariana, pretendiendo abordar la educación desde diferentes dimensiones, donde la investigación es pilar fundamental para alcanzar a las comunidades, permitiendo abordar los fenómenos sociales que las enmarcan, y generando un impacto positivo y sustentable, con alternativas de transformación y cambio.

La investigación que fundamentó este artículo se realizó con la participación de la enfermera (P.), Erika Stephanie Acosta Castro y el psicólogo (P.) Jonathan Alexander López Arévalo, de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, desde el Programa de Psicología, interviniendo en el municipio de Belén (Nariño) en la Institución Educativa (IE) Nuestra Señora de Belén.

La metodología utilizada radicó en caracterizar la comunidad, y posteriormente realizar un diagnóstico; se manejó el árbol de problemas, identificando problemáticas y fenómenos sociales relacionados con la convivencia escolar, el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) y sexualidad temprana, a partir de los cuales se hizo la intervención, proponiendo un Plan de Acción y una ruta de atención, ofreciendo estrategias y actividades para el aprovechamiento del tiempo libre y la estructuración del tejido social.

Se espera que estas actividades fortalezcan y potencialicen las habilidades sociales de los estudiantes, para mejorar la convivencia escolar y para que en el futuro cercano, al salir del colegio, se desempeñen de forma asertiva en la sociedad y tengan clara su visión de proyecto de vida y la forma como deben desempeñar sus diferentes roles sociales.

Palabras clave: convivencia, enfoques ecológico y constructivo, paz y territorio, transformación, fenómenos sociales, transformación social.

Introducción

Para el Estado colombiano es prioritaria la atención y prevención de los problemas sociales que involucran a niños, jóvenes y adolescentes, principalmente desde el marco de las IE, donde son visibles diferentes tipos de fenómenos y problemáticas sociales que surgen de la interrelación humana y que afectan la convivencia escolar y su posterior actuar en la sociedad.

En este sentido, las IE cuentan con el apoyo del Ministerio de Educación, que avala los procesos de convivencia a través de la Ley 1620 de 2013 y su Decreto reglamentario 1965 de 2013, creando un Sistema Nacional de Convivencia que ofrece herramientas y estrategias encaminadas a mejorar la convivencia escolar en todos los centros educativos del país, siendo necesario que las IE actualicen sus manuales de convivencia y consideren los determinantes sociales, políticos, culturales y del contexto, que influyen en el comportamiento de los estudiantes.

Lo anterior conlleva a que las problemáticas sociales deben ser abordadas de manera interdisciplinar, donde se conjugue la investigación, los saberes de diferentes disciplinas y su aplicación práctica en las comunidades, con el objetivo medular de transformarlas, involucrándose en la cotidianidad, para generar procesos de cambio.

En este orden de ideas, la incursión en las problemáticas sociales se considera relevante en el trabajo que se pueda realizar en las comunidades educativas, el cual requiere de mucho compromiso y responsabilidad en cuanto a las acciones e intervención que se realice, con la participación de los diferentes actores involucrados, tales como: el estudiante, el padre de familia, los docentes y las directivas de IE, con el aporte profesional de los estudiantes practicantes de la Universidad Mariana, como futuros funcionarios de la salud.

Por otra parte, es importante considerar la influencia que ejercen los determinantes sociales, culturales, políticos y del propio

contexto particular de la localidad de Belén, debido a que los modelos a los que están expuestos los jóvenes en la actualidad no son los apropiados para una sana convivencia, sumado a la crisis estructural por la que atraviesa la familia, factor de riesgo que conlleva a diversidad de fenómenos sociales que es necesario afrontar.

Considerando estos antecedentes, en el presente trabajo de investigación se trabajó los temas de convivencia, sexualidad y consumo de spa en el municipio de Belén, el cual hace parte del Programa Paz y Territorio de la Universidad Mariana, donde participan nueve municipios del departamento de Nariño.

Sin embargo, en este artículo se abordará exclusivamente el tema de convivencia, desde el enfoque ecológico en salud, en sus tres dimensiones: individual, social y comunitaria, donde entran en juego los determinantes sociales, culturales y políticos. Es relevante la opinión de Piaget (1969), quien concibe la inteligencia humana como una construcción, con una función adaptativa, equivalente a la función adaptativa que presentan otras estructuras vitales de los organismos vivos.

En los aspectos metodológicos se fundamentó los hallazgos encontrados en la práctica profesional que se realizó a través de diferentes etapas de investigación, a partir de la caracterización de la comunidad, un diagnóstico de la problemática, diseño y aplicación del instrumento metodológico, encuesta, y la etapa final de intervención.

El proyecto busca fortalecer las potencialidades y habilidades de los estudiantes, para que tengan una mejor proyección hacia su futuro, construyendo un proyecto de vida que les permita un desempeño asertivo en la sociedad y por qué no, impactar de forma positiva en su región.

Metodología

La práctica profesional se realizó en la IE Nuestra Señora de Belén, en el municipio de Belén, con estudiantes del grado sexto, a través de diferentes etapas, elaborando en primer lugar la caracterización de la comunidad; posteriormente se efectuó un diagnóstico para identificar las problemáticas más relevantes con los jóvenes; en la tercera etapa se diseñó y aplicó una encuesta, para conocer los procesos de convivencia al interior de la IE; en la etapa final se ejecutó la intervención, implementando actividades y estrategias para el aprovechamiento del tiempo libre, estructurar el tejido social, fortalecer las potencialidades y habilidades de los estudiantes, con el objetivo de que tengan una mejor proyección hacia su futuro, construyendo su proyecto de vida, que les permita un desempeño óptimo en la sociedad, y que impacte de manera positiva su comunidad y la región donde habitan.

Los instrumentos aplicados en la investigación permitieron la contrastación o triangulación de la información, donde se involucra el enfoque ecológico en salud, desde sus tres dimensiones: individual, social y comunitaria, entrando en juego los determinantes sociales, culturales y políticos, de tal forma que las teorías y conceptos abordados, los hallazgos dentro de la comunidad estudiada, el aporte de la IE, los programas

gubernamentales en el municipio de Belén, el aporte del programa de Paz y Territorio de la Universidad Mariana, se constituye en un pilar, ofreciendo suficientes herramientas que contribuyen a mejorar las debilidades encontradas en cuanto a convivencia escolar a su interior.

Antecedentes de la convivencia escolar en la IE Nuestra Señora de Belén

En el proyecto educativo y formativo de la IE Nuestra Señora de Belén, la convivencia escolar es columna fundamental, como parte esencial de un todo que engloba la educación de forma integral, de tal manera que fomenta la convivencia desde un eje trasversal, donde el proyecto educativo se entrelaza con la educación en valores, de manera específica y especial, mediante una planificación, desarrollo y seguimiento desde el Plan de Acción Tutorial.

La IE no considera la convivencia como una mera aplicación de una medida disciplinaria; la aplica desde una visión constructiva y positiva, por lo que las actuaciones van encaminadas al desarrollo de comportamientos adecuados para convivir mejor y resolver los conflictos de forma educativa.

Para los estudiantes, el colegio es un entorno donde experimentan la vida social y aprenden sus reglas, valores y formas de comportarse, para conseguir el bienestar mutuo, el desarrollo personal y social, que los lleve a mejorar la convivencia y los resultados académicos.

Resultados y Análisis

Para la realización del diagnóstico se aplicó la encuesta en la dimensión de Convivencia en los grados sexto, octavo y noveno, por sugerencia del Director de la IE; sin embargo, la temática específica de Convivencia Escolar, solamente se trabajó con el grado sexto, aplicándola de la siguiente manera:

Grado 6º: 67 estudiantes. La encuesta se aplicó a 47 estudiantes

Grado 8º: 65 estudiantes. La encuesta se aplicó a 42 estudiantes

Grado 9º: 40 estudiantes. La encuesta se aplicó a 20 estudiantes.

La muestra fue aplicada a 109 estudiantes de los tres grados.

A continuación se expone la información estadística o cuantitativa, graficada, donde aparece la totalidad de respuestas con sus respectivos porcentajes a cada uno de los interrogantes planteados a los estudiantes del grado 6.

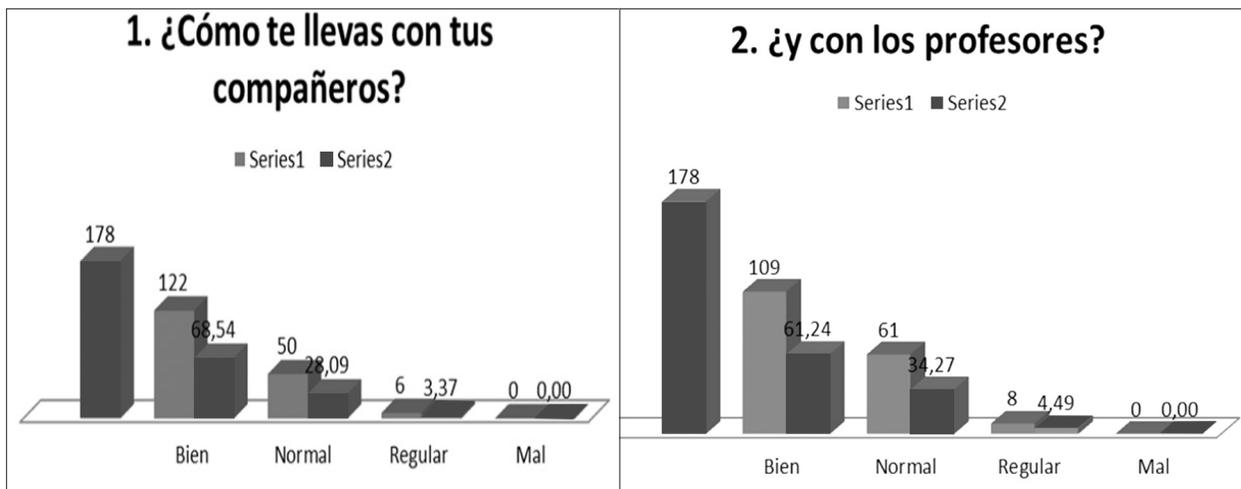


Figura 1. Información estadística de las preguntas 1 y 2.

Al interrogante de cómo se llevan los estudiantes con sus compañeros de clase y con los profesores, se encontró que el 69 % y el 28 % se llevan bien y tienen una relación normal con sus compañeros, frente al 61 % que respondió que llevan una buena y normal relación con sus profesores; los porcentajes de

regular y mal ante la pregunta, realmente fueron bajos: 3 % en el primer caso y 4 % en el segundo con los profesores. Sin embargo, a pesar de que no es representativo, se quiere llegar a un porcentaje óptimo del 100 % de buena relación entre compañeros y profesores.

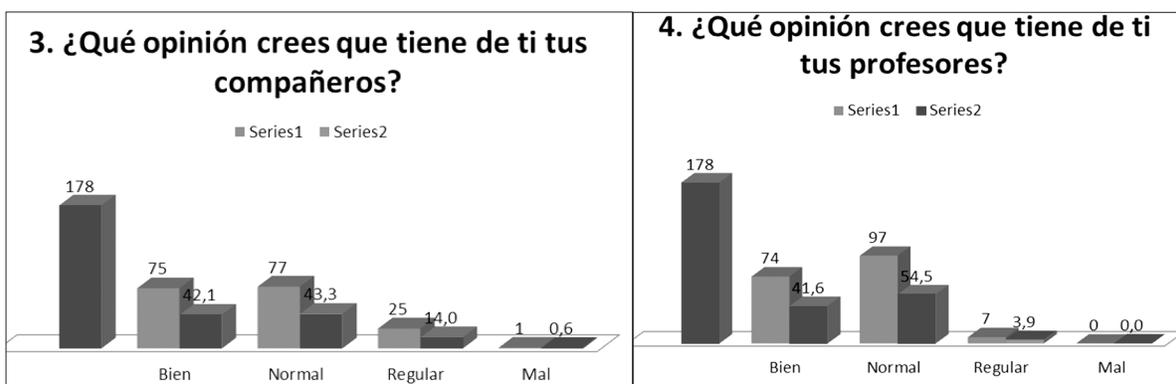


Figura 2. Información estadística de las preguntas 3 y 4.

En cuanto al interrogante de la opinión que tienen tanto compañeros como docentes sobre cada estudiante, el 42 % y el 43 % consideran que es buena y normal, mientras que el 42 % y 55 % opinaron que los profesores tienen una opinión buena y normal de sus estudiantes respectivamente. En cuanto a la respuesta regular, el 14 % de los estudiantes y el 4 % de los profesores consideran que tienen una opinión regular de su comportamiento. Igual que en las dos primeras preguntas, es importante pensar que se debe mejorar la convivencia escolar, encontrando el problema de porqué estos compañeros y profesores no tienen una buena opinión de algunos de sus estudiantes.

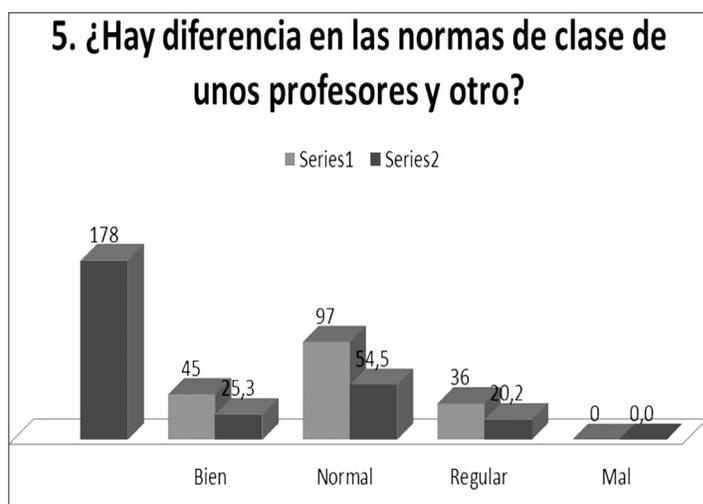


Figura 3. Información estadística de la pregunta 5.

En cuanto al interrogante sobre la diferencia de normas entre profesores, el 25 % opinó que sí hay uniformidad de normas, lo mismo que el 55 % que opinaron que es normal, frente al 20 %, al opinar que es regular, lo cual quiere decir que sí hay diferencia

en las normas que manejan unos y otros profesores, de tal forma que sería importante que haya uniformidad en el establecimiento de normas en todas las clases; sin embargo, hay que considerar la autonomía que tiene cada profesor en cuanto al manejo de su clase.

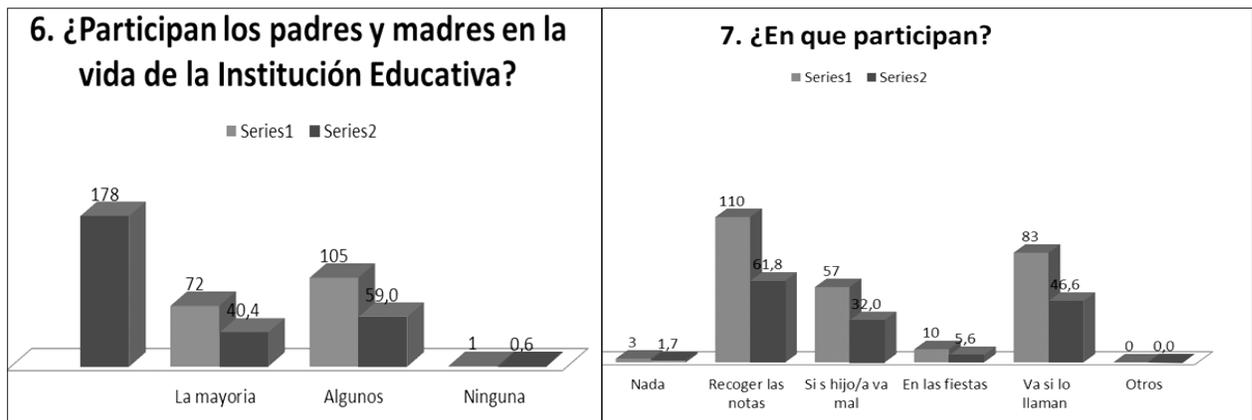


Figura 4. Información estadística de las preguntas 6 y 7.

El resultado permite evidenciar que el 59 % de los padres de familia tienen una participación muy baja en los asuntos de la vida educativa de sus hijos, siendo importante mejorar esta situación, para que no solamente se presenten en la IE para reclamar calificaciones o cuando los llaman, si las calificaciones de sus hijos son bajas, sino que conozcan las problemáticas que

se vive al interior, con un mayor compromiso para entender y tratar de solucionar las diferentes problemáticas a las que se enfrentan sus hijos dentro del colegio.

En cuanto a la pregunta que engloba varios ítems, respecto a las situaciones de convivencias que se presenta en la IE, se encontró que:

Tabla 1. Información general

	Enfrentamiento entre alumnos y profesores	Malas palabras en clase	No se respetan las normas	Los alumnos se insulta	Los alumnos se pelean	Hay grupos que no se llevan bien
a. Nada	70	26	10	9	10	23
b. Poco	53	97	79	100	57	89
c. Regular	47	28	86	27	98	54
d. Mucho	8	27	9	42	13	12

En la opción de respuesta c. Regular, se encuentra enfrentamientos entre alumnos y profesores, con un 26 %; decir palabras inadecuadas en clase, 16 %; no se respeta las normas, 45 %; los alumnos se insultan, 15 %, y pelean, el 55 %; hay grupos que no se llevan bien, el 30 %. De los anteriores resultados se puede extraer que sí existen problemas de convivencia al interior de los grados 6º, 8º y 9º, lo que da pie a la intervención de la práctica profesional, a través del Plan de Acción.

Por otra parte, quizás la respuesta más relevante en cuanto a problemas de convivencia, es la relacionada con la Figura 5, donde se preguntó si hay pandillas en la IE.

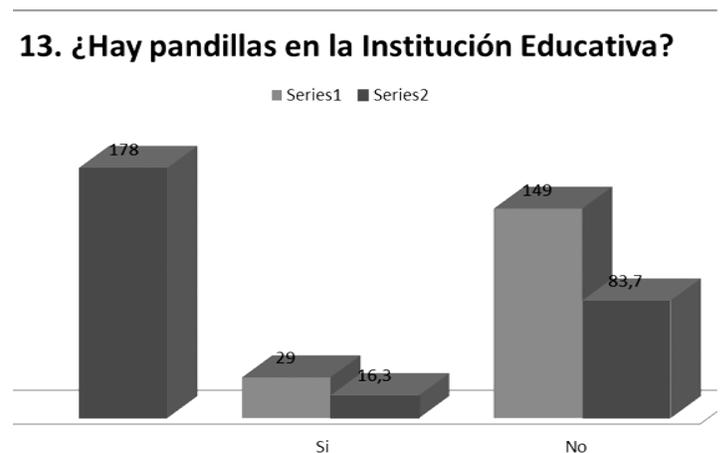


Figura 5. Información estadística de la pregunta 13.

...donde el 16 % de los encuestados dijo que sí existen pandillas dentro de la IE, lo cual es relevante junto a las respuestas de la pregunta anterior, donde hubo evidencias de una mala convivencia que, si bien no es un porcentaje muy alto, es necesario afrontar, tomando medidas al respecto.

En tal sentido, la Figura 6 evidencia la respuesta de los estudiantes, respecto a quién se debe encargar de los problemas de convivencia.

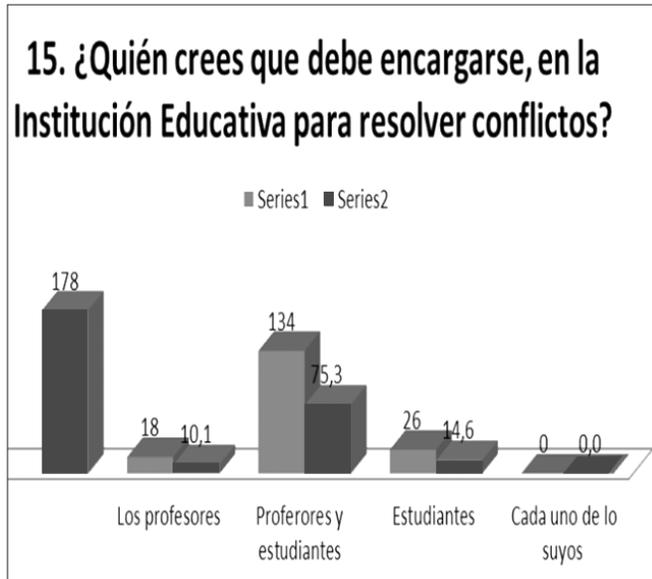


Figura 6. Información estadística de la pregunta 15.

El 75 % respondió que tanto profesores como estudiantes deben resolver los problemas de conflictos en la IE, interpretando con esto que el problema atañe a toda la institución, por tanto todos deben comprometerse a tomar acciones al respecto, para que mejoren los procesos de convivencia y fortalecer los aspectos débiles encontrados.

Discusión

Es importante considerar que la influencia del entorno social, la televisión, la internet, los medios de comunicación, reproducen modales, costumbres y acciones, que no siempre son las correctas para la formación de los estudiantes, siendo necesario, por un lado, la intervención de la IE y los diferentes profesionales de la salud, para minimizar el impacto negativo que ofrece en muchas ocasiones la sociedad.

Partiendo del hecho de que el conflicto es inherente al ser humano, también es cierto que se puede regular las relaciones sociales de los individuos, desarrollando habilidades sociales que permitan una adecuada resolución de conflictos, mejorando los procesos de comunicación que posibiliten una convivencia escolar armónica, de tal forma que se promueva cambios de actitud y comportamientos, e identificación con modelos favorables para el desarrollo de la personalidad.

Para mejorar los procesos de convivencia en las IE, son importantes el auspicio y la colaboración del Ministerio de Educación, que avala los procesos de convivencia a través de la Ley 1620 de 2013 y su Decreto reglamentario 1965 de 2013 al crear un Sistema Nacional de Convivencia, que ofrece herramientas y estrategias para mejorar la convivencia escolar en los centros educativos del país.

Para ello se debe actualizar los manuales de convivencia con base en los determinantes sociales, políticos, culturales y del contexto, que influyen en el comportamiento de los estudiantes. A su vez, es importante considerar cómo asume su rol el docente, su actitud y posición frente a los hechos y conductas de los estudiantes, que afectan el buen desarrollo de la convivencia escolar.

Por otra parte, es relevante considerar que los estudiantes de los grados 6º, 8º y 9º, oscilan en edades entre los 12 y los 18 años, etapas importantes en la construcción de identidad. En este aspecto, Gómez-Palacio y Carrasco-Tapias (2010) conceptúan que las dos tareas más importantes a realizar en la adolescencia, son la construcción de la identidad y el proyecto de vida, y afirman que el primer paso para lograrlo es comprenderse, aceptarse, y querer a sí mismo. Esto permite, por un lado, aceptar y querer a los demás -aprender a convivir-, y por otro, mirar el futuro sin temor a tener un sueño, y darle sentido a la vida.

Efron (1997) propone que en la etapa de la adolescencia debe realizarse tres operaciones básicas, íntimamente ligadas entre sí: la construcción de la identidad, la construcción del espacio subjetivo y el proceso de emancipación.

Asimismo, Quiroga (1999) divide la adolescencia en tres momentos: adolescencia temprana (entre 13 y 15 años), en la que se suele intensificar las conductas rebeldes y el mal desempeño escolar; la adolescencia media (entre 15 y 18 años), donde se ubica los primeros noviazgos y la formación de grupos de pares; y la adolescencia tardía (entre 18 y 28 años), que es el tiempo de resolución de las problemáticas que conducirán al adolescente hacia la adultez.

En consideración a estos aportes teóricos, se tiene claro que la edad por la que atraviesan los estudiantes adolescentes es determinante en su comportamiento y conducta, además de la influencia del medio que los rodea, el contexto y los medios de comunicación, las redes sociales, etc.

Sin embargo, en el contexto de la convivencia escolar es muy importante preguntarse ¿cómo poder abordar la problemática? y para responder, es necesario tomar algunos referentes teóricos y experiencias al respecto.

En este sentido, Escámez y Gil (2001) proponen las siguientes líneas de intervención para la solución de los conflictos al interior de las IE, que ofrecen una luz para la presente investigación:

1. Que la educación para la convivencia se incluya en el proyecto educativo del centro, a través de un proceso democrático de participación de todos los integrantes de la comunidad educativa, que facilite la explicitación por parte de ésta, de los valores plurales y diversos y de los fines a los que debe servir la educación.
2. Que las normas de convivencia sean elaboradas democráticamente, con la participación de todos, buscando responsabilizar a los alumnos en el funcionamiento del centro.
3. Que el equipo directivo del centro no funcione como un mero gestor del mismo, sino que asuma otras funciones como la de estimular la participación de todos sus miembros en la consecución de aquellos valores y fines que la comunidad educativa se ha marcado, favorecer el trabajo en equipo e innovador del profesorado, así como un clima de convivencia y de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.

4. Que los profesores adopten nuevos estilos de enseñanza. La solución de los conflictos que se está viviendo en nuestros centros exige el planteamiento tanto de nuevos contenidos y objetivos de aprendizaje como de nuevas maneras de enseñar. Está demostrado que los alumnos aprenden más por lo que sus profesores hacen, que por lo que dicen. Los profesores influyen en cómo aprenden los estudiantes a mirar y tratar a otras personas, con sus distintos intereses, preocupaciones y proyectos, y esto no se deriva necesariamente de sus esfuerzos deliberados y planificados en el desarrollo del currículum, sino del compromiso de los profesores respecto a la vida cívica. (p. 142).

Además, los autores proponen unas funciones para los profesores, que vayan más allá de los contenidos instructivos:

a. Funciones de mediadores de conflicto, entre las que destaca la de negociar normas con el alumno, ser asertivo, estimular una comunicación fluida, compartir el poder dentro del aula delegando responsabilidades en los alumnos, ayudar a alcanzar acuerdos entre las partes en conflicto. Para el desempeño de esas funciones el profesor precisa adquirir a través de su formación inicial y permanente, competencias tales como la de identificación, análisis y diagnóstico de los problemas, capacidad de identificación de los puntos de acuerdo entre las partes, identificación de alternativas y posibles soluciones, y la creación de un clima de comunicación y confianza en el aula.

b. Promover el aprendizaje cooperativo que se desarrolla a través de distintos métodos y técnicas en los que los alumnos trabajan en grupo; la educación para la convivencia es tanto o más importante que el contenido que se aprende en la interrelación e interdependencia de los participantes a través de la cual aprenden -desde su individualidad, porque no se trata de anular ésta- a colaborar, respetarse, tener en cuenta la opinión de los demás, dialogar para superar las diferencias, consensuar opiniones, etc.

c. Adoptar un punto de vista moral, que supone entre otras cosas, educar en valores, llegar a soluciones justas para las partes implicadas en el conflicto, educar en el respeto a los demás, a su dignidad, etc. (pp. 142-143).

Los aspectos mencionados por Escámez y Gil (2001) son un aporte interesante de considerar al revisar los manuales de convivencia de las IE, para conocer si estos aspectos están siendo considerados o pueden ser incluidos, principalmente en lo que atañe al rol del docente, como mediador, posibilitando procesos asertivos de comunicación.

Por su parte, los estudiantes encuestados respondieron que es responsabilidad, tanto de los docentes como de los estudiantes, mejorar los procesos de convivencia; entonces los primeros deberían delegar responsabilidades en los segundos, donde surjan de ellos mismos, propuestas de solución.

Conclusiones y Recomendaciones

Al terminar la investigación en sus diferentes etapas, se realiza algunas reflexiones finales.

No se encontró problemas de convivencia en niveles muy altos, pero el hecho de que existan pandillas al interior de la IE y roces en las relaciones estudiante - estudiante y estudiante - docentes, debe ser abordado, dando paso a la intervención y proponiendo un Plan de Acción y la revisión del Manual de Convivencia para mejorar los aspectos débiles encontrados en el grado 6º.

Como se puede apreciar, en el tema de la convivencia es importante la intervención acertada de los docentes y la IE,

no solamente con la imposición de normas, sino con el trabajo participativo y con compromiso de cada uno de los involucrados.

A la vez, es fundamental que el estudiante se comprometa y responsabilice de sus actuaciones y comportamientos, sabiendo que éstos inciden en el buen desarrollo de la convivencia escolar y más adelante en su desempeño ante la sociedad.

Igualmente, Escámez y Gil (2001) aseguran que para los estudiantes son más representativas las actuaciones de los profesores frente a los conflictos y la manera cómo abordan la situación, que lo que dicen; en su percepción, esto marca la diferencia para ser escuchado y seguido en el aula de clase, al aplicar estrategias de mejoramiento de la convivencia.

Los procesos de investigación abalados por la Universidad Mariana y proyectados desde el programa de Paz y Territorio, los cuales abarcan nueve municipios del departamento de Nariño, entre ellos Belén, sitio donde se realizó la práctica profesional, contribuyen a identificar, partiendo de las mismas autoridades de cada municipio, los problemas más relevantes a los que se enfrentan, los que serán parte de las investigaciones e intervenciones de los estudiantes practicantes de la Universidad.

Estos procesos investigativos y de intervención interdisciplinar contribuyen al fortalecimiento de las comunidades educativas, por el impacto positivo que generan, siendo un apoyo decisivo para minimizar las problemáticas sociales, económicas o culturales.

Finalmente, se reflexiona sobre el aporte relevante de la Universidad Mariana frente a los procesos investigativos de sus estudiantes practicantes, porque ellos enriquecen sus experiencias académicas, llevándolas a la aplicación de sus conocimientos en la práctica de su rol profesional.

Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1620 de 2013 "por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar". Bogotá, Colombia. Recuperada de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52287>
- Efron, R. (1997). Subjetividad y Adolescencia. En I. Konterllnik y C. Jacinto (Comp.), *Adolescencia, Pobreza, Educación y Trabajo* (pp. 29-42). Buenos Aires, Argentina.
- Escámez, J. y Gil, R. (2001). *La educación en la responsabilidad*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Gómez-Palacio, G. y Carrasco-Tapias, N. (2010). Construcción de la identidad adolescente en los contextos sociohistóricos y culturales contemporáneos. *Pensando Psicología* 6(11).
- Piaget, J. (1969). *Psicología y Pedagogía*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Presidencia de la República de Colombia. (2013). Decreto 1965 de 2013 "por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar". Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf
- Quiroga, S. (1999). *Adolescencia: del goce orgánico al hallazgo de objeto*. Buenos Aires, Argentina: Editorial EUDEBA.

Diagnóstico e intervención organizacional enfocada en el clima laboral de los colaboradores de una empresa transportadora de pasajeros

Brian Javier Bastidas Narváez

María Fernanda Burbano Burbano

Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El objetivo del presente proyecto fue promover un adecuado bienestar laboral en el personal administrativo de una empresa transportadora en San Juan de Pasto. Para tal fin, el paradigma abordado fue el cuantitativo, de enfoque empírico-analítico, diseño transversal y tipo descriptivo; la población estuvo constituida por 41 colaboradores de la parte administrativa de la organización; la técnica utilizada para determinar el diagnóstico del clima laboral fue la adaptación y aplicación de un instrumento de recolección de información publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Los resultados permitieron determinar una percepción mayormente favorable por parte de los participantes: el 6 %, 14 %, 43 % y 37 % percibió el clima laboral como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, respectivamente, lo cual permite concluir que la mayoría de las dependencias percibe el clima laboral como favorable, es decir, satisfactorio; las personas vinculadas a la empresa entre tres meses y un año, aprecian el clima laboral mayormente satisfactorio que colaboradores con antigüedad; de igual manera, el género femenino visualiza un ambiente laboral más favorable que el género masculino.

Palabras clave: clima laboral, percepción, personal administrativo.

Introducción

El presente proyecto estuvo centrado en el acompañamiento psicológico que se llevó a cabo con el personal administrativo de la empresa Transportadora de Ipiales S.A., como parte del proceso de práctica formativa que permitió generar un apoyo y seguimiento pertinente a colaboradores que desempeñen funciones en cargos administrativos, con base en la sensibilización, comprensión y asimilación de la importancia del clima laboral dentro de la organización.

Las estrategias estuvieron encaminadas a responsabilizar y generar bienestar psicológico que brinde pautas de aceptación, trabajo en equipo, toma de decisiones, eficiencia en el trabajo y mejoramiento de las relaciones interpersonales, dado que esto generó mayor cohesión. De igual manera, se optó por abordar un proceso adecuado respecto a situaciones personales que influyan en la ejecución y resultados frente al abordaje del clima laboral y su componente psicológico o emocional, que contribuya positiva o negativamente a la ejecución de actividades.

El trabajo permitió evidenciar que Transipiales se caracteriza por ser una empresa familiar y regional, identificada por tener una estructura, lineamientos y cultura organizacional muy definida. En este sentido, fue importante resaltar el compromiso de los funcionarios de la entidad prestadora de servicio ante los beneficios y la importancia del clima laboral tanto a su interior, como en el de cualquier otra organización.

En lo que concierne al acompañamiento psicológico, se ofreció una sensibilización y explicación de los procesos a llevar a cabo, se realizó una breve explicación del diagnóstico obtenido y los temas tratados en lo que respecta al clima laboral, su definición, importancia y beneficios tanto personales como grupales, con base en la productividad y calidad de los procesos que se ejecuta en la empresa.

Metodología

Para realizar este proyecto se determinó un paradigma cuantitativo que ofreció la posibilidad de generalizar los resultados de una manera más amplia, otorgó control sobre los fenómenos, estableció un punto de vista de conteo y sus magnitudes, y brindó una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de los mismos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Se determinó un enfoque empírico-analítico que se sustenta en la observación y la experimentación, en donde las teorías generadas dieron razón de conexiones hipotético-deductivas de enunciados que permitieron la presunción de hipótesis legales con contenido. Además, porque el proyecto se basó preferiblemente en observaciones y experimentación (Parra, 2005), fue abordado desde el ámbito descriptivo, puesto que se especificó las propiedades, características y/o los perfiles de la población determinada, las cuales fueron sometidas a un análisis. Se pretendió desde un determinado momento, medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, describiendo y detallando cómo son y cómo se manifiestan (Hernández et al., 2003).

El diseño fue transversal porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único, como una fotografía de algo que sucedió; además, se abarcó un grupo de personas y una situación en común, pero la recolección de los datos sucedió en un momento único; se trabajó con las personas en una sola y única

vez; las variables fueron descritas, y su incidencia fue analizada con relación a un momento dado (Hernández et al., 2003).

Población y Muestra. La población estuvo constituida por 41 colaboradores que desempeñan cargos administrativos en la empresa Transportadores de Ipiales S.A., cuya sede principal se encuentra en la ciudad de San Juan de Pasto. Para seleccionar la muestra se tuvo en cuenta un muestreo de tipo no probabilístico, a conveniencia, puesto que la elección de los elementos no dependió de una probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del proyecto; es decir, con las personas que se encuentran vinculadas con la organización, ocupando cargos administrativos. Por lo anterior, el procedimiento no fue mecánico ni basado en fórmulas de probabilidad, porque dependió del proceso de toma de decisiones de los autores (Hernández et al., 2003).

Criterios de Inclusión. a) Personas que desempeñen cargos administrativos en la organización de transporte de carga y pasajeros en San Juan de Pasto. b) Aceptación voluntaria para participar en el estudio. c) Que el participante lleve vinculado a la organización tres meses o más.

Criterios de Exclusión. a) Personas que no desempeñen cargos administrativos en la Empresa. b) Personas que no acepten participar voluntariamente en el estudio. c) Personas que no estén vinculadas a la organización por tres meses o más tiempo.

Técnicas e Instrumentos. El instrumento que se utilizó para la recolección de información fue tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública y adaptado del documento “La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión” (2004).

Instrumento para medir el clima laboral. Fue adaptado según el documento del Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta la cultura organizacional en cuanto a las expresiones; es decir, las afirmaciones del instrumento contienen palabras y frases acordes con el lenguaje y los procesos que se lleva a cabo dentro de la organización. Cabe resaltar que la adaptación se hizo siguiendo la metodología propuesta por Likert, apropiada para la medición de actitudes frente a los fenómenos sociales que se estudia; además, la escala Likert es un conjunto de afirmaciones que se formula a las personas que responden a un cuestionario dado para que expresen su grado de acuerdo o desacuerdo (aprobación o desaprobación) frente a dichas afirmaciones.

En primera instancia, los 51 ítems que contiene el instrumento fueron clasificados en 7 dimensiones:

- Orientación Organizacional, del ítem 1 al 9.
- Administración del Talento Humano, del 10 al 15.
- Estilo de Dirección, del 16 al 25.
- Comunicación e Integración, del 26 al 31.
- Trabajo en Equipo, del 32 al 36.
- Capacidad Profesional, del 37 al 44.
- Medio Ambiente y Físico del 45 al 51.

Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 15 colaboradores, con el fin de identificar observaciones y sugerencias en cuanto al lenguaje que llevaría el instrumento, por lo tanto, se determinó los ítems y así se llevó a cabo la aplicación.

Resultados

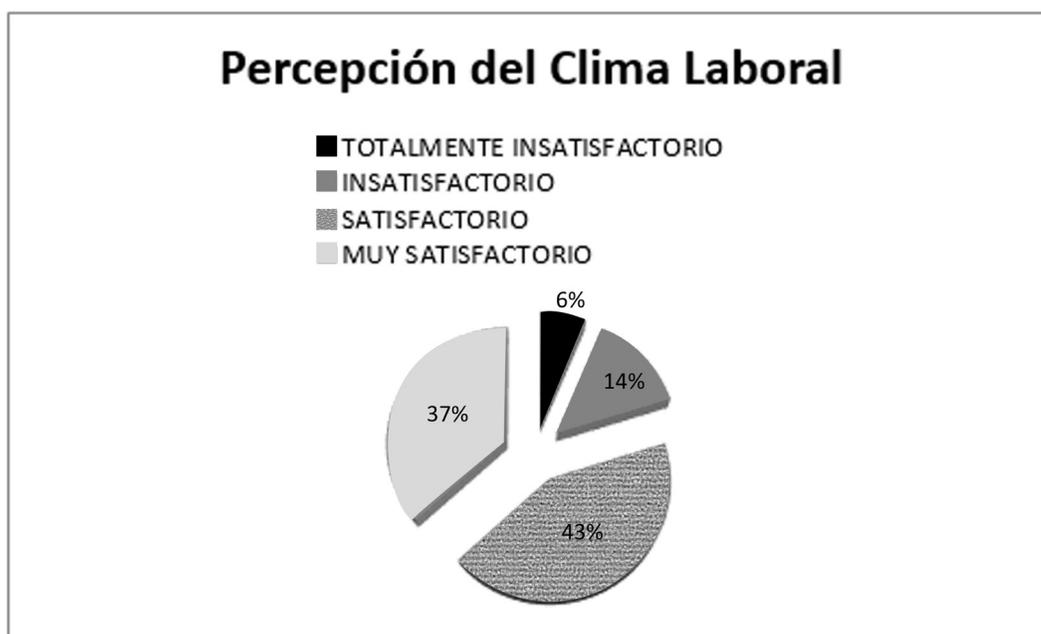


Figura 1. Percepción del Clima Laboral en Transipiales S.A.

El clima laboral es el resultado de percepciones, creencias, valores, comportamientos y relaciones de los colaboradores; además define las propiedades estructurales y las características de los individuos de la organización (Méndez, 2006). En este sentido, de los 41 colaboradores de Transportadores de Ipiales S.A. sede principal en San Juan de Pasto, el 20 % percibe el clima laboral como desfavorable; es decir, que tienen tendencia a generar estrés, angustia, depresión y otros factores de riesgo que con el transcurso del tiempo pueden afectar el bienestar tanto físico como psicológico de los participantes. Es importante resaltar que si una organización presenta un clima laboral negativo, se puede ver afectada en la parte económica porque el mal estado físico y emocional de los empleados repercute directamente en su eficiencia y productividad.

Por otra parte, el 80 % de los participantes tiene una percepción favorable hacia el ambiente de trabajo, y refieren sentirse satisfechos con la orientación organizacional, la administración del talento humano, el estilo de dirección, la comunicación e

integración, el trabajo en grupo, la capacidad profesional y el medio ambiente físico de la Empresa. Además, este porcentaje de trabajadores es menos propenso a presentar cualquier tipo de riesgo psicosocial; son personas con mayor productividad laboral para la organización y se caracterizan por no afectar negativamente las relaciones entre compañeros, aparte de no presentar dificultades para adaptarse al medio externo.

Igualmente, se identificó que el 6 % de los participantes refiere tener una percepción totalmente insatisfactoria del clima laboral; el 14 % la califica como insatisfactoria; el 43 % satisfactoria, y el 37 % muy satisfactoria. Por lo anterior, la moda en la percepción del clima laboral fue favorable, lo que equivale a decir que el personal administrativo de Transportadores de Ipiales S.A. sede principal en San Juan de Pasto, percibe como satisfactorio el clima laboral, con mayor frecuencia.

A continuación se presenta los resultados obtenidos de las siete dimensiones que conforman el clima laboral:



Figura 2. Percepción de la orientación organizacional.

Aquí se encontró que el 17 % de los participantes percibe la orientación organizacional como desfavorable; en otras palabras, desconocen o tienen dudas frente a la misión, visión, objetivos, estrategias, valores y políticas de Transportadores de Ipiales S.A. De igual manera, reflejan falencias en cuanto al conocimiento de los procesos y el desarrollo de la planeación de la organización. Por otra parte, el 83 % del personal administrativo restante percibe esta dimensión como favorable, por lo tanto, tienen

conocimiento de la plataforma estratégica de la Empresa y se sienten conformes con los recursos que les brinda para la ejecución de sus labores.

Adicionalmente, se puede decir que la mayoría del personal administrativo percibe la orientación organizacional como favorable, por lo tanto, el 4,88 %, el 11,92 %, el 41,73 % y el 41,46 % percibe esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, respectivamente.

Administración del Talento Humano

TOTALMENTE INSATISFACTORIO
 INSATISFACTORIO
 SATISFACTORIO
 MUY SATISFACTORIO

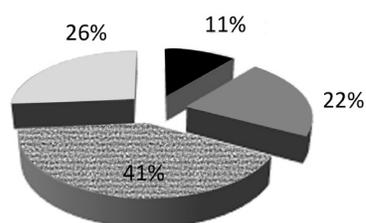


Figura 3. Percepción de la administración del talento humano.

La administración del talento humano hace alusión a la percepción que tiene el personal administrativo en cuanto a los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de los funcionarios en sus respectivos cargos, su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional. En este sentido, el 33 % de los participantes se caracteriza por percibir esta dimensión de manera desfavorable; por lo tanto, el 11 % y el 22 % refieren una percepción totalmente insatisfactoria e insatisfactoria, respectivamente. Por otra parte, el 67 % del personal administrativo refleja una percepción

favorable, lo cual quiere decir que visualizan la administración del talento humano como satisfactoria y muy satisfactoria, con un 41 % y 26 %, correspondientemente.

También se identificó que la mayoría de los participantes percibe la administración del talento humano como favorable, pero con tendencia a ser desfavorable, lo cual indica que el 11,02 %, 22,04 %, 40,82 % y 26,12 % de los administrativos percibe esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, recíprocamente.

Estilo de Dirección

TOTALMENTE INSATISFACTORIO
 INSATISFACTORIO
 SATISFACTORIO
 MUY SATISFACTORIO

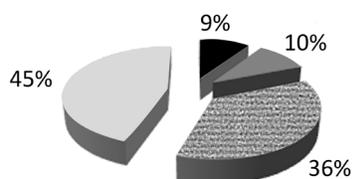


Figura 4. Percepción del estilo de dirección.

La Figura 4 permite deducir que el 19% del personal administrativo de la Empresa percibe esta dimensión como desfavorable, a diferencia del 81% restante que la percibe como favorable. Con base en esto y teniendo en cuenta la repetición en las respuestas, el 9,2%, 9,76%, 36,10% y 44,88% de los participantes, percibe

los conocimientos, las habilidades gerenciales, los rasgos y los métodos empleados por parte de los líderes para guiar la organización, como totalmente insatisfactorios, insatisfactorios, satisfactorios y muy satisfactorios, respectivamente.



Figura 5. Percepción de la comunicación e integración.

Aquí, el 74% y 26% del personal administrativo se caracteriza por percibir el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más compañeros como favorable y desfavorable, correspondientemente. En este sentido, el 6,10%, 19,5%, 43,09% y 31,30% de los participantes, percibe esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y

muy satisfactoria, respectivamente; es decir, que la mayoría de los colaboradores administrativos está de acuerdo con la comunicación oral y escrita que se lleva a cabo en Transportadores de Ipiales S.A.; además, se infiere que están satisfechos con la identificación y cohesión entre los miembros de la organización.

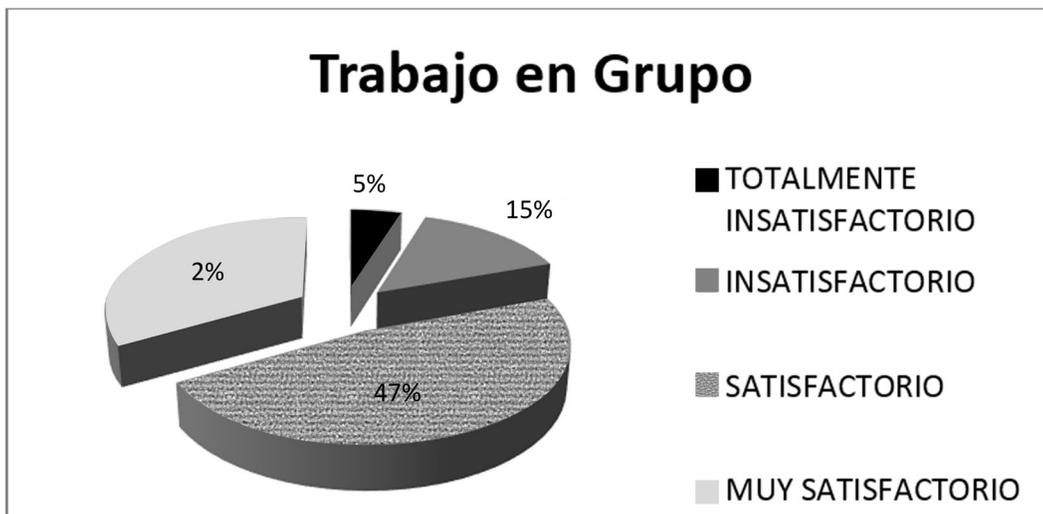


Figura 6. Percepción del trabajo en grupo.

El trabajo en grupo consiste en un determinado número de personas que operan de manera interdependiente y aportan habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables. En efecto, el 20% del personal administrativo de Transportadores de Ipiales S.A. sede principal en San Juan de

Pasto, refiere percibir esta dimensión como desfavorable, dato que difiere del 80% restante, cuya percepción fue favorable. De igual manera, del total de participantes el 4,88%, 14,63%, 47,32% y 33,17%, visualiza el trabajo en grupo como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, correspondientemente.



Figura 7. Percepción de la capacidad profesional.

De la Figura 7 se puede deducir que el 7 % de la población percibe la capacidad profesional como desfavorable; por otra parte, el 93 % refiere una percepción favorable respecto al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios que operan en la sede principal de Transportadores de Ipiales S.A. en San Juan de Pasto. Además, el 1,83 %, 5,18 %, 46,65 % y 46,34 % de los participantes percibe

esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, respectivamente. Con base en esto se infiere que la gran mayoría de la población tratada está cómoda con las habilidades y aptitudes del personal, ya que constituyen en forma integrada lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan.

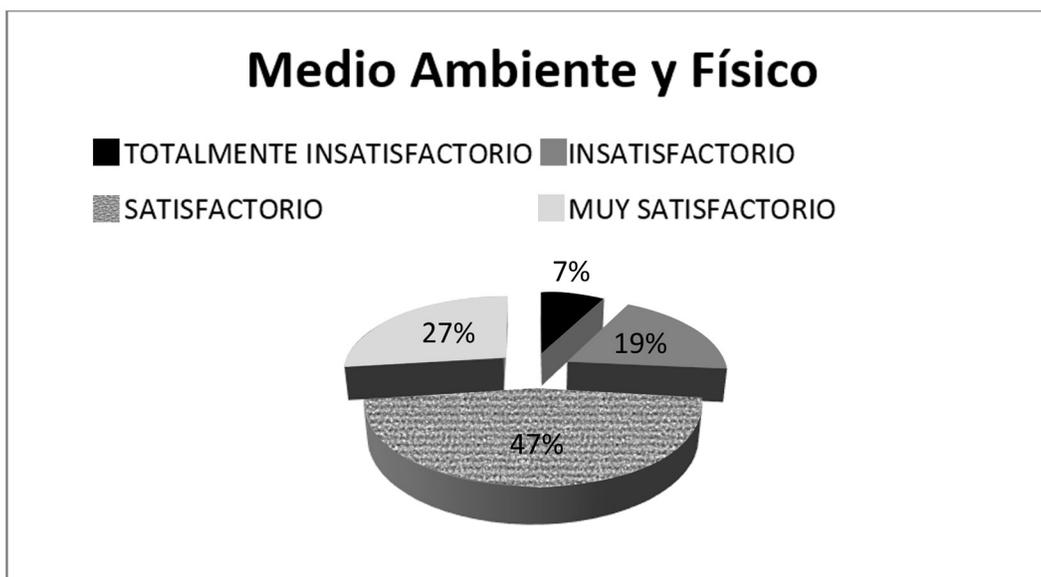


Figura 8. Percepción del medio ambiente y físico.

El medio ambiente y el espacio físico son las condiciones físicas que rodean al trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad y mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo. Por lo anterior, el 26 % y el 74 % de los colaboradores perciben esta dimensión como desfavorable y favorable, respectivamente. Además, es importante mencionar que el 7,67 %, 18,82 %, 46,69 % y 26,83

% de los participantes, se caracteriza por percibir el medio ambiente y físico como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, correspondientemente.

En contraste con lo anterior, a continuación se muestra datos referentes a la percepción del clima laboral según el tiempo que llevan los colaboradores vinculados a Transportadores de Ipiales S.A.:

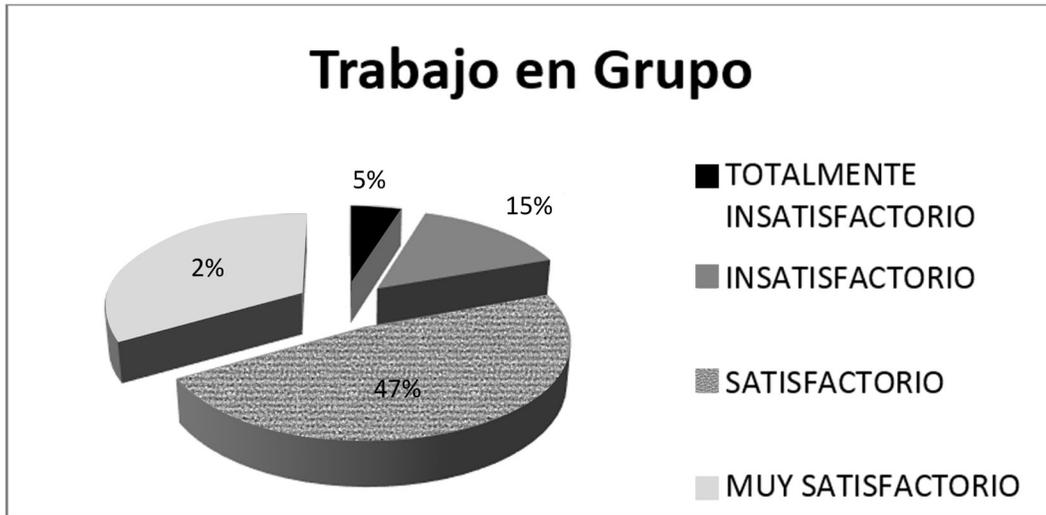


Figura 9. Percepción del clima laboral según los administrativos vinculados de 3 meses a 1 año

La Figura 9 indica que el personal que está vinculado a Transipiales S.A. entre el periodo comprendido entre tres meses y un año, percibe el clima laboral como desfavorable en el 12% de los participantes, mientras que el 88% de los mismos lo

conciben como favorable. Es importante resaltar que, del total de la población tratada, el 4% visualiza el clima laboral como totalmente insatisfactorio, el 8% como insatisfactorio, el 38% como satisfactorio y el 50% como muy satisfactorio.

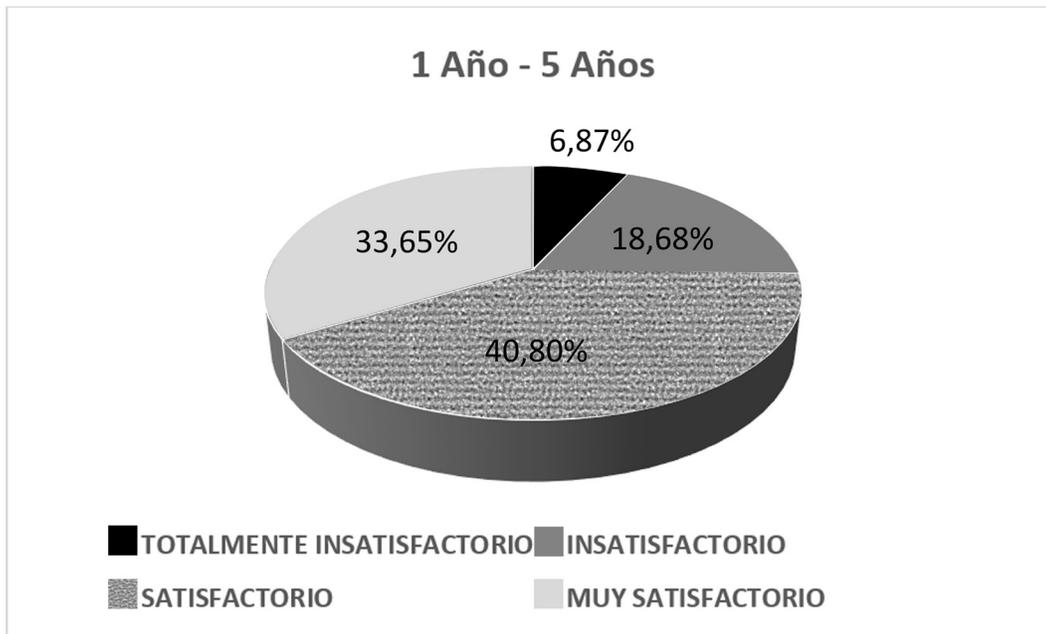


Figura 10. Percepción del clima laboral según los administrativos vinculados de 1 año a 5 años

En este punto, del personal administrativo vinculado a la organización entre uno y cinco años, el 25,55 % se identifica por tener una percepción desfavorable del clima laboral, a diferencia del 74,45 % restante, que lo percibe como favorable. Por lo

anterior se observa que el 6,87 %, 18,68 %, 33,65 % y 40,80 % de los vinculados aprecia el clima laboral como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, respectivamente.

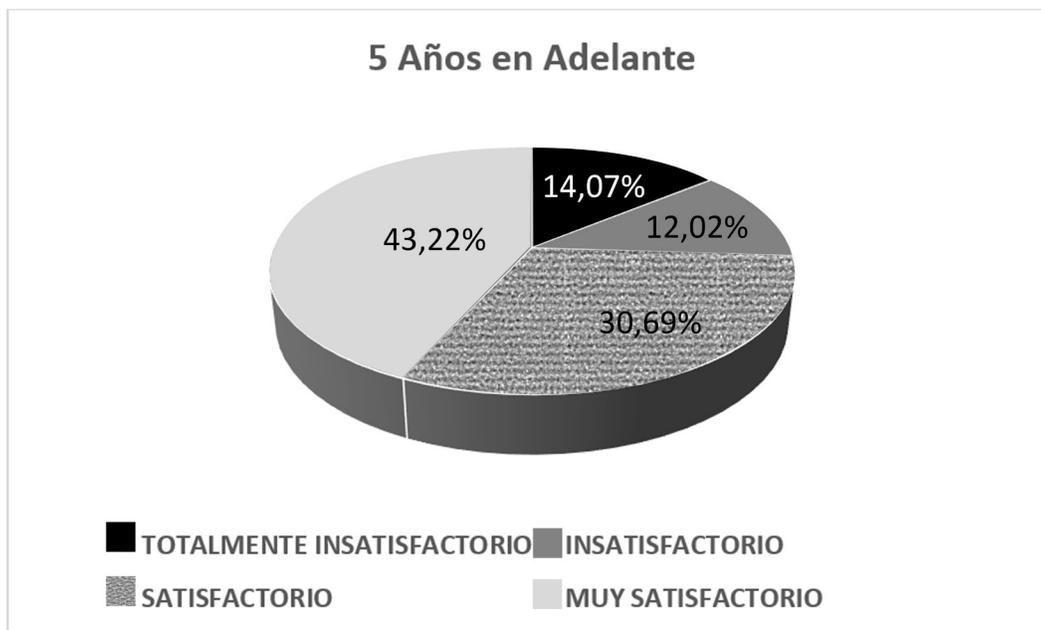


Figura 11. Percepción del clima laboral según los administrativos vinculados desde hace cinco años en adelante.

La Figura 11 muestra la percepción del clima laboral que reflejaron los participantes vinculados a la entidad por un periodo de cinco años en adelante; en este sentido, es necesario indicar que el 26,09 % de la población identifica el ambiente de trabajo como desfavorable, percepción que difiere del 73,91 %

que lo aprecian como favorable. Dicho esto, se determinó que el 14,07 % de los participantes aprecia el clima laboral como totalmente insatisfactorio, mientras que el 12,02 % lo visualiza como insatisfactorio; además, el 43,22 % y el 30,69 % perciben el clima laboral como muy satisfecho y satisfecho.

Tabla 1. Percepción del clima laboral según género

Percepción del clima laboral según género			
Masculino		Femenino	
Percepción	Porcentaje	Percepción	Porcentaje
Totalmente Insatisfactoria	7,92 %	Totalmente Insatisfactoria	8,25 %
Insatisfactoria	14,35 %	Insatisfactoria	14,30 %
Satisfactoria	40,74 %	Satisfactoria	40,59 %
Muy Satisfactoria	36,99 %	Muy Satisfactoria	36,85 %

Teniendo en cuenta la Tabla 1, la percepción del clima laboral por género expone una similitud notoria y proporcional entre hombres y mujeres; así por ejemplo, la apreciación totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, difiere tan solo en el 0,33 %, 0,05 %, 0,15 % y 0,14 %, entre el género masculino y el femenino. Adicionalmente, se destaca que la percepción favorable de clima laboral es mayor en mujeres que en hombres.

Conclusiones

La mayoría de las dependencias percibe el clima laboral como favorable; es decir, satisfactorio.

Las personas que llevan entre tres meses y un año vinculadas a la empresa, visualizan el clima laboral mayormente satisfactorio que los colaboradores con más antigüedad.

El género femenino percibe un ambiente laboral más favorable que el género masculino.

Referencias

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2004). La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/calidad_de_vida_laboral.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia: el Imcoc un método de análisis para su intervención. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Parra, M. (2005). *Fundamentos epistemológicos, metodológicos y teóricos que sustentan un modelo de investigación cualitativa en las ciencias sociales* (Tesis doctoral). Universidad de Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/parra_m/sources/parra_m.pdf

Proyecto de implementación del Centro de escucha: ¿Qué onda? ¡Un break!

Viviana Enríquez Delgado

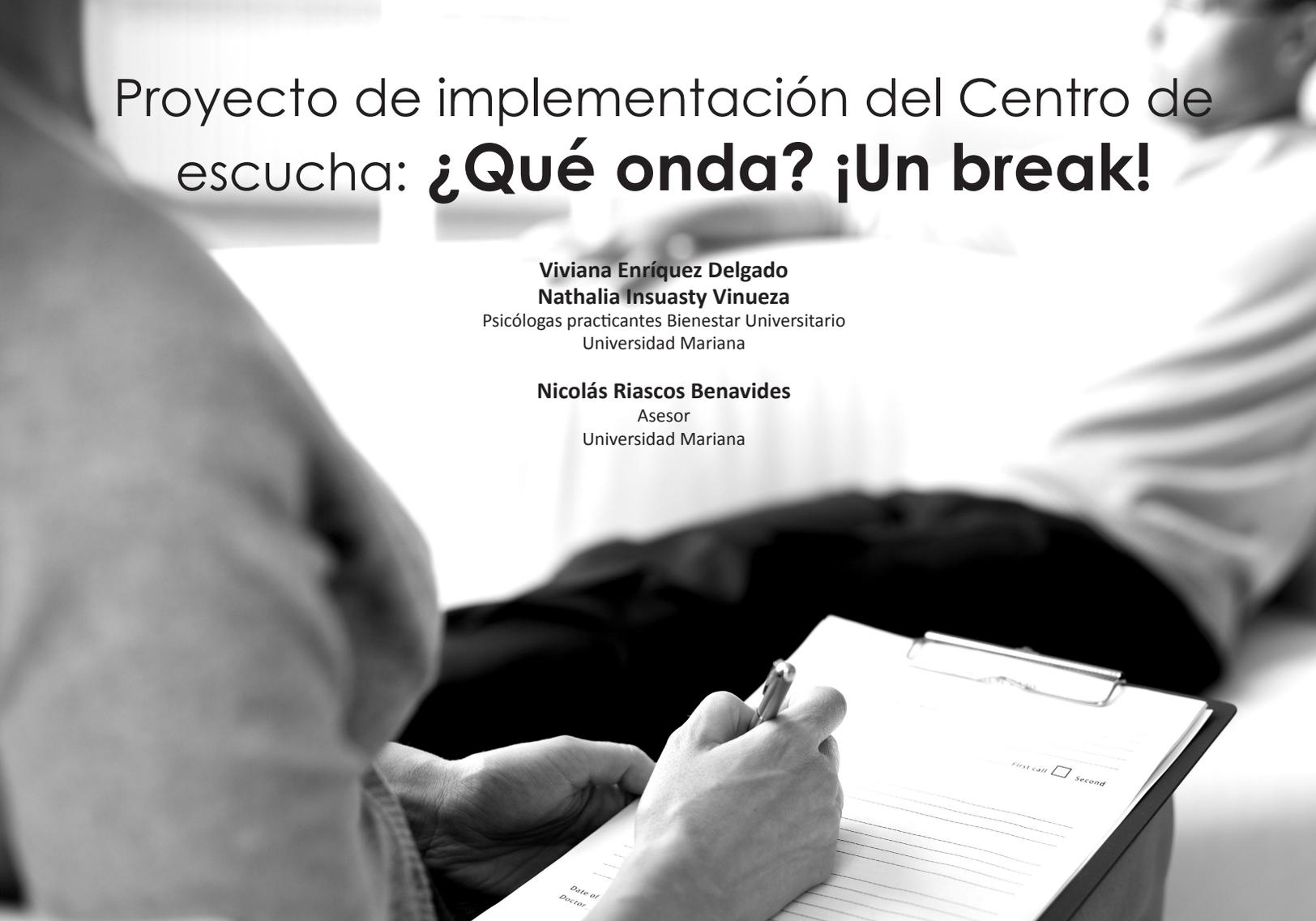
Nathalia Insuasty Vinuesa

Psicólogas practicantes Bienestar Universitario
Universidad Mariana

Nicolás Riascos Benavides

Asesor

Universidad Mariana



Fuente: flickr.

Resumen

A partir del diagnóstico de necesidades realizado en la Universidad Mariana, se pudo evidenciar la obligación de abarcar aquellas demandas o exigencias que no estaban siendo atendidas y que podían ser abordadas desde Bienestar Universitario; por ello, como respuesta a estos requerimientos, el objetivo del presente artículo, es evidenciar el proceso que se llevó a cabo para la restructuración e implementación de las Zonas de Orientación Universitaria (ZOU) como un Centro de escucha, teniendo en cuenta la importancia de este lugar dentro de la comunidad universitaria, puesto que brindar un servicio complementario a docentes, administrativos y estudiantes, ayudará a reducir los índices de malestar generados por diferentes factores.

Palabras claves: Bienestar Universitario, Centro de escucha, necesidades.

Introducción

Para la implementación del Centro de escucha se tuvo en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad de la Universidad

Mariana, institución privada y regida por principios católicos, en donde se realizó un diagnóstico situacional a partir de entrevistas semiestructuradas con un muestreo intencional de 300 estudiantes, por medio de la matriz DOFA. De igual forma, se aplicó cuestionarios a psicólogos de Bienestar Universitario, con lo cual se evidenció la importancia de atender demandas relacionadas con la adaptación en el contexto universitario, técnicas y hábitos de estudio, consumo de sustancias psicoactivas (SPA), diversidad sexual, enfoque de género (empoderamiento y violencia de género), y manejo de duelo, con el fin de brindar atención en crisis y atención primaria a funcionarios.

Se buscó dar a conocer los servicios que ofrece el Centro de escucha, y fue evidente que un 80% de la comunidad universitaria no identificaba las ZOU. La propuesta de restructuración generó impacto, ya que se abordó temas llamativos para los estudiantes, algunos de los cuales no habían sido tenidos en cuenta dentro de la universidad. Se llevó a cabo reuniones con la Red ZOU y se implementó la ruta integral para hombres y mujeres víctimas de maltrato.

Teniendo en cuenta estas necesidades observadas, surge una nueva propuesta para las ZOU, en cuanto a implementar un

Centro de escucha para los estudiantes, en el que encontrarán un ambiente de confianza y libertad a la hora de expresar sus inquietudes, incomodidades o inconformidades con uno o varios aspectos de su vida, y de esta manera recibir el apoyo y orientación psicológica necesarios, a través de seguimiento, grupos de apoyo terapéuticos, y la formación de redes que soporten su formación integral, entendiendo por centro de escucha, un servicio o proceso de bajo umbral de acceso para la escucha inmediata, orientación, acompañamiento y remisión, el cual tiene como objetivo, brindar respuesta a demandas y necesidades procedentes de los miembros del grupo de interés, y constituir la fase final de un proceso de prevención primaria.

Como aspectos importantes para su construcción, se encuentra la realización de acciones de prevención primaria y de enganche, la elaboración de un diagnóstico comunitario (SiDiEs), la construcción de una red de líderes de opinión, de un equipo de trabajo y una red operativa, de una red de recursos comunitarios e institucionales (Milanese, 2009).

Para el cumplimiento y realización de este proyecto se ha planteado un objetivo general: resignificar las zonas de orientación universitaria (ZOU) con el fin de constituir las como un Centro de Escucha para la comunidad universitaria. Los cuatro objetivos específicos hacen referencia a diseñar estrategias de enganche para lograr la aceptación y acogida del Centro por parte de la comunidad universitaria, brindar acompañamiento emocional y orientación psicológica, formular la ruta de atención integral para hombres y mujeres víctimas de violencia de género dentro de la Universidad Mariana, e implementar la ruta de atención integral para casos por consumo de SPA.

Metodología

Se realizó un diagnóstico situacional a partir de entrevistas semiestructuradas a estudiantes inscritos en los cursos de Desarrollo humano, vigentes para el semestre B de 2016, por lo cual se aplicó un muestreo intencional, dado que es una población de fácil acceso para la aplicación del instrumento, y que actualmente recibe una formación que enriquece su parte humana. De una muestra de 300 alumnos, el 87 % manifiesta que sí existe la necesidad de implementar un lugar de confianza dentro de la Universidad, en el que puedan ser escuchados, apoyados y orientados psicológicamente. Entre las razones expuestas, incluyen: sentir soledad, necesitar asesoramiento en la toma de decisiones, aprender a manejar las relaciones personales, recibir ayuda para adaptarse a la Universidad, especialmente a los estudiantes nuevos y a los que pertenecen a otros municipios.

Los cambios sufridos durante el desarrollo de la adolescencia pueden conllevar a numerosos desafíos, como la separación de la familia y de los amigos, y exigencias que requieren de mayor autonomía por parte del estudiante (Brooks y Dubois, 1995, citados por Soares, Guisande, Diniz y Almeida, 2006). Con estas situaciones, los alumnos pueden presentar problemas de adaptación al contexto universitario, lo que a su vez puede causar la deserción; por esto se tomó como referencia, el estudio de Argote

y Hernández (2013), quienes encontraron que, según estadísticas del Ministerio de Educación Nacional, de cada cien estudiantes que ingresan a una institución de educación superior, cerca de la mitad no logra culminar su ciclo académico y obtener la graduación.

También se hizo una revisión del Consolidado Psicológico A de 2016 y una entrevista dirigida a los psicólogos de Bienestar Universitario, observando la necesidad de hacer orientación en: Diversidad sexual y Enfoque de género, temas que no habían sido abordados desde ninguna dependencia de la Universidad, consumo de SPA, manejo de duelo, técnicas y hábitos de estudio y adaptación al contexto universitario.

Adaptación al contexto universitario

Se brindará asesoramiento a través de grupos de apoyo y acompañamiento individual a aquellos estudiantes que requieran y necesiten asistencia, que se encuentren en primeros semestres, que provengan de otros municipios o que estén presentando alguna dificultad o incomodidad para adaptarse al contexto universitario. El ingreso a la educación superior conlleva muchos desafíos que podrían hacer más difícil el proceso de adaptación. Dentro de las encuestas realizadas se encontró que ésta última es una de las causas más frecuentes por las que los estudiantes se sienten solos y se deprimen, así que se pretende generar para ellos una red de apoyo.

Técnicas y Hábitos de Estudio

Se dará atención a todo estudiante que presente dificultad para retener o procesar información, problemas de concentración, bajo rendimiento académico o ausencia de técnicas de estudio, ya que uno de los mayores desafíos que tienen los estudiantes de nivel superior es desarrollar adecuados hábitos de aprendizaje que les permitan alcanzar sus metas académicas y aprovechar al máximo las diferentes asignaturas del currículo universitario (Grados y Alfaro, 2013).

La deficiencia en los hábitos de estudio se debe a múltiples factores, entre los cuales se destaca el desconocimiento de dichos hábitos, la falta de motivación para mejorar la forma de estudiar, y una metodología educativa que incentiva la repetición y memorización de contenidos.

Consumo de SPA

Se brindará acompañamiento, ya sea individual (Aplicación del ASSIST¹) o grupal (Grupos de Apoyo) a estudiantes en situación de consumo que así lo requieran, siguiendo con la propuesta de ZOU en la que se identifica las Redes Sociales, Comunitarias, Institucionales y Operativas, en una construcción colectiva del conocimiento a partir del diagnóstico participativo de las herramientas propias del modelo Eco² (Implementación de la Estrategia ZOU, Grupo de Investigación Desarrollo Humano y Social, 2013-2014) teniendo en cuenta estudios recientes como el de Quiroz y Matabanchoy (2013) sobre el consumo de SPA en estudiantes de la Universidad Mariana y la Institución Educativa

¹ ASSIST. Prueba para detectar el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.

(IE) Cesmag, en San Juan de Pasto, en el cual se encontró que la droga más consumida es el alcohol, en un 89 % de la población estudiada, de la cual un 40 % pertenece a la IE Cesmag y el 49 % a la Universidad Mariana, seguido por el cigarrillo, con un 35 % de consumo en ambas universidades, marihuana 20 % para la IE Cesmag y 22 % para la Universidad Mariana; en cuanto a drogas ilegales como la cocaína, se presentó un 9.5 % para la IE Cesmag y un 13.5 % para la Universidad Mariana; en cuanto al éxtasis, los resultados evidenciaron un 5.5 % para la IE Cesmag y un 11.5 % para la Universidad Mariana; por esta razón, estos datos y percepciones dejan ver la magnitud de la problemática: el consumo de drogas ha cobrado la vida de miles de personas debido a las severas consecuencias para la salud física, mental, familiar y social de un individuo.

Diversidad sexual

Se encontró que dentro de la Universidad Mariana no existe una oficina o dependencia que trabaje la diversidad sexual, y por esto se contempla la necesidad de extender acompañamiento, individual o grupal, para personas que hagan parte de la comunidad LGBTI² al interior de la institución, dada la igualdad de derechos, muchas veces vulnerados para estas personas, ocasionando maltrato, rechazo o discriminación debido a su orientación sexual o identidad de género, pudiendo esto afectar tanto en su ámbito personal como académico. También es importante que en el contexto educativo se acepte la diversidad, para que los estudiantes que están en busca de su identidad o aquéllos que ya hicieron una elección, puedan sentirse valorados, respetados, con derecho a ser lo que decidan ser, y con la posibilidad de poner en palabras todo lo que les pasa. Como referencia se tomará la Política pública para la diversidad sexual y de género en el departamento de Nariño (2015), la cual se presenta como una oportunidad para avanzar en la construcción de una sociedad nariñense más incluyente y respetuosa de aquellas personas que por su orientación sexual o identidad de género diversa han estado excluidas de su ejercicio como ciudadanos y ciudadanas.

Enfoque de género

Al igual que con la diversidad sexual, se encontró ausencia de una oficina o dependencia que se enfoque en prestar atención a temas relacionados con el enfoque de género; por eso se contempló la necesidad de brindar acompañamiento, individual o grupal, en temas como el empoderamiento y atención y prevención de Violencias Basadas en Género (VBG), de modo tal que se brinde apoyo a los estudiantes que necesiten cerrar ciclos que puedan perjudicar su bienestar.

Manejo de duelo

Se brindará asesoramiento a través de grupos de apoyo y acompañamiento individual, con el fin de que las personas que se encuentren en situaciones de ruptura de relaciones amorosas, tengan el apoyo necesario y la orientación que requiera cada caso, para que puedan generar su propio bienestar; de esta manera se podrá evitar en un futuro, casos de depresión o estrés. Revisando

² Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales.

el Consolidado Psicológico A de 2016 sobre los motivos más frecuentes de consulta, se encontró un alto índice referente a los problemas con la pareja, en donde entran también rupturas, para las cuales también se lleva a cabo un asesoramiento en duelo.

Discusión

El Centro de escucha es un producto de intervención social y orientación psicológica, desde el enfoque clínico, que se está implementando en la Universidad Mariana, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de la comunidad; por ello es indispensable tener en cuenta las demandas y la capacidad de la Institución, para que se pueda abarcar a toda la población que lo requiera.

Dentro de las demandas de la comunidad, se vio la necesidad de implementar un sitio agradable y novedoso, que permita a los estudiantes la posibilidad de expresar sus dudas, temores y sentimientos, sin miedo a ser juzgados, razón por la cual se propuso reestructurar las ZOU, al ver que estaban dejando de lado muchos de los factores de riesgo que pueden desencadenar un posible consumo. Y a pesar de que la esencia de éstas se centra en la mitigación y reducción de daños desencadenados por el consumo, en el estudio se evidenció que con la creación del Centro de Escucha se puede dar un toque juvenil y más llamativo, al abarcar temas que se relacionan con las problemáticas comunes de la adolescencia, y la idea resultó de gran acogida e impacto dentro de la comunidad universitaria.

Para dar cumplimiento a la implementación de este proyecto se planteó unos objetivos, los cuales fueron llevados a cabo con éxito; en primer lugar se realizó campañas de expectativa con el fin de generar incertidumbre en los estudiantes y dar a conocer el sitio, debido a que una de las mayores problemáticas que se observó, fue que los estudiantes no conocían el servicio que las ZOU les prestaba dentro la universidad. Esto sucede por el hecho de que la información se pierde con el constante cambio de población; por lo tanto, se requiere que las campañas sean desarrolladas frecuentemente a lo largo del semestre, y así los estudiantes que ingresan a la universidad puedan estar enterados constantemente de estos servicios. De igual manera, se realizó una campaña de lanzamiento que tuvo lugar durante una semana dentro de la universidad, con invitados especiales, en donde se evidenció el impacto de los temas tratados en el Centro de escucha, y también se brindó información en cuanto a las demandas que cubre.

Respecto a la atención que se brinda en el Centro, se puede hablar de asesoría y orientación psicológica de enfoque clínico, de manera individual o grupal, dependiendo y teniendo en cuenta las necesidades del paciente. Con relación a este objetivo, también se puede decir que se alcanzó las metas planteadas en las dos modalidades: individual y grupal.

El Centro obtiene remisiones por parte de los psicólogos de Bienestar universitario, de quienes se recibe el mayor flujo de casos; la novedad de este espacio es que no se tiene un límite

específico de citas, y no es un requisito tener remisión previa para ser atendido; si el paciente requiere ser escuchado, simplemente solicita el servicio o es atendido de inmediato.

Dentro de la Universidad Mariana encontramos rutas de atención integral para los estudiantes; sin embargo, para este proyecto se vio la necesidad de implementar rutas específicas en cuanto al consumo de SPA y VBG, dado que se evidenció que muchos de los funcionarios, estudiantes y personal de las dependencias encargadas de brindar los respectivos servicios en caso de ser requeridos, no tienen el suficiente conocimiento, o no está clara la forma adecuada de guiar un caso, como tampoco los programas, quienes desconocen estas rutas específicas y que son de gran ayuda en el momento de agilizar procesos de atención, principalmente a estudiantes.

Por último, después de realizar la implementación del Centro de escucha con funciones específicas para las practicantes y diseñar las rutas para casos específicos, se espera que se haga uso de ellas y se dé a conocer a toda la comunidad universitaria.

Conclusiones

La reestructuración de las ZOU dentro de la Universidad Mariana fue importante, porque permitió abarcar factores de riesgo para la comunidad estudiantil, por lo cual se ha reducido los índices de malestar.

Los objetivos planteados en el proyecto fueron cumplidos a cabalidad y con éxito, dejando una grata experiencia en la formación personal de las practicantes.

Se logró desarrollar y fortalecer el estilo terapéutico, las capacidades de cada practicante y las técnicas trabajadas en consulta por cada una de ellas.

La creación de un espacio donde los estudiantes se sientan en confianza y puedan expresarse sin temor a ser juzgados, fue de gran acogida, ya que por medio de éste se logró brindar acompañamiento y orientación en los procesos que demanda la comunidad universitaria.

Fueron establecidas dos rutas de atención integral en casos de consumo de SPA y VBG, las cuales son de suma importancia para realizar una gestión adecuada en caso de que se requiera.

El aporte que se hizo por parte de este proyecto a la comunidad universitaria fue muy significativo, ya que se pasó de la atención de 18 estudiantes en aplicación de Assist en un año, a la atención y seguimiento de 65 estudiantes en el mismo periodo.

Finalmente, cabe mencionar que gracias a la revisión documental, aplicación de entrevistas y la participación tanto de estudiantes como de los psicólogos de Bienestar Universitario, se logró el desarrollo de este proyecto para la implementación del Centro de escucha ¡Qué Onda! ¿Un Break?

Recomendaciones

Hacer campañas de enganche permanentes, con el fin de mantener informada a la población sobre los servicios que presta el Centro de escucha, y que tanto estudiantes como funcionarios de la Universidad conozcan los protocolos a seguir en caso de atención, cuando así se requiera.

Que los futuros practicantes de Psicología sigan brindando de forma dinámica la atención, orientación y escucha activa que caracteriza al Centro.

Socializar y divulgar las rutas de atención, con el fin de darlas a conocer a toda la comunidad universitaria, y empezar a hacer un uso efectivo de éstas.

A los futuros practicantes, continuar con el proceso de los grupos de apoyo, uno de los puntos fuertes del Centro de escucha, que requiere buenas estrategias de promoción.

Mayor compromiso por parte de los psicólogos de Bienestar Universitario en el trabajo y apoyo clínico con los estudiantes practicantes, para mejorar los procesos mancomunados y articulados de casos clínicos.

Referencias

- Argote, I. y Hernández, P. (2013). Construcción de Modelos Matemáticos para determinar el Nivel de Deserción en los Programas de Pregrado de la Universidad Mariana. Recuperado de http://www.colombiaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-345074_recurso_1.pdf
- Grados, J. y Alfaro, R. (2013). Hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes del 1º año de Psicología de la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. *Revista Científica Ciencias de la Salud* 6(2).
- Milanese, E. (2009). *Tratamiento Comunitario de las Adicciones y de las Consecuencias de la Exclusión Grave. Manual de Trabajo para el Operador*. México: Editorial Plaza y Valdés.
- Política Pública para la diversidad sexual y de género en el departamento de Nariño. (2015). Gobernación de Nariño. Caribe Afirmativo. Recuperado de <http://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2016/01/POL%C3%8DTICA-P%C3%9ABLICA-NARI%C3%91O.pdf>
- Quiroz, S. y Matabanchoy, S. (2013). Consumo de Sustancias Psicoactivas en estudiantes de la Universidad Mariana y la Institución Universitaria Centro de Estudios Superiores María Goretti. *Revista Unimar* (61). San Juan de Pasto.
- Soares, A., Guisande, M., Diniz, A. y Almeida, L. (2006). Construcción y validación de un modelo multidimensional de ajuste de los jóvenes al contexto universitario. *Psicothema* 18(2), 249-255.

Importancia de un programa de fortalezas para el incremento del bienestar en un grupo de colaboradores de la empresa La Cali

Diana Lucía Chaves Melo

Psicóloga Practicante, Empresa La Cali Vargas & Cía. S. en C.
Universidad Mariana

Resumen

En el presente artículo se encuentra información sobre la importancia de la implementación de un programa de fortalezas para el incremento de bienestar en un grupo de colaboradores de la empresa La Cali. Se explora la teoría de los temas que influyen en el programa, como: psicología positiva, bienestar, fortalezas y bienestar laboral, gracias a los aportes teóricos de diferentes autores, entre los cuales se destacan: Martin Seligman (2002), Sonja Lyubomirsky (2006) y Mihaly Csíkszentmihályi (2014). Dicha exploración teórica es comparada con las actividades llevadas a cabo dentro del programa y sus resultados finales. Como método se utiliza la revisión bibliográfica de fuentes importantes y autores representativos del tema de felicidad o bienestar subjetivo, y los resultados obtenidos a partir del proyecto enfocado en la implementación del programa de fortalezas.

Como resultados, se obtuvo un impacto positivo en el programa destinado al incremento de los niveles de bienestar subjetivo en un grupo de colaboradores, lográndose el cumplimiento del objetivo y demostrando por tal, su importancia.

Palabras clave: Psicología Positiva, Bienestar y Bienestar Laboral.

Introducción

El presente artículo parte de la Psicología positiva, pues se basa en el tema de la felicidad, concepto que ha sido acogido e investigado por diversos autores, entre ellos, como el más representativo, Seligman (2002), quien describe cómo se puede cambiar el concepto de felicidad por el de bienestar subjetivo, puesto que los seres humanos frecuentemente buscan encontrar su bienestar. Así y de manera empírica, diferentes personajes investigan y realizan experimentos donde logran comprobar que cosas sencillas, causan mayores grados de bienestar en las personas; que lo que se creía como 'máximo', era lo que realmente desarrollaba la felicidad; por ejemplo, Emmons y McCullough (2003) llevaron a cabo una serie de experimentos en los que pidieron a un grupo de personas que escribieran cada día al menos cinco cosas, de mayor o menor importancia, por las que se sintieran agradecidas, y resultó que dedicar uno o dos minutos diarios a expresar la gratitud que una persona siente por los hechos de su vida, puede tener notables consecuencias. Los participantes que expresaron su gratitud por esas cosas, no solo desarrollaron una mayor capacidad para apreciar su propia vida, en general, sino que experimentaron niveles más elevados de bienestar personal y emociones positivas: se sentían más felices y eran más asertivos, enérgicos y optimistas.

Para dar complemento a la teoría, Seligman (2002) habla de los cinco elementos (PERMA) básicos para alcanzar el bienestar:

- *Positive Emotions* (emociones positivas).
- *Engagement* (compromiso con lo que uno hace).
- *Relationships* (relaciones).
- *Meaning* (significado de la vida).
- *Accomplishment* (autorrealización).

Posteriormente desprende de allí el tema de las 24 fortalezas del carácter, agrupadas en seis virtudes universales.

Por lo anterior, se pensó en la importancia de implementar en un grupo de colaboradores en una empresa de la ciudad de Pasto, un programa de fortalezas para el incremento del bienestar, para lo cual se invitó a 24 participantes a quienes se les aplicó inicialmente un test con el cual se identificaría su nivel de bienestar subjetivo actual, y que los resultados de esta primera aplicación pudieran ser comparados con un pos-test a la implementación de las actividades de dicho programa.

Como resultado se tuvo que, efectivamente, sus niveles de bienestar subjetivos aumentaron, pues en la aplicación inicial el promedio fue de 5.1, puntaje que se encontraba por encima del promedio estándar; es decir, que los participantes experimentaban grados de felicidad y en el pos-test dicho nivel aumentó a 5.78, lo cual significa que percibieron mayores grados de bienestar.

Método

Se utilizó la revisión bibliográfica de fuentes importantes, de donde se extrajo valiosos aportes respecto a los temas objeto de estudio. Entre éstas están: Psicodoc, Scielo, Dialnet, así como, el aporte clave de autores como Seligman (2002), Lyubomirsky (2006) y Park, Peterson y Sun (2013). Se tuvo en cuenta el proceso y los resultados obtenidos en el proyecto de práctica profesional desde el área de psicología, llevado a cabo en la empresa La Cali, donde se trabajó actividades que apuntaran al bienestar laboral y personal de los trabajadores.

Contextualización

La Cali Vargas y Cía. S. en C. es una empresa comercial con 52 años de experiencia en el mercado, reconocida por su amplia variedad de productos en las líneas especializadas de papelería, juguetería, deportes, hogar y navidad, y sus secciones complementarias. En ella se cree en la importancia del autoservicio, priorizando

siempre y ofreciendo productos de alta calidad, formando un concepto de innovación y buen servicio al cliente, con un claro compromiso con el crecimiento y desarrollo como empresa. Tiene como objetivo principal, generar y mantener el trabajo de sus colaboradores de manera autogestionaria, con liderazgo, responsabilidad y compromiso, siguiendo los parámetros del trabajo legal a través de la presentación de servicios en venta.

Sus valores institucionales están centrados en la responsabilidad social, que conlleva contribuir con el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, sus familias y la comunidad en general. La Cali es una empresa que trabaja comprometida con el bienestar de sus clientes, socios y colaboradores, mediante el crecimiento integral y recíproco entre ellos y la empresa. La calidad es el componente principal de la marca, siendo fuente de su reputación como organización, fortaleciendo procesos y procedimientos con los que se lleva a cabo la atención y la experiencia en los productos. La innovación en La Cali se da al implementar las nuevas tecnologías y la creatividad, para brindar a los clientes la excelencia en sus productos y servicios.

En cuanto a su población, la empresa cuenta con 120 personas distribuidas en las distintas sucursales y áreas: Gerencia, Gestión de Talento Humano, Contabilidad y finanzas, Gestión Comercial, Ventas, Personal de Seguridad, Servicios generales y Bodega.

Marco Teórico

Psicología positiva y bienestar

Para el desarrollo del presente tema fue importante acudir a la teoría y aportes de Seligman (2002) y su propuesta en psicología positiva de los conceptos de bienestar y fortalezas.

La psicología ha estado centrada exclusivamente en el sufrimiento humano, en los aspectos negativos o patológicos del ser humano, en reparar el daño, dentro de un modelo médico del funcionamiento humano, sobre todo después de la segunda Guerra Mundial; la psicología positiva por su parte, pretende erigirse bajo un nuevo enfoque. Más de 30 años después, Wilson (1967, citado por Diener, Suh, Luca y Smith, 1999) recoge este sentimiento, aclarando que solo varios intentos de postulados teóricos se han propuesto explicar las diferencias individuales. Estos postulados eran:

1. La rápida cobertura de las necesidades provoca bienestar, mientras que la persistencia de esas necesidades sin cubrir, provoca la infelicidad.
2. El grado de realización personal requerido para producir satisfacción depende del grado de adaptación y de las aspiraciones personales, que está influenciado por experiencias pasadas, comparaciones con otros, valores personales y otros factores. (p. 300).

Examinando las correlaciones que provocan ese bienestar reconocido, Wilson (1967, citado por Diener, et al., 1999), esperaba identificar qué necesidades eran de vital importancia, aunque cuando hizo este repaso, muy pocos estudios habían contrastado el segundo de sus postulados. En los experimentos que llevaron a cabo Emmons y McCullough (2003) para que un grupo de personas escribiera cada día al menos cinco cosas, de

mayor o menor importancia, por las que se sintieran agradecidas,

...las respuestas fueron de lo más variadas, e incluyeron desde los padres de los participantes hasta la música de los Rolling Stones; desde el hecho de despertar cada mañana hasta la existencia de Dios. [Concluyeron que al] dedicar uno o dos minutos diarios a expresar la gratitud que una persona siente por los hechos de su vida, puede tener notables consecuencias. En comparación con el grupo de control, los participantes que expresaron su gratitud por esas cosas no solo desarrollaron una mayor capacidad para apreciar su propia vida, en general, sino que experimentaron niveles más elevados de bienestar personal y emociones positivas: se sentían más felices y eran más asertivos, enérgicos y optimistas; también se mostraron más generosos y dispuestos a ayudar a otros; dormían mejor, sentían ganas de hacer más ejercicio y tuvieron menos síntomas de enfermedades.

Una vez se establece el hábito de manifestar gratitud, ya no hace falta que pase nada especial para sentirnos felices. Nos hacemos más conscientes de las cosas buenas que nos suceden durante el día y cada vez nos vamos acordando de ir poniéndolas en la lista. (Ben-Shahar, párrs. 4-5, 2011).

En general, todos nos sentimos demasiado ocupados con la cantidad de cosas que tenemos que hacer cada día, y que son cada vez más. Como consecuencia, no logramos disfrutar de todo el bienestar potencial que nos rodea, ya se trate de lo que hacemos en clase, en el trabajo, al oír música o mirar el paisaje, al estar con nuestra pareja o nuestros hijos. (Ben-Shahar, párr. 7, 2011).

De acuerdo con Loehr y Schwartz “El establecimiento de un ritual exige comportamientos muy concretos que deben realizarse en momentos muy específicos y motivados por valores muy profundos del sujeto”. En el caso de los atletas, estar en una posición de élite es un valor muy apreciado, lo que les lleva a elaborar rituales relacionados con su entrenamiento; la mayoría de las personas valoran altamente la limpieza, por lo que establecen rituales como el de cepillarse los dientes. (Ben-Shahar, párr. 12, 2011).

Según Ortiz, Gancedo y Reyna (2013):

...en términos generales, el interés por el estudio de la felicidad subjetiva radica en que los seres humanos buscan encontrar el bienestar”. De forma más específica, la importancia del constructo bienestar subjetivo está en íntima relación con lo planteado por Lyubomirsky y Lepper (1999), quienes remarcan que durante años los estudios se han centrado primordialmente en comprender cómo ciertas variables objetivas influyen en el bienestar, sin poder identificar variables con altas correlaciones. Por ejemplo, algunos trabajos revelan que eventos considerados como “extremos”, como ganar la lotería, tienen efectos sorprendentemente bajos en referencia al bienestar subjetivo (Brickman, Coates & Janoff-Bulman, 1978; Diener, Horowitz & Emmons, 1985; citados en Lyubomirsky & Ross, 1999). Así, los investigadores han podido comprender que hay ciertas personas que se consideran felices a pesar de vivir una situación trágica o tener poca suerte en el amor o la salud, mientras que otros se perciben infelices a pesar de poseer todas las ventajas y comodidades en la vida. (p. 46).

Para Csíkszentmihályi (2005) estar y sentirse bien con la vida es un estado psíquico y por lo tanto subjetivo relacionado con la felicidad, la cual se define de dos maneras distintas según sea la dimensión temporal en que tiende a contextualizarse. Por ejemplo, en el plano sincrónico se habla de bienestar como un estado temporal variable en la misma persona según determinadas condiciones psíquicas o externas. Y en el plano diacrónico, se ve el bienestar como un rasgo que puede variar de un individuo a otro.

Por su parte Fierro (2000) asocia el bienestar psicológico con el potencial o la posibilidad activa de “bien-estar” y “bien-ser” entendida como una disposición a cuidar la propia salud mental, de modo que la persona responsablemente puede crear vivencias positivas o experiencias de vida feliz estando consciente de ello. Desde este punto de vista, el BPS puede ser concebido como un potencial innato, y al mismo tiempo, como un potencial adquirido y modificable, resultante de una adecuada gestión de la propia experiencia, pero además como un indicador de la capacidad de auto-cuidarse y manejarse en la vida presente en la persona. (Rangel y Alonso, 2010, p. 267).

Fierro (2000) y Seligman (2002) proponen lo que se denominó la “Teoría de la auténtica felicidad”, la cual deduce que el análisis del bienestar puede dividirse en tres elementos distintos, elegidos por su valor intrínseco: la emoción positiva, la entrega y el sentido. El primero es lo que sentimos: placer, gozo, calidez, consuelo y similares; si una vida entera consigue girar alrededor de éste, la vida será más placentera. El segundo “se basa en fluir: fundirse en la música, por ejemplo, tener la sensación de que el tiempo ha parado y fluir con libertad durante una actividad absorbente” (Seligman, s.f., párr. 4). Y el tercero, que es el sentido, donde:

...los seres humanos quieren que su vida tenga sentido y un propósito. La vida significativa consiste en pertenecer y servir a algo que uno considera que es superior a uno mismo, y la humanidad ha creado todas las instituciones posibles para ello. (Seligman, s.f., párr. 5).

Sin embargo, en el año 2005, durante una clase inaugural, una alumna hizo que Seligman se replantease la teoría, indicándole que “tenía un enorme agujero: se omite el éxito y el dominio. La gente trata de alcanzar el éxito para sí mismos, para considerarse ganadores”. A partir de ese momento, Seligman se replanteó el tema de estudio de la Psicología Positiva, que pasó de ser la Felicidad a ser el Bienestar. (Roy, 2013, párr. 2).

Según Seligman, la combinación efectiva de [los] cinco elementos [es lo] que podría configurar una vida plena y disfrutar de bienestar. Afirma que actualmente, nos centramos mucho en las emociones personales, pero que el bienestar incluye también otros elementos. Da un ejemplo concreto: si uno sólo busca momentos buenos, la humanidad se hubiera extinguido, porque los estudios demuestran que la gente que no tiene hijos en muchos aspectos es más feliz. Pero los hijos no sólo son buenos momentos, sino que le dan sentido a la vida (meaning) y nuevas relaciones (relationships).

Fiel a su afán por lograr que la Psicología se concentre en potenciar las fortalezas y las virtudes del ser humano y no sólo en corregir sus debilidades, Seligman explica que los

cinco elementos del PERMA se sustentan en un grupo de 24 fortalezas. (Roy, 2013, párrs. 4-5).

Fortalezas. Las fortalezas del carácter son un subconjunto de los rasgos de la personalidad a los que se otorga un valor moral. Cabe mencionar que están asociadas en gran medida a ciertas culturas y religiones; los cambios en ellas son posibles, puesto que algunas existentes podrían desaparecer y otras ser combinadas.

Se encuentra una aproximación entre las fortalezas del carácter de los padres y las de sus hijos, con un estudio realizado con gemelos, mostrando que muchas de las fortalezas tienen niveles reguladores de heredabilidad, como otros rasgos de personalidad (Shuttleworth, s.f.).

Las fortalezas elegidas por Seligman y Peterson son las vías o caminos para llegar a alcanzar las seis virtudes humanas y siguen igualmente un criterio de ubicuidad; es decir, que se valoran en casi todas las culturas del mundo.

Es necesario distinguir las fortalezas del talento o capacidad. Si bien estos conceptos forman parte de la psicología positiva, tienen elementos que los diferencian. Las fortalezas son rasgos morales y pueden entrenarse y mejorarse. Las capacidades o el talento, como por ejemplo, correr muy rápido, o cantar bien, no son rasgos morales y no son fácilmente adquiribles, aunque se pueden desarrollar y mejorar, pero tiene que existir una base, que es innata. Por el contrario, fortalezas como el valor, la justicia o la amabilidad, pueden forjarse incluso a partir de unos cimientos frágiles. Además, las capacidades son relativamente automáticas, mientras que en las fortalezas es clave el concepto de voluntad. Prácticamente cualquier persona puede obtener, con el tiempo, esfuerzo y determinación suficientes, las fortalezas personales, mientras que las capacidades no pueden adquirirse por medio de la voluntad. (Jordá, 2011, párrs. 1-2).

En algunas personas que experimentan enfermedades físicas difíciles y problemas psicológicos severos, aumentan en gran medida ciertas fortalezas; estos resultados sugieren que frente al suceso vital negativo, ciertas fortalezas del carácter pueden actuar como amortiguadores y ayudar a incrementar el bienestar a pesar de sus retos. (Park et al., 2013). El bienestar, la felicidad y las emociones positivas están asociados con las fortalezas, ya que éstas generan efectos beneficiosos como una mejor salud, una mejor integración social, un mejor rendimiento laboral.

Las 24 fortalezas psicológicas están agrupadas en seis virtudes universales. A continuación se señala cada una de éstas, con sus fortalezas:

1. Sabiduría y conocimiento: fortalezas cognitivas que implican la adquisición y el uso del conocimiento. A su vez, comprende las siguientes fortalezas:

a. Creatividad [originalidad, ingenio]: pensar en nuevos y productivos caminos y formas de hacer las cosas. Si bien incluye la creación artística, no se limita exclusivamente a ella.

b. Curiosidad [interés, amor por la novedad, apertura a nuevas experiencias]: tener interés por lo que sucede en el mundo, encontrar temas fascinantes, explorar y descubrir nuevas cosas.

c. Apertura de mente [juicio, pensamiento crítico]: pensar sobre las cosas y examinar todos sus significados y matices. No sacar conclusiones al azar, sino tras evaluar cada posibilidad. Estar dispuesto a cambiar las propias ideas con base en la evidencia.

d. Deseo de aprender [amor por el conocimiento]: llegar a dominar nuevas materias y conocimientos; mostrar una tendencia continua por adquirir nuevos aprendizajes.

e. Perspectiva [sabiduría]: ser capaz de dar consejos sabios y adecuados a los demás, encontrando caminos no solo para comprender el mundo, sino para ayudar a comprenderlo a los demás.

2. Coraje: fortaleza emocional que implica la consecución de metas ante situaciones de dificultad externa o interna.

a. Valentía [valor]: no dejarse intimidar ante la amenaza, el cambio, la dificultad o el dolor. Ser capaz de defender una postura que uno cree correcta, aunque exista una fuerte oposición por parte de los demás; actuar según las propias convicciones, aunque eso suponga ser criticado. Incluye la fuerza física, pero no se limita a ella.

b. Persistencia [perseverancia, laboriosidad]: terminar lo que uno empieza. Perdurar en una actividad aunque existan obstáculos. Obtener satisfacción por las tareas emprendidas y que se consigue finalizar con éxito.

c. Integridad [autenticidad, honestidad]: ir siempre con la verdad por delante; no ser pretencioso y asumir la responsabilidad de los propios sentimientos y acciones emprendidas.

d. Vitalidad [pasión, entusiasmo, vigor, energía]: afrontar la vida con entusiasmo y energía. Hacer las cosas con convicción y dando todo de uno mismo. Vivir la vida como una apasionante aventura, sintiéndose vivo y activo.

3. Humanidad: fortaleza interpersonal que implica cuidar y ofrecer amistad y cariño a los demás.

a. Amor [capacidad de amar y ser amado]: tener importantes y valiosas relaciones con otras personas, en particular con aquéllas en las que el afecto y el cuidado son mutuos. Sentirse cercano y apegado a otras personas.

b. Amabilidad [generosidad, apoyo, cuidado, compasión, amor altruista, bondad]: hacer favores y buenas acciones para los demás, ayudar y cuidar a otras personas.

c. Inteligencia social [inteligencia emocional, inteligencia personal]: ser consciente de las emociones y sentimientos tanto de uno mismo como las de los demás; saber cómo comportarse en las diferentes situaciones sociales, saber qué cosas son importantes para otras personas, tener empatía.

4. Justicia: fortaleza cívica que conlleva una vida en comunidad saludable. Tratar a todas las personas como iguales en consonancia con las nociones de equidad y justicia. No dejar que los sentimientos personales influyan en decisiones sobre los otros, dando a todo el mundo las mismas oportunidades.

a. Ciudadanía [responsabilidad social, lealtad, trabajo en equipo]: trabajar bien dentro de un equipo o grupo de personas; ser fiel al grupo y sentirse parte de él.

b. Liderazgo: animar al grupo para hacer cosas, y reforzar las relaciones entre los miembros del mismo. Organizar actividades grupales y llevarlas a buen término.

5. Moderación: fortaleza que protege contra los excesos.

a. Perdón y compasión: capacidad de perdonar a aquellas personas que han actuado mal, dándoles una segunda oportunidad, no siendo vengativo ni rencoroso.

b. Humildad/Modestia: dejar que sean los demás los que hablen de uno mismo; no buscar ser el centro de atención y no creerse más especial que los demás.

c. Prudencia [discreción, cautela]: ser discreto a la hora de tomar decisiones, no asumiendo riesgos innecesarios ni diciendo o haciendo algo que después pueda causar arrepentimiento.

d. Autorregulación [autocontrol]: tener capacidad para regular los propios sentimientos y acciones. Tener disciplina y control sobre los impulsos y emociones.

6. Trascendencia: fortaleza que forja conexiones con la inmensidad del universo y provee de significado la vida.

a. Aprecio de la belleza y la excelencia [asombro, admiración, fascinación]: saber apreciar la belleza de las cosas, del día a día, o interesarse por aspectos de la vida como la naturaleza, el arte, la ciencia.

b. Gratitud: ser consciente y agradecer las cosas buenas que a uno le pasan. Saber dar las gracias.

c. Esperanza [optimismo, visión de futuro, orientación al futuro]: esperar lo mejor para el futuro y trabajar para conseguirlo. Creer que un buen futuro es algo que está en nuestras manos conseguir.

d. Sentido del humor [diversión]: gusto por la risa y las bromas; hacer sonreír a otras personas; ver el lado positivo de la vida.

e. Espiritualidad [religiosidad, fe, propósito]: pensar que existe un propósito o un significado universal en las cosas que ocurren en el mundo y en la propia existencia. Creer que existe algo superior que da forma o determina nuestra conducta; aspectos que contribuyen a una buena salud mental.

Bienestar Laboral

En la Psicología organizacional, el bienestar se relaciona mucho con la satisfacción laboral, entendida como “la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir objetivos y logros profesionales” (Martínez, 2004, citado por Laca, Mejía y Gondra, 2006, p. 87), la cual ha sido de gran importancia al momento de evaluar el impacto positivo que ha tenido durante los últimos años en el contexto laboral, siendo considerada casi “exclusivamente desde el punto de vista de sus efectos en

la productividad de los trabajadores y en la disminución del ausentismo” (Laca et al., 2006, p. 87), considerando por tal, que el óptimo desempeño de los colaboradores y su permanencia en una empresa estarían determinados por su grado de bienestar y satisfacción laboral.

Laca et al., (2006) también mencionan que es importante distinguir entre los dos componentes que conforman el bienestar general del trabajador; por una parte está la satisfacción laboral, entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas con relación a su trabajo; por otro lado está la satisfacción con la vida, la cual tiene un concepto mucho más amplio, pero ambos componentes son atribuidos al concepto de salud mental.

Por esta razón, el tema de bienestar va directamente ligado al de bienestar laboral, dado que es mucho más coherente que una persona que es feliz, experimente mayores niveles de productividad, sentido de pertenencia por su empresa y por ende, de bienestar laboral.

Resultados

Teniendo en cuenta lo que afirma la teoría en cuanto al aumento del bienestar mediante la implementación de un programa de fortalezas y los resultados observados en el grupo de colaboradores de la empresa La Cali, se obtuvo lo siguiente:

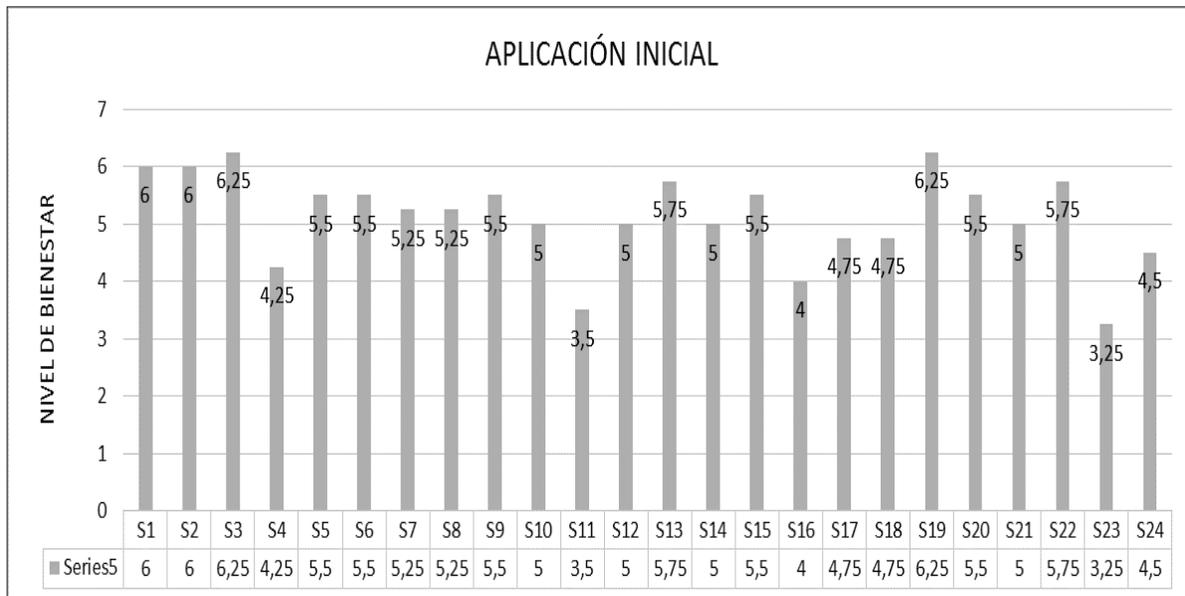


Figura 1. Resultados de la primera aplicación del test de bienestar subjetivo.

En la Figura 1 se evidencia los resultados que arrojó la primera aplicación del test de bienestar subjetivo que se le realizó al grupo de 24 personas, generando un promedio de 5.125, lo que quiere decir que el nivel de bienestar de los colaboradores en general,

se encuentra superior a la media estándar; es decir, la mayoría de ellos perciben sentirse felices; sin embargo, siete puntúan por debajo de la media, demostrando que no se sienten satisfechos y por ende presentan un nivel bajo de bienestar.

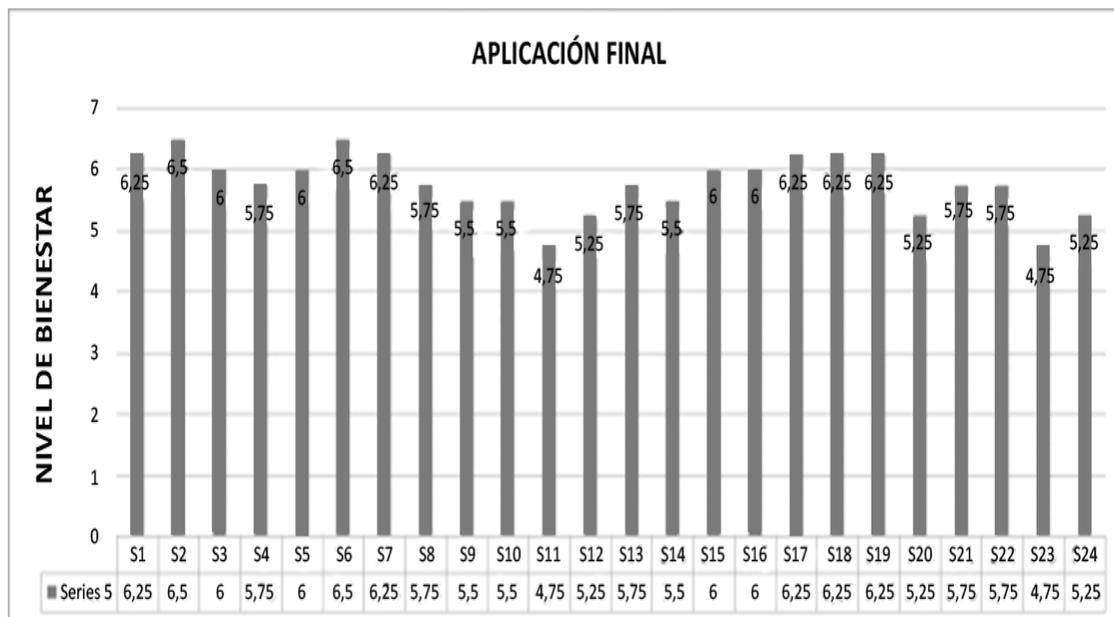


Figura 2. Aplicación final del test de bienestar subjetivo.

Como se observa en la Figura 2 y después de haber trabajado durante 30 días en la implementación del programa de fortalezas, se hizo la respectiva evaluación de los resultados del postest, evidenciándose que el puntaje promedio fue de 5.78, nivel que se encuentra superior a la media estándar, así como también, mayor al resultado inicialmente obtenido en la primera aplicación.

Si se analiza detenidamente el caso de los sujetos N. 11 y N. 23, se puede concluir que si bien en el resultado que arroja la última aplicación del test no superan la media estándar en la aplicación inicial, ellos obtienen un puntaje aún más inferior; por tanto, se confirma que la aplicación del programa fue efectiva y que de seguirse trabajando, estas personas podrían experimentar niveles más altos de bienestar subjetivo o felicidad.

Hay un solo caso específico y es el del sujeto N. 3, quien en la primera aplicación del test obtuvo un puntaje superior de 6.25, mientras que en la aplicación final disminuyó un poco, quedando su nivel de bienestar subjetivo en 6. Al dialogar con este personaje se encontró que su nivel de bienestar en el momento se vio afectado por el incremento de responsabilidades laborales que le generaban mayores niveles de estrés y por tanto aplazó las actividades relacionadas con el programa de fortalezas.

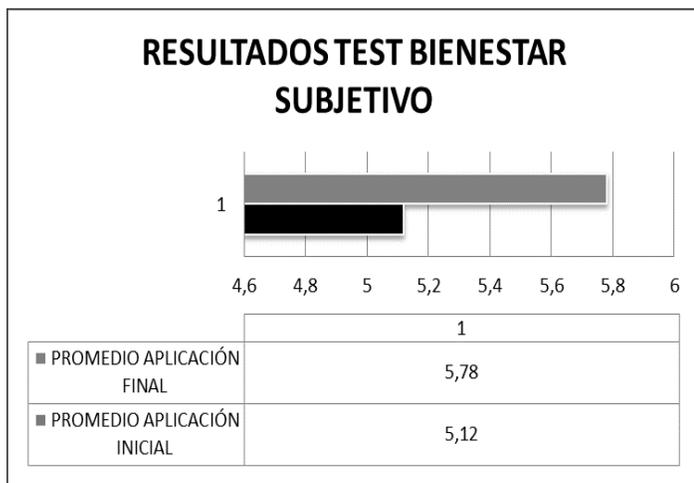


Figura 3. Resultados del Test de Bienestar Subjetivo.

La Figura 3 comparativa da cuenta claramente de los resultados obtenidos en la aplicación del test inicial y el test final, donde el primero arrojó una puntuación promedio de 5,12 y el segundo, una puntuación de 5,78, evidenciándose así el incremento del bienestar subjetivo en el grupo de colaboradores objeto de estudio, concluyendo con esto que efectivamente la implementación del programa de fortalezas influyó directamente en el incremento de la felicidad de los trabajadores.

Discusión

A lo largo del trabajo llevado a cabo con el grupo de colaboradores de La Cali en cuanto a la implementación del programa de fortalezas, se evidenció que en general, los participantes experimentaron mayores niveles de bienestar subjetivo; es decir, se sintieron más felices llevando a cabo las diferentes actividades que se les recomendó dentro del programa, entre ellas, la práctica de la gratitud mediante el diario de campo, el disfrute de pequeñas cosas, y de manera particular, según el caso de cada uno, se trabajó en diferentes fortalezas (autocontrol, liderazgo, etc.) y al final se observó no solo en los resultados cuantitativos el incremento en los niveles de bienestar, sino que además

se mostraron más colaboradores en su grupo de trabajo, más pacientes y más empáticos con clientes, jefes y compañeros. Al igual que la teoría en donde se menciona uno de los experimentos llevado a cabo por Emmons y McCullough (2003) se evidencia que los participantes que expresaron su gratitud por pequeñas cosas, no solo desarrollaron una mayor capacidad para apreciar su propia vida, en general, sino que experimentaron niveles más elevados de bienestar personal y emociones positivas, sintiéndose más felices y siendo más asertivos, enérgicos, optimistas, y además mostrándose más generosos y dispuestos a ayudar a otros.

Así pues, confirmándose la teoría, también se corrobora que, como lo plantea Seligman (2002) los eventos considerados como 'extremos', por ejemplo, ganarse la lotería, no era uno de los factores que estaba dentro de lo que consideraban la verdadera felicidad, puesto que en ninguno de los diarios de campo que manejaron los trabajadores objeto de estudio, se planteaba tal ítem como tal; más bien, todas sus respuestas apuntaban a momentos como el disfrute con su familia, pareja, paseos, conocer lugares, viajar, descansar, entre otras.

Así mismo, en la teoría se encuentra que hay ciertas personas que se consideran felices a pesar de vivir una situación trágica o de tener poca suerte en el amor o la salud, mientras que otros "se perciben infelices a pesar de poseer todas las ventajas y comodidades en la vida" (Fernández-Berrocal y Extremera, 2009, p. 87). La diferencia de este apartado con los resultados encontrados en el grupo de colaboradores de La Cali, es que muchos de ellos sí consideraron el tema de la salud, un factor muy importante dentro de su bienestar y felicidad, pues en algunos casos se observó que personas que en la aplicación inicial se encontraban con alguna implicación a nivel de su salud física o mental, después de la implementación del programa de fortalezas sintieron mayor bienestar y tranquilidad porque ya se habían recuperado al respecto.

Por otra parte, se resalta la importancia de confirmar que para estar y sentirse bien con la vida, se necesita mucho más que cosas materiales; se requiere un óptimo estado psíquico, ya que el bienestar es subjetivo y se relaciona con la felicidad (Csíkszentmihályi, 2014) pues se destaca que a partir del trabajo que se logró llevar a cabo con los trabajadores de la empresa, basado en los cinco elementos que mencionaba Seligman (2002) en su teoría: Emociones Positivas, Compromiso con lo que se hace, Relaciones, Significado de la vida y Autorrealización, se logró que las personas, a pesar de los problemas o situaciones de dificultad, lograran disfrutar de mayores niveles de bienestar. Muchos de ellos siguieron en la práctica porque afirmaban el deseo de poder vivir una vida plena.

Conclusiones

Sin duda alguna, hoy por hoy se torna muy importante trabajar el tema de la felicidad o el bienestar subjetivo, dado que las personas con altos niveles en este factor tienen gran cantidad de consecuencias positivas, tanto para sus propias vidas, como beneficios para los ámbitos donde se encuentren: estudio, trabajo, familia, etc. Además, es importante mencionar que a diferencia de unos años atrás, donde se creía que la felicidad era algo difícil de determinar y alcanzar, hoy en día ya se sabe que es un estado de bienestar subjetivo pero que puede ser medido, cuantificado y por tanto, comprobado, siendo así de mayor motivación para las personas porque el estar y sentirse bien es parte del proceso de la vida, y no de un fin.

Es relevante concluir que siendo el trabajo, una de las dimensiones más importantes del ser humano, éste se puede armonizar día a día desde la implementación de estrategias que fortalezcan la felicidad, pues los resultados no solo los vivirá cada colaborador, sino la empresa en general, porque sin duda alguna, los niveles de eficiencia y productividad serán mucho mayores que cuando no se trabaja con este factor; además, las empresas que apuntan a la calidad de vida de su talento humano, son más competitivas y novedosas, con más probabilidades de mantenerse y crecer a lo largo del tiempo.

La implementación de programas enfocados en el bienestar del personal son una inversión que da resultados a corto y mediano plazo, pero siempre teniendo en cuenta que es vital que dichas actividades logren convertirse en un hábito en cada miembro de la empresa, porque al final, la identidad cultural de ésta, será fácilmente evidenciada en sus servicios, pues bien se sabe que un trabajador feliz no solo rinde de manera óptima en sus labores, sino que además transmite bienestar a las personas que le rodean: clientes, jefes, compañeros de trabajo, familia, amigos, etc., permitiendo que todos gocen de un ambiente agradable y placentero de trabajo y de bienestar personal.

Es satisfactorio conocer que para ser felices no se necesita de cosas extremas o inalcanzables; por el contrario, es tan sencillo y propio de cada quien el lograr altos niveles de bienestar a partir del disfrute de pequeñas cosas, como el escuchar la música favorita, comer lo que más le gusta, compartir momentos agradables con las personas que más se quiere, observar la naturaleza, el amanecer, etc. Es necesario guiarse por el método PERMA; es decir, con mayores emociones positivas que negativas, se es más feliz, y mayor es el nivel de bienestar; *Engagement* o involucramiento: poder participar de manera positiva en las tareas del día a día, aunque parezcan poco placenteras; el crear relaciones de manera constructiva; el significado que se le otorgue a cada cosa o situación, y el logro, o sea, ese sentir y creerse capaz de hacer las cosas que se propone.

La Cali es una mediana empresa que a lo largo de los años ha tenido un significativo crecimiento, pues para sus gerentes, el reto no solo radica en la parte comercial sino también en el bienestar de su personal, por lo que han realizado diversos proyectos que han apuntado a la calidad de la vida laboral, y ahora al tema de la felicidad, factor que podría ser determinante para el éxito alcanzado.

No es de extrañarse que si bien el conseguir un estado de bienestar y felicidad es sencillo, muchas personas necesitan de la ayuda de profesionales en el tema, para poder realizar de manera eficaz las diferentes actividades y convertirlas en un hábito, que es lo más importante; por ello, un mentor en este proceso dentro de la empresa, no solo es importante sino necesario al momento de cumplir con este objetivo.

Agradecimientos

A la empresa La Cali, por abrirme las puertas de su establecimiento como lugar de crecimiento y apoyo.

A todo el personal, por haber demostrado interés en un tema tan importante y bonito como el de la felicidad y el bienestar, y por su confianza al realizar todas las actividades.

A los señores gerentes, a mis jefes inmediatos y a todas las personas que me brindaron su ayuda para alcanzar este logro, y obviamente,

al grupo de personas que depositaron su confianza en mi trabajo y tomaron la decisión de participar del programa de fortalezas que con todo el cariño realicé, para que pudieran incrementar sus niveles de satisfacción y bienestar tanto laboral como personal.

Y por último, a mis asesores, quienes me apoyaron en este camino de aprendizaje y conocimiento; a mi familia, ya que sin su apoyo no habría sido posible este gran logro en mi vida.

Referencias

- Ben-Shahar, T. (2011). *Practicar la felicidad*. Barcelona, España: Plataforma Editorial.
- Csikszentmihályi, M. (2014). Flow and the Foundation of Positive Psychology. Recuperado de <http://www.springer.com/us/book/9789401790871>
- Diener, E., Suh, E., Luca, R. y Smith, H. (1999). El bienestar subjetivo. Tres décadas de progreso. *Boletín Psicológico* 25, 271-301.
- Emmons, R. & McCullough, M. (2003). Counting Blessings Versus Burdens: An Experimental Investigation of Gratitude and Subjective Well-Being in Daily Life. *Journal of Personality and Social Psychology* 84(2), 377-389.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 23(3), 85-108.
- Jordá, J. (2011). Las 24 fortalezas personales de Martin Seligman. Recuperado de <http://martinseligman.blogspot.com.co/2011/10/las-24-fortalezas-personales-de-martin.html>
- Laca, F., Mejía, J. y Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud* 16(1), 87-92.
- Lyubomirsky, S., Sousa, L. & Dickerhoof, R. (2006). The Costs and Benefits of Writing, Talking, and Thinking about Life's Triumphs and Defeats. *Journal of Personality and Social Psychology* 90(4), 692-708.
- Ortiz, M., Gancedo, K. y Reyna, C. (2013). Propiedades psicométricas de la escala de felicidad subjetiva en jóvenes y adultos de la ciudad de Córdoba, Argentina. *Suma Psicológica* 20(1), 45-56.
- Park, N., Peterson, C. y Sun, J. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. *Terapia Psicológica* 31(1), 11-19.
- Rangel, J. y Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Un abreviado revisión teórica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/356/35617102003/>
- Roy, P. (2013). Teoría del Bienestar – PERMA. Recuperado de http://manuelgross.bligoo.com/20140514-psicologia-positiva-el-estado-de-flujo-y-el-modelo-perma-del-bienestar#.WVPTtJl1_cs
- Seligman, M. (s.f.). Una nueva psicología positiva... La vida que florece. Recuperado de <http://news.psykia.com/content/una-nueva-psicolog%C3%ADa-positiva-la-vida-que-florece-martin-e-p-seligman>
- (2002). *La auténtica felicidad*. Bogotá, Colombia: Ediciones B, S.A.
- Shuttleworth, M. (s.f.). Estudio de gemelos. Recuperado de <https://explorable.com/es/estudio-de-gemelos>.

Aplicación de la guía colombiana de gobierno corporativo

José Luis Villarreal

Docente del Programa de Contaduría Pública
Universidad Mariana

Mayra Leandra Enríquez Calpa¹

Estudiante del Programa de Contaduría Pública
Universidad Mariana

Vivimos, Santo Padre, una globalización inhumana y cruel, totalmente en función del capital y no de los seres humanos, ya que no busca no busca ciudadanos globales, sino tan solo consumidores globales. No busca crear una sociedad planetaria, sino tan solo crear mercados planetarios. Y que, sin adecuados mecanismo de control y gobernanza, puede destruir países.

R. Correal (2016)

Con esta frase inicial, se hace un llamado a la reflexión, desde las ciencias contables con el fin de promover un pensamiento comprensivo de lo que se vive en el contexto internacional, en donde los profesionales de las ciencias contables, económicas y administrativas están llamados a participar como promotores de un desarrollo que vaya más allá de resultados financieros y se vincule con prácticas de responsabilidad social y buenas prácticas de gobernanza: ética, transparencia, inclusión, visión de futuro y creación de valor compartido.

En este contexto y con el propósito de aplicar la “Guía Colombiana de Gobierno Corporativo”, emitida por confecamaras y la superintendencia de sociedades, se realizó un trabajo práctico en una pyme de la región. Con esto, los estudiantes desarrollaron competencias del saber hacer y del ser como promoción de su

perfil profesional y actualización en temas de interés relacionados con la gestión empresarial, control y buen gobierno de las empresas, así desde la educación superior, se puede “generar y desarrollar nuevas competencias en los profesionales que deben interactuar en este complejo y cambiante siglo XXI” (Castillo, Córdoba y Villarreal, 2014, p. 118).

El Gobierno Corporativo (GC) es una herramienta de tipo empresarial que busca resultados de tipo económico y social. Las organizaciones contemporáneas enfrentan los desafíos de la estandarización en las diferentes actividades organizacionales y de tipo financiero; de esta forma, como afirma Villarreal (2011):

Los estándares de Gobierno Corporativo emitidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE- son claves en la administración empresarial por cuanto promueven la transparencia en el manejo de la información, responsabilidad de administradores y equipo directivo frente a los propósitos de los distintos grupos de interés. (p. 48).

La guía se estructura en 5 módulos (control de gestión, máximo órgano social, administradores, revelación de información y sociedades de familia), acompañado de 34 medidas, y se seleccionaron aquellas aplicables para el diagnóstico. En este sentido, el artículo presenta la experiencia de la su aplicación en una entidad del sector real de la economía.

Tabla 1. Lista de chequeo GC estructurada por módulos y con observaciones en la entidad

Ítem	Criterio a Verificar	Si	No	N/a	Observación
Módulo I Control de Gestión					
1	¿La fundación ha establecido en sus estatutos que una de las funciones del Máximo Órgano Social o del Máximo Órgano de Administración consiste en la aprobación de un presupuesto anual, planes y objetivos estratégicos?	X			Anualmente se presenta presupuesto para aprobar planes operativos y objetivos.
2	¿La fundación cuenta con un documento que señale quién, cómo y cuándo evaluará a los responsables del cumplimiento de los planes y objetivos estratégicos?	X			Se establecen en la formulación de los POA (plan operativo anual) y se realiza la evaluación mensualmente por el comité técnico general.

¹También colaboraron: Marilyn D., Andrade P., Emily C. Chamorro E. y Paola Andrea Pantoja Ch.

3	¿La fundación tiene establecido un procedimiento documentado para identificar los riesgos de incumplimiento de la Ley y de su reglamento interno?	X	Para la legislación del Sistema de seguridad y salud en el trabajo sí.
4	¿La fundación cuenta con un documento que establezca el procedimiento para garantizar que la elaboración de la información financiera se ajusta a las normas contables vigentes?	X	La revisoría fiscal de la fundación da aval de que se cumpla con la normatividad.

Debilidades

Fortalezas

En este módulo del control de gestión, no se presentan debilidades.

En la entidad, se presentan presupuestos y planes operativos anuales, estos se evalúan mensualmente; los cuales ayudan a la empresa a llevar un mejor control a la hora de aprobar estrategias y objetivos.

Módulo II Máximo Órgano Social

6	¿La fundación emplea o utiliza medios alternativos que promuevan una mayor asistencia a las reuniones del Máximo Órgano Social?	X	Asistencia mediante herramientas tecnológicas.
7	¿La fundación somete a consideración del Máximo Órgano Social la aprobación de las políticas de remuneración de los administradores y políticas para la ejecución de operaciones?	X	En reuniones de asamblea general y consejo directivo se presenta un plan de cargos para su aprobación.
8	¿Los estatutos de la fundación contemplan procesos de aprobación de las políticas de remuneración de los administradores, las políticas para la ejecución de operaciones en enajenación de activos, las operaciones con partes vinculadas, y aquellas cuya realización pueda obrar en detrimento de los intereses de la sociedad y de los socios?	X	En los estatutos mediante procedimientos para que las diferentes operaciones de la Fundación se puedan realizar con aprobación del Consejo o Asamblea.
9	¿En la última elección de revisor fiscal se tuvieron en cuenta al menos tres propuestas bajo el criterio de independencia e idoneidad?	X	Se deben presentar tres propuestas como mínimo.

Debilidades

Fortalezas

En este módulo del Máximo Órgano Social, no se presentan debilidades.

Existe una estructura organizacional adecuada con un equipo de profesionales cualificados y comprometidos en sus labores.

Módulo III Administradores

10	¿La fundación verifica que los candidatos a la Junta Directiva no se encuentren incurso en las inhabilidades e incompatibilidades aplicables?	X	Mediante referencia presentada por los miembros proponentes.
11	¿La fundación tiene previstas las funciones indelegables de la Junta Directiva o en su defecto del Máximo Órgano Social?	X	Establecidos en los estatutos.
12	¿La fundación tiene asignado un responsable de garantizar el cumplimiento de las normas estatutarias y legales en las reuniones de la Junta Directiva?	X	Representante legal.

Debilidades

Fortalezas

En este tercer módulo de administradores, no se presentan debilidades.

La entidad presenta una organización realmente adecuada en las operaciones administrativas y en sus diferentes campos.

Módulo IV Revelación de Información

13	¿La Fundación cuenta con un procedimiento de evaluación de la gestión de su Junta Directiva o del órgano equivalente?	X
----	---	---

Debilidades

Fortalezas

La Fundación cumple este ítem a evaluar por lo tanto no se considera una debilidad.	Debido a la continua evaluación que se hace a la gestión de la asamblea general se pueden establecer debilidades en la actuación y toma de decisiones para en un futuro disminuir el riesgo donde la Fundación se pueda ver afectada.
---	---

Módulo V Sociedades de Familia

14	¿La fundación tiene establecido que los administradores en su informe de gestión, revelen información referente a las operaciones celebradas con los administradores, los socios y personas vinculadas a éstos?	X	Se revela a través del informe de gestión que presenta el director general en asambleas y consejos.
----	---	---	---

15	¿Existe un Protocolo que establezca claramente las funciones, deberes, responsabilidades y extralimitaciones de los familiares en su actuación en la empresa?	X	De acuerdo al cargo que ocupan dentro de la fundación teniendo en cuenta que no existen extralimitaciones.
----	---	---	--

16	¿Existe un Protocolo que regula la participación de personas con vínculos de afinidad con los fundadores, como empleados, contratistas y clientes?	X	No se utiliza ese tipo de contratación.
----	--	---	---

17	¿Existe un Protocolo que establece mecanismos de resolución de conflictos que garanticen su adecuado manejo y administración?	X	Mediante el comité de convivencia.
----	---	---	------------------------------------

Debilidades

Fortalezas

No existen políticas para la contratación.	La Fundación establece protocolos que le permiten un buen funcionamiento y rendición de cuentas de manera que por medio de informes de gestión y comités de convivencias.
No hay prohibición para contratación de empleados con vínculos de afinidad.	

21	¿Existe un mecanismo establecido para educar y comunicar regularmente a la Gerencia y a los empleados la importancia de los controles internos, y elevar el nivel de entendimiento de los controles?	X	Se efectúa a través de comités de calidad donde se evalúa indicadores por cada unidad funcional.
----	--	---	--

Conclusiones

La Fundación cuenta con elementos básicos que promueve y da soporte para una adecuada interacción entre sus órganos de gobierno, con el fin de garantizar el logro de los objetivos empresariales.

La Fundación establece en sus estatutos, las funciones de los órganos de administración; el resultado de las operaciones y el cumplimiento de los elementos de Gobierno Corporativo.

Bibliografía

Castillo, C., Córdoba, J., Villarreal, J. (2015). Estándares internacionales de educación (IES) en contabilidad y aseguramiento: nuevos retos de la profesión contable. *Revista Tendencias*, 15(2), 118-135.

Fundonar. (2016). Portafolio de servicios Fundonar.

Superintendencia de sociedades y confecamaras. (s.f.). *Guía colombiana de gobierno corporativo para sociedades cerradas y de familia*.

Villarreal, J. (2011). Revisoría fiscal y gobierno corporativo: importancia y relaciones contemporáneas. *Revista Unimar*, (57).

Conversatorio presente y futuro de la Revisoría Fiscal

Jorge Xavier Córdoba Martínez

José Luis Villarreal

Docentes del Programa de Contaduría Pública
Universidad Mariana



Asistentes al evento

“No somos proveedores de servicios al mejor postor, sino promotores de confianza pública”.

Dr. Mauricio Gómez. U. Nacional (2017)

Directivos, docentes y estudiantes de los programas de Contaduría Pública de la Universidad Mariana y Universidad de Nariño, interesados en el futuro de la profesión y con el fin de generar espacios para el diálogo, el debate y la reflexión, llevaron a cabo, el día 24 de mayo del presente año, en el auditorio Jesús de Nazaret de la Universidad Mariana, el “Conversatorio presente y futuro de la revisoría fiscal”. En dicho evento participaron como conferencistas los profesionales: Esp. Gustavo Adolfo López Díaz, Mg. Gerardo Torres Mesías, Esp. Jorge Xavier Córdoba Martínez, Mg. José Luis Villarreal, y los estudiantes: Justin Vanessa Ceballos y Cristian Álvarez.

En ese contexto, con el propósito de comprender la problemática y los desafíos que se presentan actualmente en la profesión contable, y de manera particular en la institución de la revisoría fiscal, directivos, docentes y estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de Nariño y Universidad Mariana, programaron el conversatorio presente y futuro de la revisoría fiscal.

La revisoría fiscal entendida como “una institución de origen legal, de carácter profesional a la cual le corresponde por ministerio de la ley, bajo la responsabilidad de un profesional contable, con sujeción a las normas que le son propias, vigilar integralmente a los entes económicos, dando fe pública de sus actuaciones” (Consejo Técnico de la Contaduría Pública [CTCP], 2008, p. 17); además, su propósito es contribuir a la construcción de confianza pública.

En cumplimiento de esta responsabilidad legal, esta prestigiosa institución hoy nuevamente está en el “ojo del huracán” en nuestro país, por cuenta de los recientes escándalos empresariales acontecidos como por ejemplo: Interbolsa, Reficar, Estraval, y últimamente Odebrecht, donde cuestionan el papel del revisor fiscal en estos hechos que avergüenzan a los colombianos de bien. Sin embargo, hay que advertir que el tema no es nuevo, en el pasado reciente también han sucedido grandes escándalos empresariales, afectando la credibilidad y confianza en la revisoría fiscal; ejemplo de ello son dos casos muy conocidos por la audiencia pública: el Grupo Nule y las 14 EPS involucradas en el cartel de la salud.

En ese contexto, surgen nuevamente interrogantes desde la perspectiva ortodoxa (tradicional) materializados por la prensa nacional (periódicos, revistas, columnas de opinión, entre otros) y la opinión pública (abogados, empresarios, entre otros), que plantean lo siguiente: ¿los Revisores fiscales se están haciendo

los de la vista gorda o tiene exceso de funciones?, ¿y dónde estaban los revisores fiscales?, ¿cómo pudieron certificar que los estados financieros eran confiables, cuando escondían fraudes protuberantes?, ¿cómo certificaban cuentas y números de compañías que llevaban dobles contabilidades, o a veces ninguna?, ¿a qué intereses responde el revisor fiscal?, ¿a los del Estado, las empresas o a la sociedad?, ¿por qué no han sido suspendidos?, ¿siguen con la licencia?, ¿no hay procesos en su contra?, ¿no deberían responder ante los jueces?, ¿por qué no se plantea una reforma a fondo en este tema? Y más aún, la prestigiosa *Revista Dinero*, en su No. 512, del 3 de marzo de 2017, nos sorprende a los lectores con el título de la caratula que dice: “*Revisores fiscales al banquillo*”, donde cuestionan abiertamente la función de tan importante institución, sin conocer el fondo del problema y los intereses ocultos en la agenda de algunos grupos de interés (Dinero, 2011, 2017).

No obstante, desde una mirada heterodoxa interpretativa y crítica deberían preguntarse de esta forma ¿y dónde estaban los empresarios, organismos control y vigilancia? ¿Cuál es el problema de fondo que se presenta en la revisoría fiscal?, ¿el problema es ético o legal de los revisores fiscales?, ¿qué cambios fundamentales necesita la revisoría fiscal para fortalecer la fiscalización y el control en las organizaciones?, ¿qué competencias profesionales deben enseñar los programas de Contaduría Pública de las universidades?, ¿por qué la Revisoría Fiscal es la mejor alternativa para defender el interés público? Y finalmente, como se pregunta nuestro colega Gustavo (2014): ¿para qué la Revisoría Fiscal? Esto nos invita a reflexionar y analizar el presente y futuro que queremos para la revisoría fiscal en una sociedad posmoderna, compleja e incierta.

También de debe dar espacio para la formación de competencias en investigación, como afirman Castillo, Córdoba y Villarreal (2008):

La investigación formativa para el contador público del siglo XXI, es una necesidad imperante en el camino para proyectar un contador analítico, con visión estratégica, con capacidad para identificar y plantear problemas, formular alternativas de solución empresarial, política y social que impulsen el cambio de la sociedad colombiana. (p. 30).

En síntesis, en el conversatorio se analizó el papel que juegan los revisores fiscales como depositarios de confianza pública, frente a los actos de corrupción galopante que se vive en el contexto nacional.

Y la forma de hacer frente a estos hechos que afectan a la sociedad colombiana, fortaleciendo la formación ética y profesional para un excelente ejercicio profesional en defensa del interés público.

Referencias

Castillo, C., Córdoba, J. y Villarreal, J. (2008). Caracterización del pensamiento contable: desarrollo y retos. *Revista Mangement*, 17(30), 17-31.

Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP). (2008). Orientación profesional. El ejercicio profesional de la revisoría fiscal.

Revista Dinero. (2017). Revisores fiscales al banquillo: ¿Ciegos o con exceso de funciones?, (512), 24-29.

_____. (2011). ¿En dónde están los auditores?.



Fuente: pixabay.

Identidad Contable presente en Congreso Internacional de la Psicología en la Educación realizado en Ecuador

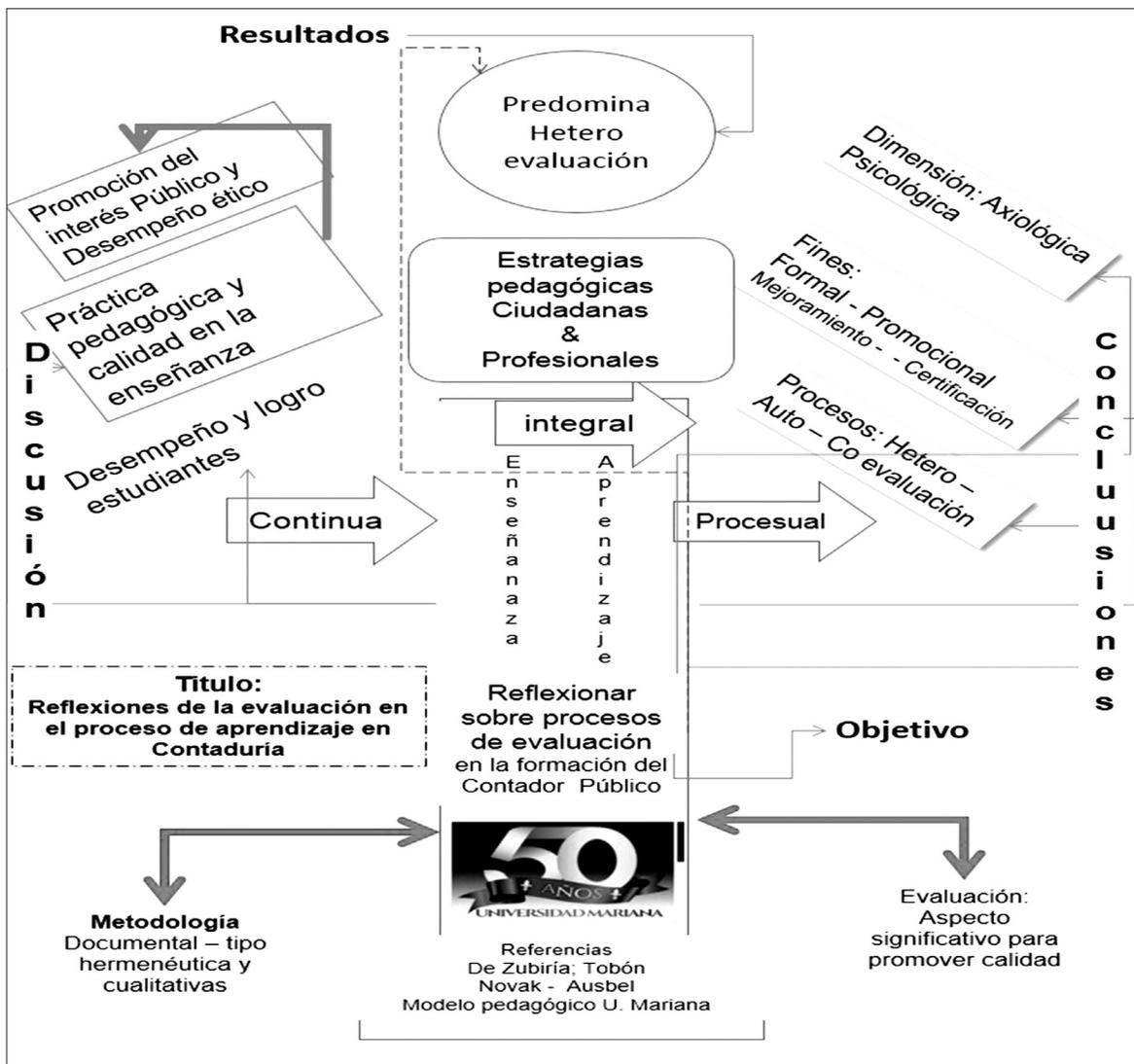
José Luis Villarreal

Jorge Xavier Córdoba Martínez

Docentes del Programa de Contaduría Pública
Universidad Mariana

Los docentes investigadores del programa de Contaduría Pública: Mg. José Luis Villarreal y Esp. Jorge Xavier Córdoba Martínez, participaron en el *Congreso Internacional de Psicología en la Educación*, realizado los días 11 y 12 de mayo del presente año; organizado por la Universidad Técnica del Norte de Ibarra, Ecuador (UTN) y la Universidad Mariana, con el apoyo de la *America Psychological association* (APA).

El póster científico presentado fue: "Reflexiones de la evaluación en el proceso de aprendizaje en Contaduría en la Universidad Mariana".



Reflexiones sobre la práctica pedagógica en Teoría Contable en el programa de Contaduría Pública

Jorge Xavier Córdoba Martínez
Docente Programa de Contaduría Pública
Universidad Mariana



Estudiantes participantes de la actividad.

Es importante resaltar que la Contaduría Pública como profesión fundamenta su quehacer en el conocimiento de la contabilidad como disciplina esencial y también ejerce diálogos con otras disciplinas (economía, administración, derecho, finanzas, matemáticas, TIC, entre otras), que conforman los saberes necesarios para el buen desempeño de su campo de acción o su práctica social. Sin profundizar en torno a la naturaleza de la contabilidad, el programa de Contaduría Pública de la Universidad Mariana, asume que la contabilidad es una ciencia social aplicada, tal como lo plantean pensadores contables de reconocida trayectoria académica nacional e internacional.

De acuerdo con el profesor Gonzalo (1983, citado por Tua, 1988):

La contabilidad, como cuerpo de conocimientos, es una ciencia empírica, de naturaleza económica, cuyo objeto es la descripción y predicción, cualitativa y cuantitativa, del estado y la evolución económica de una entidad específica, realizada a través de métodos propios de captación, medida, valoración, representación e interpretación, con el fin de poder comunicar a sus usuarios una información, económica y social, objetiva, relevante y válida para la toma de sus decisiones. (p. 48).

Entonces, desde la noción sociológica de campo propuesta por Bourdieu, en la definición anterior, se identifican dos campos complementarios e integradores como: el campo teórico, que desarrolla e interpreta el pensar y la creación de conocimiento contable; y el campo práctico, que se dedica a la aplicación de los conocimientos e intervención de problemas, por medio del desarrollo de competencias. Lo anterior se sintetiza en dos mundos: del conocimiento y del trabajo, tal como lo plantea Gracia (2009); esto indica que desde aquí se nuclean los conocimientos disciplinares y su relación con los problemas profesionales; es decir, se trata de la relación disciplina – profesión.

En ese sentido, son las comunidades académicas y profesionales las responsables de estudiar, investigar, construir, reconstruir y definir los campos identificados en torno a su devenir histórico, sus derroteros presentes y su tendencias o megatendencias disciplinares y profesionales. Algunos de los subcampos de la teoría contable según los profesores Ospina y Castaño (2012, p. 224) son:

- Modelos contables.
- Epistemología de la contabilidad.

- Escuelas, doctrinas y enfoques contables.
- Naturaleza de la contabilidad: definición, objeto de estudio, método, lenguaje.
- Contabilidad social, ambiental, cultural, del capital intelectual.
- Formalización contable.
- Historia de la contabilidad.
- Estudios interdisciplinarios.
- Filosofía de la contabilidad.
- Contabilidad y contexto.
- Innovaciones contables.
- Estudios de impacto, empíricos, cuantitativos y cualitativos.
- Enfoque de sistemas aplicado a la contabilidad.
- Profesión contable en Colombia, entre otros.

Con base en los subcampos señalados anteriormente como una actividad de la asignatura de Teoría Contable en segundo semestre del programa de Contaduría Pública de la Universidad Mariana, se programó realizar un artículo de revisión de tema durante todo el semestre, donde los estudiantes libremente escogieron un tema de estudio relevante para la disciplina y profesión contable, el cual se realizó en grupo de cuatro integrantes. Para lograr lo propuesto, inicialmente se explicó la estructura del artículo de revisión, la metodología para elaborarlo y se entregó un ejemplo de artículo como guía para facilitar su construcción. Adicionalmente, se explicó los posibles temas candidatos a ser investigados y se señaló una bibliografía “base” para su revisión; durante todo el semestre se realizó el acompañamiento necesario para su elaboración, fueron tres versiones las que se revisaron del texto, hasta llegar a la versión final (cuarta) del mismo. Como parte final del proceso, cada grupo de investigación realizó la entrega formal del artículo (impresa y digital) y sustento ante sus compañeros y profesor, el resultado de su trabajo; de esto se resalta un buen nivel en la competencia comunicativa.

Sin embargo, quedó en evidencia algunas dificultades que se presentaron en desarrollo de la actividad, y que a su vez, hacen parte de una problemática general de la educación superior en Colombia, estas son el nivel básico en las competencias de lectura, reflexión y escritura. Con respecto a la lectura, se les dificulta realizarla en textos académicos y científicos, propios de su disciplina y profesión, no utilizan la glosa, el resumen u marcadores gráficos para su comprensión. Por su

parte, se identifica un bajo nivel de reflexión; específicamente en operaciones mentales importantes como la interpretación, comparación, diferenciación, síntesis y análisis de las ideas centrales y argumentos principales, las cuales permitan construir nuevas ideas bien fundamentadas. Finalmente, como consecuencia de las dos anteriores, la escritura tampoco fluye y se presentan debilidades significativas en redacción de párrafos, ilación de ideas, construcción de argumentos, aplicación de las normas APA, entre otros.

No obstante, con las dificultades señaladas, los estudiantes asumieron el reto y lograron potenciar el nivel de competencias en lectura, reflexión, escritura y comunicación. En conclusión, esta experiencia logró acercar a los estudiantes a los desarrollos teóricos de la disciplina y profesión contable, y también generar una actitud crítica y propositiva en pro de la construcción de comunidad académica contable.

Referencias

- Gracia, E. (2010). Apuntes sobre Pensamiento Contable. En: Desterritorializaciones Plurales Del Pensamiento Contable Ortodoxo. Facultad De Ciencias de la Administración Universidad Del Valle – Centro colombiano de investigaciones contables-CCINCO, Cali, pp. 15-24.
- Ospina, C. y Castaño, C. (2016). El campo de la teoría contable. Distinciones centrales para subrayar el papel de la Universidad de Antioquia en el contexto colombiano. En: *Huellas y Devenir Contable. Construyendo las rutas del pensamiento contable* (pp. 222-275). Medellín: Departamento de Ciencias Contables Universidad de Antioquia – Grupo de Investigaciones y Consultorías Contables GICCO.
- Tua, J. (1988). Evolución del concepto de Contabilidad a través de sus definiciones. En: *Lecturas de Teoría e Investigación Contable* (pp. 121-188). Medellín: Centro Interamericano Jurídico-Financiero.



Estudiantes participantes de la actividad.

Fisioterapia y hábitos de vida saludable en los internos del INPEC

Karina Rodríguez Espinosa

Docente del Programa de Fisioterapia
Universidad Mariana

Brayan Alexander Burbano Argoty

Lady Daniela Campaña Cuaspa

Angie Juliana González Estacio

Juan David Rosero Erazo

Estudiantes del Programa de Fisioterapia
Universidad Mariana

“Las obras de amor al prójimo son la manifestación externa más perfecta de la gracia interior del Espíritu”

Papa Francisco

El proyecto de Observación en Salud Ocupacional, tuvo como objetivo promover los estilos de vida saludables en los internos del Instituto, a través de gimnasia laboral y ejercicio físico, dirigido por los estudiantes de sexto semestre de Fisioterapia en dirección con la docente encargada Karina Rodríguez Espinosa.

El presente artículo aborda las condiciones de salud de la población administrativa y personal interno del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), a partir del reconocimiento a los seis patios de la institución, teniendo en cuenta información de las condiciones en las que los penitenciaros viven como: horarios de trabajo, ocio y encierro; factores importantes que intervienen en el desarrollo de patologías musculoesqueléticas.



Estudiantes de sexto semestre de Fisioterapia en capacitación de higiene postural y gimnasia laboral en el taller de Madera.

Según Salazar (2014), la precaria situación de los presos en Colombia se manifiesta en problemas de hacinamiento, insalubridad y riñas, una

situación similar a la que se vive en las cárceles de otros países latinoamericanos. Según cifras del INPEC publicadas en mayo de 2016, el índice de hacinamiento en las cárceles del país era del 55,2%, superando en 41.802 internos la capacidad del Establecimiento Reclusorio de Orden Nacional e Internacional (ERON). Las cárceles en Colombia son una fábrica de enfermos titula la Universidad de Los Andes y la Universidad de Harvard, una verdad muy triste pero muy cierta, un estudio de ambas universidades reveló que la incidencia de depresión en los internos de la cárcel La Modelo de Bogotá es del 24%, un porcentaje alarmante cuando se compara con el 3,2% de colombianos que, según la Encuesta Nacional de Salud Mental, tienen ese trastorno (Salazar, 2014). Según el Ministerio de Salud los índices de enfermedades más comunes son, en primer lugar VIH sida, le sigue la tuberculosis, después la diabetes y por último, la HTA describe en su escrito Lancheros (2016), siendo estas dos últimas afecciones pertenecientes a las dichas enfermedades crónicas no transmisibles, como la obesidad y las dislipidemias, las cuales son mayormente causadas por un comportamiento sedentario, en este caso, por falta de espacio deportivo en el instituto carcelario y por el alto consumo de sustancias alucinógenas.

La información expuesta en el anterior párrafo, arroja una de las muchas razones por las que se debe implementar un trabajo de actividad física dirigida para reducir índices de patología relacionadas con el sedentarismo, además que ayuda a controlar el tiempo libre que tienen los reclusos para que lo utilicen en una actividad beneficiosa para ellos, y se pueda reducir el índice de riñas.

Durante primer semestre de 2017, el programa de Fisioterapia de la Universidad Mariana, en la práctica comunitaria, llevó a cabo un programa de salud ocupacional, enfocado en la higiene postural y el ejercicio físico.

En el desarrollo de las actividades, se tuvo en cuenta las lesiones que presentaban algunos internos y el índice de consumo de sustancias psicoactivas, información necesaria para tomar las medidas necesarias para realizar los ejercicios; al inicio del acompañamiento, se dejó claro los beneficios de la actividad física para el desarrollo físico, cognitivo y emocional de los participantes.



Estudiantes de sexto semestre de Fisioterapia, actividad Patio 2.



Estudiantes de sexto semestre de Fisioterapia, actividad Patio 2.

Después de cuatro meses de acompañamiento a la población reclusa y al socializar los resultados de las actividades, a parte de las indicaciones y manifestaciones de gratitud de parte de las directivas y los internos, la dragoneante Magaly Martínez expresó su felicitación y agradecimiento con el programa de Fisioterapia, pues aunque fue la primera vez que este programa hizo presencia, se han realizado más actividades de las esperadas; también hizo énfasis en que: “el INPEC de Pasto, es una entidad que permite el ingreso de “la persona mas no del delito”, razón por la cual, los internos merecen un trato humano, que el personal de seguridad se encarga de vigilar, de acuerdo a sus necesidades, de manera que puedan tener las mejores condiciones de vida posibles dentro del instituto. Estas estrategias son posibles gracias a la colaboración del personal administrativo, que abre sus puertas a instituciones de educación

superior como la Universidad Mariana, para que los programas académicos, en este caso, el programa de Fisioterapia, pueda realizar un acompañamiento a sus internos, ofreciendo un proceso de resocialización con base en el movimiento corporal humano por medio de actividad física y ejercicio.” (M. Martínez, comunicación personal, 1 de junio de 2017).

Por otra parte, los indicadores del proyecto permiten verificar que los resultados fueron favorables para el instituto, ya que se logró el objetivo planteado y la participación de la población quedó registrada en la Tabla 1.

Tabla 1. Indicadores de Asistencia por área

Área	%
Taller de maderas	16,4%
Patio 1	16,4%
Patio 2	8,6%
Patio 3	3,4%
Patio 4	7,9%
Patio 5	7,9%

Los resultados obtenidos fueron positivos para el instituto a nivel de hábitos de vida saludable. Adicionalmente, se emitió una buena noticia, en palabras de la dragoneante: “Los indicadores de ideación suicida y suicidio han disminuido mucho desde que el programa realiza su práctica comunitaria aquí”, ya que los internos mantienen su mente ocupada en otras actividades como el ejercicio o planeando actividades para sugerir a los estudiantes en la próxima sesión de acompañamiento” (M. Martínez, comunicación personal, 1 de junio de 2017). Estos resultados también benefician al programa de una forma positiva, ya que es un lugar que ofrece un campo de intervención muy amplio para el fisioterapeuta, siendo un sitio que deja enseñanzas muy valiosas a los estudiantes en su formación personal y profesional en salud de calidad. Como valor agregado a su práctica comunitaria, se entendió que el vínculo más básico que tenemos en común es que todos vivimos en este pequeño planeta, todos respiramos el mismo aire, todos valoramos el futuro y todos somos mortales.

Finalmente, es preciso recalcar que siempre se tuvo buena disposición por parte de los estudiantes y su docente, para que todo se realizará de la mejor manera, con actitud positiva, entrega y compromiso.

Orará a Dios, y éste le amará, y verá su faz con Júbilo; y restaurará al hombre su justicia

Job 33:26

Referencias

- Lancheros, C. (2016). Las cárceles en Colombia son fábricas de enfermos. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/carceles-colombia-son-fabricas-de-enfermos-u-de-los-and-articulo-631433>
- Salazar, D. (2014). El peligro de estar tras las rejas en Colombia. Recuperado de www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13434595

Aspectos que influyen en la ocupación de los adolescentes consumidores de tabaco

Eunice Yarce Pinzón

Docente del Programa de Terapia Ocupacional

Universidad Mariana

Daniela Andrea Lasso Jaramillo

Jeisson Armando López Matabanchoy

Mauricio Andrés Martínez Oliva

Estudiantes de cuarto semestre Programa de Terapia Ocupacional

Universidad Mariana

Fuente: pixabay.

Resumen

Este artículo se centra en aspectos importantes que desencadenan el consumo de cigarrillo en población adolescente, por lo tanto, se pretende identificar cuáles son los aspectos más influyentes que inciden para que los jóvenes comiencen a fumar, así como, conocer la vida ocupacional de los mismos. La metodología se realizó a través de una búsqueda en diversos sitios de Internet, por ejemplo: Google académico, Scielo, revista científicas y otros sitios web; con el fin de obtener información acorde a los factores que influyen y cómo afectan la vida cotidiana de los adolescentes consumidores. En los resultados existen datos que corroboran que el cigarrillo y su abuso es la segunda causa de mortalidad en el mundo, así como el inicio de consumo de cigarrillo a una edad temprana, entre los 11 a 15 años de edad, tanto para el sexo masculino como para el femenino; se estipula que cada día cerca de 4.800 adolescentes fuman el primer cigarrillo por primera vez en su vida y, el contexto escolar, radica como un componente experimental entre sus pares; el entorno social es la base primaria de imitación hacia el consumo, por lo tanto, se puede concluir que los aspectos investigados que más influyen en el índice de consumo están relacionados con el contexto social, familiar y escolar, ya que a una edad de consumo precoz el adolescente se inicia en una experiencia nueva de consumo de cigarrillo, la cual desencadena un problema de salud para el individuo.

Palabras clave: adolescentes, cigarrillo, consumo, contexto, ocupación.

Introducción

La adolescencia es una etapa sumamente importante en la vida de todo ser humano, porque se dan cambios a nivel psicológico,

físico y social (Lucchese, Burrone, Enders y Fernández, 2013), de ahí el interés de realizar el presente artículo como el resultado de una revisión temática relacionada con el consumo de cigarrillo y factores asociados que afectan la ocupación del individuo; por medio de este trabajo, se pudo conocer y describir las causas y consecuencias propias del consumo de cigarrillo, como también identificar la vulnerabilidad a la que están expuestos la gran mayoría de adolescentes, que siendo influenciados por múltiples contextos, han optado por el mal hábito de fumar, donde el contexto social, familiar y escolar están inmersos en la vida cambiante de los adolescentes que han comenzado a fumar, quienes se ven involucrados en distintos problemas tanto escolares, familiares como de salud. Esto es un hecho que prima en la sociedad, ya que las medidas que se han tomado desde las diferentes posturas y contextos, no han sido suficientes para controlar al adolescente fumador; se podría decir que lo relevante del quehacer cotidiano desde Terapia Ocupacional, es conocer a fondo la estructura del problema de salud pública a la que se enfrenta un joven cuando se lo denomina fumador de tabaco, ya que para la intervención profesional se opta por la promoción y prevención de la salud (Congreso de la República, 2005), con miras hacia la educación y orientación del joven adolescente consumidor, por lo tanto, la estructura de este contenido está claramente diseñada y seleccionada para la comprensión de la magnitud que representa el hecho de fumar tabaco a temprana edad.

De la misma manera, se busca obtener resultados positivos en el lector, para que conozca el porqué de la situación problema y desde su punto de vista se enfoque en la relevancia del presente artículo, el cual podría implementarse para fines académicos; también cabe destacar que la estructura de este

¹ Documento de revisión temática realizado para el curso de Epistemología Específica, orientado por la docente Eunice Yarce Pinzón del Programa de Terapia Ocupacional, Universidad Mariana, enero - mayo de 2017.

artículo, contiene datos importantes de índole investigativa, que generarán diferentes hipótesis que promueven el gusto por la investigación, en lo que a términos de salud se refiere, es más, si el lector se centra en el verdadero propósito de este contenido, no cabría duda que le servirá de ejemplo para futuros trabajos y así, abrir más campos de investigación que posteriormente, se contextualicen con el diseño del quehacer profesional del terapeuta ocupacional, como diseño multidisciplinar para los nuevos saberes.

Metodología

Se realizó una búsqueda a través de múltiples sitios en Internet como: Google Académico, Scielo, revistas científicas, entre otros, con el fin de obtener información sobre los factores que influyen y cómo afectan la vida cotidiana de los adolescentes consumidores de tabaco; los artículos fueron escogidos con base en su contenido deductivo y al interés que generó el autor, por lo tanto, se seleccionaron veintisiete artículos, los cuales

fueron escogidos con minucia para obtener la información relativa de interés.

Desarrollo

El proceso de cambio entre la infancia y la vida adulta se denomina adolescencia, periodo en el cual existe una serie de transformaciones físicas, cognitivas y sociales; esta etapa está asociada a las conductas peligrosas, algunas de ellas como el consumo de cigarrillo (Barrera, Camaro, Contreras y Jaimes, 2013). Los jóvenes que consumen tabaco probablemente llegan a tener problemas de agresividad y violencia, además de los daños causados a la salud. Algunos estudios se relacionan con la presencia de manifestaciones de violencia escolar, convivencia negativa e importantes consecuencias para la salud y el comportamiento del adolescente, por eso es fundamental conocer de qué se compone el tabaco químicamente, por lo tanto, aquí se mencionan a grandes rasgos la estructura química del tabaco.

Tabla 1. Componentes químicos del cigarrillo

Sustancia química	Descripción
Nicotina	Molécula muy parecida a la acetilcolina, uno de los principales neurotransmisores naturales, y es el gran responsable de que el tabaco genere adicción. Desde que llega a los pulmones, tarda solo siete segundos en alcanzar el cerebro, y una vez allí, estimula las áreas de recompensa, de forma parecida a como otras drogas hacen. Pero esa no es su única acción: también aumenta la frecuencia cardíaca y la tensión arterial, provoca resistencia a la insulina (favorece la diabetes) y se cree que aumenta la agregación de las plaquetas (lo contrario a una aspirina).
Monóxido de carbono	El tabaco es una fuente relativamente importante de este gas, cuyo origen está en la combustión incompleta de una gran cantidad de sustancias y que es, por ejemplo, el responsable de las muertes por asfixia en algunas casas con braseros o en garajes mal ventilados. Su particularidad es que se une con extraordinaria fuerza a la hemoglobina, con una avidéz hasta 200 veces mayor a como lo hace el oxígeno. Los glóbulos rojos que lo recojan, y cuya vida es de unos tres meses, pasarán el resto de sus días paseando monóxido de carbono, inservible para la respiración. Eso no solo crea un déficit de oxígeno, también aumenta el número de glóbulos rojos para compensarlo (lo que da lugar a una sangre más viscosa). Además, daña directamente las membranas de las células y favorece que el colesterol se deposite en los vasos sanguíneos.
Alquitrán	En general se refiere a todas las partículas que quedan en determinados filtros tras extraer la nicotina y el agua: es la masa oscura y pegadiza que se deposita en los pulmones, y la que contiene gran parte de los carcinógenos. Entre ellos, se destaca los hidrocarburos policíclicos aromáticos (presentes también en el petróleo), nitrosaminas y benzopirenos. Además, existe una gran cantidad de partículas finas (de tamaño inferior a 2,5 micras), como las que se producen en los motores de los coches, y que penetran con gran profundidad en los pulmones, absorbiéndose y dando lugar a diversos y nefastos efectos secundarios respiratorios y cardiovasculares.
Tolueno	Es un hidrocarburo que existe de forma natural en el petróleo. Se usa como aditivo en la gasolina y como disolvente. En el cuerpo actúa como irritante y es tóxico para el sistema nervioso central. Es un posible carcinógeno.
Aldehídos	Los aldehídos son compuestos orgánicos presentes en algunos productos naturales pero utilizados también para la fabricación de plásticos y pinturas.
Formaldehído	El formaldehído ha sido considerado por la Agencia Internacional de Investigación en Cáncer como un carcinógeno dentro del grupo 1 (los de mayor evidencia).
Acetaldehído	El acetaldehído se produce de forma natural durante la combustión del tabaco, pero aumenta con el añadido de azúcares, y contribuye a incrementar la adicción a la nicotina.
Acrilamida	Es un compuesto orgánico tóxico para el sistema nervioso central y clasificado como probable carcinógeno.
Arsénico	El arsénico se ha relacionado con mayor riesgo de diabetes, enfermedades cardiovasculares y neurotoxicidad.

Cadmio	Se usa en la fabricación de baterías y se ha relacionado con enfermedades pulmonares, cardiovasculares y renales, es un potente carcinógeno. Con el paso de los años, las tabacaleras fueron refinando su producto, añadiendo hasta 600 aditivos, para “mejorar su sabor y hacerlo menos áspero”, según declararon las propias compañías, estos suponen actualmente el 10% del contenido de un cigarrillo. Destacaremos los siguientes: amoniaco: añadido, en principio, para mejorar la consistencia y el sabor del tabaco. Sin embargo, también aumenta su pH, lo que en teoría (hay estudios que niegan que las dosis sean suficientes) posibilita que la nicotina se absorba en más cantidad y aumente su poder de adicción.
Azúcares, edulcorantes y mentol	Estos componentes se añadieron “para atraer el consumo de los jóvenes y de las mujeres, al mejorar y suavizar el sabor”. El problema es que los azúcares, al quemarse con el tabaco, producen acetaldehído, que no es solo carcinogénico, sino que a dosis suficientes puede aumentar la adicción provocada por la nicotina. El mentol, por su parte, permite disminuir la tos y la irritación, lo que lleva a minusvalorar el riesgo. Otros productos de la lista: derivados de la lactona, que entorpecen el metabolismo de la nicotina y aumentan su tiempo de acción; derivados del regaliz y del cacao, broncodilatadores que pueden aumentar la absorción en los pulmones; incluso sustancias como el propilenglicol, que demostraron alterar el patrón de respuesta cerebral al tabaco.
Otras sustancias	Derivados de la lactona, que entorpecen el metabolismo de la nicotina y aumentan su tiempo de acción; derivados del regaliz y del cacao, broncodilatadores que pueden aumentar la absorción en los pulmones; incluso sustancias como el propilenglicol, que demostraron alterar (y favorecer) el patrón de respuesta cerebral al tabaco.

Fuente: González (2015).

Según el estudio de Tolosa, Echavarría-Restrepo y Agudelo (2015), el tabaco es una de las primeras causas de enfermedad crónica y muerte prevenible en el mundo. Por ejemplo, las jóvenes en estado de embarazo mediante el contacto con los químicos del tabaco, podrían causar alteraciones intrauterinas en el feto y su propia salud. El consumo de tabaco no respeta edades, cultura y sexo, pero es preocupante el aumento en población adolescente y personas jóvenes. En la actualidad, los adolescentes son el blanco específico de la industria del tabaco, en la promoción indiscriminada del consumo de tabaco y cigarrillos; sin embargo, este aumento en el consumo no ha afectado a todos los países de la misma forma.

En Colombia, la Ley 1335 de julio 21 de 2009 o Ley integral de control de tabaco, quince meses después de que Colombia ratificara el convenio marco para el control del tabaco de la Organización Mundial de la Salud y la prevalencia del tabaquismo, esta gestante en el país, no es conocida con exactitud, a pesar de que el hábito de fumar es considerado un evento de vigilancia en salud pública (Manrique, 2011).

Por otro lado, se habla de contextos y factores que influyen en el consumo de tabaco, por ejemplo, los aspectos personales como una actividad relajante que permite evadir el aburrimiento y se asocia a momentos muy concretos del día, el tabaco permite a los adolescentes aumentar su grado de confianza, los individuos de menor edad, y los estudiantes que repiten años escolares y de mayor edad, se sienten con más confianza hablando en cada grupo, al tener más experiencia de consumo y menosprecian el consumo de los adolescentes más jóvenes. Para los adolescentes de sexo masculino, fumar supone un rol de autoridad personal frente a sus pares, se sienten los más maduros del grupo de amigos, mientras que en las chicas predomina la curiosidad, la sensación de control del peso y la influencia de los amigos masculinos, estas conductas son expresión resultante de los diferentes factores de riesgo que están en juego con respecto a la salud mental del ser humano, y depende de las condiciones en las que se desenvuelve la persona en el contexto escolar, social, familiar, afectivo y en general, al desarrollo de su personalidad y el entorno donde vive y se desempeña en sus roles diarios.

El Inventario Multifactorial del Uso Indebido de Drogas (Paredes, 2017), señala que existe una relación entre una débil cohesión familiar y un mayor riesgo de consumo de sustancias legales e ilegales, esta evidencia resalta que el debilitamiento de las relaciones intrafamiliares puede propiciar el consumo de sustancias psicoactivas, los estudiantes consumidores de sustancias legales como alcohol y cigarrillo perciben como regular la cohesión de su familia. Según Paredes (2017), el inicio del consumo de tabaco se ve influido por las actitudes familiares, aunque reconocen que es menos importante que la influencia que puedan ejercer los amigos. El consumo de tabaco se considera como uno de los primeros secretos que el adolescente mantiene frente a su familia, creando una división entre dependencia familiar y autonomía personal. Ocultar el consumo en la familia evita inconvenientes, sobre todo en las mujeres, y a veces es gratificante ir en contra de lo que dicen los padres. Los adolescentes esperan de sus padres una educación basada en su propio comportamiento, se reclama un ejemplo de no consumo y comprenden las buenas intenciones de sus padres.

El anterior autor, también expresa que la mayor predisposición al consumo de cigarrillo, es decir, a la dependencia en general, se puede originar debido a la convivencia con otros consumidores, la permisividad ante el uso de las sustancias, la carencia de vínculos afectivos adecuados entre los miembros de la familia, la pobre participación de los padres en la educación de sus hijos, el ejercicio inadecuado de la autoridad por exceso o defecto, pautas de disciplina incorrectas o inconstantes, desintegración familiar, sobreprotección, patrones de comunicación negativos como críticas permanentes y culpables en el predominio de una comunicación conflictiva; por su parte, el contexto social y los amigos son un elemento clave para el inicio y el mantenimiento del consumo de tabaco: la adaptación a un grupo de iguales es mejor si se manejan los mismos hábitos de consumo, ya que favorecen la integración social en ese microsistema y se evita el rechazo; en el aspecto social los adolescentes universitarios refieren una conducta específica y son valorados como independientes y autónomos, sin llegar a asumir el estatus de adultos, son un modelo a seguir de cómo sentirse más bien en

fiestas y normalizan el consumo de tabaco como parte de la experiencia de un adulto joven, los profesores y administrativos se ven como figuras de autoridad lejanas, repercuten los mismos comportamientos que los padres y repiten normas que ellos mismos no cumplen mediante la transmisión de una información poco atrayente.

El consumo de tabaco se acepta como una actividad social y normalizada, su inicio se sitúa al comienzo de los estudios de educación secundaria, es una experiencia que se integra en el desarrollo social del adolescente y se imitan comportamientos sociales que se relacionan con otros hábitos consumistas. La infracción de reglas sociales (no fumar en el instituto o ser algo prohibido por los adultos), actúa como elemento estimulante (Pérez-Milena, Martínez-Fernández, Redondo-Olmedilla, Nieto, Pulido y Gallardo, 2012). Y a eso sumándole los medios de comunicación que en su diario quehacer exponen y promueven el consumo de cigarrillo a través de sus propagandas y videos publicitarios, que no hacen otra cosa que mentalizar al joven hacia el consumo, las redes sociales y los elementos de comunicación audiovisual, hacen lo posible por generar una publicidad que atrae cada día más a los jóvenes, esto lo hacen las entidades publicitarias con ánimo de lucro y no por generar hábitos saludables en los jóvenes.

De acuerdo con el estudio de MacKay, Eriksen y Ross (2012), las grandes compañías y empresas de tabaco como, Marlboro, Winston, L&M, Camel, Parliament, White, Newport, Hilton, entre otras, gastan millones de dinero en sus campañas publicitarias que hacen alusión al consumo de cigarrillo y, a su vez, contribuyen con el degenero social, en el que caen los jóvenes adolescentes, ya que ellos siguen al pie de la letra lo que las compañías tabacaleras les venden en sus videos y comerciales. En tanto, el consumo mundial de cigarrillos ha venido incrementándose en forma constante, desde que fueron introducidos al comienzo del siglo XX. A pesar de que el consumo se está estabilizando, e incluso decreciendo en muchos países, más gente fuma a nivel mundial y los fumadores consumen más. El número de fumadores se incrementará principalmente debido a la expansión de la población mundial. Para el 2030 habrá por lo menos otros 2 mil millones más en el mundo. Aún así las tasas de prevalencia caerán, el número absoluto de fumadores se incrementará. La esperada disminución continua de la prevalencia del consumo masculino será compensada por el incremento de las tasas de consumo en la mujer, especialmente, en los países no desarrollados. El consumo de tabaco ha alcanzado proporciones de Epidemia Mundial. Las Tabacaleras están produciendo cigarrillos a una tasa de 5.500.000.000.000 - casi 1.000 cigarrillos por cada hombre, mujer y niño del planeta.

Por otro lado, la compra de tabaco es fácil para un menor de edad, pese a ser ilegal, es incluso más asequible que el alcohol. Las normas que prohíben el consumo en los lugares públicos dividen a los adolescentes a favor (aquellos que no fuman) y en contra (los fumadores, por considerarlas un descenso de su libertad individual). Todos opinan que esta ley ha provocado un menor consumo de tabaco (Ley 1335 de julio 21 de 2009).

El tabaco no se relaciona con momentos para fumar, no hay un sitio físico ni un espacio específico para el consumo. Más bien se trata de una actividad que se lleva a cabo diariamente, en

relación con el contexto de la relación de pares, la adicción y el riesgo son una sensación de control del consumo de tabaco, pero reconocen que el tabaquismo incrementa con el tiempo de forma casi inevitable. La dependencia se relaciona a una mayor edad y a un consumo de tabaco aumentado. Para dejar de fumar es importante la voluntad personal, pero esta opinión es combinada por los adolescentes que son fumadores más expertos, quienes sí se dan cuenta de la adicción provocada por el tabaco y la falta de control sobre su consumo. Esta dificultad para el abandono del tabaco se experimenta con las experiencias de otros familiares, pese a ello, los adolescentes consideran el tabaco como una «droga blanda», que se asocia a múltiples enfermedades y a una mayor mortalidad que el alcohol, pero siempre que transcurra un largo periodo de exposición, solo les preocupa realmente los daños inmediatos, como la baja del rendimiento físico y otros problemas estéticos (uña y dientes amarillos, mal olor, etc...), ellos conocen el concepto de fumador pasivo, sobre todo por la vivencia de fumadores en su propia familia y, conocen la importancia de este hecho (Faílde, Dapía, Alonso y Pazos, 2015).

La relación del consumo de tabaco y otras drogas es discutida: los adolescentes que relacionan ambas sustancias tienen una mayor experiencia personal de consumo ligado al ocio. La motivación para el consumo de tabaco, es mejorar los momentos de ocio y generar experiencias centradas en el hecho de consumir y experimentar sensaciones nuevas o diferentes; por otro lado, los motivos para no fumar es que el olor y el sabor del tabaco no son agradables. Las enfermedades graves aparecerían solo en adultos con un consumo prolongado de tabaco, la dependencia de la nicotina es conocida por todos, pero no es la razón suficiente para dejar de fumar. La confianza en sí mismo hace que sea más fácil decir no al tabaco, expresado por adolescentes mayores y mujeres, sobre todo si el grupo de amigos y amigas no fuman (Tolosa et al., 2015).

No obstante, al fumar cigarrillo los problemas de salud no se hacen esperar, por ejemplo, el tabaco produce disfunción eréctil que ocasiona una clara impotencia sexual, que establece otros problemas para el individuo que fuma, también existen alteraciones a nivel ocular cuando se es un fumador consagrado, esto acarrea daños en el sistema acular, ya que el alto contenido químico del tabaco irrita los ojos; el daño en el sistema respiratorio también está relacionado con el consumo de tabaco, ya que afecta directamente a los pulmones, ocasionando enfermedades respiratorias; el humo de tabaco contiene numerosas sustancias que dañan los vasos sanguíneos (Rodríguez, 2011). Esas sustancias químicas del tabaco ocupan, en la sangre, el lugar del oxígeno que el cerebro necesita para funcionar bien, además el daño que produce el cigarrillo repercute no solo en el individuo que lo fuma, sino también afecta a las personas que no fuman, debido a que el humo se despliega por el aire y es inhalado por otros individuos. Los entes gubernamentales han tomado medidas en el asunto para crear políticas que concienticen hacia la reducción del consumo en la población, es por eso que, en las diferentes áreas, lugares y espacios, han optado por la señalización (prohibido fumar en este lugar o espacio libre de humo de cigarrillo), también las entidades comerciales han sido obligadas a no vender cigarrillos por unidad, de manera que la venta solo se da por cajetillas (Rodríguez, 2011).

Simultáneamente las evidencias de tipo internacional que nos hablan sobre los efectos del consumo de tabaco en la salud de

los adolescentes y en los sistemas de salud de los países son incalculables, y se manifiestan razones en contra de la aplicación de impuesto sobre el consumo de tabaco, que insisten en la importancia de la actividad tabacalera y el trabajo para la remuneración a las familias implícitas en la actividad y la renta del cigarrillo, sin embargo, el problema que causa el impacto es el que afecta la salud y la vida de los colombianos. Al menos tres enfermedades asociadas al consumo de tabaco: cáncer de pulmón, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, son la consecuencia del hecho de consumir tabaco, por ejemplo, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) e Infarto Agudo al Miocardio (IAM), le cuestan al país 3.2 billones de pesos al año (Araque, 2014). En lo que respecta a muchos índices de consumo, se puede evidenciar que en Colombia, la producción de tabaco genera grandes rentas a nivel nacional, la publicidad se encarga de manipular las mentes de los jóvenes que se sumergen en el consumo de cigarrillo.

El abuso del consumo de cigarrillo genera alteración en el comportamiento ocupacional del adolescente, ya que puede darse cuando una persona tiene problemas familiares y/o sociales para el desempeño de ocupaciones, así como cuando el entorno del individuo tiende a estimular la emisión de conductas adaptativas (Moruno y Talavera, 2011). La dificultad que enfrenta el joven consumidor de cigarrillo dentro de su ocupación se debe a los cambios de su hábitos, rutinas y roles, que causan ciertas dificultades para desenvolverse dentro de ellas, los adolescentes logran cumplir con las expectativas de algunos roles y con los estándares personales, pero en algunas ocasiones, se evidencian dificultades en sentirse satisfechos con su estilo de vida pasado, lo cual les impide alcanzar estos estándares, además, existe falta de motivación para remediar sus errores.

La mayor dificultad que enfrenta el sujeto en la escala de ambientes de comportamiento ocupacional es el grupo social de diversión, esto implica que, ya sea por baja o por alta demanda de interacción, el individuo se ve limitado su funcionamiento, siente que los otros no reconocen sus esfuerzos, ni sus contribuciones y siente que no puede influir sobre sus capacidades (Rodríguez, García, Botina, Calvache y Pabón, 2016).

Según MacKay, et al., (2012), la educación es esencial para el control del tabaco. Los colegios pueden proporcionar la suficiente información para enseñar acerca de los efectos nocivos del tabaco y también para educar a los estudiantes de cuáles son los factores de riesgo y consecuencias de las mismas. Este incluye el análisis de la manipulación de los jóvenes mediante la publicidad, que asocia el fumar con madurar, a la libertad y, a estar a la moda. El primer paso con los programas juveniles es incrementar el conocimiento acerca del daño causado por el tabaco y cambiar las creencias, actitudes e intenciones. Pero esto sólo no es suficiente para cambiar la conducta. Un programa escolar de control del tabaco debe incorporar la prohibición del consumo de tabaco en todas las instalaciones y eventos, que permitan ayudar a los estudiantes y al personal a dejar de fumar, e idealmente, integrar el mismo como una parte coordinada del programa de salud escolar, y ser reforzado por amplios esfuerzos comunitarios. Para mejorar su imagen pública, la industria del tabaco recientemente, se ha tornado muy activa en programas de prevención del tabaquismo en jóvenes. Estos programas presentan el tabaquismo como una decisión de adultos, y que la

gente joven debería esperar a crecer para decidir fumar. Dado que los jóvenes desean ser adultos precozmente, este tipo de mensaje puede realmente hacer el fumar más atractivo para ellos.

El adolescente en la ejecución de sus actividades tiende a presentar cierta dificultad en la interacción y adaptación del grupo de ocio y tiempo libre, descanso, sueño, educación y participación social, así mismo, los factores del cliente en las que se involucran las funciones corporales donde existe una afectación en las funciones fisiológicas del sistema del cuerpo; además, los patrones de ejecución dentro del cual se encuentran los hábitos, rutinas y roles (Ávila, Martínez, Matilla, Máximo, Méndez y Talavera, 2008), que repercuten en las actividades cotidianas del joven y el contexto como gran factor hacia el consumo de cigarrillo, ante la realidad descrita en relación al consumo de cigarrillo en población adolescente y la evolución que ha tenido la problemática. Desde la profesión de Terapia Ocupacional, es muy importante la intervención en pacientes consumidores de tabaco, que afectan la ocupación del adolescente. El terapeuta ocupacional, como profesional que interviene en el proceso de rehabilitación de adicciones, dentro del cual se realiza una descripción del impacto que tiene el consumo en el desempeño ocupacional de las personas, teniendo en cuenta las actividades de trabajo, educación, actividades de la vida diaria, ocio y tiempo libre, participación social y el impacto en roles, hábitos y rutinas.

En cuanto a la evaluación de la Terapia Ocupacional en pacientes dependientes de tabaco, se utilizan diferentes herramientas de evaluación para la búsqueda de información pertinente, que determine las necesidades de cada individuo, por tal motivo, se realizan, entrevistas, observaciones clínicas, evaluación de estrés y, la aplicación de instrumentos propios de esta área, desde el Modelo de la Ocupación Humana (Kielhofner, 2004), una propuesta de evaluación que incluye: entrevista histórica del desempeño ocupacional, cuestionario ocupacional, listado de roles, listado de intereses, cuestionario volicional, dentro del cual aporta información sobre motivación e impacto del medio ambiente sobre la volición, evaluación de habilidades motoras y procesamiento. El modelo de la ocupación humana es un sistema de evaluación protocolizado que tiene como objetivo valorar la calidad del desempeño ocupacional del individuo en la participación de las actividades de la vida diaria, este modelo nos arroja información de la volición del individuo, el cual está relacionado con la motivación en la realización de sus actividades, así mismo, la habituación está relacionada con los patrones familiares de comportamiento; y por último, la capacidad de desempeño relacionada con las capacidades mentales, físicas y sociales, dentro del cual se pueden obtener información de la persona y el contexto ambiental del comportamiento ocupacional.

Según Bazzani (2013), en el Modelo Canadiense del Desempeño Ocupacional, basado en una perspectiva centrada en el cliente, la mayoría de definiciones se relacionan con una fuerza de vida motivadora. Esto hace referencia a la necesidad de buscar la motivación desde la perspectiva de la persona, en cuanto a identificar aquello que le da sentido a su vida y desde lo cual, la persona puede encontrar fuerzas para luchar. El Instituto de Adicciones de Madrid, para Terapia Ocupacional tiene como uno de sus objetivos "la motivación y contención", utilizando la actividad como una herramienta terapéutica para la vinculación

al tratamiento de forma que facilite el descubrimiento de nuevos intereses o reencuentro con aquellos perdidos, es muy importante el abordaje de la familia, las interacciones entre la persona que presenta dependencia y quienes viven con ella, por lo general, produce tensiones y emociones negativas. El terapeuta ocupacional puede aportar en la identificación de estas situaciones y participar en la elaboración de un plan de intervención, con el fin de orientar a la familia, que permita promover una rutina sana y equilibrada fortaleciendo su núcleo familiar y así, contribuir en la mejora del joven consumidor de cigarrillo.

El efecto de la dependencia al consumo de cigarrillo sobre el desempeño educativo del adolescente implica importantes costos para la familia, al asociarse con la disminución del rendimiento académico, la falta de interés, entre otros. Respecto a las actividades de la vida diaria, puede haber disminución o pérdida de la habilidad de la persona para realizar sus actividades de autocuidado y cuidado del ambiente. En lo referente a las actividades de ocio y tiempo libre, comúnmente las personas dependientes de sustancias, no tienen hobbies o pasatiempos, más que el mismo uso del cigarrillo. La mayoría se asocian con el uso del alcohol, tabaco y drogas, por lo cual, un objetivo fundamental en la intervención de Terapia Ocupacional es orientar al joven consumidor hacia un uso significativo del tiempo libre, en relación al impacto sobre los roles, hábitos y rutinas.

Bazzani (2013), afirma que los desórdenes por el uso de sustancias conllevan a una pérdida del balance entre lo académico, el descanso y la diversión, lo que lleva al aislamiento social, ocupando menos tiempo en el colegio y con la familia, y ocasionando una ruptura en los sistemas de apoyo y las relaciones interpersonales. Como estrategia de abordaje se trazan conexiones con diferentes indagaciones sobre lo humano, social y ocupacional. Se evalúan diferentes aspectos importantes sobre las actividades, el que hacer humano y el sentido que ellas ofrecen. Estos interrogantes nos permiten descubrir la necesidad del individuo en la ocupación, diversos aspectos que son prioritarios para la comprensión de la ocupación, son abordados a través de propuestas y diseños importantes para la implementación de plan de tratamiento acorde a las necesidades del individuo. La ocupación como proceso tanto individual como colectivo, aborda distintas formas de pensamiento que fundamentan la idea de que el sujeto se constituye a sí mismo durante el hacer ocupacional.

El terapeuta ocupacional tiene en cuenta la exploración de la propia identidad y las complicidades de la ocupación donde se permiten identificar ciertas dificultades de la identidad del sujeto (Ávila et al., 2010). El proceso de intervención del terapeuta ocupacional en personas consumidores de cigarrillo tiene como propósito alcanzar su máxima independencia y autonomía personal, trabajando en los patrones de ejecución afectados e instaurando y adaptando nuevos patrones ocupacionales para lograr la estabilidad ocupacional en el usuario. El proceso de intervención terapéutica contempla unos protocolos denominados subprocesos de tratamiento, que deben seguir un orden establecido. En primer lugar, está la primera fase que nos habla de la superación de la sintomatología, derivada del consumo de cigarrillo; en segundo lugar, encontramos la fase de deshabitación/habitación ocupacional, este proceso se trata de crear nuevas tareas y comportamientos de ocupación, para

sustituir los viejos hábitos, rutinas y roles propios del consumo, por última fase, el paciente es el principal responsable del proceso de recuperación después de haber superado la abstinencia y adquirido un nuevo comportamiento de inclusión a los diferentes contextos que le permite al paciente la autonomía e integración social.

Según Ávila et al. (2010), dentro de la estructura de intervención se contemplan ejes principales para la atención integral en individuos consumidores, permitiéndole al equipo de Terapia Ocupacional conocer las necesidades, mantener el funcionamiento y el equilibrio ocupacional en los pacientes. Cada eje es específico. En primer lugar, está el eje de salud y autocuidado, donde el objetivo de la Terapia Ocupacional es generar e instaurar un nuevo perfil ocupacional, abordando las actividades de la vida diaria (AVD) relacionadas con los hábitos de salud, para lograr en el usuario conductas de autocuidado adecuadas en la salud. Por consiguiente, se aborda el eje psicopatológico, que habla de instaurar habilidades y destrezas, donde se expresa la emoción y un sentimiento ligado al desempeño ocupacional que cambia: la percepción y la identidad ocupacional desde los roles ocupacionales. El eje de consumo, tiene como objetivo lograr la abstinencia y reducción del consumo a través del fortalecimiento en la identidad ocupacional, estimular los cambios de vida, ayudar a reconocer los riesgos del consumo y apoyar el desempeño ocupacional por medio de actividades físicas deportivas, educación y terapias técnico expresivas. El eje socio relacional comprende, las relaciones sociales llevadas a cabo desde las nuevas competencias ocupacionales, donde se establecen vínculos sociales, renuncia a grupos de consumo, autonomía personal, convivencia y valores sociales, para ello, la Terapia Ocupacional se ve apoyada en la ludoterapia, la actividad física, talleres de lectura y un entrenamiento en la AVD para lograr habilidades ocupacionales sociales.

En el eje formativo, el objetivo es fomentar acciones en el individuo que tiene que ver con la motivación de la formación educativa, terapia ocupacional recurre a los servicios de orientación educativa, recursos de apoyo, ludoterapia y actividad física. El eje familiar, después de la intervención del terapeuta ocupacional en el usuario, se enfoca en orientar a la familia del mismo para reorganizar la ocupación y así conseguir que el paciente mantenga unas relaciones adecuadas y satisfactorias con su familia; para lograr este objetivo se fomentan habilidades en el paciente sobre el desempeño de roles ocupacionales intrínsecos al entorno familiar, cultivando normas, comunicación y responsabilidad en el paciente y la actividad ocupacional, para ello la terapia ocupacional cuenta con el apoyo de la familia y la colaboración de otros profesionales, para intervenir en diversas áreas ocupacionales. Eje de ocio y tiempo libre, para cumplir con el objetivo de este último eje, la Terapia Ocupacional incorpora y desarrolla en el paciente un patrón eficaz en el área del ocio, para organizar la actividad en el tiempo libre, de modo que se pretende alcanzar varios objetivos específicos como: lograr un mayor grado de motivación, desarrollar actividades saludables, generar nuevos intereses en la ejecución de actividades de ocio, para que el paciente se normalice, adapte y responsabilice, es así como se incorporan en el paciente patrones ocupacionales en el ocio y tiempo libre, para luego hacer una valoración final dinámica en toda la estructura de la intervención (Bazzani, 2013).

Los campos de acción para el desarrollo de programas de prevención pueden ser múltiples y abarcar la familia, la escuela, la universidad, el barrio, la empresa, la comunidad y los medios masivos de comunicación (Bedoya y Arango, 2012). Es así que desde la profesión de Terapia Ocupacional, según su normatividad (Ley 949 de 2005), se identifican las necesidades ocupacionales y a su vez, se identifica los intereses en los individuos, el nivel de satisfacción con su vida, los contextos donde se desempeña, las actividades a las que dedica mayor tiempo y el grado de identificación que el sujeto tiene con los roles y expectativas esperadas socialmente, que contribuyen a formar su perfil ocupacional, conllevando a conocer la situación actual de los integrantes que se encuentran en situación de consumo y, así poder analizar su patrón de comportamiento en su vida cotidiana.

Conclusión

Mediante el presente artículo se puede concluir que, el consumo de cigarrillo es realmente una de las primeras causas de toxicidad en el mundo, por su alto contenido químico y que a su vez, no es un hábito saludable para la salud del ser humano, por lo tanto, se habla de un factor que deteriora tanto la salubridad como los aspectos sociales del individuo que fuma, en este caso y específicamente, la población juvenil adolescente, que por su proceso evolutivo propio de la pubertad, el joven se inicia en nuevas experiencias que desequilibran el correcto proceso a nivel psicológico, físico y social, donde se evidencia el alto índice de fracaso tanto escolar como familiar y que repercute afectando a nivel global la ocupación del joven adolescente, tanto en sus hábitos, rutinas, y roles y las diferentes áreas de ocupación que resultan modificadas por el hecho de fumar cigarrillo; a eso se le suma el grave daño que el individuo le hace a su propio organismo, lo cual desencadena un sin número de enfermedades asociadas al consumo de cigarrillo, que a largo plazo resulta mortal para el mismo.

Por último, la importancia de la Terapia Ocupacional como red de apoyo al joven consumidor de cigarrillo, demarca la promoción y prevención de la salud para beneficio propio de la persona y de la comunidad, el abordaje de la Terapia Ocupacional se centra en un enfoque holístico e integral en la atención que requieren los individuos que resultan afectados y, que por medio de la ardua labor se interviene al usuario, con el propósito de mejorar la calidad de vida y su desempeño en la participación social de la vida diaria.

Referencias

Araque, A. (2014). Tabaco en Colombia: costos y ¿beneficios? Civilizar. *Ciencias Sociales y Humanas*, 133-148.

Ávila, A., Martínez, R., Matilla, R., Máximo, M., Méndez, B. y Talavera, M. (2008). *Marco de Trabajo para la práctica de Terapia Ocupacional: Dominio y proceso*. (2da ed.).

Barrera, C., Camaro, M., Contreras, M. y Jaimes, M. (2013). *Comportamiento ocupacional en adolescentes consumidores y en riesgo de consumo de sustancias psicoactivas*. Cuidado y Ocupación Humana.

Bedoya, M. y Arango, P. (2012). Cultura de prevención del consumo de sustancias psicoactivas (SPA) en la familia. *Trabajo Social*, (14), 79.

Bazzani, L. (2013). La terapia ocupacional en el abordaje de las adicciones: Una revisión actualizada. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 13(2), 57.

Congreso de la Republica. (2005). Ley 949 de 2005. Por la cual se dictan normas para el ejercicio de la profesión de terapia ocupacional en Colombia, y se establece el Código de Ética Profesional y el Régimen Disciplinario correspondiente.

Fáilde, J., Dapía, M., Alonso, A. y Pazos, E. (2015). Consumo de drogas en adolescentes escolarizados infractores. *Educación XX1*, 18(2).

González, J. (2015). Si solo fuera nicotina. *El país*.

Kielhofner, G. (2004). *Terapia ocupacional: modelo de ocupación humana: teoría y aplicación*. Ed. Médica Panamericana.

Lucchese, M., Burrone, M., Enders, E. y Fernández, A. (2013). Consumo de sustancias y escuela: un estudio en adolescentes escolarizados de Córdoba. *Revista de salud pública*, 17(1), 32-41.

Ministerio de la Protección Social. (2009). Ley 1335 de julio 21 de 2009. Por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana.

Manrique-Abril, F., Ospina, J. y García-Ubaque, J. (2011). Consumo de alcohol y tabaco en escolares y adolescentes de Tunja, Colombia, 2009. *Revista de Salud Pública*, 13(1), 89-101.

Moruno, P. y Talavera, M. (2011). *Terapia Ocupacional en Salud Mental*. Masson.

Mackay, J., Eriksen, M. y Ross, H. (2012). *El atlas del tabaco. La sociedad americana del cáncer*.

Pérez-Milena, A., Martínez-Fernández, M., Redondo-Olmedilla, M., Nieto, C., Pulido, I. y Gallardo, I. (2012). Motivaciones para el consumo de tabaco entre los adolescentes de un instituto urbano. *Gaceta Sanitaria*, 26(1), 51-57.

Paredes, J. (2017). Prevención de consumo de drogas desde el contexto escolar. *Boletín*, 3(3).

Rodríguez E, (2011). Nuevas medidas para el control del consumo de tabaco en Colombia. Ministerio de Protección Social instituto nacional de cancerología. Recuperado de <http://proinapsa.uis.edu.co/redcups/Biblioteca/Humo%20de%20Segunda%20Mano/separataeltiempotabaco.pdf>

Rodríguez, A., García, O., Botina, Á., Calvache, M. y Pabón, K. (2016). Comportamiento ocupacional en adolescentes consumidores de sustancias psicoactivas escolarizados de Pasto. *Fedumar Pedagogía y Educación*, 1(3).

Tolosa, J., Echavarría-Restrepo, L. y Agudelo, B. (2015). Tabaquismo en el embarazo: una epidemia silenciosa prevenible en Colombia. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 62(2), 119-122.

Intervención de Terapia Ocupacional en salud mental¹

Eunice Yarce Pinzón

Docente del Programa de Terapia Ocupacional
Universidad Mariana

Edwin Camilo Pinza

Jessica Pérez Zambrano

Karen Ortega Melo

Estudiante del Programa de Terapia Ocupacional
Universidad Mariana

Resumen

En la intervención de Terapia Ocupacional en salud mental, se tiene en cuenta diferentes aspectos como son los neurofisiológicos, permitiendo el adecuado funcionamiento mental y corporal, además del contexto que permiten al individuo funcionar de manera activa y óptima, siendo este el resultado de la salud mental. Es por eso que, los profesionales de salud en Terapia Ocupacional intervienen mediante actividades basadas en la ocupación, no solo de manera asistencial, sino también de modo evaluador, permitiéndole evidenciar necesidades, actividades significativas o contextos que alteran el adecuado funcionamiento de un individuo, como también habilidades residuales, para obtener empoderamiento del paciente y planear la intervención, estableciendo objetivos hacia el desempeño ocupacional de nuestros usuarios, todo esto mediante la instrumentación de actividades; de igual manera, esta profesión también involucra programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Cuando se diagnostica un trastorno mental, la terapia ocupacional aborda o interviene esta problemática desde diferentes métodos aplicables, como son los artísticos, psicoeducativos que conciernen al conocimiento de la enfermedad y al tratamiento que se va a otorgar, actividades de relajación, exceso de trabajo, que pueden ser grupales o individuales, entre otras, para la intervención, todo esto con el objetivo de potencializar las capacidades de los individuos promoviendo el bienestar subjetivo e independiente en la ejecución de actividades de la vida cotidiana (AVDB), ocio y tiempo libre, trabajo, participación social, juego, descanso y sueño, para así evitar la institucionalización y lograr inclusión social en la comunidad.

Palabras clave: contexto, necesidades, ocupación, salud mental, Terapia Ocupacional.

Introducción

El presente artículo, es el resultado de una revisión temática acerca de cómo la Terapia Ocupacional interviene mediante diferentes modalidades utilizadas en la práctica, en el área de salud mental, tomando en primera instancia a la ley que rige a la salud mental, Ley 1616 de 2013 (Congreso de la República, 2013), la cual brinda una serie de explicaciones acerca de la promoción de la salud y prevención de trastornos mentales, conceptos acerca de la salud

mental, y derechos de las personas en este ámbito; de igual manera, se brinda un concepto acerca de lo que es la Terapia Ocupacional tomado desde diferentes criterios y donde se evidencia la importancia de la intervención en este campo. Aclarando, que desde Terapia Ocupacional se establece un orden; en primer lugar, tener conocimiento previo acerca de los trastornos existentes, su fases, su incidencia en ocupaciones de la vida diaria de los individuos, entre otros aspectos inmersos dentro de la salud mental, con el objetivo de identificar las necesidades del cliente mediante una evaluación sistemática, y posteriormente seleccionar alternativas de intervención, dependiendo del contexto inmediato en el que se encuentre el paciente/usuario, para aplicar el método acorde a las necesidades principales del paciente (Ávila, Martínez, Matilla, Máximo, Méndez y Talavera, 2008); referenciando métodos de intervención con actividades de psicoeducación (grupales e individuales), arte-terapia, artístico-culturales, entre otros, y finalmente guías prácticas que ayudan a dar un manejo y apropiación adecuada de las modalidades de intervención para los diferentes trastornos mentales, favoreciendo así en el individuo, su óptimo rendimiento ocupacional en el desempeño de actividades de la vida cotidiana e intervenir sobre los factores psicológicos, sociales y culturales que permitan desarrollar, fomentar y mantener la autonomía en el contexto inmediato del paciente logrando cambios de forma integral e integradora que le permitan al individuo llevar a cabo una vida independiente y funcional en los diferentes ámbitos y contextos ocupacionales.

Metodología

Se realizó una búsqueda de información acerca de conceptos como Ocupación, Terapia Ocupacional, Salud Mental, la intervención de Terapia Ocupacional en salud mental, actividades que se proponen y distintos tipos de intervención. A través de una revisión bibliográfica en las bases de datos, repositorios de universidades, Revista de Terapia Ocupacional, Dialnet, Google Académico, entre otras.

Desarrollo

La salud mental, según la OMS (2011) se define como:

¹ Documento de revisión temática realizado para el curso de Epistemología Especifica, orientado por la Docente Eunice Yarce Pinzón. Programa de Terapia Ocupacional. Universidad Mariana. Enero a mayo de 2017.

Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. (p. 68).

Ley 1616 de 2013, la cual también define a la salud mental como:

Un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal, que permite a los sujetos, individuales y colectivos, desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (Art. 3°).

Esta misma ley, establece las garantías en el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud. De igual forma se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital.

Los profesionales de Terapia Ocupacional trabajan colaborativamente con las personas, los grupos, las organizaciones y la comunidad en general, tal como lo expresa la ley 1616 de 2013, dando prioridad a niños, niñas, y adolescentes y de igual manera, involucrando a la población de jóvenes, adultos y adulto mayor; para promover el sentido de esperanza, el apoderamiento y eventualmente, propiciar el cambio y la adaptación. Preparados científicamente en los principios de neurofisiología, desarrollo psicosocial, análisis de actividad y del contexto, la dinámica de grupos, los terapeutas ocupacionales ayudan a las personas a participar exitosamente en las ocupaciones de su interés.

Al mencionar la Ocupación, se hace referencia a la capacidad de cada individuo para ejecutar de manera satisfactoria e independiente, diferentes componentes como son: las áreas de ocupación (actividades de la vida diaria básicas e instrumentales, descanso y sueño, educación, trabajo, juego, ocio y tiempo libre y participación social), haciendo uso adecuado de sus características corporales y contextos, permitiéndole formar así, patrones de ejecución significativos y un óptimo desempeño (Ávila, et al., 2008). Por otro lado, Según Kielhofner (2004) "la ocupación es la actividad principal del ser humano en todas sus vertientes, fruto de un proceso evolutivo que culmina en el desarrollo de sus necesidades biológicas, psicológicas y sociales".

Por consiguiente, existen diferentes definiciones de la Terapia Ocupacional, la primera definición moderna de Terapia Ocupacional es la aceptada por la Asamblea Representativa de la Asociación Americana de Terapia Ocupacional (AOTA) en 1981:

Terapia Ocupacional es el uso de la actividad propositiva, con individuos que se encuentran limitados por una lesión o enfermedad física, disfunción psicosocial, incapacidades del desarrollo o del aprendizaje, pobreza o diferencias culturales, o por el proceso de envejecimiento, con los fines de maximizar la independencia, prevenir la discapacidad o mantener la salud.

Otra de ellas es de la Federación Mundial de Terapeutas Ocupacionales (Labrador, 2004) que la cita como:

Una profesión que se ocupa de la promoción de la salud y el bienestar a través de la ocupación. El principal objetivo de la terapia ocupacional es capacitar a las personas para participar en las actividades de la vida diaria. (...), poseen una formación extensa que les proporciona las habilidades y los conocimientos para trabajar con aquellos individuos o grupos de población que sufren la afectación de una estructura corporal o función, debida a algún cambio de salud, y que por tanto hace que experimenten limitaciones en su participación. (s.p.).

Los terapeutas ocupacionales utilizan algunos tipos de actividades como, por ejemplo, las psicoeducativas (Albarrán y Macías, 2007) que concurren sobre la adquisición de herramientas para el manejo de las enfermedades mentales tanto en los pacientes como en los familiares, con el fin de ayudarlos a asumir responsabilidades sobre su propia vida y así, que logren ser unos individuos autónomos y que con el pasar del tiempo adquieran mayor calidad de vida en condiciones lo más normalizadas e independientes posibles. De igual manera, el terapeuta no solo busca promover la salud, sino también prevenir la enfermedad, como anteriormente se mencionó, a través de actividades significativas, encontrando propósitos en el paciente para que logre desarrollar habilidades, controlar emociones, solucionar problemas, restaurar el funcionamiento y mantener o incrementar procesamientos esenciales del individuo.

Otro aspecto importante, es que los profesionales de salud que se desempeñan en esta área tienen el objetivo común que consiste en prevenir o disminuir el riesgo o deterioro psicosocial, marginalidad y/o institucionalización de individuos que a modo congénito o adquirido presenten, indiferente al tipo de causa, una alteración mental. Como bien se conoce en la actualidad, hay diversos factores de riesgo que inciden considerablemente en los individuos para presentar alteraciones en salud mental; en cuanto a lo familiar encontramos: carencias económicas, violencia intrafamiliar, desinterés por parte de los padres hacia sus hijos, falta de afectividad; en lo personal localizamos factores como son: mala comunicación, inseguridad afectiva, debilidad ante fracasos, por último y entre algunos de los más relevantes son: bullying, farmacodependencia, drogodependencia, aislamiento, soledad, rechazo de pares, pobreza, marginación, bajo nivel educativo, desempleo, estrés laboral, entre otros. Estos son algunos de los factores que actúan sobre las personas en diferentes contextos que pueden llegar a causar un trastorno mental a corto o largo plazo, es por eso que desde terapia ocupacional, en cuanto a la evaluación se tiene en cuenta todos estos tipos de factores predisponentes con el fin de realizar adaptaciones psicosociales en los individuos que lleguen a presentar sintomatología conocida para ser diagnosticada como un trastorno mental, aclarando que el diagnóstico clínico no lo brinda la terapia ocupacional, sino que a partir de esto se puede empezar a ejecutar un plan de intervención y adquisición de estrategias para desempeñar con nuestros pacientes.

En el proceso de evaluación de Terapia Ocupacional existen métodos para la obtención de datos acerca del usuario (Moreira, 2013), es por eso que todas las preguntas que un terapeuta se tiene que hacer como un buen profesional son: ¿nombre del paciente?, ¿qué significa verse a uno mismo realizando tales cosas?, ¿para qué sirve la ocupación?, ¿cuál es su utilidad?, todo esto cuando tenemos un paciente; de igual forma, hay que tener en cuenta que tipo de ocupaciones realiza, cuál es su sentido personal, cultural y social, hay que siempre simplificar los juegos para un correcto dominio infantil y así recuperar las capacidades de un sujeto fomentando la memoria, la atención o la coordinación y así formar resultados terapéuticos buenos.

Dentro de las distintas formas o técnicas que se utiliza en las intervenciones que hace Terapia Ocupacional, está la cultura como uno de los aspectos con más relevancia y que se han visto grandes resultados importantes dentro de la salud mental. Según Miguez (2016) refiere que la cultura es:

Una interacción compleja de significados compartidos, que dan forma a la verdad de cada individuo dentro de su entorno y contexto social. Además, da forma a las normas y reglas de conducta personal diaria, con las que las personas interactúan y se comunican entre sí. (p. 7).

Es por esto que el dominio de la propia cultura, así como de las diferentes culturas con las que se trabaja, son aspectos fundamentales para el desarrollo como profesionales de la terapia ocupacional, ya que son las personas con un trastorno mental, las que manifiestan el deseo de que sus terapeutas consideren y entiendan sus valores, preferencias, la manera que tienen de entender la vida y su sistema de creencias. En otras palabras, su cultura de no ser considerada, haría que las intervenciones no sólo no fuesen eficaces, si no significativas en sí mismas y se perdería esa interacción o relación de paciente a profesional.

Todo esto con el fin de proporcionar servicios bajo la no maleficencia y la máxima beneficencia, por lo que están formados y realizar intervenciones culturalmente adaptadas a cada persona, forma parte de la propia disciplina dentro de la terapia ocupacional; se debe tener en cuenta que también, uno de los mayores problemas es la ansiedad en los pacientes, por lo que es necesario la orientación y adaptación del paciente a la vida cotidiana. Por esta razón necesitamos que el paciente tenga un conocimiento gradual de sus responsabilidades, desde lo relacionado con su autocuidado personal, quehaceres domésticos, de la actividad académica o laboral, hasta todo aquello que concierne a su enfermedad y al tratamiento, con el fin de desarrollar estrategias que le permitan un mayor control, posibilitándole la prevención de nuevos episodios o recaídas.

Por otra parte, desde Terapia ocupacional se quiere detallar una propuesta donde se establezca el dialogo y la integración todo esto a través de una herramienta con mucha imaginación (arte); Sánchez (2014) dice que “es lógico considerar el arte como una herramienta terapéutica de gran valor, especialmente cuando hay rupturas intrapersonales o interpersonales”. Este hecho cobra especial relevancia cuando se habla de patologías psiquiátricas como la esquizofrenia, la cual es caracterizada por la presencia de síntomas como ideas delirantes, alucinaciones, lenguaje y/o comportamiento desorganizado y síntomas negativos como el aplanamiento afectivo. A ello se sumas una clara ruptura social y/o laboral, provocando diversas disfunciones ocupacionales que afectan a la persona en los diferentes aspectos de su vida.

Esta es una propuesta con un enfoque creativo y a la vez estratégico, en el cual se pretende intervenir de manera más expresiva, para proporcionar nuevas estrategias que puedan ayudar de manera más eficiente en la independencia y la participación social en los diferentes contextos del individuo, en el cual el arte se toma como una herramienta con la cual se proveerá a la persona un acercamiento consigo mismo y con la sociedad. Teniendo en cuenta la acogida que tiene el ser humano en cuanto a la capacidad que tiene en medios artísticos y artesanales, mediante los cuales se observan en su mayor

expresión sus sentimientos, emociones y las dificultades que ha provocado la enfermedad.

De igual forma se hace referencia a las distintas formas de arte, como terapia complementaria a un tratamiento médico donde mediante investigaciones, se concluye en el campo donde mayor fuerza tiene este tipo de terapia es en la salud mental, pues permite actuar tanto de forma terapéutica como preventiva. el arte terapia tiene diversas intervenciones como la música, la fotografía, el teatro y la pintura, y donde se incluye ámbitos como el social y educativo que muchas veces es donde están más presentes las falencias en personas con algún tipo de enfermedad mental. Serralde (2014) en su artículo da a entender que: “el arte terapia es un tipo de terapia psicológica que utiliza el arte como herramienta de estimulación cognitiva y desarrollo personal.” Donde se engloban todas las artes sin excepción alguna, convirtiéndolas en un instrumento de comunicación entre el paciente y el profesional, es por eso que se le conocen dos usos. Por un lado “el arte como terapia”, trata de ser un proceso terapéutico que de modo espontáneo y creativo pueda llevar a la realización personal y el bienestar físico, mental y emocional que genera más agrado en estos pacientes y por el otro se presta especial atención al producto de esta intervención artística, ya que es una forma de comunicación simbólica, no verbal, de percepciones y conflictos que quizás no sean expresados por medio del diálogo y que se puede identificar diversas necesidades en la persona.

La Terapia Ocupacional también ejecuta programas basados en la promoción y de la salud y prevención de la enfermedad tomando como métodos de evaluación a varios factores de riesgo los cuales pueden llegar a provocar un trastorno mental que afectan el desempeño ocupacional de determinado individuo, en el cual se identificó que los profesionales de la salud son los más afectados por los agravios psíquicos o mentales como consecuencia de un exceso de trabajo. El exceso de trabajo es considerado un riesgo, pues algunas personas pueden exigir tanto de su organismo y presentar dificultades que consecuentemente, se puede evidenciar en un conjunto de síntomas que pueden sobreponer al trabajador, acometiéndolo física y mentalmente, incluyendo la disminución de la capacidad de concentración y la somnolencia, considerada como señal precoz de fatiga. Robazzi, Mauro, Darli, Silva, Secco y Pedrao (2011) definen exceso de trabajo como:

El trabajo en exceso o sobrecarga de trabajo, puede ser entendido como la situación en que el trabajador aumenta por voluntad propia o por determinación del empleador la carga horaria, trabajando horas más allá de lo habitual. Significa la expansión de la carga horaria de trabajo, lo que puede ocurrir, por ejemplo, en las jornadas laborales dobles o triples realizadas en ambientes de trabajo iguales, similares o diferentes entre sí, en los horarios extraordinarios realizados en estos ambientes, en el propio domicilio del trabajador o en locales de otros vínculos laborales. La realización de ese exceso puede implicar sacrificios de horarios de alimentación, ocio, descanso, sueño y de contacto con familiares y amigos.

Ante lo expuesto por estos investigadores, quienes encontraron que las enfermedades mentales que más se presentaron en este caso fueron: estrés y Síndrome de *Burnout*, también se pudo evidenciar que las condiciones de trabajo y los pocos recursos materiales y humanos desencadenaban un grado significativo de estrés en el grupo; la inexistencia de condiciones laborales dignas promovía el sufrimiento. Otro aspecto importante fue la carga horaria de 12 horas continuas que se configuró como excesiva debido al nivel de atención exigido en el trabajo, las situaciones

imprevisibles, la presión por el cumplimiento de las actividades, la demasiada fragmentación de las tareas y la exigencia de dominio tecnológico, es por eso quiere seguir una investigación más exhaustiva acerca de esta temática y no solo en el ámbito de la salud sino en otros campos.

Por otro lado, existen diversas innovaciones, de diferentes diseños para la ejecución de un programa de terapia ocupacional enfocado en el bienestar ocupacional para promover estilos de vida saludables y mitigar riesgos psicosociales que muchas veces afectan la salud mental de estas personas, debido a traumas y diversas secuelas en personas que han hecho parte de alguna forma de la violencia. Báez y Herrera (2013) mencionan que:

Con el fin de contribuir a la disminución del nivel de exposición, se direccionaron las actividades promocionales a las temáticas de trabajo en equipo, manejo de las emociones, autocuidado laboral, manejo de tiempo libre y hábitos de vida saludables, de igual forma mantener los bajos niveles de exposición a los riesgos psicosociales extra laborales. (s.p.)

Es así que se toma como base teórica de la terapia ocupacional, un modelo en cual se basarán en persona- ambiente-ocupación y así poder garantizar un equilibrio en la calidad de vida de estas personas y así poder identificar y analizar el nivel de riesgo psicosocial intra y extra laboral y posteriormente realizar el diseño del programa de bienestar ocupacional, mediante actividades ligeramente seleccionadas y por última instancia en los resultados se vio la importancia y el valor terapéutico que se obtuvo, pues de esta manera se puede obtener una mejor calidad de vida y prevenir posibles problemas de salud y afectación en su estado mental como un nivel grave de estrés.

Procediendo con el tema, las pautas de intervención que debe utilizar la terapia ocupacional en salud mental que consiste en el empoderamiento, conocer acerca de este término y que aporte tiene dentro de la intervención en terapia ocupacional, tal y como lo refiere Navarro (2014):

El empoderamiento es el proceso que se debe dar en una persona para que esta sea consiente, capaz y consecuente con sus actos y que, además, estos tengan un objetivo claro para mejorar o solucionar una situación. Es el proceso por el cual una persona en una situación de dificultad por cualquier circunstancia, se apropia de las decisiones de su vida de forma positiva. (s.p.)

También se da a conocer la importancia que tiene esté dentro del proceso rehabilitador de un paciente con enfermedad mental y en qué momento se debe trabajar desde terapia ocupacional en un centro rehabilitador (Pedrero-Pérez, Rojo-Mota, Ruiz-Sánchez, Llanero-Luque y Puerta-García, 2011). Donde la dignidad de la persona, el respeto a la autonomía de su voluntad y su intimidad entran en juego, puesto que es importante, ya que el paciente tiene derecho a decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles, igual mente el profesional tiene el deber de prestar técnicas correctas, así como el cumplimiento de los deberes y la información y de documentación clínica y, por último, el respeto de las decisiones del paciente. Dentro de este empoderamiento existen dos tipos: el individual en el cual implica que las personas eleven su nivel de confianza, autoestima y capacidad de responder a sus propias necesidades y el empoderamiento comunitario con el fin de conseguir la mayor influencia y control sobre determinantes de la salud y la calidad de vida de su comunidad.

Hay que tener en cuenta la importancia y el contexto y situaciones en las que se aplica el empoderamiento (Zango, 2010), ya que este

tiene aplicación en momentos de desigualdad, inaccesibilidad a recursos, barreras en las tomas de decisiones o falta de habilidades personales o sociales, donde el empoderamiento radica en que se da siempre que una persona debe superar algún tipo de barrera, por lo que el individuo se encontrar en situación de desventaja. Implicando, desde esta rama de terapia ocupacional, la determinación de la importancia de todos los factores implicados dentro de la rehabilitación del paciente para que este consiga su mayor autonomía, además de proveerlo de herramientas que favorezcan su empoderamiento.

Son muchos los profesionales de la Terapia Ocupacional dedicados en el ámbito de la salud mental, con el fin de intervenir a personas que presentan una enfermedad mental para contribuir al mejoramiento de su desempeño ocupacional; Eguidazu (2015) quien en su investigación da a entender que:

El terapeuta ocupacional será capaz de identificar la necesidad, de investigar en temas relacionados con la ocupación y formular adecuadas preguntas en la investigación, así como de demostrar destrezas en la búsqueda independiente, el examen crítico y la integración de la literatura científica y cualquier otra información relevante.

En el ejercicio de la Terapia Ocupacional no se debe conformar con conocimientos previos, pues este muestra la importancia de la investigación, de ir más allá de lo que ya previamente se conoce, y los beneficios que traerá al momento de actuar en la praxis al realizar una intervención en pacientes con alteraciones mentales, quienes como se conoce, tienen comprometido su funcionamiento ocupacional; tomando como beneficio para esta disciplina, la participación de manera activa en el estudio e investigación de los efectos de la terapia ocupacional sobre los diferentes perfiles ocupacionales.

En la intervención que hace terapia ocupacional en salud mental, existen diversas propuestas para una evaluación ocupacional. En el trastorno mental grave, el alcance del terapeuta ocupacional desempeña un trabajo de evaluación, entrenamiento ocupacional, seguimiento y adaptación del usuario a su entorno, en un contexto individual, grupal y comunitario, sobre todo en áreas de ocupación que para el sean más significativas, y en las que tenga más interés de participar, seguido a esto se utilizara un marco de referencia, o técnicas para preservar el valor de la ocupación del usuario en un contexto socio-cultural. Su perspectiva será rehabilitadora, utilizando acciones de la vida diaria, todo esto con el objetivo de favorecer la participación del usuario, atreves de actividades que desarrollen su normal comunicación adaptándolas siempre a sus necesidades y sus características (Miralles y Valverde, 2011).

Valverde (2017) explica que dentro de las recomendaciones hay que tener en cuenta que la intervención cambia según el lugar o contexto, aunque se persiga el mismo objetivo de tratamiento, así como la disposición de la ocupación ya sea para la promoción, prevención o mantenimiento de habilidades, destrezas, hábitos o entornos del usuario. Por medio de estas recomendaciones obtenidas se quiere contribuir a aspectos teóricos no solo en la parte de intervención, sino también de la parte de la evaluación ocupacional que se requiere, las cuales son claves para el desarrollo de nuestra profesión como terapeutas ocupacionales.

Por último, de acuerdo a Posada (2013) la atención a la población en general en Colombia necesita una red en salud mental y psiquiatría donde se ofrezca servicios multidisciplinarios e interdisciplinarios,

desde la promoción y protección de la salud mental, hasta el tratamiento y la rehabilitación de enfermedades, considerando la participación de los afectados y sus familias e implementar la cobertura de políticas públicas que contribuyan al correcto tratamiento, el análisis de los problemas nos ayuda a realizar modificaciones para la situación de niños, jóvenes y comunidad en general, contemplando un abordaje interdisciplinario e intersectorial. En este sentido, hablar exclusivamente desde la terapia ocupacional en el campo de la salud mental infante juvenil podría constituirse como una visión desintegrada frente y dificultades de sujetos y grupos que requieren de mayor atención, inclusiva para poder pretender dar un alcance a la intervención, el control social y la normalización desde figuras de poder y modelos, dejando variables sociales como una manera de favorecer un abordaje en salud y no como constituyentes en la etiología de problemas o situaciones que afectan la salud y desempeño ocupacional de niños y jóvenes. La terapia ocupacional desarrolla su quehacer en la vida cotidiana de las personas, como escenario de intervención, liberación y transformación. Es en este lugar donde se quiere apoyar la salud mental y la participación sustantiva a través del compromiso con la ocupación.

Conclusión

La intervención de Terapia Ocupacional en el ámbito de la salud mental, es importante debido a que, según lo establecido en el contenido del artículo, un terapeuta ocupacional debe tener pleno conocimiento del adecuado funcionamiento mental en todos sus aspectos para prevenir la aparición de déficits mentales y en cuanto a alteraciones mentales congénitas, que instrumentos de guía o de intervención se deben utilizar para la intervención y tratamiento; terapia ocupacional interviene mediante actividades basadas en la ocupación, las cuales tiene un objetivo establecido según la necesidad encontrada mediante el proceso de evaluación de cada paciente, con el fin de intervenir, dar prioridad a estas y así conseguir a corto, mediano o largo plazo, el óptimo, independiente y adecuando funcionamiento de nuestro paciente, en cuando al desempeño ocupacional de actividades de la vida diaria, lograr la reinserción laboral o educativa, aceptación social, evitando así la marginalidad y logrando la inclusión en todos los aspectos y contextos, todo esto promoviendo ambientes terapéuticos mediante el empoderamiento del caso para favorecer el plan de intervención planteado y así, lograr los objetivos ocupacionales dispuestos para nuestros pacientes.

Referencias

Albarrán, A. y Macías, M. (2007). Aportaciones para un modelo psicoeducativo en el servicio de psiquiatría del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde en Guadalajara, Jalisco, México. *Investigación en salud*, 9(2).

Asociación Americana de Terapia Ocupacional. (1981). Definición de Terapia Ocupacional.

Ávila, A., Martínez, R., Matilla, R., Máximo, M., Méndez, B. y Talavera, M. (2008). *Marco de Trabajo para la práctica de Terapia Ocupacional: Dominio y proceso* (2da. ed.).

Báez, L. y Herrera M. (2013). Diseño y ejecución de un programa de terapia ocupacional enfocado al bienestar ocupacional para promover estilos de vida saludables y mitigar riesgos psicosociales en los funcionarios de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación Bogotá. Universidad Nacional de Colombia (pp. 29-41). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/11535/1/jessicalizethbaezpena.2013.pdf>

Congreso de la Republica. (2013) Ley 1616 de 2013. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>

Eguidazu, M. (2015). Intervención desde Terapia Ocupacional en salud mental, análisis bibliográfico basado en evidencias. *Revista TOG*, 1-10. Recuperado de <http://www.revistatog.com/num22/pdfs/revision4.pdf>

Kielhofner, G. (2004). *Terapia ocupacional: modelo de ocupación humana: teoría y aplicación*. Ed. Médica Panamericana.

Labrador, C. (2004). Definición de Terapia Ocupacional. *Federación Mundial de Terapeutas Ocupacionales, [revista en internet]*, 10.

Miguez, A. (2016). Terapia Ocupacional, cultura y salud mental: una revisión bibliográfica. Universidad da Coruña. Recuperado de http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/17189/M%C3%A9ndezM%C3%ADguez_Angela_TFG_2016.pdf?sequence=2

Miralles, P. y Valverde, M. (2011). *Terapia ocupacional en salud mental*. Masson.

Moreira, L. (2013). *Ocio y salud mental: estudio cualitativo de la evolución del ciclo vital de personas atendidas en Unidad de Hospitalización Breve*.

Navarro, G. (2014). Empoderamiento, terapia ocupacional y salud mental. *Revista TOG (a Coruña)*. Recuperado de <http://www.revistatog.com/num22/pdfs/caso1.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011). Salud mental: un estado de bienestar. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/index.html

Pedrero-Pérez, E., Rojo-Mota, G., Ruiz-Sánchez de León, J., Llanero-Luque, M. y Puerta-García, C. (2011). Rehabilitación cognitiva en el tratamiento de las adicciones. *Revista de Neurología*, 52(7), 163-172.

Posada, J. (2013). La salud mental en Colombia. *Biomédica*, 33(4), 497-498.

Robazzi, M., Mauro, M., Darli, R., Silva, I., Secco, I. y Pedrao, I. (2011). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v26n1/enf09110.pdf>

Sánchez, P. (2014). Terapia ocupacional y arte en salud mental: una perspectiva creativa. *Revista TOG (A Coruña)*. Recuperado de <http://www.revistatog.com/mono/num6/mental.pdf>

Serralde, I. (2014). El arte como terapia en salud mental. Escuela universitaria de enfermería de leioa. Recuperado de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/13029/definitivo.pdf;jsessionid=1774D2BC0BAB46B8FC930CE005CDD95A?sequence=1>

Valverde, M. (2017). Guía orientadora de recomendaciones para la intervención del terapeuta ocupacional en trastorno mental grave. *Revista Terapia Ocupacional Galicia*. Recuperado de <http://www.revistatog.com/num5/Revision2.htm>

Zango, I. (2010). Terapia Ocupacional en Burkina Faso: el viaje de la cultura. *Terapia Ocupacional*, (53), 32-32.

Percepción de los padres sobre la discapacidad de sus hijos.

Una mirada desde Terapia Ocupacional¹

Eunice Yarce Pinzón

Docente del Programa de Terapia Ocupacional
Universidad Mariana

Leidy Montilla Cadena

Danna Rosales Rosales

Leidy Tarapues Calderón

Estudiantes del Programa de Terapia Ocupacional
Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

Introducción

El presente artículo es el resultado de una revisión temática sobre la percepción de los padres sobre la discapacidad de sus hijos. Una mirada desde Terapia Ocupacional, del cual surge el interés de las estudiantes del programa de Terapia Ocupacional como un ejercicio académico del curso de Epistemología Específica, que cual inició con la identificación de las diferentes cualidades relacionadas con la discapacidad, la percepción de los padres, las dificultades que se presentan dentro del contexto familiar, debido a la discapacidad de un hijo. Así mismo, se analiza el abordaje de Terapia Ocupacional en el entorno familiar y los diferentes contextos

y entornos que apoyan o inhiben una participación adecuada personal y familiar, como también los diferentes referentes tomados como guía para el desarrollo del artículo.

En este artículo se da a conocer las diferentes características en cuanto a la discapacidad, identificando cómo afecta el entorno familiar y las principales dificultades que se presentan en los entornos en los que interactúan los padres, en primer lugar en el ámbito familiar, debido a las diferentes crisis que se pueden presentar, y por otra parte, a nivel social para evaluar la interacción tanto de la persona como de la familia, observando los contextos que limitan o apoyan la interacción del individuo y su familia; se

¹ Documento de revisión temática realizado para el curso de Epistemología Específica, orientado por la Docente Eunice Yarce Pinzón. Programa de Terapia Ocupacional. Universidad Mariana. Enero a mayo de 2017.

debe comprender que la aceptación de la discapacidad está en el entorno familiar para poder implementar aceptación a nivel social, es este el inicio de una vida independiente.

De igual forma, también se analiza desde Terapia Ocupacional a la familia, como fuente principal de apoyo para una rehabilitación o habilitación del usuario, abordando los diferentes entornos en los cuales están interactuando los padres con hijos con discapacidad. Para un análisis de los entornos se utiliza como referencia el modelo ecológico, ya que abarca diferentes sistemas, en los cuales se puede evaluar la interacción, tanto del sujeto como la de su familia, identificando las necesidades primordiales de los padres y de la familia en general, teniendo en cuenta que cada familia es diferente y la forma de asimilar este proceso varía dependiendo del contexto.

Metodología

Se realizó una búsqueda de diferentes documentos encontrados en revistas científicas, se lograron analizar diferentes bases de datos que fueron seleccionadas por tener mayor accesibilidad y reconocimiento académico. Dichas bases fueron: Scielo, Dialnet y Google Académico, además se consultaron revistas disciplinares.

Desarrollo

La palabra discapacidad según la Clasificación Internacional de Funcionamiento, discapacidad y salud – CIF (OMS, 2001), es un término genérico que abarca diferentes aspectos, está directamente involucrada con los diferentes contextos y afecta la relación que tiene el individuo y su familia en los diferentes entornos; de igual forma, se tiene en cuenta la afectación de la discapacidad en la ocupación, tanto de la persona en situación de discapacidad como a la familia, ya que por lo general, los padres o cuidadores dejan a un lado las ocupaciones que antes realizaban. Así como también se hace referencia a las diferentes barreras que limitan la participación familiar en la sociedad (Benítez y Soto, 2012), estas pueden ser las culturas o la estructuración física que no le permite una libre participación activa en los diferentes entornos, siendo estas las barreras principales que inhiben la participación activa del individuo dentro del contexto, ya que la sociedad es quien crea la exclusión, mentalizando a la persona con discapacidad y a su familia, que dicha discapacidad no le permite ser igual a los demás, creando la inseguridad y el miedo a relacionarse socialmente. Según Benítez y Soto (2012), los tipos de discapacidad más frecuentes a los que se enfrentan los padres son los físicos, visuales, auditivos, mental o intelectual, psíquica o psiquiátrica, visceral o múltiple.

La familia, según Guevara (1996, citado por Sánchez, 2014) es la primera fuente que está vinculada con el niño, y es la que trasmite valores creencias y costumbres; dada por la convivencia diaria, la familia es la primera fuente educativa y socializadora, ya que se encuentra presente desde los primeros días de vida y colabora con el continuo crecimiento, por lo tanto, se convierten en el medio de apoyo y de conocimientos durante el tratamiento, teniendo en cuenta que conocen a fondo las diferentes dificultades que pueden presentarse tanto en el hogar como fuera de él.

Otro aspecto importante a mencionar, son las diferentes perspectivas que tienen los padres en cuanto a la situación de discapacidad de sus hijos. En este sentido, manifiestan experiencias relacionadas con la discriminación que reciben

las familias y sus integrantes por parte de la sociedad, la poca información que se obtiene sobre las diferentes patologías y cómo será su manejo en casa, son las principales causas que ocasionan en los padres una mala percepción, además, el pensamiento pesimista que ellos tienen respecto a la vida de sus hijos en un futuro (Martínez, 2011). Estos aspectos pueden ser una barrera que impida a los padres tener otras expectativas de acuerdo a las potencialidades que se podrían explorar en los diversos contextos para facilitar la rehabilitación de sus hijos.

Lo anterior, conlleva a la necesidad de abordar al individuo desde diferentes aspectos, explorando y analizando los contextos y entornos, para lo cual se ha tomado el modelo ecológico (Torrico, Santín, Villas, Menéndez, Álvarez y López, 2012) como referente para poder analizar las percepciones de los padres con relación a la situación de discapacidad de sus hijos, utilizando los diferentes sistemas que conforman a este modelo los cuales son: el *microsistema*, donde está implícito el individuo, la familia y las personas más cercanas a este; el *mesosistema*, que constituye la relación de dos o más entornos, ejemplo, la familia y la escuela; el *exosistema*, que involucra la participación activa y directa, ya sea con amigos familia o lugar de trabajo, y por último, el *macrosistema* que está relacionado con la cultura, la política, la religión y los diferentes parámetros que lo conforman. Es importante que desde Terapia Ocupacional se aborde al usuario desde el modelo ecológico, ya que este no se limita a estudiar solo al individuo, sino que también se encarga de evaluar de forma global las diferentes características tanto del usuario, su familia y otros sistemas que son factores importantes para el desarrollo en una sociedad.

La principal preocupación de los padres es no saber cómo enfrentarse a una situación de discapacidad que presentan sus hijos, puesto que esta es relativamente nueva para ellos, para la cual no están preparados, por la poca información que se posee respecto a esta situación y cómo ayudar a un hijo que se encuentra en situación de discapacidad, preguntándose si la sociedad estará adaptada a las necesidades que presenta su hijo, como están los diferentes centros educativos para atenderlo y si recibirá la ayuda necesaria para poder brindarle todo lo que el necesita (Cunha de Araújo, Paz-Lourido y Verger, 2016); de acuerdo con las palabras de Caplan (citado por Núñez, 2003, p. 134), se puede decir que la familia en esos momentos está “en una estación de paso, en un sendero que se aleja o se dirige hacia el trastorno”.

De acuerdo Martínez (2011), el nacimiento de un hijo con discapacidad se convierte en un acontecimiento doloroso para sus padres y demás familiares, donde la decepción es la fase principal al no estar preparados para una situación como esta; los padres no solo esperan tener un hijo sano y “normal”, sino también con la expectativa de crear algo bueno, y al afrontar este tipo de situaciones no se sienten capaces de poder sobrellevar de una manera adecuada, generando conflictos y frustración, más aún cuando deben tomar decisiones frente a su proceso de atención y rehabilitación.

Otras de las situaciones que pueden ser afrontadas por los padres al recibir una noticia de que su hijo viene con algún tipo de discapacidad puede ser en primer lugar, la depresión, que es la primera que invade a los padres, afectando las relaciones familiares y sociales, los sentimientos de culpa que afrontan los padres ya sea así ellos mismos o hacia el otro, comportamientos

reactivos; es decir, alejarse de los diferentes contextos que comúnmente estaban interactuando, vergüenza causada por los diferentes comportamientos de los niños que comúnmente hacen que los padres se alejen de los círculos sociales, la continua frustración causada por los continuos pensamientos sobre el futuro ocupacional de sus hijos (Azcoaga, 2012). Por otro lado, Benítez y Soto (2013), manifiestan que el estrés que produce la discapacidad ocasiona un desequilibrio dentro del entorno familiar, para evitar este acontecimiento estos autores recomiendan que se realice una serie de evaluaciones para identificar las necesidades de cuidado para los hijos con discapacidad, permitiendo interactuar y mejorar la percepción frente a esta situación, al igual que lo referenciado por Giné et al. (2011), donde el conocimiento de estas necesidades facilitará la planeación de la intervención de un equipo de profesionales y servicios una vez se haya comprendido sus características y recursos.

Es un hecho que los padres de hijos con discapacidad, suelen vivenciar diferentes tipos de emociones como: fatiga, angustia, depresión, baja autoestima, debido a la inseguridad de afrontar el cuidado, la educación, y la crianza de su hijo, como cuidadores deben llegar al punto de aceptación y asimilación de discapacidad de su hijo, dejando atrás el rechazo y superando el duelo, logrando así una mejor relación dentro del entorno familiar (García, 2015).

Las dificultades más evidentes dentro del entorno son totalmente variadas, debido a que cada familia es diferente y la forma como asimilan la situación de discapacidad es diversa; puede que este aconteciendo termine por unir o causar la desunión familiar, las principales dificultades son el compromiso con el rol paterno y es más evidente en la madre, la inseguridad, y el temor a fracasar en la toma de decisiones del futuro del niño (Castillo, Toloza y Vargas, 2016). La madre forma una relación estrecha con su hijo, ella es la principal cuidadora y brindadora de amor, el padre un poco más distanciado y visto como una fuente de apoyo económico, cuando el niño con discapacidad es el primer hijo, los padres lo asocian con el sexo, es decir en el padre por la masculinidad y en la madre como si su propio organismo no funcionara bien; estas emociones o sentimientos de culpa alteran la intimidad de la pareja, es más fácil de asimilar si la pareja se apoya mutuamente y busca ayuda profesional, es fundamental que los padres y la familia en general, reciban una orientación anticipada para evitar problemas psicológicos y la separación familiar (Núñez y Silva, 2015).

En relación con lo anterior, la Terapia Ocupacional (Ávila et al., 2008) como una profesión basada en la ocupación del ser humano, busca promover la salud, el bienestar y la participación del usuario o cliente, utilizando la actividad como medio de intervención para lograr su independencia; en este caso, no solo se basa en la ocupación del usuario sino también en cómo la discapacidad afecta a otros integrantes de la familia en las diferentes áreas de ocupación, las cuales se han tenido que ir transformando o han sido totalmente abandonadas (Vidal, 2015).

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Convención de la ONU, 2006, citado por Verdugo, 2010).

Según este concepto, se puede decir que la discapacidad no es un concepto que da solo las características del individuo, sino

que también abarca otros factores como pueden ser los físicos o sociales, debido a la interacción continua del usuario con los diferentes entornos que frecuente en su vida.

Más allá de la relación que existe dentro del entorno familiar, están las diferentes relaciones que se dan en los entornos en los que conviven; el entorno se entiende como un ambiente físico y social que rodea al usuario en sus ocupaciones de la vida diaria, la discapacidad no tiene solo un enfoque familiar, esta palabra tiene un enfoque Bio-Psico-Social (Ruíz et al., 2013), ya que las diferentes características que posee el entorno tanto a nivel social -que se refiere a las relaciones con otros-, cultural -referente a las costumbres y creencias de las personas- y físico -el entorno natural o entrono construido por el hombre- (Ávila et al., 2008). Estos entornos también pueden limitar a las personas con discapacidad y a sus familias, ya que tienen que enfrentarse a diario a diferentes barreras, las cuales tienen que afrontar, aunque en el mundo para evitar muchas de estas barreras, se ha implementado diferentes estrategias, tanto de adaptación arquitectónica como de implementación de diferentes leyes para fomentar la igualdad de derechos de las personas; en algunos casos, hace falta los argumentos sobre los diferentes problemas que se han tenido con los servicios públicos, ya sea de atención en salud o en educación (OMS, 2001).

En consecuencia, se evidencia que lo más preocupante para los padres es que sus hijos no puedan participar en una educación adecuada a las características, debido a que algunos docentes, no están lo suficiente preparados para atender a sus hijos de una forma integral (Sánchez, 2014). Los padres tienden a sobreproteger a sus hijos, porque saben todo lo que han tenido que enfrentar a nivel social, convirtiéndose en una causa para que los padres puedan tener miedo respecto a cómo será la participación de sus hijos y cómo se verán en un futuro.

Las personas con discapacidad física son las que más sufren las consecuencias de las barreras que dificultan su inclusión y participación en la sociedad. Los principales factores limitantes de la participación son los de orden físico, político, personal y social, los cuales son las principales limitantes en la inclusión de estas personas en diferentes entornos como los relacionados con la actividad física y recreación, con área laboral y con el acceso a servicios de salud y educación (Floyd et al., 2012). Hay que tener en cuenta que, en algunos casos, los contextos no solo son limitadores sino que también pueden servir como facilitador para las personas con discapacidad; para el terapeuta ocupacional es importante conocer las diferentes barreras que enfrenta tanto la persona como su familia en los diferentes contextos, ya sea físico o social, pues debido a esto, puede tomar los contextos como medio de intervención para la rehabilitación o habilitación de las personas; por el general, el contexto afectado en las familias, es el contexto social, debido a la discriminación que suelen recibir por parte de la sociedad y el miedo a ver enfrentado a su hijo a esta sociedad y a las diferentes barreras que puede encontrarse en el entorno físico.

Entonces, desde Terapia Ocupacional se pueden identificar una variedad de entornos determinados por sus características derivadas de lo *físico*, en el cual se encuentra los aspectos arquitectónicos del lugar donde se encuentra el individuo y al cual, se le pueden realizar adaptaciones de acuerdo a las necesidades de la persona; *social*, en el que se encuentran las relaciones interpersonales, uno de los aspectos importantes que hay que

destacar de este entorno es la familia, porque es la principal fuente de apoyo; *cultural*, que abarca las costumbres y creencias sobre la situación de discapacidad del usuario, por lo general, limita la participación social activa del usuario; *temporal*: afecta de forma psicológica, ya que da a conocer la vida del momento de la discapacidad y cómo está influenciando en este contexto, las características del cliente, y por último, el *virtual*: el cual es la relación con lo tecnológico como el celular, el computador y otros dispositivos, que permitan mejorar la realización de una actividad, brindando alternativas que ofrecen comodidad y facilidad para ejecutarlas (Ávila et al., 2008).

Conclusiones

A partir de la revisión de información, se pudo encontrar que se ha escrito acerca de las diferentes problemáticas que enfrentan los padres ante una situación de discapacidad, en primer lugar, pasando por el miedo, debido a que es relativamente nuevo para ellos y sienten que no están lo suficiente informados para enfrentarla. Dentro del núcleo familiar, se empieza a enfrentar una situación difícil mientras se alejan de lo que era antes los contextos normalmente habitados, para esto, los padres deben aprender a afrontar esta situación, aceptando y superando la discapacidad como parte de sus vidas.

Son pocos los registros que relacionan la intervención de la Terapia Ocupacional en el abordaje, tanto de las necesidades ocupacionales de los padres como de los hijos, en tanto vaya avanzando el tratamiento, ellos pueden ir aprendiendo a afrontar la situación por la que están pasando, y a medida que ayudan a su hijo, pueden ir enfrentando poco a poco los contextos que antes eran habitados, enseñando y brindando independencia para poder enfrentar como familia, las diferentes barreras que puedan darse en los diferentes contextos.

La ayuda de los padres y la colaboración del terapeuta ocupacional respecto a la comprensión de las necesidades en los diversos entornos, hace que se identifiquen las falencias, para dar propuestas acertadas en el manejo integral, buscando mejorar la independencia tanto al usuario como a la familia que está a su cuidado.

Referencias

- Ávila, A., Martínez, R., Matilla, R., Máximo, M., Méndez, B. y Talavera, M. (2008). *Marco de Trabajo para la práctica de la Terapia Ocupacional: Dominio y proceso*. (2da. ed.) [Traducción]. Traducido de: *American Occupational Therapy Association*.
- Azkoaga, F. (2012). Trabajando con las familias de las personas con discapacidad. *Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 31(192), 33-50.
- Benítez, Y. y Soto, E. (2012). Las familias ante la discapacidad. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 15(3), 1023.
- Castillo, S., Toloza, M. y Vargas, K. (2016). Participación de la familia en la intervención de terapia ocupacional: experiencias de madres y padres de niñas y niños con parálisis cerebral de la ciudad de Valdivia. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 16(2), 93-106.
- Cunha de Araújo, C., Paz-Lourido, B. y Verger, S. (2016). Tipos de apoyo a las familias con hijos con discapacidad y su influencia en la calidad de vida familiar. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(10). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/630/63047756015.pdf>
- Estevez, C., Castello, N. y Tirado, S. (2015). ¿Conocen los profesionales las necesidades de los padres de niños con patología del desarrollo?. *Escritos de Psicología (Internet)*, 8(2), 61-70.
- Floyd, M., Zambrano, J., Antó, A., Jiménez, C., Solórzano, C. y Díaz, A. (2012). Identificación de las barreras del entorno que afectan la inclusión social de las personas con discapacidad motriz de miembros inferiores. *Rev Salud Uninorte*, 28(2), 227-237.
- García, E. (2015). *Niveles de ansiedad y depresión en cuidadores de personas con discapacidad que acuden al Sub Centro de salud de Chimbacalle*. Quito: UCE.
- Giné, C., Balcells-Balcells, A., Simó-Pinatella, D., Font, J., Pro, M., Mas, J. y Carbó, M. (2011). Necesidades de apoyo de las familias de personas con discapacidad intelectual de cataluña. *Siglo Cero*, 42, 31-49.
- Martínez, J. (2011). Duelo de los padres ante el nacimiento de un niño con discapacidad. *Iatreia*, 14(2). Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iatreia/article/view/3805/3521>
- Mella, A. (2010). La influencia de la familia en terapia ocupacional con pacientes hemipléjicos. *TOG (A Coruña)*, 7(12), 35. Recuperado de <http://www.revistatog.com/num12/pdfs/original2.pdf>
- Núñez, B. (2003). La familia con un hijo con discapacidad: sus conflictos vinculares. *Arch Argent Pediatr*, 101(2), 133-142. Recuperado de <http://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2003/133.pdf>
- Núñez, R. y Silva, G. (2015). Discapacidad y problemática familiar. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, (8). Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/229/345>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2001). Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud: CIF. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>
- Ruiz, C., Ramírez, C., Miranda, A., Camargo, R., Urquijo, G. y González, C. (2013). Barreras contextuales para la participación de las personas con discapacidad física. *Revista Salud UIS*, 45(1). Recuperado de <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/3299/3792>
- Sánchez, P. (2014). Discapacidad, familia y logro escolar. Recuperado de <http://rieoei.org/1538.htm>
- Torrico, M., Santín, M., Villas, M., Menéndez, S. y López, M. (2012). El modelo ecológico de Bronfenbrenner como Marco teórico de la Psicooncología. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v18/v18_1/03-18_1.pdf
- Verdugo, M. (2011). Implicaciones de la Convención de la ONU (2006) en la educación de los alumnos con discapacidad. *CEE Participación Educativa*, 18, 25-34.
- Vidal, Á. (2015). Terapia ocupacional centrada en la familia: intervención en el domicilio de jóvenes con parálisis cerebral y patologías afines. Recuperado de http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/14160/VidalMartinez_Angela_TFG_2014.pdf?sequence=2

IV Congreso Internacional Iberoamericano de Enfermería “Liderando el cambio: Avance hacia la excelencia”, Cancún, México

Mildred Rosero Otero

Docente del Programa de Enfermería
Universidad Mariana



Mesa científica moderada por la Dra. Mildred Rosero Otero PhD.

La Fundación para la Cooperación, Investigación y Desarrollo de la Enfermería FUNCIDEN, desarrolló en la ciudad de Cancún, México, los días 10, 11 y 12 de mayo del presente año, el IV Congreso Internacional Iberoamericano de Enfermería “Liderando el cambio: Avance hacia la excelencia”, que tuvo como objetivo el intercambio y actualización de los conocimientos, habilidades y actitudes de los profesionales de Enfermería de Iberoamérica.

Las temáticas abordadas fueron: investigación, desarrollo y gestión del conocimiento basado en la evidencia, continuidad de cuidados: competencias necesarias para la continuidad en atención primaria, urgencias y especializada y como tercera temática, calidad y seguridad clínica; se presentaron 45 comunicaciones orales y 97 póster, de los cuales se socializaron los 10 mejores.

El Programa de Enfermería de la Universidad Mariana, tuvo la oportunidad de participar en este evento por medio de la Dra. Mildred Rosero Otero PhD, quien moderó una de las mesas científicas y fue ponente de uno de los 10 mejores pósteres.

En la mesa científica que moderó la mencionada docente, se socializaron ponencias a cargo de enfermeras procedentes

de Colombia, Panamá, México y España, referentes a la humanización en la atención obstétrica, plan de cuidados de enfermería para la prevención y tratamiento de las úlceras por presión y Mindfulness basado en reducción del estrés (MBSR) y mejora de la calidad de vida.

Entre las principales conclusiones que se obtuvieron, luego de las ponencias de esta mesa, se encuentra que la humanización en la atención obstétrica es muy importante, porque los enfermeros brindan, en ocasiones, un cuidado distante a la práctica humanizada; que es necesario determinar si hay factores alrededor del bienestar de quien cuida (enfermeras o enfermeros), y que al aplicar teorías en enfermería, en el cuidado humano, hay cambios positivos en las maternas durante la atención en el parto.

Frente al tema de úlceras por presión se afirmó que este es un indicador de atención de enfermería y que se lo puede considerar como un problema de salud pública, ante esto el Plan de Cuidados de Enfermería, PAE,

se convierte en una herramienta valiosa que mejora el cuidado de la piel de los pacientes sometidos a un reposo prolongado y que los principales diagnósticos de enfermería que más se han utilizado en la prevención de las úlceras por presión son: Dolor agudo, Deterioro de la Integridad cutánea y Riesgo de infección; y en lo referente al tema del Mindfulness, se mencionó que es una técnica que busca reducir la ansiedad en personas sometidas a altas cargas de estrés buscando mejorar su calidad de vida.

Finalmente, el póster: Enseñar el cuidado humano: una mirada desde la Teoría Fundada en los Datos, socializado por la Dra. Mildred, hace parte de la Tesis Doctoral denominada: *Comprender la Enseñanza del Cuidado Humano en Enfermería*, que destaca la importancia que tiene el cuidado humano como la esencia de la profesión de Enfermería, el cual debe ser enseñado con estrategias metodológicas que lleven al estudiante a sensibilizarse frente al acto de cuidar. Esta tesis se abordó bajo el paradigma cualitativo, con el uso de la Grounded Theory o Teoría Fundada en los Datos; utilizó como referencial teórico la Teoría de la Complejidad de Edgar Morín y se realizó con docentes, estudiantes y egresados del programa de Enfermería de la Universidad Mariana.

Anécdotas sobre la práctica realizada en Proyección Social de la Universidad Mariana

Carlos Burbano Portilla

Estudiante del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

María Patricia Obando Enríquez

Docente del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

Resumen

En este artículo se presenta la experiencia del desarrollo de práctica profesional en la empresa Proyección Social o Extensión en la Universidad Mariana, tiene importantes referentes institucionales y prácticos. La misión de la Universidad establece interactuar y contribuir a la transformación del entorno y al desarrollo con justicia social y respetando el medio ambiente y la visión universitaria, privilegia el desarrollo de conocimiento útil a esa transformación.

Las anécdotas que se narrarán giran en torno a que Proyección Social es una de las actividades misionales de la Universidad, responsable de la transferencia y comunicación del conocimiento, que genera impacto en la comunidad y reconocimiento en el entorno, a través de diferentes estrategias como: formalización de convenios, consultorios sociales y empresariales, emprendimiento, gestión tecnológica, prácticas académicas y sociales, brigadas integrales e integración con la educación básica y media, contribuyendo de manera significativa al cumplimiento de la Responsabilidad Social Universitaria.

El proyecto pretende promover las microfranquicias solidarias a través del fomento al desarrollo empresarial, enmarcado en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 "Prosperidad para Todos", el cual estableció la innovación como una de las locomotoras para el desarrollo económico y social del país; la estrategia además tiene en cuenta la "Política de Desarrollo Empresarial para el Sector de la Economía Solidaria", que considera a este sector, como un modelo alternativo empresarial eficiente y rentable, con capacidad para generar crecimiento económico y bienestar social. Manejando la parte ambiental de algunas microfranquicias, siendo este un escenario propicio para articular la formación académica con el sector externo, contribuyendo a la formación integral y profesional del practicante.

Algunas de las actividades que se llevaron a cabo fueron: el manejo de residuos sólidos, implementos de bioseguridad, implementación de normas ICA e IMVIMA, plantear mejoras que se encaminan a cumplir con los requerimientos y compromisos de la empresa y su labor social.

Palabras clave: bioseguridad, microfranquicias, IMVIMA, ICA.

Introducción

Los estudiantes universitarios sufren al enfrentarse a un trabajo

profesional por dos razones principales, primero por el encuentro con un mundo desconocido que tiene sus propios valores, lenguaje, usos y costumbre y, segundo, por el paso de la formación universitaria que es básicamente teórica a la aplicación en el ambiente de trabajo. Es por eso que, a través de ella, se tiene la posibilidad de incursionar en el campo profesional para sugerir, analizar, criticar, transformar y proyectar nuevas formas de realización y respuestas a las necesidades sociales, generando actitudes, habilidades y disposiciones (Ministro de la Protección Social, 2006).

La práctica profesional es una fase de la formación de los universitarios que, para este caso, se desarrolló en la empresa Proyección Social, en un periodo de 320 horas, durante el semestre agosto – diciembre del 2015.

La responsabilidad fue muy grande, al tener conocimiento del impacto que genera cada tipo de microfranquicia, tiene sobre el medio ambiente y la salud pública, como son: el manejo de residuos sólidos, la emisión de contaminantes que genera un trapiche de caña, o el manejo de residuos orgánicos por parte de la productora de huevos. O el desconocimiento de los elementos de bioseguridad.

Materiales y Método

La práctica profesional se desarrolló clasificando las actividades en dos tipos: actividades diarias (que se realiza en la oficina de Proyección Social en la cual se realizó las diferentes consultas de normas y temas de investigación de cada micro franquicia), y otras actividades (fue el desarrollo de las visitas a cada población donde se encontraba ubicada las microfranquicias, en las cuales se realizó una inspección de la microfranquicia en cuanto a infraestructura, cumplimiento de normas y se realizó un registro fotográfico, también se dio orientación al personal de cada microfranquicia sobre el manejo de residuos sólidos y peligrosos y elementos de bioseguridad).

Los materiales que se utilizaron son los siguientes: recopilación de información en campo, recopilación de información bibliográfica, informes, fotografías.

Desarrollo del Tema

El primer día de la práctica fue el día 6 de agosto del 2015, ese día se realizó una presentación de todo el personal y la infraestructura de Proyección Social, lo cual fue satisfactorio, porque fue una forma de romper el hielo y la timidez que tenía como practicante, generando seguridad y un ambiente armonioso en el trabajo.

El segundo día se realizó una reunión con el director Arturo Ibarra, quien habló sobre los proyectos realizados por Proyección Social y nos asignó nuestros proyectos en los que debíamos involucrarnos. Los proyectos asignados fueron los de microfranquicias solidarias.

Las microfranquicias fueron: Productora de Huevos Las Gaviotas, Helados La Ñapanguita, Tierras Cafeteras y Pre Cooperativa Rica Panela Pulverizada; el desempeño a cargo fue como practicante de Ingeniería Ambiental, allí aplicamos los conocimientos adquiridos en la formación universitaria y complementamos con esta excelente experiencia laboral.

Las visitas se realizaron de acuerdo a la disposición de los establecimientos en su inicio de periodo de producción, para esto se realizó investigaciones para la reutilización de residuos orgánicos como el concho del café, el cual en la Precooperativa Tienda Cafeteras Wayco, se obtenía un elevado índice de este residuo; además, se realizó charlas sobre los elementos de bioseguridad.



Figura 1. Información sobre los elementos de bioseguridad.

La Figura 1 muestra la vista al establecimiento La Napanguita en La Unión, para la socialización que se llevó a cabo con las encargadas de esta precooperativa sobre el manejo de residuos sólidos, disposición de los mismos, alternativas de cambio sobre los recipientes en lo que se entrega el producto, como lo es en icopor, entregarlo mejor en un material más factible de degradar. Y finalmente, el manejo de los utensilios de bioseguridad como la importancia sobre los implementos personales para el trabajo en este lugar.

Posteriormente, la semana siguiente se realizó un informe en el que se establecieron las falencias que presentan, para así disminuir el impacto ambiental en cuanto a la mala disposición de residuos y a mejorar lo estético del establecimiento.

También se realizó la visita al Tablón de Gómez, para obtener un mejor conocimiento sobre la precooperativa Las Gaviotas, teniendo como objetivo el certificado ICA.



Figura 2. Visita a la precooperativa Las Gaviotas.

Posteriormente, se realizó la visita a la Tienda de Café – Samaniego; allí se tuvo como objetivo socializar las diferentes alternativas para la reutilización de residuos orgánicos (concho de café), como también la importancia del uso de elementos de bioseguridad.



Figura 3. Visita a Samaniego tienda de café Wayco.

El día 6 de noviembre se realizó la visita a San Lorenzo - Panela Pulverizada, cuyo objetivo fue tener en cuenta el manual de INVIMA con el fin de que sea acogida y certificada; la infraestructura de este establecimiento está por terminar, aspecto que se convierte en una ventaja, puesto que la norma INVIMA tiene ciertas pautas establecidas para la construcción de una producción de panela como lo es la distribución de los diferentes procesos, entre ellos, las instalaciones que pueden estar alrededor de la misma.

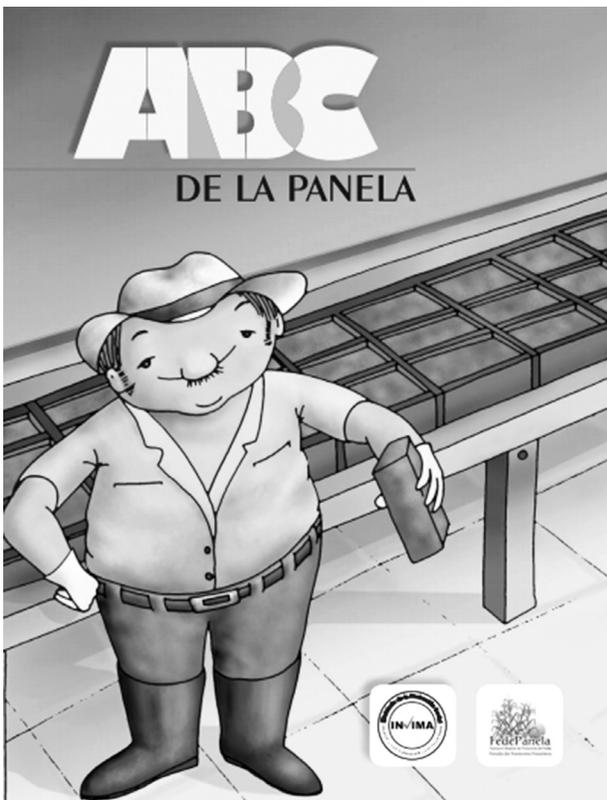


Figura 4. Manual INVIMA.
Fuente: ABC, de la panela. INVIMA, 2015.

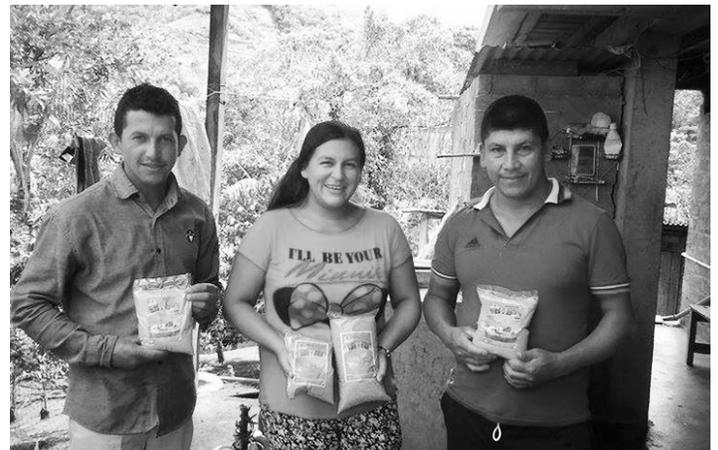


Figura 5. Infraestructura exterior Panela Pulverizada - San Lorenzo.

En la práctica profesional se logra identificar las falencias que como persona se tiene cuando se cambia de ámbito, puesto que se cambió el ciclo de vida que es rutinario en la Universidad con base en lo teórico, obteniendo una experiencia más gratificante, puesto que se aprende a trabajar en equipo y a aplicar lo que se ha estudiado por la parte académica. En cuanto a la empresa de Proyección Social – Universidad Mariana, es un escenario propicio de aprendizaje en donde la opción de experimentar, investigar y fallar es satisfactoria, puesto que la información obtenida en este escenario es gratificante como persona.

Referencias

Ministerio de la Protección Social. (2006). Resolución número 779 de 2006. Por la cual se establece el reglamento técnico

sobre los requisitos sanitarios que se deben cumplir en la producción y comercialización de la panela para consumo humano y se dictan otras disposiciones. Recuperado de http://www.fedepanela.org.co/files/RESOLUCIN_779_DE_2006.pdf

Ministerio de la Protección Social, INVIMA, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y Fedepanela. (2009). ABC de la panela. Recuperado de http://www.fedepanela.org.co/publicaciones/cartillas/abc_panela.pdf

Organización Internacional del Café (OIC). (2009). Posibles usos alternativos de los residuos y subproductos del café. Recuperado de <http://www.ico.org/documents/ed1967c.pdf>

Práctica profesional:

Programa Agua para la Prosperidad, Plan Departamental de Aguas.
Gobernación de Nariño

Claudia Inés Villota López

Estudiante del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

María Patricia Obando Enríquez

Docente del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

Resumen

La práctica profesional es una de las etapas más importantes de la profesión, en ella se desarrollan actitudes, habilidades, destrezas y lo más importante, conocimiento; es ahí donde el estudiante se enfrenta a un mundo real y donde se aplican los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica. En ésta el profesional mide sus capacidades para dar respuesta a una necesidad y/o problemática que presente la sociedad, por ende, en este campo se tiene la oportunidad de conjugar el conocimiento con la sociedad, porque es para suplir necesidades o dar soluciones a un problema que la sociedad requiera; por lo anterior, cada día se investiga para que haya desarrollo y se den alternativas de solución. Aquí se plantea una de las muchas experiencias que se pueden tener en el campo

laboral de la Ingeniería ambiental, para este caso específico, se describe la experiencia laboral de realización de actividades enfocadas a la gestión ambiental, aplicadas en los objetos del Plan Departamental de Aguas del departamento de Nariño.

Palabras clave: experiencia laboral, gestión ambiental, práctica profesional.

Introducción

La práctica profesional dentro de la carrera universitaria, es un espacio que permite desarrollar las habilidades del estudiante e incursionar en el mundo real que se presenta de manera diversa, ámbito en donde se mide la persona como profesional y cómo se desempeña en el trabajo que realiza. En esta medida, la práctica profesional es una de las etapas más importantes de

la carrera, puesto que los estudiantes se enfrentan a un mundo laboral totalmente desconocido y la formación universitaria es básicamente teórica a la aplicación en el ambiente de trabajo.

La práctica profesional es un ambiente donde el profesional realiza un conjunto de actividades específicas propias de cada carrera y demandadas por la sociedad (Parent, Esquivel y Heras, 2004). La Universidad Mariana en convenio con la Gobernación de Nariño, permiten la realización de prácticas profesionales de los estudiantes que se encuentran por finalizar la carrera, en este caso específico, las actividades de práctica se realizaron en la dependencia del Plan Departamental de Aguas (PDA), que es un:

Conjunto de estrategias de planeación y coordinación interinstitucional, formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de los recursos, y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales y personas prestadoras de los servicios públicos y la implementación efectiva de esquemas de regionalización. (Gobernación de Nariño, 2015, s.p.).

En esta área de trabajo, los objetos principales fueron, la preparación de informes y oficios a los requerimientos que presenten los municipios y comunidad al PDA Nariño, además de apoyar en las comisiones realizadas por el PDA para evaluar la problemática del agua potable y saneamiento básico en centros poblados, logística y convocatoria de eventos para la divulgación de las acciones del PDA, y finalmente, la realización de informes técnicos y evaluación de sistemas de agua potable y saneamiento básico.

Cabe resaltar que, la base fundamental para lograr alcanzar los objetivos propuestos por el asesor de práctica, es cimentar todas las actividades en la responsabilidad y eficiencia para lograr las expectativas de la institución.

Objetivo General: incursionar en el campo laboral de la Ingeniería Ambiental, enfocado a la gestión ambiental.

Objetivos Específicos.

- Identificar el área de trabajo, conocer sus funciones, objetivos, misión, visión, y organigrama que conforma la dependencia: Plan Departamental de Aguas de Nariño.
- Plantear los objetivos y actividades a desarrollar durante la estancia en el Plan Departamental de Aguas, en la dependencia de Planeación.
- Adquirir conocimiento y experiencia en el campo laboral de gestión ambiental.

Metodología

La práctica profesional se basó principalmente en la aplicación de la gestión ambiental, como una de las herramientas más importantes para lograr el desarrollo sostenible; además de ser instrumento de diagnóstico y planificación que orienta a la resolución de los problemas ambientales. Según el Plan Departamental de Aguas (PDA), su objeto radica en lograr la armonización integral de los recursos y la implementación

de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico (Gobernación de Nariño, 2015).

De acuerdo a lo anterior, lo que se realizó para cumplir con el objeto del PDA fue:

- **Preparación de informes y oficios a los requerimientos que presenten los municipios y comunidad al PDA Nariño:** estructurar y desarrollar el Manual para la Identificación de Necesidades en Agua Potable y Saneamiento Básico de comunidades indígenas y rurales; Material que se desarrolló en base a recolección de información primaria y secundaria, en su contenido se encuentran los temas y pasos a seguir para realizar un buen diagnóstico en dichas comunidades. Para lograr este objetivo fue necesario definir los componentes, identificación participativa de necesidades de agua potable y saneamiento básico, diagnóstico socio ambiental, selección de alternativas, para posteriormente clasificarlos en tres módulos.
- **Apoyar visitas técnicas que realice el PDA para evaluar la problemática del agua potable y saneamiento básico en centros poblados:** se llevaron a cabo comisiones a diferentes municipios del departamento de Nariño, para esto era necesario levantar actas y diligenciar listados de asistencia, la finalidad de las visitas de campo es responder a las peticiones que hace la comunidad ante el PDA, para satisfacer alguna necesidad o requerimiento.
- **Realizar informes técnicos y evaluación de sistemas de agua potable y saneamiento básico:** los informes técnicos se basaron principalmente en la estructuración de actas, levantadas a partir del seguimiento a investigaciones que se realiza en convenio con la Universidad Mariana y la Universidad de Nariño, y con las visitas a algunos municipios de Nariño.
- **Apoyar en la logística y convocatoria de eventos para la promoción y divulgación de las acciones del PDA Nariño:** los eventos de divulgación de acciones del PDA Nariño fueron realizados a partir de los resultados obtenidos en convenio con la Universidad Mariana de los diferentes proyectos de investigación que se llevaron a cabo.

Preparación de informes y oficios a los requerimientos que presenten los municipios y comunidad al PDA Nariño:

El Manual para la Identificación de Necesidades en Agua Potable y Saneamiento Básico de comunidades indígenas y rurales, se realizó con el fin de orientar al equipo consultor que vaya a realizar un diagnóstico en comunidades indígenas y rurales, para poder presentarlo al PDA de acuerdo a los objetivos que este plantea, para tener bases fundamentadas y solicitar recursos económicos ante el ministerio, para satisfacer las necesidades que presente la población en materia de agua potable y saneamiento básico.

MANUAL PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO



Figura 1. Portada Manual.

El primer módulo de este manual presenta, la identificación participativa de necesidades de agua potable y saneamiento básico.

Respecto a las necesidades, son aquellas situaciones determinadas en el momento actual, estas pueden ser sentidas por un individuo o un grupo de personas; el objetivo de analizarlas es mejorar la calidad de vida de los anteriores, fortaleciendo las comunidades a través de soluciones, para las cuales es fundamental adquirir información detallada por parte de ellas, de ahí que, permitir su participación en la identificación de sus problemáticas abiertamente es de vital importancia.

El asumir las necesidades ayuda a construir un proceso de reflexión que conduce al conocimiento y a la toma de conciencia para el bien común; lo anteriormente descrito se logra a través del desarrollo de estrategias claras y precisas, que permitan adquirir información organizada, como las que se describen a continuación:

- Reconocimiento de la realidad del territorio.
- Categorización de necesidades.
- Priorización de necesidades.
- Plan de acción institucional y comunitaria.

Cada una de las anteriores estrategias fueron descritas de acuerdo a: importancia, con quién se hace, cómo hacerlo y duración.

El segundo módulo contiene, el diagnóstico socio ambiental; el objetivo del diagnóstico fue brindar criterios a nivel de todos los componentes (natural, social, institucional, técnico, gestión predial), con el fin de seleccionar alternativas de manera integral, ofreciendo un análisis más específico acerca de las problemáticas

y/o necesidades que se quieren solucionar. Dimensionar la situación y proponer estrategias de acción, permite visualizar globalmente las necesidades de la comunidad y ajustarlas a las expectativas de la gente.

Este módulo describe de manera específica, lo necesario para abordar un diagnóstico en base a todos los componentes de manera integral con cada uno de sus criterios y metodologías respectivas, estos son: componente ambiental, social, institucional y organizacional, técnico y de gestión predial.

Para el tercer módulo se presentó la selección de alternativas, cuyo objetivo principal fue dar respuesta a las problemáticas y/o necesidades identificadas y priorizadas por la comunidad en conjunto con el equipo técnico; basándose en cada uno de los componentes del diagnóstico, se plantea un criterio de solución que satisfaga la necesidad y que además, genere el menor número de conflictos en el desarrollo; lo anterior confrontando las distintas opciones para adoptar la solución más oportuna, factible y, en el caso de intervenciones de carácter estructural o de desarrollo, la más sostenible.

Los tres módulos fueron desarrollados de manera didáctica para lograr un acercamiento con la comunidad y así obtener mejores resultados, debido a que este trabajo es complejo y se debe manejar con grupos interdisciplinarios. Por otro lado, la implementación de este manual es de gran ayuda para equipos de trabajo que aún no hayan tenido la oportunidad de incursionar en este campo laboral.

Al realizar este manual, la experiencia fue muy grande, puesto que se obtuvo un conocimiento amplio respecto a la forma de desarrollar un buen diagnóstico que abarque de manera integral todos los componentes que conforman el medio ambiente, es importante tener en cuenta que la destinación de recursos económicos para satisfacer una necesidad comunitaria en materia de agua potable y saneamiento básico, depende directamente de un buen diagnóstico específico, que exprese detalle a detalle las características, problemáticas, potencialidades y requerimientos de la comunidad. Uno de los objetivos estratégicos del PDA es “identificar, priorizar y ejecutar proyectos en infraestructura de Agua Potable y Saneamiento Básico, tendientes a mejorar coberturas, calidad y continuidad de los servicios públicos, contemplando la optimización y aprovechamiento de la infraestructura existente” (Gobernación de Nariño, 2015). Entonces, el manual es una herramienta que permite el desarrollo del anterior objetivo porque antes de destinar recursos para optimizar las condiciones de los servicios públicos es necesario se diagnostique la magnitud del problema.

Apoyar visitas técnicas que realice el PDA para evaluar la problemática del agua potable y saneamiento básico en centros poblados

Las visitas técnicas se realizan con el fin de proveer información confiable y oportuna para la toma de decisiones y desarrollo institucional, para dar planificación, programación, evaluación y control a los requerimientos de la comunidad.

Los municipios del departamento de Nariño visitados fueron: la vereda El Motilón, corregimiento de El Encano, municipio de Pasto. El objetivo de la salida fue apoyar al equipo técnico en

la implementación del proyecto de investigación: “Alternativas para la gestión integral del recurso hídrico que contribuyan a mejorar la calidad de agua para consumo humano y protección del recurso hídrico en la vereda El Motilón Zona Centro”. Para llevar a cabo este proyecto se realizó varios talleres participativos con la comunidad, los cuales se realizaron de manera muy amena y didáctica, en donde los participantes trabajaron conjuntamente con el equipo técnico, algunos de los talleres realizados fueron: la entrega de filtros para tratamiento de agua para consumo humano; posteriormente, se realizó el seguimiento después de la entrega, para lo cual se realizaron visitas domiciliarias para identificar el estado y mantenimiento del filtro; este proceso se realizó mediante listas de chequeo y registro fotográfico.

Transcurridos aproximadamente 20 días después de la entrega de los filtros, se realizó el seguimiento al manejo de los filtros; en esta actividad se llevó a cabo un taller participativo en la escuela de la vereda, en el que se identificaron los problemas en cuanto a uso que había tenido la comunidad con los filtros; en seguida se efectuaron las visitas domiciliarias a cada beneficiario para identificar el estado actual del filtro y determinar si le habían hecho el respectivo mantenimiento, además, por cada vivienda se instalaron placas para su identificación. En las figuras 4 y 5 se puede apreciar algunas imágenes de las actividades realizadas en campo.



Figura 2. Entrega de filtros.

Fuente: Agenda Unimar.

Para la entrega de filtros fue necesario que se firmaran actas de entrega de cada uno de los beneficiarios, para tener un registro de las personas y así poder realizar el seguimiento después de la entrega. Una vez se entregaron los filtros se dio una capacitación por parte del equipo técnico, para que cada uno de los beneficiarios armara el filtro e identificara los accesorios que lo componen y cuál es su función; los resultados obtenidos en esta actividad fueron muy valiosos, es tan gratificante ver cómo la gente con una sonrisa e interés recibe y acoge la tecnología no convencional que da solución a uno de los problemas de agua potable para consumo humano, que es tan importante para la salud de los seres humanos.



Figura 4. Seguimiento.



Figura 3. Entrega de Filtros.

Fuente: Agenda Unimar.



Figura 5. Seguimiento.

Otras de las comunidades visitadas fueron: los cabildos indígenas de CAMAWARI y UNIPA, correspondientes a los municipios de Ricaurte y Llorente respectivamente, el objeto de la comisión fue acompañar al equipo técnico de la Universidad de Nariño, que adelanta estudios de investigación en estos centros poblados para la ejecución del diagnóstico y entrega de filtros para el tratamiento de agua para consumo humano.

En esta visita se dio a conocer el equipo de trabajo de la universidad ante la comunidad, una vez presentado el grupo se solicitó la compañía de uno de los representantes de la comunidad para hacer un recorrido por el centro poblado seleccionado (Cuiquer Viejo, comunidad indígena Camawari, municipio de Ricaurte); en este recorrido se efectuó la caracterización del territorio, cuál es la cultura, componentes naturales que conforman el entorno, instituciones presentes, servicios públicos, características de la población, cuáles son sus fuentes económicas, entre otros. Además de lo anterior, con estas visitas se determina la viabilidad de poder trabajar con las comunidades y definir con los representantes de la comunidad que se quiere lograr y que se va a realizar (ver figura 6, 7 y 8).



Figura 7. Reconocimiento del territorio comunidad indígena UNIPA.



Figura 8. Reconocimiento del territorio comunidad indígena UNIPA.

Las anteriores visitas se efectuaron en materia de agua potable; en cuanto a saneamiento básico, la visita realizada al municipio de Sapuyes tuvo como finalidad, caracterizar los puntos de vertimientos de aguas residuales para determinar la viabilidad de construir una planta de tratamiento de agua potable; en esta visita se analizaron los planos de redes de alcantarillado y se recorrió el lugar de estudio para observar los puntos de vertimientos, lo anterior, permite al equipo técnico, decidir qué acciones y medidas se van a tomar frente a los requerimientos y necesidades que presenta la comunidad en este aspecto (ver Figura 9).



Figura 6. Reconocimiento del territorio comunidad indígena Camawari.



Figura 9. Punto de vertimiento de aguas residuales, municipio de Sapuyes.

Cabe resaltar que de cada una de las visitas realizadas, se debe levantar acta y lista de asistencia como evidencia de los trabajos adelantados y las decisiones que se toman para determinar compromisos.

Realizar informes técnicos y evaluación de sistemas de agua potable y saneamiento básico

Los informes técnicos fueron elaborados mediante la estructuración de actas de cada uno de los seguimientos que se realizaban de las diferentes investigaciones en convenio con la Universidad Mariana y Universidad de Nariño, además de otras actividades, como el proceso de restitución de tierras en la vereda La Victoria, municipio de El Tablón de Gómez, que también fue supervisado mediante actas. Dentro de las actas se definían los objetivos del encuentro, temas, desarrollo y compromisos. Para el desarrollo de éstas, es importante definir antes del inicio de la reunión, los puntos a tratar para focalizar cada tema e ir agotándolos uno a uno, para evitar confusiones a la hora de redactar. Finalmente, se establecen los compromisos y fechas de cumplimiento de cada uno de ellos para tener un control y cumplir con el cronograma de actividades (ver Figura 10).



Figura 10. Apoyo en las reuniones de seguimiento de proyectos.

Apoyar en la logística y convocatoria de eventos para la promoción y divulgación de las acciones del PDA Nariño

Esta actividad consistió en el apoyo a la gestión para la divulgación de los proyectos que viene adelantando el PDA en convenio con la Universidad Mariana, proceso que requiere de mucha dedicación, esfuerzo y responsabilidad porque son eventos que serán presentados ante un público y depende de la dedicación y empeño que se desarrollen de manera eficiente. En el mes de noviembre de 2015 se llevaron a cabo 5 eventos de divulgación de proyectos, manejados de diferentes maneras, socialización, talleres y foros, en donde se realizó la convocatoria, organización de material y elaboración de memorias para luego, entrega a los asistentes. Una de las ponencias más importantes: “El taller de inclusión de los lineamientos de agua potable y saneamiento básico, en los planes de desarrollo municipales”, que se realizó con los alcaldes electos 2015 del departamento de Nariño.

El apoyo logístico de estas actividades es vital para hacer relaciones sociales, manejar un evento y distribuir muy bien los costos de realización.

Discusión

La práctica profesional permite crecer profesionalmente, en ella el estudiante identifica qué herramientas y conocimientos

teóricos necesita para lograr satisfacer las necesidades de la empresa o institución, depende del estudiante seleccionar las que mejor se acomoden a la situación y las que permitan un trabajo eficiente. Para este caso, la práctica manejó actividades diversas que afianzaron el conocimiento de manera integral y holística.

Los ingenieros ambientales tienen un campo laboral muy amplio y la realización de las prácticas profesionales deberían efectuarse con un tiempo más extenso, para incursionar más acerca de lo que la realidad le presenta al ingeniero. La práctica profesional debe ser vista desde una perspectiva de formación universitaria, que requiere de un periodo considerado de tiempo para conjugar los intereses académicos como los intereses sociales, para fortalecer el carácter del estudiante y tenga la capacidad de sugerir, analizar, criticar, transformar y dar respuesta a las necesidades de la sociedad, cuando se enfrente realmente a la vida laboral. Dentro de este marco, se entiende la formación profesional y su práctica como una educación para la vida que genera actitudes, habilidades y destrezas, orientadas al desarrollo humano (Parent et al., 2004).

El estudiante que tiene la oportunidad de realizar la práctica profesional, puede ser una persona influyente en el área de trabajo donde se desempeña, al tener conocimientos actualizados y manejo de herramientas informáticas, por esta razón es importante que el estudiante se encuentre en continua investigación, indagando sobre temas importantes que aporten a la empresa, solo así se fortalecerá el trabajo y se presentaran mejores resultados; además de lo anterior, el estudiante también tiene la oportunidad de adquirir conocimientos de las personas que lo rodean, que pueden compartir sus experiencias y orientarlo, debido a que lo que se muestra en un aula de clases muchas veces no concuerda con la realidad. En este ejercicio, el estudiante universitario tendrá dos perspectivas de su profesión: el conocimiento y la aplicación.

Conclusiones

La práctica profesional es muy importante para formar al estudiante universitario en el campo laboral, puesto que la realidad es muy diferente de lo que se conoce teóricamente, la teoría solo son los cimientos de todo lo que aún falta por aprender en el mundo real y más en la Ingeniería Ambiental que abarca un campo laboral tan amplio.

Ser propositivos, activos, respetuosos y eficientes, son algunas de las características fundamentales para lograr cordialidad con el grupo de trabajo y generar un ambiente sano, que permita realizar el trabajo de manera amena y tranquila.

En el ambiente laboral se tiene la oportunidad de trabajar con diferentes tipos de profesionales, puesto que los grupos de trabajo se integran de forma interdisciplinaria, permitiendo conocer los puntos de vista de cada uno frente a una problemática, y esto hace que el profesional dé soluciones de manera integral.

Bibliografía

- gobernación de Nariño. (2015). *Plan Departamental de Aguas*. Recuperado de http://plandeaguas.narino.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=71&Itemid=479
- Parent, J., Esquivel, N. y Heras, L. (2004). *Congresoretosyexpectativas*. Recuperado de <http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%204/Mesa%201/m117.pdf>

Construyendo un camino laboral

Cristian Andrés Portilla Romo

Estudiante del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

María Patricia Obando Enríquez

Docente del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

Resumen

En el presente artículo se da a conocer la experiencia laboral adquirida en la práctica profesional realizada en la Contraloría Municipal de Pasto, por lo cual se presentará en orden cronológico las actividades realizadas que permitieron dar cumplimiento a los objetivos planteados y acordados entre la asesora de práctica y el grupo de estudiantes, apoyadas mediante evidencias documentales y la explicación de cada una de estas. En el artículo se presentará el marco normativo que se tuvo en cuenta al momento de realizar el respectivo control fiscal en lo referente a la parte ambiental que rige a cada entidad, experiencias vividas en el campo laboral, las conclusiones que se obtuvieron al incursionar en un ámbito desconocido debido a que hasta la fecha, únicamente se realizaron actividades netamente académicas y recomendaciones para los próximos estudiantes que elijan realizar su proceso formativo en la entidad.

Palabras clave: auditoría, control fiscal, auditoría especial, auditoría regular, GAT (Guía de Auditoría Territorial).

Introducción

La Contraloría Municipal de Pasto tiene la función de hacer control, vigilancia fiscal y audita con regularidad a los entes u objeto de control fiscal para determinar la idoneidad de estos en el cumplimiento de las funciones que la Constitución o el Estado les ha atribuido. El resultado de estas auditorías evidencia en sus resultados la necesidad o no, de aplicar correctivos o de accionar el respectivo proceso legal (Contraloría General de la República, s.f.).

La Contraloría debe velar por el buen manejo del patrimonio y las finanzas públicas, advirtiendo sobre los riesgos que se puedan presentar, registrando la deuda y llegando a sanciones fiscales con el fin de recuperar recursos. Esta labor la cumple el departamento de control fiscal por medio de la formulación y la ejecución de un Plan General de Auditoría (PGA), El resultado final de la auditoría que se les realiza queda registrado en un informe, el cual se comunica a la entidad para que luego estas elaboraren un Plan de Mejoramiento que contenga las acciones correctivas para subsanar las observaciones formuladas. Las observaciones después de ser validadas y aceptadas por la entidad pasan a configurar como hallazgos que pueden ser con incidencia fiscal, disciplinaria o penal se ponen en conocimiento de la Contraloría Delegada para Investigaciones.

La práctica profesional fue desarrollada en la dependencia de control fiscal y, entre las actividades realizadas estuvo: el reconocimiento de la normatividad vigente que regía cada entidad de acuerdo a sus actividades y la incursión de procesos internos que realizan entidades públicas, además del reconocimiento de los planes de

gestión ambiental y cómo estas entidades, cada una por separado, le daba el cumplimiento y seguimiento respectivo, la formulación de informes de auditoría, siguiendo el requerimiento que tiene la Contraloría Municipal de Pasto, entre otras actividades, como visitas técnicas a sedes para verificar el cumplimiento de la normativa para posteriormente, la calificación de la matriz en ámbito ambiental.

Método

A continuación se presentan los objetivos propuestos por la asesora de práctica y las actividades realizadas para el desarrollo de las mismas, para luego dar una opinión personal y dar a conocer las experiencias vividas al cursar una nueva etapa en la formación profesional.

Objetivos de la empresa: apoyar el desarrollo de auditorías programadas por la dirección de control fiscal en el plan general de auditorías PGA 2015.

Actividades:

- Inducción y preámbulo realizado por la doctora María Luisa.
- Revisión de normativa pertinente a la entidad.
- Revisión de la Guía de Auditoría Territorial (GAT).

Objetivos de la práctica

1. Apoyar la revisión de documentación de la línea ambiental en el sujeto de control al cual se encuentra designado.

Actividades:

- Revisión del informe anterior de la entidad correspondiente.
 - Revisión del plan de mejoramiento de la entidad.
 - Revisión del plan de gestión ambiental de la entidad auditada.
2. Presentar los informes que se solicite en donde se evidencie el desarrollo de actividades.

Actividades:

- Realización del plan de trabajo en la parte ambiental.
 - Desarrollo de calificación de la matriz en el ámbito ambiental.
 - Realización de los papeles de trabajo y observaciones encontradas en la entidad.
 - Después de recibir la respuesta de la entidad a las observaciones realizadas
 - Proceder a realizar las conclusiones pertinentes.
3. Dar cumplimiento al cronograma establecido para el desarrollo de actividades del proceso auditor.

Actividades:

- Realización de visitas a las entidades para verificar el cumplimiento del plan de gestión ambiental y la normativa vigente.

Desarrollo del tema

El proceso de práctica profesional realizada en el periodo agosto - noviembre se desarrolló satisfactoriamente, cumpliendo con las metas y actividades propuestas por la asesora, las experiencias vividas en el campo laboral fueron de mucha ayuda, debido a que se incursionó en un campo desconocido para nosotros los

estudiantes, además de poner en práctica la formación moral e intelectual que la universidad nos ha brindado.

Al dar inicio a este nuevo proceso, la primera opción era la entidad de Corponariño, pero después de realizar el respectivo procedimiento de entrevista, consulta de la norma pertinente y papeleo, surgió un problema y fue que el convenio que tenía la universidad con la entidad se había vencido, por tanto, fue necesario la reasignación, después de analizar las opciones existentes, la decisión final fue ingresar a la Contraloría Municipal de Pasto, el desconocimiento de las actividades que se realizaban en la entidad creó cierta incertidumbre en lo referente a la labor de Ingeniería Ambiental.

Tabla 1. Normativa

Norma	Contenido
Artículos 267 a 272 de la constitución política de Colombia	Brinda información de lo que es la contraloría, los deberes y funciones que debe cumplir a grandes rasgos
Ley 610 del 2000	Definición de proceso de responsabilidad fiscal y la integración de la misma
Ley 42 de 1993	Comprende el conjunto de preceptos que regulan los principios, sistemas y procedimientos de control fiscal financiero; de los organismos que lo ejercen.
Resolución 061 del 2000	Definición del formato SIA y su reglamentación.

La siguiente actividad que se realizó fue la lectura de la Guía de Auditoría Territorial, que es la guía donde están depositados todos los procedimientos para realizar una auditoría, los diferentes tipos, cómo deben estar formulados los documentos y el lapso de tiempo de diversas actividades. Para comenzar es muy importante reconocer lo tres tipos de auditoría que existen, ya que en cada uno existen lineamientos diferentes en cuestión de revisión de documentación.

Auditoría regular: permite dar dictamen integral por opinión de los estados contables, para pronunciar el fenecimiento o no de la cuenta. Se debe implementar un trabajo integral aplicando de manera simultánea los sistemas de control fiscal.

Auditoría especial: evalúa asuntos y actividades de carácter específico de interés o relevancia con el propósito de emitir su opinión de lo evaluado.

Auditoría exprés: se desarrolla mediante un proceso abreviado en las fases del proceso auditor y permite atender situaciones que requieran evaluación inmediata.

El proceso auditor se realiza en un grupo de trabajo interdisciplinario donde participan distintos funcionarios, cada uno especialista en su rama como: la persona que realiza el control financiero, control de legalidad, control de gestión, control de resultados, revisión de cuentas y evaluación de control interno; por ende, fue de gran ayuda la formación personal brindada por la universidad gracias a que facilitó la interrelación con los demás integrantes del grupo de auditoría, creando así nuevas amistades.

Me atrevo a decir que una de las partes más importantes consignadas en la Guía de Auditoría Territorial (GAT) es la de los tiempos de realización de actividades en el proceso auditor.

- Plan de trabajo y programa de auditoría: términos de entrega, comunicación con el coordinador de auditoría 40% del tiempo total.
- Ejecución de auditoría: se establecen mesas de trabajo 40% del tiempo total de auditoría.
- Informe preliminar: se consolida y se entrega información preliminar y observaciones realizadas 20% del tiempo de auditoría.

Fue una grata sorpresa encontrar que la tarea de un ingeniero ambiental era velar por el cumplimiento de la normativa y el respectivo Plan de Gestión Ambiental presente en cada ente de control, asimismo la calidez de sus funcionarios, quienes nos recibieron con gran disposición; el día del ingreso, la Doctora nos presentó a cada una de las personas que laboran en las diferentes dependencias, para luego realizar una capacitación acerca de lo que es y las funciones de la Contraloría Municipal de Pasto.

La siguiente actividad que se realizó fue revisar la normativa, por la cual se rige la entidad para cumplir la función de velar por el buen manejo de los recursos del Estado, como se observa en la Tabla 1.

- Mesa de trabajo: la dirección técnica revisa los hallazgos, el líder hace correcciones y tiene cinco días para envía el informe al ente auditor.
- Respuesta de la entidad: se informa sobre la forma y términos de contratación y la entidad tiene diez días hábiles para enviar la respuesta a los hallazgos.
- Validación de respuestas: después de recibir la respuesta de la entidad se informa al equipo auditor y se somete a validación de respuestas y se tiene diez días hábiles para su desarrollo.
- Comité técnico jurídico: después de consolidados los hallazgos se somete a comité técnico jurídico con el fin de verificar la pertinencia, alcance y soporte de los hallazgos para esto se tiene cinco días hábiles.
- Informe final de auditoría: el equipo auditor consolida y entrega el informe final de auditoría con cinco días hábiles de plazo.
- Liberación del informe final de auditoría: el informe tiene que ser firmado por todas las personas encargadas con un plazo de cinco días hábiles.
- Consolidación de hallazgos de auditoría: el equipo diligencia el formato de hallazgos y se tiene treinta días calendario a partir de la liberación del informe final.
- Revisión y liberación de hallazgos: el dueño del proceso revisa y verifica los requisitos de hallazgos para su aprobación y firma con un plazo de diez días hábiles.
- Plan de mejoramiento: el ente elabora un plan de mejoramiento el cual es reportado a través del formato establecido por la contraloría, para realizar esta tarea se la entidad cuenta con diez días hábiles. (Contraloría General de la República, s.f.).

Como se puede observar, los requerimientos de una auditoría son bastante extensos, por tanto, el tiempo para cada entidad son bastante amplios, la labor como practicantes se desarrolló

hasta la validación de respuestas de la entidad, debido al tiempo que toma realizar los procedimientos siguientes, y por otro lado, que una de las actividades que no se podía realizar era la firma de documentos.

La siguiente actividad realizada después de hacer la respectiva lectura e información en todo lo referente a la contraloría y sus funciones, la doctora María Luisa, directora de la oficina de Control Fiscal, delegó a cada persona a una entidad diferente, el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte – Pasto Deporte fue el lugar donde desarrollaría mi primera auditoría, después de la asignación, el paso a seguir fue la presentación en la entidad, donde se dio a conocer los integrantes del grupo auditor a los directivos de Pasto Deporte.

Siguiendo con lo que dicta el GAT el coordinador de la auditoría convocó a una reunión donde se planeó las acciones a realizar y procedió a tomar nota sobre la información que iba a necesitar, para proseguir a realizar el plan de trabajo, que es un informe donde se plasma la normativa que se va a tener en cuenta al momento de revisar el plan de gestión y las acciones ambientales que el ente realiza. A continuación se observan el cuadro de normativa vigente.

Tabla 2. Normativa vigente

Norma	Contenido
Ley 373 de 1997	Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro de agua.

Ley 697 de 2001	Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía. Se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1450 de 2011. Artículo 230	Mediante el cual se fomenta la disminución de utilización de papel e implementación de tecnologías informáticas.
Decreto ley 2811 de 1974	Código nacional de los recursos naturales renovables (RNR) y no renovables y de protección al medio ambiente.
Ley 09 de 1979. Artículos 22 a 35	Dicta las normas de manejo de residuos y cuidado del medio ambiente.

Para empezar, se revisó el Plan de Gestión Ambiental de la institución, de igual manera, haciendo la respectiva verificación y visitas como la que se realizó en la piscina ubicada en Aranda, donde se tomó registro fotográfico; todo lo anterior fue necesario para iniciar a calificar la matriz de gestión ambiental, donde se tenía en cuenta el manejo ambiental de la entidad, la matriz daba una calificación de cero a dos, donde cero quería decir que no cumplía con la normativa, uno quería decir que cumplía pero no era eficiente y dos que cumplía y era eficiente; todo con el fin de dar una calificación final, donde si el valor que registra pasa ochenta quiere decir que es eficiente como se observa en la siguiente imagen.

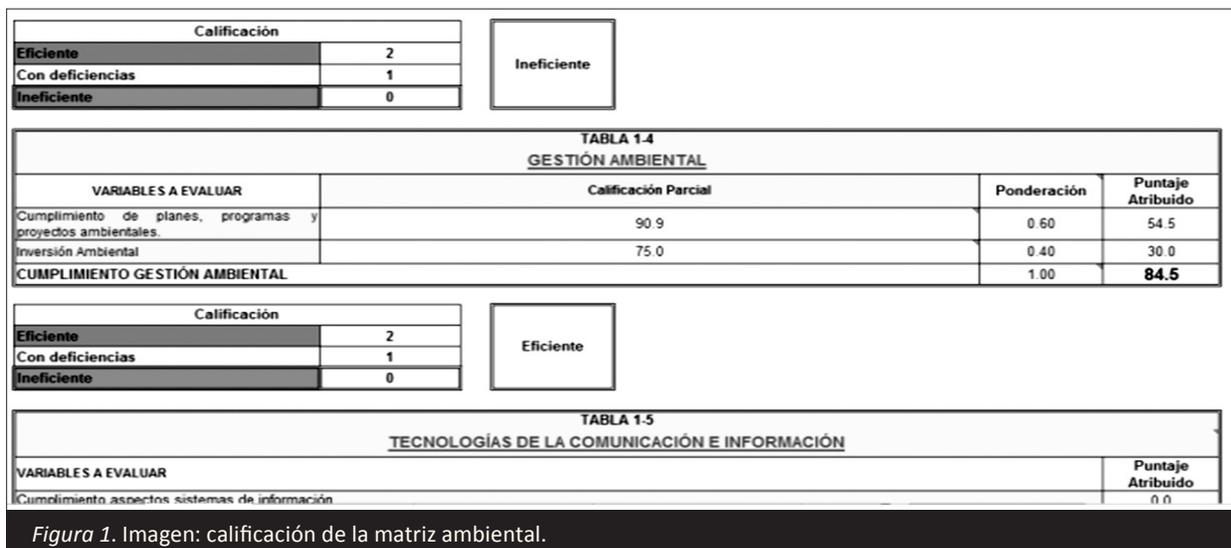


Figura 1. Imagen: calificación de la matriz ambiental.



Figura 2. Imagen: visita a la piscina de Aranda.

Finalmente, después de recopilar todos los datos de la visita e inspección en el plantel, se formularon las observaciones encontradas y se plasmaron en los papeles de trabajo e informe preliminar, las observaciones encontradas en Pasto Deporte, así:

- No presenta puntos de separación de residuos adecuados para el uso de sus usuarios.



Figura 3. Imagen: punto de separación pasto deporte.

- Los carteles informativos están elaborados en papel que únicamente está pegado con cinta, haciéndolos muy frágiles al uso diario y gastando innecesariamente papel.



Figura 4. Imagen: carteles informativos pasto deporte.

Las anteriores observaciones se configuran como hallazgos de tipo administrativo, debido a que van dirigidas al plan de mejoramiento que la entidad debe formular, existen otros tipos de hallazgos que son:

- Hallazgo disciplinario: donde configuro que los servidores públicos o particulares hayan incurrido en comportamientos que legisla como falta disciplinaria.
- Hallazgo fiscal: donde se estipula que los servidores han realizado gestión fiscal deficiente contra los principios establecidos en la función, han producido daño patrimonial al Estado, deberá ser trasladado a la dirección técnica de control fiscal.
- Hallazgo penal: ocurrencia de hecho constitutivo de delito, se da traslado a la Fiscalía General para su competencia. (Contraloría General de la República, s.f.).

Al terminar con el proceso en Pasto Deporte, se entregó al coordinador de auditoría, los documentos pertinentes y los resultados obtenidos, con el fin de enviar los resultados a los directivos de la entidad auditada y que formularan las respuestas a cada observación realizada.

Terminada la auditoría, se reingresó a las oficinas de la Contraloría, para ser asignado de nuevo un sujeto de control, el cual fue el Concejo Municipal de Pasto, en auditoría especial, allí el trabajo realizado fue corto, debido a la falta de un plan de gestión ambiental como tal, en cambio presentaban acciones por separado en pro de la conservación ambiental, tales como la implementación

de un depósito para la recolección de pilas, resolución interna en lo referente al uso de menor cantidad de papel y carteles informativos, donde manifiestan el compromiso del ahorro de energía y agua.

Como se realizó una auditoría especial no fue posible la calificación de la matriz y la regulación aplicada a la entidad se limitó a acciones de conservación que se realizaban en las oficinas de trabajo y la normativa que le aplicaba era la siguiente:

Norma	Contenido
Ley 373 de 1997	Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro de agua.
Ley 697 de 2001	Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía. Se promueve la utilización de energías.
Ley 1450 de 2011. Artículo 230	Mediante el cual se fomenta la disminución de utilización de papel e implementación de tecnologías informáticas.

Lo anterior, dio como resultado tres observaciones:

- El Concejo Municipal de Pasto carece de puntos de separación de residuos en sus instalaciones.
- Es necesario implementar un plan de gestión ambiental donde se evidencie la labor que hace en ente por la preservación del medio ambiente.
- El Concejo Municipal de Pasto carece de un sistema de indicadores ambientales de ahorro de papel, agua y energía, que refleje las acciones organizativas que la dirección está emprendiendo para minimizar el impacto ambiental generado por el instituto.

Las observaciones anteriormente descritas, también se configuran como hallazgos de tipo administrativo, realizando y entregando los respectivos papeles de trabajo y soportes correspondientes a la coordinadora de auditoría para su posterior revisión.

Debido a que el tiempo de revisión en la parte ambiental, en el concejo fue corto por decisión propia, apoyado por la coordinadora, se decidió colaborar con la gestión de auditoría en el sujeto de control EMAS, apoyando con la visita al relleno sanitario Antanas, programada para el día 13 de noviembre del 2015 y realizando el respectivo informe de visita, consignado en la carpeta de entrega final, de igual manera, impreso con el fin de presentarlo al coordinador.



Figura 5. Imagen: visita al relleno sanitario.



Momentos de la actividad.

Las actividades realizadas en la visita, las explicaciones y demás fotografías están consignadas en el informe de visita.

Otra de las actividades realizadas en el último tramo del tiempo de práctica fue la colaboración en la siguiente visita, programada para el 20 de noviembre del 2015 a las instalaciones de la planta de sacrificio Frigorífico Jongovito, donde nos brindaron un recorrido por toda su planta, se inició el recorrido por el corral, donde el ganado permanece en cuarentena por cuarenta y ocho horas, después de ser llevado para que se adecuen, y así proceder a marcar cada lote de acuerdo al lugar de donde provienen, que también es de ayuda al momento de realizar un sacrificio más ordenado y sistematizado.



Figura 7. Imagen: corrales de cuarentena.

Posteriormente, se nos llevó al interior, donde el primer procedimiento era desmayar al ejemplar, ayudados de una pistola hidráulica, para así colgarlo de la pata derecha y hacerles un corte, provocando que se desangre; luego se pasa al sector de desollado, donde retiran la cabeza y las vísceras rojas y blancas, mientras quitan el cuero un miembro a la vez.



Figura 8. Imagen: proceso de sacrificio.

Después de pasar todo el proceso, se realiza la división en dos, y otra cierra lo divide en cuatro, para facilitar la desinfección de las misma, dejándola lista para su distribución. Luego, se dio explicación sobre los procedimientos realizados en la planta de sacrificio, puesto que no fue posible la realización del informe.

Para finalizar, se puede decir que al cursar este proceso, se conoce una parte de cómo será la vida laboral, además de poner en práctica todo lo aprendido, es bastante gratificante el saber que nosotros como futuros ingenieros vamos construyendo desde ya, un camino laboral apoyados por la Universidad Mariana; por ello, solo quedan agradecimientos a los funcionarios de la contraloría y más aun a la Universidad, que hizo posible vivir esta nueva experiencia.

Discusión

El desarrollo de la práctica cursando el noveno semestre trunca en cierta medida, la posibilidad de vinculación directa a la entidad donde se encuentre, puesto que faltaría un semestre más por cursar.

La aplicación de las vacunas necesarias debería realizarse finalizando el semestre anterior a la práctica, evitando así la pérdida de tiempo, para poder cumplir la totalidad de las horas establecidas con mayor facilidad.

La vigilancia de las fechas de vencimiento y de convenios es necesaria, debido a que facilitaría el papeleo y correcta vinculación por parte de los estudiantes sin pérdida de tiempo.

Sería de gran utilidad una materia donde se puedan ilustrar la totalidad de las normativas ambientales vigentes y aplicables para toda ocasión, ya sean entidades públicas o industrias.

Conclusiones

En la realización de la práctica profesional es importante el saber relacionarse, debido a que en el futuro, no se sabe con qué personas se va a trabajar, además, se toma las riendas de una nueva responsabilidad.

En este caso tan importante, como lo es la revisión y control de las entidades públicas en el ámbito ambiental, se aprende un lenguaje diferente al normalmente utilizado, gracias a las estrechas relaciones con la parte legal.

En fin, es satisfactorio el trabajo realizado en la Contraloría Municipal de Pasto, pues quedaron recuerdos muy gratos de la experiencia vivida; cabe resaltar que recomiendo a cualquier otro ingeniero en formación, que se decida a encaminarse por al control fiscal, porque sin duda, le estará esperando un gran aprendizaje y personas solidarias que lo recibirán con los brazos abiertos.

Bibliografía

Contraloría Municipal de Pasto. (2017). Recuperado de <http://www.contraloria-pasto-narino.gov.co/>

Contraloría General de la República. (s.f.). Recuperado de <http://www.contraloriagen.gov.co/web/guest/que-es-la-cgr>



Práctica profesional: Laboratorio de análisis ambiental

David Sthysten Sarasty Medina

Estudiante del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

María Patricia Obando Enríquez

Docente del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

Fuente: pixabay.

Resumen

El presente artículo da a conocer la experiencia laboral de la práctica profesional de Ingeniería Ambiental, en los laboratorios de análisis ambiental de la Universidad Mariana, el desarrollo de los objetivos planteados y la descripción de las actividades que en estas instalaciones se desarrollaron, además de conclusiones o recomendaciones acerca del trabajo que se realiza en el laboratorio.

Palabras clave: experiencia Laboral, muestras, práctica profesional.

Introducción

Al ingresar a la educación superior nuestra primera y más grande ambición es graduarnos y ejercer nuestra profesión, para recolectar experiencia y más conocimientos. Es por esto que, una de las actividades integrales de educación de la Universidad Mariana es la realización de la práctica profesional, la cual nos brinda el primer acercamiento a la realidad laboral, analizando problemas que se han presentado desde la teoría.

El laboratorio de Análisis Ambiental (LAA) de la Universidad Mariana brinda la oportunidad de ejercer la labor como ingeniero ambiental a través de la práctica universitaria, con el fin de apoyar los diferentes procesos y trabajos que se requieren en un laboratorio; de esta manera, el desempeño del practicante va desde el mantenimiento

de laboratorio, hasta la toma y análisis de muestras. Es importante tener en cuenta que todos los trabajos que se realizan a nivel interno y externo del laboratorio, son supervisados por expertos, dando la posibilidad de aprender nuevas técnicas, que son encaminadas al mejoramiento del laboratorio.

Cabe resaltar que, la responsabilidad es la base fundamental para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en una práctica universitaria, puesto que estos deben ser cumplidos y presentados al finalizar la práctica profesional, dichos objetivos son asignados según el ámbito laboral, que en este caso, corresponde a las actividades de un ingeniero ambiental y las necesidades de la empresa (requerimientos del laboratorio de análisis ambiental).

Los objetivos alcanzados en los laboratorios de análisis ambiental fueron: participar en las actividades relacionadas con el análisis fisicoquímico de muestras y realización de sonometrías, y colaborar en actividades internas del laboratorio como: lavado del material, neutralización y desecho de residuos líquidos, registro de condiciones ambientales y temperatura de equipos.

Los objetivos propuestos fueron cumplidos a lo largo de la práctica por medio de la ejecución de actividades, las cuales tuvieron su debido seguimiento como se evidencia en la ficha de seguimiento.

Laboratorio de Análisis Ambiental

El Laboratorio de Análisis Ambiental de la Universidad Mariana presta servicios de toma y análisis fisicoquímicos y microbiológicos de muestras de agua y análisis de calidad de aire, aplicando métodos de trabajo normalizados, soportados por un sistema de gestión que garantiza la imparcialidad, confiabilidad y confidencialidad de los resultados, con el fin de satisfacer los requerimientos de las partes interesadas (Laboratorio de Análisis Ambiental, 2013).

Lo anterior se realiza a través del Sistema de Gestión del laboratorio de análisis ambiental (Laboratorio de Análisis Ambiental, 2010), el cual comprende las políticas del laboratorio que lo compromete con las buenas prácticas laborales y con la prestación de servicios de calidad, esas políticas son:

- Suministrar resultados analíticos en los matrices agua y aire confiables y oportunos, utilizando métodos normalizados, es decir métodos reconocidos mundialmente por generar resultados de manera correcta.
- Establecer e implementar los procedimientos del laboratorio según la norma ISO/IEC 17025, la cual:
Establece los requisitos generales para la competencia en la realización de ensayos y de calibraciones, incluido el muestreo. Cubre los ensayos y las calibraciones que se realizan utilizando métodos normalizados, métodos no normalizados y métodos desarrollados por el propio laboratorio. (2005, p. 15).
- Política de mejoramiento continuo, en prestación de servicios por medio del cumplimiento de lo establecido anteriormente para la acreditación de laboratorio.

De la misma manera el Sistema de Gestión del Laboratorio de Análisis Ambiental comprende las políticas del el laboratorio, y propone siete objetivos para cumplir las normas estratégicas, entre los objetivos se encuentran:

- Generar recursos para garantizar la sostenibilidad del Laboratorio.
- Asegurar la confiabilidad y oportunidad de los resultados.
- Cumplir los requisitos acordados con los clientes.
- Cumplir con las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión, así como con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025.
- Ampliar el alcance de los métodos acreditados por el Laboratorio.
- Garantizar la competencia e idoneidad del personal.
- Disponer de equipos acordes con el desarrollo tecnológico del sector. (Laboratorio de Análisis Ambiental, 2013).

Debido a que los objetivos del laboratorio abarcan una gran cantidad de actividades todo el personal requiere trabajar en

conjunto y es aquí, donde es necesario el apoyo extra que ofrece un practicante, el cual debe aportar en lo que se disponga, dando cumplimiento con los objetivos del laboratorio, para satisfacer sus propios objetivos.

Actividades de la práctica de LAA

La actividad principal es el acompañamiento en la realización de análisis fisicoquímicos de aguas naturales, potables y residuales. Entre los análisis realizados están pH, Conductividad, Turbidez, Dureza, DQO, DBO, oxígeno disuelto, alcalinidad, nitrógeno total, acides, Solidos (suspendidos, totales), grasas y aceites, además de análisis de fotometría que abarca: manganeso, hierro, aluminio, cloro, cloruros, fluoruros, sulfatos, fosfatos, nitritos, nitratos, fósforo total y ortofosfatos, y análisis microbiológico como coliformes totales, fecales y e-coli, dichos análisis son realizados por medio de métodos estandarizados utilizando como guía el libro *Standard Methods*.



Figura 1. Análisis de agua.

Otra de las actividades de importancia es la realización de muestreos de aguas para su caracterización, los muestreos pueden ser puntuales o compuestos.

En el caso de muestreos compuestos estos se realizan en intervalos de tiempo según los requerimientos de la persona interesada. Durante la realización de la práctica se realizaron muestreos de: 1, 4, 8 y 24 horas, estos consisten en la toma de muestras, determinando un intervalo de tiempo, para posteriormente tomar una cantidad de agua de cada muestra (alícuota) según el caudal de ésta, para componer una muestra representativa, la cual se lleva a laboratorio para su análisis.

Por otra parte, los muestreos realizados de manera puntual no tienen en cuenta intervalos de tiempo ni alícuotas, ya que es solo una muestra en un solo tiempo, que se lleva a laboratorio.



Imagen 2. Muestreo de agua.

Una de las actividades necesarias dentro del laboratorio, es la preparación del material para las salidas de muestreo y pruebas fisicoquímicas.

En el caso de las salidas de muestreo, se requiere la calibración de equipos y el cumplimiento de los materiales en la lista de chequeo como: recipientes, refrigerantes, reactivos, equipos de medición y equipo de seguridad. (Ver Figura 3).

El material de las pruebas fisicoquímicas consiste en: lavado, secado, verificación del material y almacenamiento para su uso o desechar material quebrado.



Figura 3. Material para muestreo.

De las anteriores actividades de preparación de material, la más importante es el lavado (Figura 4), debido a que si se realiza incorrectamente, el material tendría residuos, y al implementarlo en análisis, afectarían los resultados y por lo tanto, su confiabilidad; debido a esto, se tiene un cuidado especial en este proceso y se

realiza de la siguiente manera:

- Enjuague del material para eliminar residuos de mayor tamaño.
- Sumergir el material en jabón neutro al 2% durante 30 minutos.
- Limpiar el material eliminando marcas y residuo.
- Enjuagar hasta eliminar el jabón adherido al material.
- Dejar reposar el material en agua durante 30 minutos.
- Si es requerido purgarlos con agua destilada hervida, este paso se realiza principalmente en material que se requiera para la medición de DBO_5 y Grasas y aceites.
- Por último enjuagar con agua destilada y secar el material en horno o al aire en el caso de material de volumetría.

Hay que tener en cuenta que, antes de guardar el material, este debe ser revisado, con el fin de descartar material quebrado o en el caso que el procedimiento de lavado fallara, el material ser lavado de nuevo.



Figura 4. Lavado de material.

De acuerdo a los objetivos del laboratorio, también es necesario apoyar el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión del Laboratorio, de acuerdo a las inducciones y autorizaciones dadas, teniendo en cuenta los lineamientos de la norma internacional ISO / IEC 17025 (2005); esto se realiza por medio de registros del lavado, condiciones ambientales, condiciones de equipos, procedimientos realizados, muestreos y recepción de muestras, lo que permite un control y monitoreo adecuado de las instalaciones

En el caso de presenciar un error o falencia en el laboratorio, podrá ser corregido oportunamente si se cumplen los lineamientos de la norma, para que no cause problemas, un ejemplo claro en el laboratorio es el control de las temperaturas (imagen en las neveras de reactivos y muestras, las cuales no deben sobrepasar ciertos límites, ya que pueden alterar su contenido. Al llevar un registro diario de estas temperaturas es fácil determinar cuando ocurre un cambio que pueda ser perjudicial, lo que indica un ajuste en el equipo o en el mayor de los casos un mantenimiento rutinario.

PROCESO MUESTREO ANALISIS
LABORATORIO DE ANALISIS AMBIENTAL - LAA
CODIGO: P-001-04
VERSION: 01

Cliente: *Industria de la Celulosa* Concentración en: *Niagara de Tesis* h: *27/06*
 Lugar donde se realizó: *Estación de Tratamiento* Fecha de muestra: *20/10/2016*
 Cifras decimales para todos de muestra: *3h 4/50 min*

Tipo de Agua: *A.E.L. Los Hornos* Punto de muestreo: *Niagara*
 Tipo de muestra: *Puntal* Composición: *Urbano*
 Distancia al receptor: Ubicación muestra: *4* Distancia total del muestreo: *3h*
 Equipo de medición de pH: *PHmetro Thermo Scientific 14000* fecha de calibración: *2014-11-07*
 Equipo usado para el campo: No Sí Sí, calibración: *4.01 - 7.04*
 Observaciones de los ejemplos otros equipos: *Ninguna*

n°	Hora	Volumen (ml)	Tiempo (s)	Caudal (L/s)	T (°C)	pH	Alcalinidad (mg/L)	Observaciones
1	10:00	250	17.48	0.0143	13.0	5.50	11.57	10.00
2	10:30	250	3.94	0.0257	16.3	4.09	36.97	33
3	11:00	180	2.58	0.0304	16.6	5.28	31.97	35
4	11:30	170	30.35	0.0056	16.7	5.46	22.07	33
5	11:45	250	27.74	0.0091	16.6	4.83	1.00	31
6	12:00	220	23.80	0.0085	15.8	4.51	1.28	31
7	12:30	240	23.82	0.0102	14.1	5.08	4.90	31
8	13:00	250	27.87	0.0089	10.5	5.47	1.07	31
9	11:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
10	11:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
11	11:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
12	11:00	110	7.37	0.0145	16.0	5.05	8.61	31
13	11:00	110	7.37	0.0145	16.0	5.05	8.61	31
14	11:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
15	12:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
16	12:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
17	13:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
18	13:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
19	14:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
20	14:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
21	15:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
22	15:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
23	16:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
24	16:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
25	17:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
26	17:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
27	18:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
28	18:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
29	19:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
30	19:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
31	20:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
32	20:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
33	21:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
34	21:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
35	22:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
36	22:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
37	23:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
38	23:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
39	00:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
40	00:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
41	01:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
42	01:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
43	02:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
44	02:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
45	03:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
46	03:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
47	04:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
48	04:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
49	05:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
50	05:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
51	06:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
52	06:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
53	07:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
54	07:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
55	08:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
56	08:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
57	09:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
58	09:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
59	10:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
60	10:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
61	11:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
62	11:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
63	12:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
64	12:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
65	13:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
66	13:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
67	14:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
68	14:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
69	15:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
70	15:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
71	16:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
72	16:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
73	17:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
74	17:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
75	18:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
76	18:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
77	19:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
78	19:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
79	20:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
80	20:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
81	21:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
82	21:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
83	22:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
84	22:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
85	23:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
86	23:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
87	00:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
88	00:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
89	01:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
90	01:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
91	02:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
92	02:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
93	03:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
94	03:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
95	04:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
96	04:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
97	05:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
98	05:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
99	06:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
100	06:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
101	07:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
102	07:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
103	08:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
104	08:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
105	09:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
106	09:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
107	10:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
108	10:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
109	11:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
110	11:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
111	12:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
112	12:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
113	13:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
114	13:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
115	14:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
116	14:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
117	15:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
118	15:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
119	16:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
120	16:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
121	17:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
122	17:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
123	18:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
124	18:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
125	19:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
126	19:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
127	20:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
128	20:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
129	21:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
130	21:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
131	22:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
132	22:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
133	23:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
134	23:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
135	00:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
136	00:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
137	01:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
138	01:30	250	27.05	0.0092	14.1	5.50	2.02	31
139	02:00	250	27.05	0.0092	14.1	5.50		

- Siembra y lectura de muestras para analizar coliformes por el método de filtración por membrana (FPM). (Figura 10).



Figura 10. Siembra de muestras por FPM.

- Preparación de reactivos como caldos y agares para la siembra de muestras principalmente de alimentos. (Figura 11).

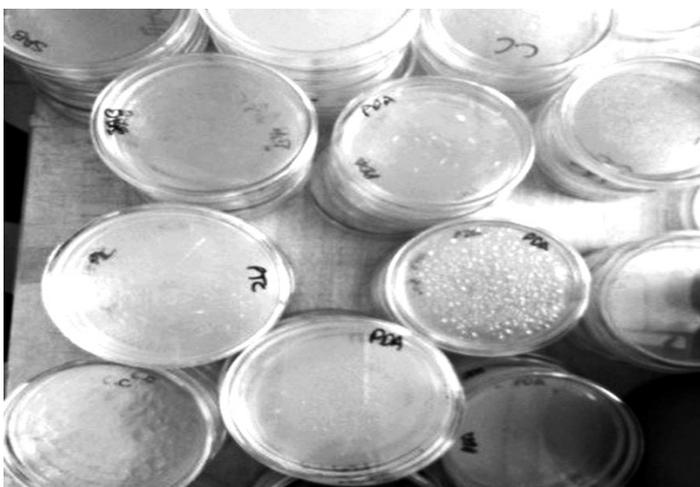


Figura 11. Agares.

Discusión

A lo largo de la carrera profesional adquirimos conocimientos que nos ayudarán a ejercer como profesionales, pero estos conocimientos por lo general, no son llevados a la práctica continuamente, por lo cual suelen olvidarse o no recordarse por completo, es por esto que, al entrar a ejercer la carrera estudiada, se genera un choque o dificultades, ya que se tiene que recordar y al mismo tiempo, aplicar los conocimientos que se requieran, por lo cual, es recomendado que un estudiante ejerza su labor profesional desde distintos semestres, variando de rama en cada práctica profesional, ya que se tiene una de las ventajas, que es el apoyo de la universidad y se puede mejorar en las recomendaciones que realiza el supervisor, antes de ejercer independientemente la carrera; en el caso de un ingeniero ambiental, este podría ejercer en distintos lineamientos como: agua, suelo, aire, gestión ambiental, entre otras; con el fin de recolectar experiencia que facilitara el ingreso a una vida laboral independiente.

Lo anterior, permite generar en el practicante una actitud más propositiva en proyectos de impacto directos, ya que a lo largo de la práctica, pueden evidenciarse aspectos en la empresa que

pueden mejorar, y en los cuales puedes aportar con la realización y aplicación de un buen proyecto (Universidad Pontificia Bolivariana, 2010), en el caso de los laboratorios, se trabaja continuamente para el mejoramiento, proceso que demanda tiempo y recursos, por tanto es un proceso lento, en el cual se puede apoyar.

Entre los posibles proyectos se encuentra: la acreditación de más parámetros fisicoquímicos, ya que el laboratorio cuenta con 7 parámetros acreditados y están en el proceso de acreditar los faltantes, también se encuentran los proyectos de manejo de residuos químicos, proyectos que permitan definir prácticas y métodos más eficaces y económicos, y proyectos en la validación de métodos de muestreo para aportar en su mejoramiento. Si bien algunos de estos proyectos pueden ser muy complejos para un estudiante, estos pueden ser ejercidos una vez se complete sus estudios, lo que genera posibilidades de trabajo, o también pueden ser aplicados a menor escala, para brindar conocimientos que servirán de línea base para futuros proyectos.

Uno de los aspectos a destacar es la oportunidad de trabajar con profesionales de distintas ramas, lo cual hace un trabajo más íntegro y completo del que un practicante hace parte, aprendiendo a pensar de una manera más global y no tan aferrado a los lineamientos de su carrera, proponiendo mejores soluciones a problemas laborales, por ejemplo, en el método de muestreo, sugerencias a las partes interesadas en los servicios de LAA si así lo solicitan.

Conclusiones

La práctica profesional debe ejercerse en múltiples semestres para abarcar más ramas de la carrera y pueda adquirirse más experiencia.

La experiencia de la práctica profesional puede generar proyectos que pueden ser fuentes para tesis de grado o proyectos laborales.

Los conocimientos adquiridos en la universidad son mejor asimilados una vez se apliquen en el campo laboral.

Uno de los mejores ejercicios de práctica profesional son los que implican actividades o proyectos interinstitucionales.

Referencias

Universidad Mariana. (2013). Laboratorio de Análisis Ambiental. San Juan de Pasto. Recuperado de <http://www.umariana.edu.co/laboratorios/analisis-ambiental/mision.html>

Norma Técnica Colombiana NTS-ISO/IEC 17025. (20052). *Requisitos generales para la competencia del laboratorio de ensayo y calibración*. Bogotá D.C.

Universidad Mariana. (2010). *Sistema de Gestión. Laboratorio de Análisis Ambiental – LAA*. San Juan de Pasto.

Universidad Pontificia Bolivariana. (2010). *Reflexión sobre la práctica en los diferentes programas académicos de la Universidad Pontificia Bolivariana*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.

La importancia de la práctica profesional

Dayana Melissa Yela Barco

Estudiante del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

María Patricia Obando Enríquez

Docente del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

Resumen

Por medio del presente artículo se da a conocer, desde una mirada estudiantil, la importancia que tiene la realización de una práctica profesional dentro del pensum académico, como un factor trascendental para la vida personal y profesional del estudiante.

Por este motivo se exponen algunos de los aportes integrales que la empresa efectúa hacia el practicante, además de que éste pueda reconocer en el ámbito laboral los requerimientos que se tienen en cuenta hoy en día, para la contratación de los profesionales; así mismo se proponen algunas recomendaciones para optimizar el periodo de práctica profesional.

Se adopta una perspectiva general sobre la práctica profesional, como también una específica; teniendo en cuenta que el sitio donde se realizó, fue la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia en el Comité Departamental de Nariño.

Palabras clave: estudiante, empresa, Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, práctica profesional.

Introducción

El periodo de práctica profesional además de ser un requisito para obtener un título, se convierte en una herramienta

fundamental para los estudiantes, debido a que es la primera experiencia laboral que se puede tener y, además, pretende familiarizar al estudiante con el mundo competitivo que deberá afrontar al finalizar sus estudios.

Dicha etapa es importante, porque se aplica, en la vida real, todos los conocimientos adquiridos hasta el momento, a lo largo de la carrera, y además, se puede identificar las falencias y debilidades en aquellos temas, que el estudiante considere, no ha adquirido suficiente preparación durante el proceso académico.

La Universidad Mariana se ha convertido en un medio estratégico para llevar a cabo este proceso, buscando lugares en donde se puedan realizar prácticas profesionales, que vayan de acuerdo al perfil profesional en el que el estudiante se está preparando.

Relevancia de la práctica profesional

El objetivo principal de hacer una práctica profesional es tener una oportunidad de acercarse al mundo laboral y poder adquirir una experiencia significativa, que le aporte al estudiante en el desarrollo de su carrera profesional.

Para Stella Echavarría de Uribe, jefe de prácticas profesionales en la Facultad de Psicología en la Universidad de La Sabana, lo más importante de una pasantía son las experiencias y competencias

que adquiere el estudiante, la ética frente al trabajo y la capacidad de adaptarse a nuevas reglas y normatividad a la que no han estado acostumbrados (López, 2011).

De acuerdo a lo anterior, durante la práctica profesional, el estudiante es sumergido en un ambiente totalmente nuevo y se evalúa la forma en cómo se desenvuelve en él y su habilidad para acoplarse a los intereses de la empresa que lo acogió.

Cabe resaltar que este es un proceso guiado por un tutor, quien proporciona las herramientas que servirán de base para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa para el estudiante, además de influir en la preparación psicológica, que se necesita para salir a competir con mayores posibilidades en un mercado laboral y profesional.

De igual forma, la práctica profesional es una ventana para nuevas oportunidades porque permite interactuar con individuos de diferentes disciplinas, para crear relaciones profesionales que pueden ser valiosas en un futuro, ya sea para formación de equipos de trabajo, para recomendaciones laborales o para procesos de vinculación en empresas.

En este caso particular, la empresa que brindó la oportunidad para realizar la práctica profesional, fue la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, específicamente el Comité Departamental de Nariño, organización reconocida no solo a nivel nacional sino también internacional, bajo la visión de “Consolidar el desarrollo productivo y social de la familia cafetera, garantizando la sostenibilidad de la caficultura y el posicionamiento del Café de Colombia como el mejor del mundo” (Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, 2015).

La práctica giró en torno a la cultura cafetera desde distintos aspectos: gestión empresarial, cafés especiales, certificación de fincas y análisis de suelos. Lo cual es de gran importancia, porque se pudo apoyar desde una perspectiva ambiental a través de la aplicación de una producción más limpia y el manejo integral de las fincas cafeteras, en la reducción de impactos ambientales generados durante el proceso de uno de los productos más representativos de nuestro país, como lo es el café, específicamente de origen nariñense.

Adquisición de nuevos conocimientos

La práctica profesional se convierte en un instrumento básico para la formación de cualquier estudiante, en donde este descubre habilidades y destrezas, a través de los conocimientos teóricos y humanos.

En la práctica se aprende a seleccionar la mejor metodología para aplicar la teoría estudiada a un ambiente que ya no es simulado en un aula de clase o en un laboratorio, y en el que se deben tener en cuenta diferentes variables que intervienen directa o indirectamente en la situación problema, y que dependiendo de su desarrollo pueden beneficiar o perjudicar a las partes de estudio (individuos, comunidades, instituciones, etc.).

Es a través de la práctica cuando el estudiante se enfrenta a problemas reales, este aprende material nuevo, reglas y principios tan minuciosos que no siempre pueden ser

transmitidos a través de la enseñanza, lo mismo que verdades tan generales impregnadas de sentido empírico, que han de ser vividas para poder ser captadas en profundidad (Domínguez, 2015).

Por lo tanto, la interacción que se logra mediante este espacio académico con medio laboral, permite la vivir experiencias que necesariamente desde el rol de estudiantes se debe atravesar, para poder adquirir competencias o corregir aptitudes que contribuyan a un crecimiento profesional y personal.

Con la realización de la práctica se pudo conocer más a fondo la cultura cafetera del país, al tener la oportunidad de interactuar directamente con caficultores, líderes comunitarios y empresarios del sector, además de aprender acerca del largo proceso por el que debe a travesar un grano de café, desde su recolección hasta su transformación, para que podamos degustar una taza de buen café.

Fue así como se logró identificar qué etapas se pueden implementar o mejorar para obtener un producto ambientalmente sostenible, lo que significa alcanzar un reconocimiento para la finca, como lo es una certificación y, además, posicionar al café producido como uno de tipo especial, generando incentivos económicos al caficultor para que continúe en el proceso.

Además, se pudo adquirir un nuevo conocimiento en cuanto a tecnologías artesanales, que pueden reemplazar a las convencionales para el manejo de aguas residuales y, que se convierten en técnicas con una gran aceptación y aplicabilidad a comunidades como las cafeteras, pero que se podrían extender a otros sectores.

De igual forma, se reconoció la existencia de organizaciones que buscan el mejoramiento de productos nacionales, en donde uno de sus mayores objetivos es la sostenibilidad ambiental, considerando variables como el sistema de gestión socioambiental, la conservación de ecosistemas, conservación del recurso hídrico salud, manejo integrado del cultivo, manejo y conservación de suelos, manejo integrado de desechos, entre otros; pero sin olvidarse también del ámbito social, económico y de calidad, dichos principios se encuentran contemplados en el Sello Rainforest Alliance (s.f.).

También, se consiguió tratar un ámbito que es muy significativo para el mundo actual, como lo es la gestión empresarial, orientada más que todo a la gerencia de la empresa cafetera, para que gracias a esta organización, las familias campesinas puedan obtener mayores rentabilidades con el producto a comercializar.

A parte del conocimiento teórico y práctico que se pudo adquirir, existe el aprendizaje ético y moral, que no solo contribuyen al crecimiento como persona sino también como profesional, siendo esta una enseñanza invaluable.

Exigencias de las empresas

Actualmente el sector empresarial, no busca solo personas competentes en su profesión para poder ser contratados y que se desenvuelvan bien en un trabajo en equipo, además requieren de profesionales integrales y éticos que demuestren a través de

su comportamiento, el compromiso adquirido con la empresa y con el servicio hacia la sociedad.

De igual forma, un aspecto que se tiene en cuenta es el manejo de por lo menos dos idiomas, porque así lo exige la nueva era, y además, permite una mayor competitividad tanto de la persona como de la empresa contratante.

Otro punto importante es el empleo de las TIC en donde Pierano y Suárez (2006), señalan que las vías por las cuales las TIC ayudan a mejorar el desempeño en las empresas son cuatro: automatización, accesibilidad a la información, costos de transacción y procesos de aprendizaje (Saavedra y Tapia, 2013). Es decir que, facilitan y agilizan muchos procesos, además de que permite innovar e introducirse mejor en el mercado correspondiente.

La disciplina, investigación y actualización permanente, garantiza que el perfil del estudiante sea una opción competitiva para empresarios nacionales e internacionales (López, 2011). Este es tal vez uno de los mayores retos que se deben tener presentes, porque existe una gran competencia con personas que son altamente idóneas para la ocupación de las vacantes labores, por lo que se debe buscar sobresalir entre ellos.

Además los empleadores, tienen en cuenta otras habilidades, entre ellas: capacidad para tomar decisiones y resolver problemas (empate); capacidad de comunicarse verbalmente con la gente dentro y fuera de una organización; capacidad para planificar, organizar y priorizar el trabajo; capacidad para obtener y procesar información; posibilidad de vender e influir en los demás (Adams, 2014).

De manera que, son diversas las consideraciones y habilidades, que se deben tener en cuenta para poder enfrentar el mundo laboral al finalizar los estudios académicos, pero de forma general, se resalta la búsqueda de talento humano que apoye al cumplimiento de la misión, visión y los objetivos estratégicos fijados en una empresa, así como lo dispone la Federación Nacional de Cafeteros (2015).

Recomendaciones para que la práctica profesional tenga mayor éxito

Para que esta etapa en la vida del estudiante tenga un mayor impacto, se sugiere que el periodo en que se desarrolle sea más prolongado, de manera que se convierta en una experiencia significativa, que sirva de base para una posterior vida laboral.

Que se dispongan un mayor número de salidas de campo, para poder apoyar de mejor forma a los programas en los que se vincula la práctica.

Además que durante el tiempo que se disponga para práctica, solo se pueda concentrar en ésta o que si es necesario, cursar otro tipo de espacios académicos, se adecue el horario de trabajo que el estudiante debe cumplir, para que se disponga de un tiempo adecuado para la realización de las demás actividades propuestas, como el desarrollo del trabajo de grado, en el caso del programa de Ingeniería Ambiental de la Universidad Mariana.

Una opción que debería tenerse en cuenta es que el estudiante durante el transcurso de la práctica, pueda trabajar por periodos en varias empresas de diferente tipo, no solo en una, para poder adquirir un mayor conocimiento desde diferentes ámbitos y puntos de vista.

Se recomienda que después de realizada la práctica profesional se enfoque en temas que aún no se han tratado en la carrera, pero que en el ámbito desarrollado, sí se tienen en cuenta, como lo son las políticas de HSEQ, potabilización de agua, desarrollo de auditorías en el aspecto ambiental, producción más limpia.

Así mismo, se debería contar con más espacios de práctica a lo largo de la carrera, en los que se intervengan problemas reales y así, adquirir mayor conocimiento.

Conclusiones

La formación que se obtiene a lo largo del periodo de la práctica profesional, no solo es de tipo técnico y teórico, también es personal, logrando conjuntamente que el estudiante se moldee como un profesional integral.

La práctica profesional contribuye a alcanzar autosuficiencia en labores específicas, luego de que un tutor proporcione las bases necesarias para la realización de dichos procedimientos.

A través del transcurso de la práctica profesional, se adquieren conocimientos nuevos, se mejoran los que ya se tenía y se desarrollan inquietudes sobre diversos temas, que llevan a la búsqueda de información para su aprendizaje.

Las empresas buscan que sus empleados posean habilidades innatas, que los haga especiales y que facilite la interacción entre los miembros de la organización, además de ser líderes y poseer un conocimiento teórico-práctico que favorezca su crecimiento.

La Federación Nacional de Cafeteros, se consolida como una de las organizaciones más influyentes en el sector cafetero, razón por la cual, su búsqueda para el mejoramiento de la calidad del producto es continua y se hace desde distintos ámbitos, entre ellos el ambiental.

Referencias

- Adams, S. (2014). Las 10 Habilidades que las empresas buscan en un recién graduado. *Revista Forbes*.
- Domínguez, M. (2015). La Formación para la Práctica Profesional del Trabajador Social. Universidad de León.
- Federación Nacional de Cafeteros de Colombia. (2015). Recuperado de http://www.federaciondefcafeteros.org/particulares/es/quienes_somos/nuestro_objetivo/mision_vision/.
- López, C. (2011). La importancia de las prácticas empresariales.
- Rainforest Alliance. (2015). Recuperado de <http://www.rainforest-alliance.org/es>.
- Saavedra, M. y Tapia, B. (2013). El Uso de las Tecnologías de Información y comunicación TIC en las MIPyMe Industriales Mexicanas. *Enlace Revista Venezolana de información, tecnología y conocimiento*.

Anécdotas de la práctica

en Proyección Social de la Universidad Mariana

Laura Patricia Albornoza Ripoll

Estudiante del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

María Patricia Obando Enríquez

Docente del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

Introducción

En este artículo se presenta la experiencia del desarrollo de práctica profesional, llevada a cabo en Proyección Social de la Universidad Mariana, microfranquicias solidarias, la cual se encuentra distribuida en el departamento de Nariño, dedicada a la innovación de microfranquicias. Como todo establecimiento, dentro de su proceso genera residuos de todo tipo, que requieren tratamiento o disposición final, disminuyendo los impactos negativos al ambiente y a las poblaciones de su alrededor, así como también se pueden generar accidentes por la falta e inadecuado manejo de elementos de bioseguridad.

En ocasiones, los estudiantes universitarios tienen inconvenientes al enfrentarse a un trabajo profesional, que puede generarse por varias razones: el encuentro con un entorno desconocido que tiene sus propios valores, lenguaje, usos y costumbres, y por el paso de la formación universitaria, que es básicamente teórica a la aplicación en el ambiente de trabajo. Es por eso que, a través de ella, se tiene la posibilidad de incursionar en el campo profesional para sugerir, analizar, criticar, transformar y proyectar nuevas formas de realización y respuestas a las necesidades sociales, generando actitudes, habilidades y disposiciones (Parent, Esquivel y Heras, 2004.).

Las anécdotas giran en torno al manejo de residuos e implementación de elementos de bioseguridad en los diferentes establecimientos, como también en la implementación y certificados de la norma ICA e INVIMA, siendo un escenario propicio para articular la formación académica con el sector externo, contribuyendo a la formación integral y profesional del practicante.

Algunas de las actividades que se llevaron a cabo fue: investigación en cuanto a alternativas para reutilización de residuos orgánicos, charlas sobre el manejo y disposición de residuos sólidos, implementación e información sobre la importancia de los elementos de bioseguridad, tanto para los trabajadores como para el establecimiento.

Materiales y método

La práctica profesional en Proyección Social de la Universidad Mariana, se desarrolló en apoyo a una serie de cursos de: música, inglés básico y, entre ellas, las microfranquicias solidarias, cuyo objetivo fue la innovación de proyectos en los diferentes municipios de Nariño, como: La Ñapanguita en el municipio de La Unión, panela pulverizada en San Lorenzo, tienda de café WAYCO en Samaniego y, Las Gaviotas - galpón de gallinas en el Tablón de Gómez, vereda La Victoria. En fin todos estos establecimientos obtienen los servicios para la obtención de sus productos los cuales generan innumerables residuos que no son exactamente bien tratados.

Los materiales que se utilizaron son los siguientes: recopilación de información en campo, charlas directas con el personal de cada establecimiento, recopilación de información bibliográfica, fotografías y visitas a los establecimientos

Desarrollo del tema

La práctica en la empresa se inició el 6 de agosto de 2015, iniciando con el reconocimiento de la empresa y lugar de trabajo. Se identificó y se realizó el conocimiento sobre los diferentes proyectos a tratar, posteriormente, se investigó sobre las normas que deben ser acogidas para gestionar los certificados; en cuanto a Las Gaviotas, galpón de gallinas, lo acoge la norma ICA, y a la panela pulverizada, la acoge la norma INVIMA, finalizando con los elementos de bioseguridad.

Los residuos provenientes de los establecimientos son residuos orgánicos e inorgánicos. Las visitas realizadas para iniciar con el plan establecido, se llevaron a cabo en el periodo de producción de cada uno de los establecimientos, para esto, se realizó investigaciones para la reutilización de residuos orgánicos como el concho del café, el cual en la precooperativa tienda cafeteras WAYCO, se obtenía un elevado índice de este residuo, al respecto, se realizó charlas sobre los elementos de bioseguridad.



Figura 1. Información sobre los elementos de bioseguridad.

La Figura 1, indica la visita al establecimiento de la ñapanguita en La Unión, en la cual se realizó la socialización con las encargadas de esta precooperativa, sobre el manejo de residuos sólidos, disposición de los mismos, alternativas de cambio sobre los recipientes que se usan para entrega el producto como por ejemplo, el icopor, planteando la posibilidad de entregarlo en un material más factible de degradar. Y finalmente, el manejo de los utensilios de bioseguridad y la importancia sobre los implementos personales para el trabajo en este lugar.

Posteriormente, se inició con la elaboración de un informe, en el que se establecieron las falencias que se identificaron, para así disminuir el impacto ambiental en cuanto a la mala disposición de residuos y a mejorar la ambientación estética del establecimiento.

Por otra parte, se realizó la visita al Tablón de Gómez, para obtener un mejor conocimiento sobre la precooperativa Las Gaviotas, teniendo como objetivo el certificado ICA.



Figura 2. Visita a la precooperativa Las Gaviotas.



Luego, se realizó la visita a la Tienda de Café en Samaniego; allí se tuvo como objetivo, socializar las diferentes alternativas para

la reutilización de residuos orgánicos (concho de café), como también la importancia del uso de elementos de bioseguridad.

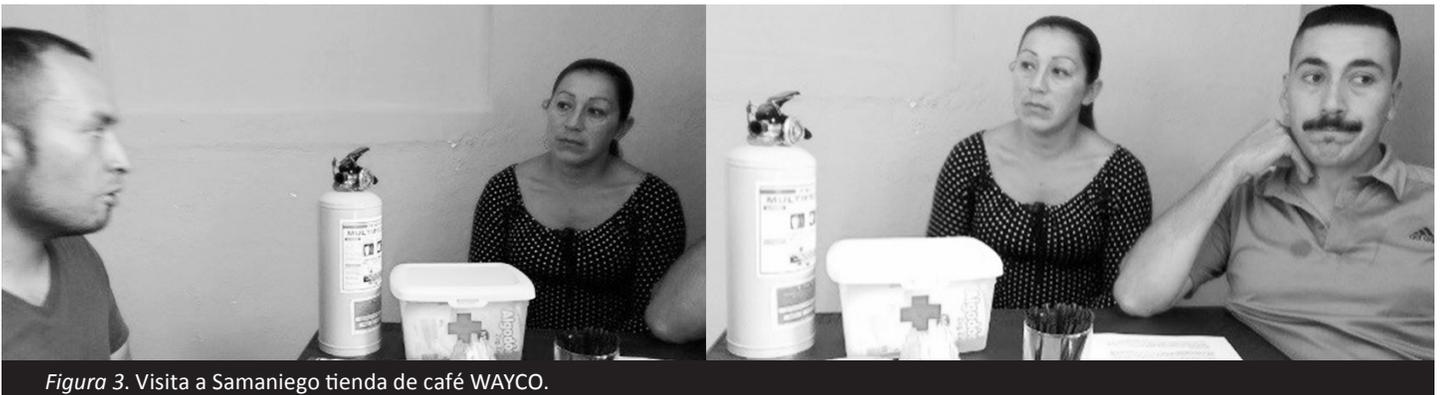


Figura 3. Visita a Samaniego tienda de café WAYCO.

El día 6 de noviembre se realizó la visita a San Lorenzo, panela pulverizada; el objetivo se enfocó en el conocimiento y apropiación del manual de INVIMA, para que esta precooperativa sea acogida y certificada; en cuanto a la infraestructura, están siendo terminada, obteniendo ventaja en este aspecto, porque la norma INVIMA tiene ciertas pautas establecidas para la construcción de una producción de panela como lo es la distribución de los diferentes procesos como las instalaciones que pueden estar alrededor de la misma.

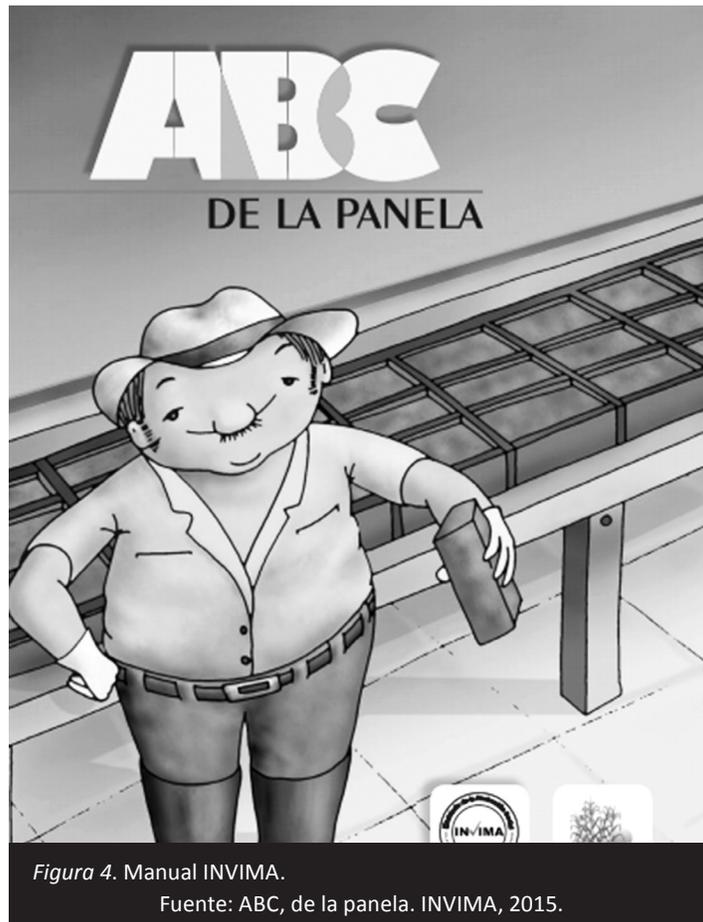


Figura 4. Manual INVIMA.

Fuente: ABC, de la panela. INVIMA, 2015.



Figura 5. Infraestructura exterior Panela Pulverizada- San Lorenzo.

En conclusión, es preciso decir que, en la práctica profesional, se logra identificar aquellos aspectos que, como persona, se tiene cuando se cambia de ámbito, pues cambia el ciclo de vida, se sale de la rutina teórica universitaria y se obtiene experiencia, tal vez la más gratificante, puesto que se aprende a trabajar en equipo y a aplicar lo que se ha estudiado por la parte académica. En cuanto a Proyección Social, es un escenario propicio de aprendizaje, en donde la opción de experimentar, investigar y fallar es satisfactoria, puesto que la información obtenida por este escenario es gratificante como persona.

Referencias

Ministerio de la Protección Social, INVIMA, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y FEDEPANELA. (2009). *ABC de*

la Panela. Recuperado de http://www.fedepanela.org.co/publicaciones/cartillas/abc_panela.pdf

Organización Internacional del Café. (2005). Posibles usos alternativos de los residuos y subproductos del café. Recuperado de <http://www.ico.org/documents/ed1967c.pdf>

Parent, J., Esquivel, N. y Heras, L. (2004). *La Práctica Profesional una Función Indispensable*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Aprendizaje fuera del salón de clases

Susan Alejandra Bacca Burbano

Estudiante del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana

María Patricia Obando Enríquez

Docente del Programa de Ingeniería Ambiental
Universidad Mariana



Resultado de la actividad

La práctica profesional es una etapa en la que el estudiante se enfrenta con la realidad: tener una responsabilidad laboral, afrontando situaciones que pueden presentarse al momento de ejercer su carrera como profesional. A lo largo del contenido del artículo, se encontrará el punto de vista de la experiencia de una estudiante de Ingeniería Ambiental, que ha desarrollado su práctica profesional en la Contraloría Municipal de Pasto. El objetivo a cumplir dentro de la entidad, es apoyar en el Control Fiscal en la realización de auditoría a diversos entes, comprobando que cumplan con la normatividad ambiental vigente.

En el presente artículo se dará a conocer cómo se llevó a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, y cómo fueron de ayuda para el aprendizaje de nuevos conocimientos.

Palabras claves: auditoría, normatividad ambiental.

Introducción

A lo largo de la carrera de pregrado de Ingeniería Ambiental, dentro de las aulas de aprendizaje, el estudiante se llena de conocimientos, especialmente teóricos, que conforme transcurre

las materias, son aplicados de diferentes maneras, pero muy pocas veces, pueden ser aplicados de manera práctica, como por ejemplo, con visitas de campo o realización de muestreos; es así como a pocos pasos de culminar las clases académicas una de las asignaturas de gran importancia es la práctica profesional.

Como estudiante de Ingeniería Ambiental y futuro egresado, se busca que, por medio de la asignatura de práctica profesional, no solo se logre conocer más sobre las temáticas que aborda la ingeniería, sino también aplicar los conocimientos aprendidos en la carrera; de una manera más práctica, trabajando en campo y enfrentándonos a situaciones reales y actuales.

Al realizar mi práctica profesional en la Contraloría Municipal de Pasto, experimenté que no solo se nutre el conocimiento mediante salidas de campo, también en una oficina se puede aprender y enriquecer diariamente nuestro conocimiento, no solo de una manera profesional, sino también a nivel personal.

Método

La metodología usada dentro de la Universidad Mariana es determinar qué entidades requieren de un servicio ambiental, para suplir las necesidades requeridas por la empresa. La Universidad posee convenios con diversas entidades, donde el estudiante es asignado a una empresa, con el objetivo de apoyar y cumplir con ciertas actividades, asignadas mediante un asesor encargado, el cual conoce del tema y guía al estudiante a lo largo del avance de la práctica.

El lugar asignado que requería de profesionales con conocimiento en la gestión ambiental, fue en la Contraloría Municipal de Pasto, oficina de Dirección de Control Fiscal; esta empresa busca practicantes que conozcan la gestión ambiental, que se debe tener en cuenta dentro de una empresa, tanto de carácter mixto como netamente público; de igual manera, estudiantes que conozcan normatividad vigente colombiana aplicable a diferentes empresas.

Entre los objetivos delegados por el asesor de la empresa se encuentra: “apoyar el desarrollo de auditorías programadas por la Dirección de Control Fiscal en el Plan General de Auditorías PGA 2015”; y entre las actividades asignadas a los pasantes de Ingeniería Ambiental: “apoyo en la revisión de documentación en la línea ambiental en el sujeto de control, al cual se encuentra designado, presentar los informes que se soliciten, en donde se evidencie el desarrollo de actividades y, dar cumplimiento al

cronograma establecido para el desarrollo de las actividades del proceso auditor”.

Desarrollo del tema

A cada estudiante se le estableció un ente auditor, donde la entidad a la cual se le asigna auditoría, puede denominarse punto de control o sujeto de control; esto dependerá de la cantidad de porcentaje de recursos del Municipio que se maneja en dicha empresa, debido a que el objetivo de la Contraloría Municipal de Pasto en su Dirección de Control Fiscal, es vigilar que los recursos del municipio sean manejados con principios de eficiencia, eficacia, equidad y valoración de costos ambientales.

A la empresa a la que es asignado el estudiante, se le realiza control fiscal, tanto de la parte financiera, contractual y de egresos, como también se verifica la parte de gestión ambiental, en la cual se hace énfasis a actividades que la entidad efectúa, para ayudar a mitigar y proteger el medio ambiente, a través de la inversión de recursos públicos.

Durante el tiempo de práctica ambiental que aproximadamente corresponde a cuatro meses, se asignaron dos auditorías, en las que el estudiante junto con el coordinador de auditoría, quien es el encargado de supervisar las actividades encomendadas durante un periodo de dos meses, que es lo que aproximadamente dura entre el inicio y final de la auditoría; se encargan de realizar mesas de trabajo, junto con los demás profesionales, integrantes pertenecientes a la auditoría, que se va a llevar a cabo para resaltar los aspectos a evaluar en la entidad y para la programación de entrega de oficio, que incluye la documentación pertinente a revisar, relacionada a cada tema en especial.

Una vez se haga entrega de los papeles de trabajo gestionados por el grupo auditor y remitidos por los funcionarios del ente auditado, se prosigue a revisar la información brindada y a verificar la veracidad de los documentos, a través de evidencia, ya sea por medio de recibos, facturas o evidencia fotográfica que compruebe la correcta realización de las actividades mencionadas.

La primera auditoría asignada fue en la Corporación de Negros y Blancos CORPOCARNAVAL, una entidad de participación mixta que manejaba un bajo porcentaje de recursos públicos; dentro de esta entidad que en gran parte, es de carácter administrativo, se identificó que la parte de gestión ambiental que desarrolla, se basa en la ejecución de acciones y actividades en pro de contribuir a la prevención y protección del medio ambiente en época de carnavales y festividades de fin de año; esto se pudo evidenciar en los informes de Gestión Ambiental entregados por CORPOCARNAVAL para las vigencias a auditar.

Dentro de la entidad se promueven actividades alternas que invitan a la comunidad a participar de las festividades culturales, de una manera amigable con el medio ambiente; asimismo, la entidad promueve dentro de sus instalaciones y con sus funcionarios, el adecuado uso de los recursos naturales: agua, energía y papel, para sembrar una cultura ambiental.

A pesar de la ejecución de estas acciones por parte de la empresa, se descubrió que la gestión ambiental que se daba en el ente auditor era mínimo, debido a que no contaban con mecanismos que permitieran el aprovechamiento de los recursos, como es la

política de cero papel o el reuso del mismo, además no presentaba un proyecto para la separación de la fuente dentro de las instalaciones; igualmente, la entidad solo cumplía con informar a la comunidad de las actividades dentro de su programación, mas no hacían parte activa de estos procesos.

La segunda auditoría fue realizada en la entidad Frigorífico Jongovito FRIGOVITO S.A., donde se realiza el faenado de ganado vacuno y porcino; en esta entidad se puede ejercer, de mayor manera, los conocimientos teóricos aprendidos dentro de un aula de clases, debido a que en dicha empresa, después de las actividades de sacrificio, se lleva a cabo un sistema de tratamiento de aguas residuales, generadas en las instalaciones.

Mediante una visita que se llevó a cabo al lugar, se pudo conocer a profundidad, el procedimiento que se realiza en la planta para el faenado y posterior comercialización del producto cárnico generado. Dentro de las instalaciones y zonas de la planta, se puede comprobar la organización y cuidado sanitario que se presenta en cada proceso, para ofrecer a la comunidad un producto de buena calidad y en condiciones óptimas para su consumo, destacando la protección y el cuidado sanitario que cada operario presenta al entrar en la planta.



Evidencia del cuidado sanitario.

Otro aspecto importante que hay que tener en cuenta en esta entidad, es el tratamiento adecuado a los vertimientos generados dentro de la empresa, que para el caso, se realiza mediante estructuras como trampas de grasas y lagunas aerobias, anaerobias y de estabilización; las cuales logran una remoción de contaminantes mayores a 80%, según informes de caracterización de aguas residuales.



Para cumplir y culminar con las actividades y objetivo planteado dentro de la Contraloría Municipal de Pasto, fue necesario una profundización en la normatividad colombiana, que se debía aplicar a cada entidad, teniendo en cuenta que cada ente auditor presentaba características diferentes y, por lo tanto, aplicaba una normatividad diferente en cada caso, lo cual permite al estudiante, tener un mayor conocimiento en normas ambientales, ya sean actuales o antiguas, pero que aún son de valor a la hora de realizar un control en los aspectos ambientales.

Discusión

En comparación con estudiantes de otras carreras, para los estudiantes de Ingeniería Ambiental de la Universidad Mariana, el tiempo estipulado para realizar la práctica profesional, ocupa ocho horas diarias, es decir, se simula un horario de oficina o de labores como es en la actualidad, en la mayoría de las empresas de nuestra región.

Esto permite al pasante, compartir una gran cantidad de momentos junto con funcionarios de la entidad, al cual ha sido asignado, e igualmente con otros estudiantes que, de la misma forma, se encuentran realizando su práctica en estas entidades.

Al salir de la comodidad de las aulas de clases y enfrentarse con ciertas responsabilidades laborales, el estudiante afronta temores en cuanto a la cantidad de conocimiento adquirido en clase, lo cual no solo sucede con estudiantes de Ingeniería Ambiental, sino también con practicantes de diferentes carreras, por ser la primera vez que se enfrenta un entorno diferente.

Es importante resaltar que, al ingresar a una empresa a ejercer apoyo en aspectos ambientales, el estudiante es capacitado por funcionarios que conozcan del tema, para encaminar al practicante sobre las actividades a desempeñar. Esto se evidenció claramente en la oficina de Control Fiscal de la Contraloría.

Se logró conocer que no depende del lugar a donde se te asigne a realizar la práctica, sino de las ganas de aprender y conocer cómo se puede desenvolver el estudiante en un medio diferente, debido a que al graduarse como profesional y ejercer la carrera en cualquier empresa, se trabaja con personas que pueden ser totalmente diferentes y debemos saber cómo complementar ese grupo de trabajo, y lograr sacar adelante un objetivo.

En la vida laboral se puede llegar a conocer a personas que permitan entablar una relación profesional adecuada, de la cual se logre aprender, pero de igual manera, existirá otro tipo de funcionarios que busquen lo contrario.

Es así como en la Contraloría Municipal de Pasto, aprendí que, sin importar el medio en que se desenvuelva el estudiante, así sea una planta de tratamiento u oficina, habrá alguien dispuesto a enseñarte cosas nuevas y a proponer una salida ante situaciones adversas o problemas que se pueden estar presentando en la vida, no solo profesional sino también personal.



Estudiante en su práctica en la Contraloría Municipal de Pasto.

Conclusiones

No depende del sitio asignado a realizar la práctica profesional, depende de las ganas y el entusiasmo por aprender cosas nuevas.

Mediante esta práctica profesional, se logró ampliar los conocimientos sobre la normatividad ambiental, aplicable a diversos entes de control, así como también la función que ejerce este tipo de entidades.

Recomendaciones

Se recomienda que, en la empresa donde se desarrolle la práctica, debe existir un asesor adecuado, especializado en el tema, al cual fue asignado el pasante como apoyo.

En cuanto al horario de práctica, si son ocho horas diarias, no se debería permitir matricular otras materias, como por ejemplo, investigación, debido a que no se cuenta con el tiempo suficiente para cumplir con los objetivos de cada asignatura.

Inigualable experiencia de intercambio en México de estudiantes del programa Ingeniería de Procesos

José Faruk Rojas Navarro

Docente del Programa Ingeniería de Procesos
Universidad Mariana

Diana Sofía Segovia Arévalo

Ángela Patricia Muñoz Cabrera

Estudiantes del Programa Ingeniería de Procesos
Universidad Mariana



Momentos compartidos en el intercambio.

Teniendo en cuenta los compromisos adquiridos por el programa de Ingeniería de Procesos con el Plan de Desarrollo 2014- 2020 de la Universidad Mariana; se identificó la oportunidad de operativizar el convenio marco que se tiene

suscrito con la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí en México, dentro de la Modalidad Verano de la Ciencia 2016 “8th Summer Research Program”, para realizar movilidad estudiantil del programa, el pasado mes de Junio.

En este evento de la UASLP, los estudiantes realizan una estancia de investigación con un profesor investigador o en una empresa, facilitando que la participación en un proyecto de investigación sea el mecanismo para que el estudiante se interese por la ciencia, la tecnología y la innovación, y que desarrolle algunas competencias básicas del quehacer científico y tecnológico.

En este sentido, a través de la gestión de la Unidad de Servicios Internacionales en cabeza de Mg. Lorena Elizabeth Guerrero Zambrano, el Director del Programa de Ingeniería de Procesos: MSc. Jaime Darío Quijano Melo y el Co. del Comité de Internacionalización del Programa, MSc. José Faruk Rojas Navarro, se motivó a las estudiantes de noveno semestre: Ángela Patricia Muñoz Cabrera y Diana Sofía Segovia Arévalo, para que participaran en el evento; previo cumplimiento de los requisitos correspondientes en una convocatoria abierta, de la cual fueron seleccionadas por sus méritos académicos.



Experiencia profesional.

La estudiante Ángela Muñoz cuenta su experiencia: Luego de un arduo proceso de selección y gracias a Dios, fui admitida para participar presencialmente en el programa anteriormente mencionado en el octavo encuentro de la modalidad “Summer Research Program (SRP)”, en el que participan estudiantes extranjeros. La estancia de investigación tuvo lugar del 6 de junio al 15 de julio del 2016, durante este tiempo participé en el proyecto: “Desarrollo de Materiales Funcionales de Carbono para Almacenamiento de Energías Limpias”, en el cual específicamente desarrollé la “Exfoliación de Grafito y Oxido de Grafito en Medios Buffer Fosfato Salino y Agua Desionizada por Clorina e6”, dirigido por las investigadoras: Dr. Mildred Quintana Ruiz y c.MSc Dania Hernández Sánchez, del Instituto de Física de la UASLP, quienes estuvieron pendientes del desarrollo y actividades asociadas al proyecto.



Ángela Patricia Muñoz Cabrera, (Universidad Mariana) y compañero de Maestría de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Por otra parte, durante mi estancia, conocí la cultura mexicana: los valores, la unidad familiar, el respeto, el trabajo duro y la solidaridad, fueron algunos de los aspectos que más resaltaron en la misma. También tuve la oportunidad y el espacio para conocer lugares fascinantes, la gastronomía y modismos mexicanos, que se caracterizan por su variedad.



Ángela Patricia Muñoz Cabrera, estudiante del programa de Ingeniería de Procesos en Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

La UASLP dio la bienvenida a los participantes del programa, aquí se dieron a conocer los investigadores que se encargarían de cada proyecto con los estudiantes respectivos, y mostraron algunas de las instalaciones de la universidad, a las cuales podríamos acceder. Al finalizar la estancia, reunieron a los estudiantes a una ceremonia de clausura. Los mexicanos me recibieron con los brazos abiertos y estuvieron atentos ante cualquier percance que se presentaba.

Aparte de participar en el proyecto mencionado anteriormente, tuve la oportunidad de relacionarme con docentes y estudiantes de posgrado y pregrado, quienes compartían sus experiencias y conocimientos sobre la investigación científica y tecnológica y la ingeniería. Los directivos y administrativos de la UASLP, me permitieron acceder a los grandes espacios académicos y culturales de la universidad; la mayoría de los laboratorios son especializados, permiten interactuar libremente en función a sus proyectos.



Ángela Patricia Muñoz Cabrera.

En conclusión, esta experiencia evidencia que si no se presenta una alianza directa entre las diferentes instituciones, se corre el riesgo de que los estudiantes no afiancen sus conocimientos en la investigación científica y tecnológica. Agradezco infinitamente a Dios, por haberme dado esta inolvidable oportunidad, ya que la estancia no solo contribuyó a estrechar relaciones con la Institución, sino que también fue un proceso para dar a conocer y fortalecer la Ingeniería de Procesos como una carrera interesada en la transformación y participación activa en la investigación, para el bien común de la sociedad.



Diana Segovia Arévalo

El 3 de junio del presente año fue cuando esta travesía comenzó, tres días durmiendo donde se podía y abordando diferentes aviones, el cansancio trataba de ganar la batalla, pero finalmente logré llegar sin mayores inconvenientes, junto con mis cuatro compañeras, una de ellas compañera de mi semestre y las otras chicas de diferentes carreras: Contaduría, Enfermería y Derecho. Bajando del avión que nos llevó de Panamá a México, sentí nervios mezclados con emoción, en lo único que podía pensar era en la infinitud de cosas que iba a aprender y a enseñar.



Diana Segovia Arévalo

Ahora, la estudiante Diana Segovia cuenta su experiencia: Diana Segovia Arévalo en la UASLP - Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, Rioverde, SLP, México.

La experiencia comenzó cuando me inscribí para adquirir la beca del Verano de la Ciencia en San Luis Potosí, México; el proceso fue un poco largo y se tenía en cuenta el promedio e interés en la investigación. Al recibir la carta de aceptación de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, el encuentro de sentimientos en ese momento fue inexplicable. Cuando comenté a mi familia y amigos sobre aquel logro me felicitaron y me decían que me lo merecía; el esfuerzo desde que entré a la universidad para mantener un buen promedio fue grande, y se vio recompensado. El orgullo que sienten las personas que te quieren y te apoyan, y saber que un ser querido cumplirá un sueño es gratificante.



Diana S. Segovia Arévalo en la plaza principal de Rioverde, SLP, México.

El recibimiento en Rioverde, San Luis Potosí, donde estuve seis semanas del programa fue grandioso, y su acogimiento y la forma en que trataron de hacerme sentir bien, fueron perfectas. El solo pensar que iba a conocer otro país y su cultura era emocionante, pero vivirlo es completamente diferente; no puedo negar que fue duro al principio, por la lejanía de mis seres queridos, pero la forma de ser de los mexicanos es agradable y no dejan que decaigas, tratan de ayudarte siempre para verte bien, haces realmente amigos.

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí - Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, se preocupó por mi bienestar desde que llegué, en los laboratorios en los que tuve la oportunidad de trabajar, me acogieron como una estudiante más y los beneficios fueron múltiples. Y con esto comenzaré a comentar sobre el proyecto que desarrollé; la beca se trataba de la investigación y gestión de un proyecto en específico para el cual fui elegida, se enfocaba en el “aprovechamiento de aguas residuales tratadas para la implementación en elementos de concreto”, aunque estuve apoyando al programa de Ingeniería Civil y trabajando con personas que sabían mucho de este tema, logré aportar algunos conocimientos sobre química, calidad, producción y demás puntos que tienen que ver mucho con mi carrera: Ingeniería de Procesos. Aparte de conocer a personas asombrosas en este proyecto aprendí una serie de temas en los cuales me di cuenta que me puedo desenvolver muy bien.



Diana Segovia Arévalo junto a otros estudiantes que se hospedaron en el mismo lugar. SLP, México.



Diana Segovia Arévalo en la presentación del proyecto. Rioverde, SLP, México.

Cuando presenté los avances del proyecto fueron tan gratificantes las felicitaciones de Peritos con amplio conocimiento en el tema e ingenieros civiles que estaban al tanto del proyecto, se puede decir que, llegué a ciegas ante el proyecto y al saber que logré aprender tanto en ese tiempo, es emocionante, me hizo sentir orgullosa de mí misma.

Claro que no todo fue estudio, llegué a un hostel donde nos quedamos 11 personas, yo era la única persona internacional y las demás de diferentes estados de México; a la hora de comer y pasar un rato con esas personas cuando no teníamos trabajo fue espectacular, conocer su pensamiento, sus eventos culturales especiales, su forma de ser, todo fue diferente. Este tipo de situaciones ayuda a ver tus errores y a mejorar, a no ser egoísta y pensar que las demás personas se pueden ver afectadas por palabras o acciones que sin razonar de la mejor manera en ocasiones hacemos. Me siento orgullosa porque conocí personas extraordinarias, que aportaron a un cambio en mí y que de la misma manera yo aporté a ellas.

Si me preguntan qué fue lo mejor de esta experiencia, aparte de conocer otro país, siempre responderé que fueron las personas, no tengo palabras para agradecer a todos aquellos que conocí y me acogieron muy bien, me hicieron sentir como en casa, trataron de enseñarme lo que más podían y aprender de mí en ese corto tiempo. Me agradó trabajar con la doctora que estaba a cargo de mi investigación, María Concepción Vásquez, quien fue comprensiva, paciente y una buena profesora en este lapso; los estudiantes de Ingeniería Civil que me ayudaron con las prácticas de laboratorio, fueron muy amables al compartirme sus conocimientos y experiencias, y la disposición para aprender de mí. Y por supuesto, lo mejor fue conocer a mis queridos amigos del hostel, que tuvieron la suficiente paciencia para soportar el millón de preguntas que tenía sobre su comida, cultura y demás.



Diana Segovia Arévalo, Anahí Coronado y Mariana Moreno en San Luis Potosí. Amigas de Hermosillo, Sonora, México.

Este tipo de experiencias permite el intercambio de conocimiento entre culturas, donde los colombianos tenemos mucho que enseñar y mucho de qué sentirnos orgullosos; además de aprender y reconocer los buenos aspectos de otros países, en este caso México. Recomiendo estos programas porque permiten crecer como profesional y como persona, tener un buen promedio es importante, pues es el acceso a este tipo de becas, que no es cualquier cosa, son una muy buena ayuda para cumplir sueños y metas. Esto me lleva a pensar que, todo aquello que en los inicios de mi carrera no entendía como importante, y que está relacionado con la formación humana y humanística propia de nuestra universidad, facilita sin duda la convivencia y la acogida en otras latitudes, convirtiéndose en una impronta que evidencia el cumplimiento de nuestra misión institucional.

Arquitectura empresarial como marco de trabajo para el desarrollo de software y la articulación de las dimensiones de Bienestar Universitario y las TI en la Universidad Mariana

Álvaro Alexander Martínez Navarro

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Giovanni Albeiro Hernández Pantoja

Investigadores grupo GISMAR

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana

David Esteban Benavides Calvache

Johan Alexander Carlosama Pantoja

José Mauricio Villota Paz

Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

Este artículo de divulgación tiene como finalidad dar a conocer resultados parciales de la investigación propuesta por el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana, llamada: “Elementos de arquitectura empresarial como marco de trabajo para el desarrollo de software dentro de una de las áreas de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana de Pasto”, en colaboración con Bienestar Universitario, para aportar acerca

del impacto que tienen los programas ofrecidos a la comunidad universitaria y cómo pueden ser mejorados, por otra parte, busca describir los procesos de gestión (planeación, seguimiento y control) en las áreas de la dependencia objeto de estudio.

Inicialmente se describe el panorama donde se enmarca el trabajo, luego se menciona cómo la Universidad Mariana expresa

el deseo de mejorar los procesos de gestión en la dependencia de Bienestar Universitario, y finalmente, se presentan algunos resultados parciales de la investigación.

Panorama

La Arquitectura Empresarial (AE) es un esquema en el que se presentan componentes, procesos y políticas que son manejados por una organización a través de modelos alineando reglas de: negocios, datos, aplicación y tecnología. Según Jame Ross, Peter Weil y David Robertson “la lógica organizacional para procesos de negocios clave e infraestructura de TI refleja la estandarización e integración del modelo negocio de una compañía”. El uso de un lenguaje estandarizado para el software, facilita la comunicación entre los diferentes actores que intervienen en el proceso y asegura que la realidad implementada en la organización esté alineada con la intención de la administración. Es de esta manera como la Arquitectura Empresarial se va arraigando en todas y cada una de las empresas que buscan implementarla en las tecnologías de información, mediante sus cuatro componentes principales: Arquitectura de negocio, Arquitectura de información, Arquitectura de aplicación, Arquitectura de tecnología.

La AE difiere de las demás arquitecturas (Arquitectura Software, Arquitectura Orgánica, Arquitectura Moderna), porque tiene como objetivo analizar a fondo el negocio, saber cuáles son sus procesos y mejorarlos si es necesario. Existen distintos métodos o metodologías para aplicar la AE entre ellos se encuentran: DOFA¹, NASCIO², TOGAF³, ZACHMAN⁴, TEAF⁵

La AE es una metodología que, basada en una visión integral de las organizaciones, permite alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos del negocio o con la razón de ser de las entidades. En general, dentro de la AE se identifican seis componentes: Estrategia, Gobierno de TI, información, sistemas de información, servicios de tecnología, uso y apropiación. Su principal objetivo es garantizar la correcta alineación de la tecnología y los procesos de negocio en una organización, con el propósito de alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Las áreas de tecnología en las entidades de todo tipo aún son vistas con frecuencia por los altos directivos como simples oficinas de soporte que generan unos costos fijos necesarios para soportar los procesos operativos y administrativos: compra y mantenimiento de equipos y sistemas de información, licencias de software, servicios de telecomunicaciones, etc.; sin embargo, esto empieza a cambiar, en primer lugar porque los líderes de estas áreas son ahora más estratégicos que operativos, y en segundo término porque estos, así como los arquitectos empresariales,

¹ La definición se puede encontrar en: https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFI

² Sitio oficial: <https://www.nascio.org/>

³ Documentación disponible en: <https://www.opengroup.org/togaf/>

⁴ Sitio oficial: <https://www.zachman.com>

⁵ Mayor información en: https://en.wikipedia.org/wiki/Treasury_Enterprise_Architecture_Framework

han logrado avances en comunicar que la tecnología va más allá y puede ser clave para aumentar la eficiencia y productividad, reducir costos y tiempos, diferenciarse de la competencia o responder mejor a las necesidades de clientes o ciudadanos.

La AE señala un esquema o un mapa de navegación que incluye los procesos, componentes y políticas de una organización, y debe servir de apoyo en la toma de decisiones estratégicas. Y, en consecuencia, permite a la alta gerencia entender mejor el papel de la tecnología en su estrategia general, establecer el retorno de la inversión en TIC y revalorizar la importancia estratégica de las áreas de tecnología en la compañía.

Un largo listado de beneficios para una empresa puede surgir, se manifiesta la inquietud: si ya hay avances importantes en tecnología, ¿para qué implementar la AE? Y en una entidad del Estado colombiano, ante el proyecto de crear un marco de referencia de AE para todas las entidades, los líderes de las entidades más adelantadas en TIC podrían preguntarse si alinearse con todo el Estado puede ser un freno a sus proyectos. Los temores o las prevenciones pueden surgir ante la aparición del concepto, pero una revisión de sus beneficios debería despejar las dudas y motivar a los líderes generales y de TI para acogerlo e impulsarlo (Omar, 2003).

La Universidad Mariana desea mejorar sus procesos de gestión

La Universidad Mariana de San Juan de Pasto desea mejorar sus procesos de gestión (planeación, ejecución, seguimiento y control) en la dependencia de Bienestar Universitario, para ello, se pretende adoptar la arquitectura empresarial con el fin de desarrollar un software que dé solución a estos procesos. Teniendo en cuenta lo anterior y después de haber realizado el análisis respectivo de los antecedentes encontrados, se identificó que no se genera tipo alguno de software como tal, sino prototipos que sirven para examinar el uso adecuado de la arquitectura empresarial propuesta y determinar algunos problemas, todo esto con el fin de solucionarlos y saber si es confiable o no la adaptación de dicha arquitectura.

Dentro del proceso investigativo que orienta el trabajo, la pregunta guía es: ¿cómo articular las dimensiones de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana con las tecnologías de la información?, la respuesta se da con el siguiente objetivo: articular las dimensiones de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana con las tecnologías de la información a través de una AE. El camino se traza mediante estos objetivos específicos: describir el proceso de gestión (planeación, ejecución, seguimiento y control) en las áreas de Bienestar Universitario; construir una AE que permita acoplar las tecnologías de la información con el quehacer de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana de Pasto; y a partir de un proyecto de fabricación de software, establecer el nivel de articulación de TI que brinda la AE propuesta en una de las áreas de Bienestar Universitario.

Para la realización de los anteriores objetivos se tendrá como fuente a los docentes y administrativos de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana, documentos de la dependencia

y usuarios de la dependencia a estudiar; adicional a esto, se realizará un informe con las características y procesos de gestión en las áreas de Bienestar Universitario y documentación acerca de TOGAF y AE. Como técnicas de recolección para toda la información se implementará una entrevista semiestructurada con su guion respectivo, revisión documental con fichas de revisión y encuesta con su correspondiente cuestionario.

Se hará uso del tipo de investigación cuantitativo porque se requerirá validar una estimación mediante estadística (Tamayo, 2005a). El enfoque será empírico – analítico puesto que será necesario explicar y determinar causas y efectos de algunas variables (Gutierrez, 2014). Se seleccionó el tipo descriptivo y propositivo teniendo en cuenta el desarrollo de cada uno de los componentes de la investigación, debido a que es necesario utilizar investigación bibliográfica, como libros, internet, archivos, entre otros. Todo lo anterior, con el fin de adoptar una visión más amplia del tema que se está manejando y obtener altos niveles de productividad, y por consiguiente, solucionar problemas pertinentes a nivel local y global (Correa, 2014).

Descripción del proceso de gestión (planeación, ejecución, seguimiento y control) para las áreas de cultura, desarrollo humano, salud y deporte

La planeación de los procesos de gestión para las áreas de cultura, desarrollo humano, salud y deporte inician en los coordinadores a partir de la proyección que se realiza cada mes de noviembre del periodo anterior al que se va a desarrollar; en la reunión convocada asisten todos los administrativos de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana, en esta reunión se expone y propone el proyecto. Teniendo en cuenta lo presentado, se plantea el presupuesto que tendrá para todo el año, dicho presupuesto será evaluado y validado por la vicerrectora de la dependencia estudiada, ella podrá aprobar o no los rubros, si no se aprueba deberá realizarse un ajuste y posteriormente, replantear el proyecto para volver a ser propuesto, y luego, volver a ser evaluado, si el presupuesto del proyecto en su primera exposición ha sido aceptado, el siguiente paso es definir la fecha de ejecución, el tiempo de duración del proyecto y los espacios donde se va a desarrollar; lo anterior recibe el nombre de cronograma de actividades.

Posteriormente, se deberá realizar la logística de funcionamiento, en ella se deben cumplir algunas actividades obligatorias como: diseñar y elaborar certificación de eventos, gestionar invitados, (cartas, invitaciones, etc.), presupuestar cuentas de cobro de honorarios y presupuestar refrigerios. Además, se encuentran actividades opcionales como: preparar la publicidad del evento, reservar los recursos (sillas, sonido, entre otras), organizar las comitivas y reservar los espacios físicos, después de realizar esta logística se redacta un informe para posteriormente pasar al proceso de ejecución con las mismas características.

La ejecución se efectúa de la siguiente manera: actividades obligatorias: certificar eventos, realizar gestión, invitados (cartas, invitaciones, etc.), tramitar cuentas de cobro de honorarios y por

último, adquirir y distribuir refrigerios; en cuanto a las actividades opcionales se tiene: divulgar publicidad, instalar recursos, realización de tareas (esta tarea la realiza la comitiva designada para ese evento) y por último, la adecuación de espacios.

Si en el proceso de ejecución hubiese algún imprevisto el área de cultura cuenta con un plan de contingencia, de esta manera, dado o no el caso del imprevisto, el paso siguiente será generar la lista de asistencia y registrar mediante evidencia fílmica el desarrollo y cumplimiento del proyecto, se encuesta a la comunidad universitaria partícipe del proyecto y luego se hace un vaciado estadístico de toda la información recolectada mediante la plataforma SNIES⁶; más adelante, se redacta un informe basado en las evidencias (fotografía, video y estadísticas), que es enviado a vicerrectoría de Bienestar Universitario, quien se encarga de actualizar la base de datos.

Las fichas de revisión documental se usaron para buscar toda la documentación de cada área de Bienestar Universitario; estos instrumentos fueron elaborados y validados con la técnica del experto, los aspectos a analizar fueron: la evaluación que se usó en cada proyecto, además las metodologías y herramientas que tiene cada programa.

La recolección de información para establecer el impacto de los programas lanzados a la comunidad universitaria, fue la aplicación de una encuesta a los estudiantes; este instrumento también fue validado por expertos. Además, para la elaboración de la arquitectura (Bizagi y Archimate) se necesitó como fuente a cada coordinador de Bienestar Universitario, por medio de una entrevista se recolectaron los datos y se logró construir dicha arquitectura para cada una de las áreas de Bienestar Universitario, al igual que las encuestas, el guion de entrevista fue validado por expertos.

Bibliografía

- Correa, W. (2014). *Sistema de evaluación para mejorar el desempeño del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Suscal, Provincia del Cañar Ibarra*. Ibarra.
- Gutierrez, M. (2014). *Los enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que existen*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Omar, S. (2003). *mintic.gov.co*. Obtenido de [mintic.gov.co](https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5322_Revista_pdf.pdf): https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5322_Revista_pdf.pdf
- Tamayo, M. (2005a). *El proyecto de investigación, serie: APRENDER A INVESTIGAR*. Bogotá: ARFO EDITORES.
- Tamayo, M. (2005b). *Aprender a investigar - modulo 5: El proyectode investigación*. Bogotá: ARFO EDITORES LTDA.

⁶ Sitio oficial: <http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-propertyname-2672.html>

Grupo GISMAR participó activamente en el III Congreso de Ingenierías-Ciencias de la Computación y Ciencias de los Alimentos

Álvaro Alexander Martínez Navarro
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja
Robinson Andrés Jiménez Toledo
Herman Jair Gómez Palacios

Investigadores Grupo GISMAR
Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

En conjunto, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador y la Universidad de Nariño – Colombia organizaron el III Congreso de Ingenierías-Ciencias de la Computación y Ciencias de los Alimentos con la intención de compartir trabajos investigativos que respondan a los retos de la misma en la integración latinoamericana; las temáticas que se

abarcaron en este evento fueron divididas en dos áreas: Ciencias de la Computación y Ciencias de los Alimentos; en la primera, GISMAR participó con la ponencia: “Propuesta de trabajo adaptativa basada en Scrum y Peopleware, para las empresas de la Industria de Software en Pasto”; y en la segunda, con el trabajo titulado: “Trazabilidad en productos lácteos con uso de TI”.

El III Congreso de Ingenierías: Ciencias de la Computación y Ciencias de los Alimentos 2017, se realizó durante los días 26 y 27 de abril de 2017 como puede observarse en el banner del evento (Figura 1).

La primera ponencia, presentada por el docente Giovanni Hernández, con la que se participó en el certamen, tuvo como objetivo principal presentar cómo se realizó la validación de una propuesta de trabajo adaptativa basada en Scrum y Peopleware, para las empresas de la Industria de Software en Pasto. El trabajo se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo, con un enfoque empírico-analítico de tipo descriptivo y propositivo. La población objeto de estudio fueron las empresas que hacen parte de la Industria de Software en San Juan de Pasto, Colombia. Como resultado, se logró presentar a los directores de proyecto de las empresas, una propuesta para la gestión de proyectos de construcción de software, basada en Scrum y Peopleware. Los directores fueron partícipes activos en

III CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍAS 2017
“Retos de la investigación y la Integración Latinoamericana”

26 de Abril (IpiALES) y 27 de Abril (Tulcán)
Cámara de Comercio IpiALES - Instalaciones UPEC

*** TEMÁTICAS**

Ciencias de la computación

- Sistemas de la información.
- Redes y Telecomunicaciones.
- Seguridad Informática.
- Computación en la Nube.
- Computación para la Educación.

Ciencias de los alimentos

- Procesamiento de alimentos.
- Caracterización de Productos Alimenticios.
- BPM y HACCP en la Industria Alimenticia.

***CRONOGRAMA**

- Presentación de resúmenes. **22-MAR al 09-ABR**
- Presentación de ponencias completas. **10-ABR AL 14-ABR**
- Aceptación de trabajos. **18-ABR**
- Aceptación de trabajos en sesión especial. **18-ABR**
- Envío de las presentaciones con un máximo de 20 diapositivas. **21-ABR**

UNIVERSIDAD DE NARIÑO-SEDE IPIALES
Cra. 6B/La Floresta
e-mail:ipiales@udenar.edu.co
TEL:7733577-7734677
CEL:3173531333

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Av. Universitaria y Antisana
e-mail:congreso.ingenierias@upec.edu.ec
TEL:062224079-062224080
CEL:0997589614

www.upec.edu.ec/congresoingenierias
Envío de trabajos a la siguiente dirección:congreso.ingenierias@upec.edu.ec

Figura 1. Banner III Congreso Internacional de Ingenierías, 2017.

el estudio porque realizaron aportes a la propuesta en relación con la inclusión de elementos que contemplan la sensibilización y socialización del conocimiento entre integrantes del equipo y el fomento del teletrabajo. Entre los hallazgos se lograron establecer los aspectos a mejorar de la iniciativa, entre los que se destacan el empoderamiento y motivación personal y el fortalecimiento de la comunicación en el equipo. En cuanto a los aspectos a omitir, se encontraron elementos que sobrecargan y abruma la adopción inicial de la propuesta. Con los aportes de los directores de proyecto, se logró adaptar y mejorar la propuesta para la gestión de la motivación, conocimiento y trabajo en un equipo. El estudio permitió concluir que, las empresas de la Industria de Software en Pasto, presentan un nivel muy alto de interés en adoptar la propuesta y realizan aportes para consolidarla; finalmente, la propuesta se logró transformar, adoptando técnicas de Peopleware para gestionar motivación y conocimiento en un equipo e incorporación ágil en las empresas. En la Figura 2 puede verse al investigador de este trabajo.



Figura 2. Profesor Giovanni Hernández – Conferencista.

Los principales resultados del anterior trabajo son los siguientes:

La percepción de los expertos, es decir, los directores de proyecto de las fábricas de software en Pasto, permitió identificar que existe un nivel muy alto de interés por adoptar la propuesta metodológica hecha, y además, manifiestan como aspectos a mejorar, la sensibilización para el trabajo en equipo,

empoderamiento y motivación personal, uso de buenas prácticas en Ingeniería de Software y el fortalecimiento de aspectos comunicativos e innovación en cuanto a la cohesión grupal y optimización del rendimiento de cada uno de los miembros.

El aspecto de mayor intervención encontrado corresponde con la forma de trabajo, donde, se requiere la inclusión del teletrabajo a través de estrategias, lineamientos y herramientas que lo evidencien y desarrollen. Además, se requiere incluir la sensibilización y socialización del conocimiento entre los integrantes el equipo.

En cuanto a los aspectos a omitir de la propuesta metodológica, están los ajustes que se deben realizar en las actividades y contenidos destinados a la enseñanza inicial de la metodología, la sobrecarga de trabajo debido al uso o aprendizaje paralelo de herramientas, de esta manera, será posible poder adaptar y apropiar de manera rápida la propuesta, reduciendo tiempo y costos.

Además de lo recomendado por los expertos, se realiza una transformación a la propuesta metodológica basada en Scrum, incluyendo elementos de Peopleware para la gestión de la construcción de software. Esta nueva versión contó con cuatro etapas de adopción, donde además de los elementos metodológicos, etapas, roles, herramientas, artefactos y lineamientos, se incluye un conjunto de técnicas que permiten visualizar el estado de las tareas, trabajar de forma colaborativa sobre aspectos complejos al mismo tiempo y en un mismo espacio, propiciar sesiones de trabajo efectivas y eficientes, gestionar el estado de ánimo y compartir conocimiento entre los integrantes del equipo.

Finalmente, como trabajo futuro, se espera iniciar con la adopción de la propuesta metodológica en las empresas de la Industria de Software en Pasto, para que la adapten y apropien. Además, se espera que se logre medir el nivel o grado de aporte que realizaría la adopción y cómo se puede adaptar o transformar para el teletrabajo y para el trabajo individual.

La segunda ponencia estuvo a cargo del docente Álvaro Martínez, quien en la Cooperativa de Productos Lácteos de Nariño LTDA en Colombia, realizó un diagnóstico del proceso actual de manejo de información de trazabilidad de productos fabricados en la dependencia de producción, desde que se reciben los insumos hasta cuando se empacan los productos terminados para su comercialización, mediante el modelado de procesos con BPM; con los resultados se creó una estrategia computacional para el manejo de dicha información que incluye, una aplicación web que permitió, de manera dinámica, personalizar la gestión de todos los datos de trazabilidad de cualquier producto elaborado; finalmente, se sometió a prueba la herramienta y se determinó el nivel de mejora en los procesos llevados a cabo en la empresa objeto de estudio, midiendo tiempo en la manipulación de datos,

disponibilidad y exactitud de la información y complejidad en el procedimiento. El trabajo fue cuantitativo, empírico - analítico de tipo aplicado. Se utilizaron las entrevistas, observación directa y revisión documental como técnicas de recolección de información; el procesamiento se hizo con análisis cualitativo, cuantitativo y documental. Al final del trabajo se logró disminuir la inversión de recursos de tiempo y materiales en las actividades propias del área estudiada, además, se consiguió mejorar y facilitar el proceso de controlar todos los datos de trazabilidad y verificar de mejor manera la información generada. El aporte principal del estudio fue la obtención de un modelo de trazabilidad totalmente adaptable a cualquier producto y a cualquier necesidad de la empresa colaboradora. En la Figura 3 se encuentra el autor de esta ponencia.



(Ramírez, 2012). Si bien el software construido logra gestionar de manera dinámica en tiempo de ejecución, toda la información de trazabilidad de cualesquiera de los productos elaborados en la planta de producción analizada, las operaciones de modificación de datos demoran más en realizarse que si se hicieran en forma manual, en una segunda versión podría pensarse en superar esta dificultad; otro aspecto en el que se debe trabajar, es el despliegue de la herramienta dentro de cada una de las instalaciones de las etapas de manufacturación de una planta, porque actualmente está pensado para una arquitectura cliente servidor, pero desde fuera de la planta; sería interesante poder incluir en el aplicativo, un módulo de big data que sugiera al jefe de producción, formas de optimizar los procedimientos de transformación de los productos fabricados. Si se quiere sofisticar aún más la solución, la articulación con sistemas electrónicos que brinden en tiempo real, los datos necesarios del proceso de producción para ser almacenados se convertirían en una innovación importante. El trabajo que se planteó deja abiertos los siguientes interrogantes a quienes desean aportar en el tema: ¿Cómo optimizar procesos de manufacturación de productos lácteos a través de big data?, ¿qué tipo de arquitectura empresarial puede aplicarse a una empresa de producción de alimentos derivados de los lácteos?

La investigación logró consolidar un sistema de información genérico y dinámico visualmente en tiempo de ejecución, que controla toda la información de producción y trazabilidad de cualquier producto fabricado en la planta objeto de estudio, que además cumple en nivel medio con los requerimientos de calidad ISO 9126 evaluados (ISO / IEC, 2000). La implantación de este sistema mejoró la recolección y la consulta de información en el proceso de producción y trazabilidad del departamento de manufacturación de la empresa colaboradora; lo interesante del sistema propuesto fue que por sí mismo, es capaz de adaptarse a las necesidades del producto que se desea fabricar, tanto en la base de datos como en la interfaz gráfica de usuario.

Finalmente, el uso de BPM y DOFA permitió a la investigación recoger exhaustivamente los hechos, organizarlos y analizarlos sistemáticamente, para al final determinar exactamente cuál fue el foco de intervención de la herramienta propuesta.

Referencias

- ISO / IEC. (2000). *UNSW Sydney - Computer Science and Engineering*. Recuperado de <https://www.cse.unsw.edu.au/~cs3710/PMmaterials/Resources/9126-1%20Standard.pdf>
- Ramírez, J. L. (2012). *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

¹ La documentación completa puede consultarse en: <http://www.bpmn.org/>

Participación multidisciplinaria de los grupo GISMAR, INDAGAR, BIOH e INEFCO en el Congreso Internacional “La Psicología en la Educación” Universidad Técnica del Norte – Ibarra Ecuador

Robinson Andrés Jiménez Toledo
Álvaro Alexander Martínez Navarro
Herman Jair Gómez Palacios
Jesús Andrés Muñoz Guzmán
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja
 Investigadores grupo GISMAR
 Universidad Mariana

Sara Esperanza Lucero Revelo
 Investigadora Grupo INDAGAR
 Universidad Mariana

Diana Graciela Lagos Salas
 Investigadora Grupo BIOH
 Universidad Mariana

Eliana Guevara Melo
Sonia Tovar Paredes
Dayra Velasco Benavides
 Investigadora Grupo INEFCO
 Instituto de Neurorehabilitación Física y Cognitiva



Imagen 1. Investigadores grupo GISMAR Mg. Robinson Andrés Jiménez Toledo, Mg. Álvaro Alexander Martínez Navarro, Mg. Herman Jair Gómez Palacios, Estudiantes de ingeniería de sistemas, Universidad Mariana Antonio Muñoz Guevara y Juan David Pinchao Chicaiza.

Este escenario se convirtió en un espacio de divulgación y reflexión interdisciplinaria, donde conferencistas de diversas disciplinas confluieron para mostrar sus hallazgos en relación con los ejes investigativos de salud y bienestar integral, gestión, calidad de la educación, procesos pedagógicos e idiomas, desarrollo social y del comportamiento humano.

El objetivo del congreso, se enmarcó en el intercambio de aportaciones científicas en el ámbito de la psicología y la educación. Difusión de la importancia del papel del profesional psicólogo en la educación y las instituciones educativas. Y actualización de conocimientos en materia de psicología y educación.

Congreso organizado por la Universidad Mariana (Pasto, Colombia), Universidad Técnica del Norte - UTN (Ibarra, Ecuador) con aval de la Asociación Americana de Psicología (APA), durante los días 10, 11 y 12 de mayo de 2017 en el Auditorio Agustín Cueva de la UTN.

El grupo de investigación en sistemas de la Universidad Mariana - GISMAR, participó activamente con sus investigadores con las siguientes presentaciones y productos:

Ponencia – Capítulo de libro

Título	Autores
Contribuciones al proceso diagnóstico del nivel de autorregulación cognitivo emocional, mediante la construcción de una herramienta computacional.	Róbinson Andrés Jiménez Toledo Sara Esperanza Lucero Revelo Antonio Muñoz Guevara Juan David Pinchao Chicaiza



Figura 2. Ponentes Dra. Sara Lucero Revelo, Mg. Róbinson Andrés Jiménez Toledo, estudiantes de Ingeniería de Sistemas: Antonio Muñoz Guevara y Juan David Pinchao Chicaiza.

La ausencia de instrumentos que puedan identificar problemas relacionados con procesos de autorregulación cognitivo emocional, ha llevado a desconocer las causas de problemas en adaptación, inconvenientes de salud, desempeño personal y social, fundamentalmente en lo cognitivo y emocional; conllevando posiblemente, al abandono de tratamientos específicos y la baja orientación oportuna de los profesionales para aportar en procesos de adaptación a las nuevas circunstancias; en estas situaciones, se consolidan factores que afectan la calidad de vida del individuo. Como aporte a la solución de esta problemática, específicamente para contextos de instituciones educativas y procesos de fortalecimiento de adaptación escolar, surge la iniciativa denominada: Arco Iris Cognitivo Emocional (Lucero, 2016), como un instrumento de diagnóstico cuantitativo y cualitativo de los problemas respecto a la capacidad de autorregulación cognitivo emocional.

El presente artículo científico indica los resultados del proceso de implementación tecnológica denominado: “Software para el diagnóstico del nivel de autorregulación cognitivo emocional (NARCE-Digital)” (Jiménez, Pinchao y Muñoz, 2017), que incorpora el instrumento arco iris cognitivo emocional, como una herramienta que facilita el autodiagnóstico sistémico de estudiantes, padres de familia y docentes, generando resultados de manera ágil y en menor tiempo.

Palabras clave: adaptación escolar, autorregulación cognitiva, software NARCE digital.

Poster 1 - Capítulo de libro

Título	Autores
Retroalimentación fisiológica a través de juegos.	Álvaro Alexander Martínez Navarro Róbinson Andrés Jiménez Toledo Giovanni Albeiro Hernández Hernán Jair Gómez Palacios

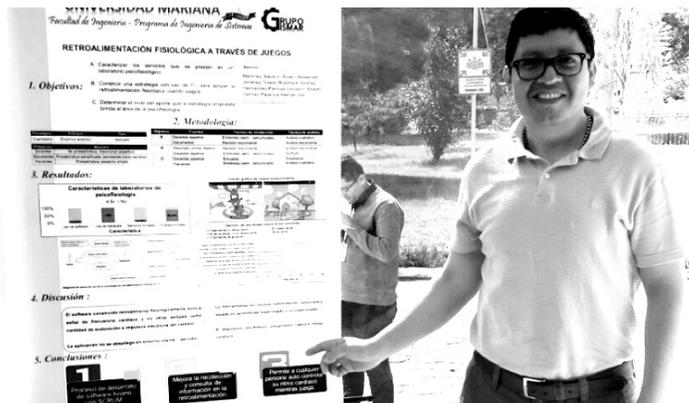


Figura 3. Mg. Álvaro Alexander Martínez Navarro.

Resumen

En la Universidad Mariana en Colombia, se creó una estrategia computacional basada en TI para realizar retroalimentación fisiológica a una persona a través de juegos. La herramienta cuenta con un dispositivo electrónico que captura la señal de frecuencia cardíaca y una aplicación web, que incluye dos juegos controlados automáticamente por los datos obtenidos de un paciente. El software fue sometido a pruebas por docentes y estudiantes del programa de Psicología con una muestra de pacientes elegidos al azar; al final se determinó el nivel de aporte de la solución midiendo su calidad representada por la eficiencia, funcionalidad, usabilidad y portabilidad; también se estudió el control voluntario que los usuarios hacen de su frecuencia cardíaca cuando utilizan el sistema fabricado. El trabajo fue cuantitativo, empírico - analítico de tipo aplicado. Se utilizaron las entrevistas, observación directa y revisión documental como técnicas de recolección de información. El procesamiento se hizo con análisis cualitativo, cuantitativo y documental. La investigación evidenció que es posible construir un sistema de retroalimentación fisiológica a bajo costo y de calidad; además, se logró un esfuerzo interdisciplinario entre la Ingeniería Electrónica y de Sistemas dirigido a solucionar un problema de interés psicológico y físico.

Palabras clave: retroalimentación, fisiología, frecuencia cardíaca, juegos, aplicación web, psicofisiología.

Poster 2 - Capítulo de libro

Título	Autores
Estimulación de funciones ejecutivas en contextos educativos en el sur occidente colombiano.	Róbinson Andrés Jiménez Toledo Eliana Guevara Melo Diana Graciela Lagos Salas Herman Jair Palacios Sonia Tovar Paredes Dayra Velasco Benavides



Figura 4. Mg. Herman Jair Gómez Palacios y Mg. Róbinson Andrés Jiménez Toledo.

Resumen

El presente proceso de investigación se plantea con el fin de determinar los efectos de la aplicación de un programa computacional de estimulación en funciones ejecutivas en niños de grados cuarto y quinto de instituciones educativas públicas de la ciudad de Pasto. El cual pueda ser de fácil acceso y aplicación dentro del manejo de nuevas tecnologías, aplicadas al aprendizaje y posteriores procesos de intervención en el entorno educativo, y que permita a los docentes y la comunidad educativa en general, comprender desde una perspectiva biopsicosocial el proceso escolar. Metodología: la investigación se desarrolló desde el paradigma positivista, a través de un enfoque empírico analítico, un corte de tipo explicativo que corresponde a un diseño cuasi experimental.

El estudio se orientó desde la perspectiva de generación de nuevo conocimiento, que permita reconocer la importancia de las funciones ejecutivas dentro de los entornos educativos; a través de la generación de dispositivos básicos de aprendizaje que respondan a las demandas académicas, en la generación de procesos y metodologías para la comprensión y determinación de las características propias de escolares de diferentes instituciones públicas de San Juan de Pasto y su articulación desde el diseño de un programa de estimulación de funciones ejecutivas de planeación, memoria de trabajo y flexibilidad mental en niños, a través de una estrategia computacional.

Palabras clave: funciones ejecutivas, capacidad de planeación, flexibilidad mental, memoria de trabajo, estimulación cognitiva.

Poster 3 - Capitulo de libro

Título	Autores
NARCE Digital una herramienta computacional para el diagnóstico del nivel de autorregulación cognitivo emocional.	Róbinson Andrés Jiménez Toledo Sara Esperanza Lucero Revelo Weimar Antonio Toro Guevara Juan David Pinchao Chicaiza



Figura 5. Mg. Róbinson Andrés Jiménez Toledo, estudiantes de ingeniería de sistemas: Weimar Antonio Toro Guevara y Juan David Pinchao Chicaiza.

Poster 4 - Capitulo de libro

Título	Autores
Aportes a procesos de estimulación de funciones ejecutivas mediante una estrategia computacional basada en eXtreme Programming (XP).	Róbinson Andrés Jiménez Toledo Herman Jair Palacios Eliana Guevara Melo Diana Graciela Lagos Salas Sonia Tovar Paredes Dayra Velasco Benavides



Figura 6. Mg. Herman Jair Gómez Palacios.

Resumen

En psicología, los nuevos desarrollos tecnológicos se han aplicado en el ámbito experimental, educativo, social, psicométrico, etc., y han teniendo una aceptación cada vez mayor debido al enorme potencial que ofrecen; en los últimos años, se han desarrollado y validado varias aplicaciones informáticas con el objetivo de promocionar y mejorar la salud y el bienestar de las personas, permitiendo a los expertos en psicología, el logro significativos en sus compleja tareas. Como elemento de aporte, este artículo presenta la apropiación de TI en la solución a problemas en el campo de psicología cognitiva y educación, mediante una estrategia computacional para procesos de estimulación de las funciones ejecutivas de planeación, memoria de trabajo y flexibilidad mental, aplicada a los niños de grados cuarto y quinto de instituciones educativas públicas de la ciudad de Pasto; alternativa tecnológica que en comparación con técnicas tradicionales presenta fortalezas, entre las cuales se puede mencionar: facilidad en el desarrollo de actividades de estimulación cognitivas, portabilidad, accesibilidad y disponibilidad del producto software al experto psicólogo, a cualquier hora y lugar, nuevas y actualizadas actividades cognitivas, gracias al desarrollo tecnológico y uso de Internet; el modelo de procesos para la construcción de esta herramienta tecnológica, se basó en metodologías ágiles para el desarrollo del software, específicamente eXtreme Programming (XP), que permitió generar un proceso y producto de calidad.

Palabras clave: funciones ejecutivas, capacidad de planeación, flexibilidad mental, memoria de trabajo, estimulación cognitiva.

Tecnologías Web

para la creación asistida de alertas tempranas como aportes al control de eventos adversos en el sector de transporte de pasajeros en Pasto

Robinson Andrés Jiménez Toledo

José Javier Villalba Romero

Herman Jair Gómez Palacios

Juan Carlos Guerrero Ortega

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Harold Daniel Erazo Santander

Helmer Fernando Suarez Burbano

Estudiante del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

En Colombia, desde los municipios más grandes hasta los más pequeños, tienen un sistema integrado de transporte público, respondiendo a las necesidades propias de demanda de cada ciudad en particular, convirtiéndose así en un servicio de vital importancia para el desarrollo económico y social de la población (Equipo y Vicentini, 2013).

Existen diversos problemas que aquejan a este importante sector, entre los cuales se puede destacar, la escasa información sobre condiciones del vehículo de transporte público, puesto que no existe una fuente de información oportuna y precisa de fácil acceso que permita, a conductores, verificar el estado del vehículo (Equipo y Vicentini, 2013), debido a la carencia de esta información oportuna, se presentaron inconvenientes como: pérdida de tiempo cuando el conductor no se percató de la renovación de algún documento como Soat, certificado de revisión técnico mecánica, vigencia de licencia de conducción.

Al no existir alertas tempranas sobre la documentación del vehículo de transporte de pasajeros y de eventos adversos que se presentaron en la vía, los conductores del servicio de transporte no disponen de mecanismos que informen sobre el estado de vencimiento de los documentos del vehículo de transporte de pasajeros. Entre otros inconvenientes, se identificaron problemas operativos del vehículo de transporte de pasajeros, las obstrucciones de vías causadas por actividades de concentración y movilización de personas; estos son eventos adversos que afectaron el servicio de transporte de pasajeros, donde los conductores gastaron más tiempo

de lo normal, intentado comunicar el evento con el área de operaciones, para que ésta tome las medidas pertinentes.

En este orden de ideas, en este estudio se abordó la pregunta orientadora: ¿Cómo aportar en el proceso de control de posibles eventos adversos en empresas del sector de transporte de pasajeros en el municipio de Pasto? Trabajada bajo el objetivo general: aportar en el proceso de control de posibles eventos adversos en empresas del sector de transporte de pasajeros en el municipio de Pasto, mediante la creación asistida de alertas tempranas basadas en tecnologías web y cuyos objetivos específicos fueron: identificar los eventos adversos que alteren el normal funcionamiento del servicio de transporte de pasajeros, construir un sistema asistido de alertas tempranas basadas en tecnologías web, para el control de eventos adversos que alteren el normal funcionamiento del servicio de transporte de pasajeros, e identificar el nivel de aporte en el proceso de control de posibles eventos adversos del sistema asistido de alertas tempranas basadas en tecnologías web.

Contexto de la investigación

Este proyecto se enmarcó bajo las teorías relacionadas con eventos adversos, sistemas asistidos de alertas tempranas y tecnologías web, que permitieron contextualizar el espacio de trabajo de la presente investigación; por otra parte, en cuanto a georreferenciación (Figura 1), se llevó a cabo al suroccidente de Colombia, departamento de Nariño, en la ciudad de Pasto, capital departamental.

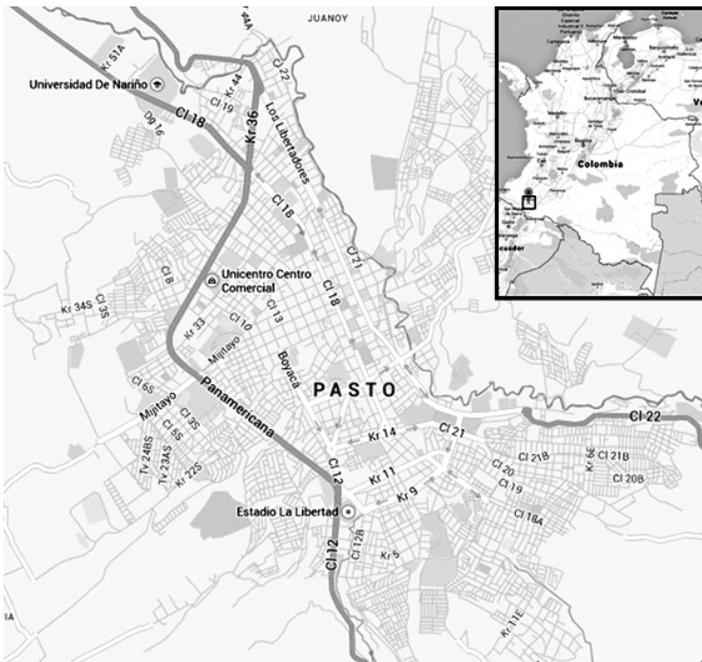


Figura 1. Georreferenciación San Juan de Pasto.
Fuente: Google maps (Page & Serguéi, 2005).

Elementos metodológicos

Paradigma. La investigación tomó como base el paradigma cuantitativo, debido que emplea la estadística que es fundamental para la construcción y aplicación de procedimientos pertinentes, como para la evaluación de la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos (Tamayo, 2005). **Enfoque.** El enfoque para el presente proyecto fue empírico analítico, puesto que “el razonamiento debe basarse en los hechos observados (Marin, 2011), buscando establecer cadenas entre los mismos y su respectiva explicación”; esta observación está enmarcada en las experiencias propias de los usuarios y su interacción con el sistema propuesto, para el caso concreto el beneficio del uso de información como aporte a la optimización de control de eventos

adversos que se presentan en el sistema integrado de transporte de pasajeros en la ciudad de Pasto. **Tipo de investigación.** La investigación tomó el tipo de investigación de corte descriptivo, ya que busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones (Lerma, 2004). Esta investigación se abordó bajo este tipo de investigación, puesto que obedece a un proceso de verificación de hipótesis de si el aplicativo propuesto aportó o no en la gestión de información en la optimización de control de eventos adversos del sistema integrado de transporte de pasajeros. También trabaja bajo la investigación aplicada, que es aquella que parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada (Sabana, 2015), dado que se quiere dar solución a la problemática relacionada con la gestión de procesos de búsqueda de información sobre alertas tempranas en sistemas de transporte para el municipio de Pasto, basado en tecnologías web.

Línea de investigación: ingeniería, informática y computación.

Área temática de investigación: innovación, modelamiento y desarrollo de software.

Grupo de investigación: GISMAR – Universidad Mariana.

Población: la población para el estudio correspondió a los conductores del personal operativo de las empresas el sector de transporte público de pasajeros de la ciudad de Pasto (Nariño - Colombia). **Muestra:** el proyecto asumió un tipo de muestreo no probabilístico intencional y por conveniencia, con criterio de inclusión dado por la respuesta de la empresa a la invitación a participar en el presente estudio; bajo estos lineamientos se asumió trabajar con los conductores y el personal operativo de la empresa Cooperativa de Transportadores TaxLujó Ltda de la ciudad de Pasto.

Tabla 1. Proceso de Investigación

Objetivos específicos	Fuente	Técnica de recolección	Técnica de Procesamiento	Resultado
Identificar los eventos adversos que alteren el normal funcionamiento del servicio de transporte de pasajeros.	Conductores y personal operativo de la empresa de transporte de pasajeros.	Encuesta	Estadística descriptiva	Documento Síntesis de caracterización de eventos adversos
Identificar el nivel de aporte en el proceso de control de posibles eventos adversos del sistema asistido de alertas tempranas basadas en tecnologías web.	Conductores y personal operativo de la empresa de transporte de pasajero.	Encuestas	Estadística descriptiva	Documento Síntesis con el análisis del nivel de aporte.

Tabla 2. Variables de investigación

Variable	Categoría	Tipo de Variable	Indicador	Fuente	Tr	Ta
Eventos Adversos	Eventos Adversos	Independiente	Numero de eventos adversos identificados	Personal operativo y conductores	Encuesta Revisión documental	Estadística descriptiva

	Eficacia	Dependiente	Nivel de eficacia del aplicativo web	Empresa transportadora de pasajeros	Encuesta	Estadística descriptiva
Usabilidad	Eficiencia	Dependiente	Nivel de satisfacción del aplicativo web			
	Satisfacción	Dependiente	Numero de eventos adversos identificados			

Tr: Técnicas de recolección, Ta: Técnica de análisis.

Resultados previos de la investigación

Se describió el proceso realizado para la identificación de los eventos adversos que alteran el normal funcionamiento del servicio de transporte de pasajeros en la ciudad de Pasto, además, se presentaron las gráficas correspondientes, las cuales constan de su respectiva interpretación y al final un análisis general.

En primera instancia, se identificó las empresas de servicio de transporte de pasajeros en la ciudad de Pasto, para lo cual fue necesario dirigirse a la Cámara de Comercio mediante un oficio, solicitando la base de datos de las mismas. En respuesta, la Cámara de Comercio, a la solicitud de las empresas de transportadores de pasajeros de Pasto, se obtuvo la base de datos con la siguiente información: matrícula, categoría establecimiento, Nit o cédula, estado, nombre, fecha de matrícula, fecha renovación, dirección, ciudad, barrio, teléfono, email, actividad, categoría de propietario, propietario, representante legal y número personal.

Mediante el proceso de identificación de eventos adversos se pretendió identificar de qué manera se gestiona la información de las empresas de transporte terrestre de pasajeros en la ciudad de Pasto, se logró observar que todas estas están ligadas a cumplir la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura. Esto es impartido por autoridades competentes. En la jurisdicción municipal quienes lo hacen cumplir son los alcaldes municipales o en los que estos deleguen tal atribución y en la jurisdicción nacional, el ministerio de transporte, todo esto lo hacen con el fin de garantizar el desarrollo y mejoramiento del transporte, tránsito e infraestructura de manera integral, competitiva y segura. Por lo tanto, es necesario que cada empresa cumpla con los documentos necesarios para circular libremente.

Se identificó que las empresas, por lo general, siempre vigilan que el conductor posea sus documentos al día: licencia de conducción y documentos del vehículo completos; por otra parte, hay documentos que son guardados o almacenados físicamente, y las empresas no cuentan con un sistema de almacenamiento sistematizado que filtre la información o permita la consulta y verificación de la misma, donde sepan con anticipación la necesidad de renovar documentos. Para llevar a cabo este objetivo, se realizó un análisis a través de encuestas y observación directa, con el apoyo del personal encargado de manejar dicha documentación, obteniendo como resultado los inconvenientes presentados al gestionar la información.

Caracterización de empresas de transporte de personal

Cuestionario aplicado a treinta y seis empresas de transporte de pasajeros de la ciudad de Pasto. Es importante mencionar que la actividad consta de cinco preguntas, donde se interpreta a través de las gráficas: los servicios que se prestan, modos de vigilancia que utilizan, medios de almacenamiento de información, su constitución de forma jurídica, y el tamaño respecto al número de trabajadores.

Se presentó el análisis de los resultados con relación al cuestionario uno, aplicado en la investigación. Este cuestionario partió de la información arrojada por las empresas de transporte de pasajeros; se caracterizó o conoció información particular de las mismas, tal como: los tipos de servicios, modos de vigilancia implementados, modos de almacenamiento de documentación, la constitución jurídica de las empresas y su tamaño en cuanto a personal.

A continuación, se indica el análisis e interpretación de algunas preguntas formuladas.

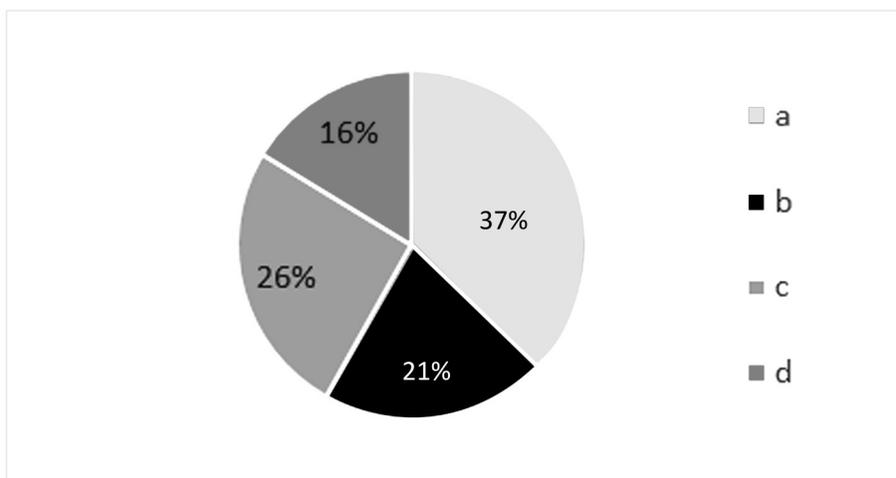


Figura 1. Servicios que prestan las empresas de transporte.

A la pregunta: ¿Qué tipos de servicio presta?, las empresas respondieron: para las opciones (a) Urbano: 16 (37%); (b) suburbano: 8 (21%); (c) Operación Nacional: 11 (26%); (d) Otro: 7 (16%). En la pregunta 1 (Figura 1), sobre el tipo de servicio que prestan, desde las apreciaciones se percibió que la mayoría de empresas cuentan con el servicio urbano, seguido de servicio de operación nacional, lo cual evidencia que la mayor parte de las

empresas cuentan con taxis que trabajan dentro de la ciudad y buses que salen del departamento, además hay algunas empresas que cuentan con más de un servicio como: servicio suburbano e intermunicipal; por otra parte, también hay empresas que prestan servicios especiales como: empresarial, turístico y escolar, los cuales se prestan solo a empresas que quieran pagar por estos servicios especiales.

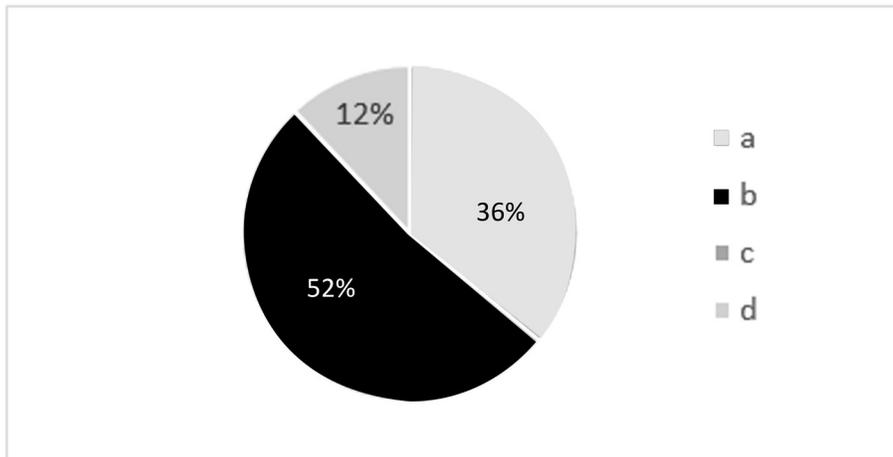


Figura 2. Modos de vigilancia o sistemas de comunicación que tienen las entidades.

A la pregunta ¿Qué Modos de vigilancia o sistemas de comunicación tiene su entidad?, en las respuestas de las entidades se encontró: para las opciones (a) Radio transmisor: 9 (36%); (b) GPS: 13 (52%); (c) Software: (0%); (d) Otro: 3 (12%).

medios; por otra parte, existen otros métodos implementados en algunas de las entidades como: GPS, radio transmisor y cámaras de vigilancia, que brindan una seguridad mínima a la hora de presentarse un evento adverso; sin embargo, se evidenció que varias empresas no cuentan con ninguno de los métodos mencionados anteriormente, evidenciando la inseguridad que hay, puesto que no hay forma de comunicarse con la empresa en caso de que pase algo.

De acuerdo a la pregunta 2 (Figura 2), sobre los modos de vigilancia o sistemas de comunicación que tiene la empresa, se identificó que no cuentan con software que brinde estos

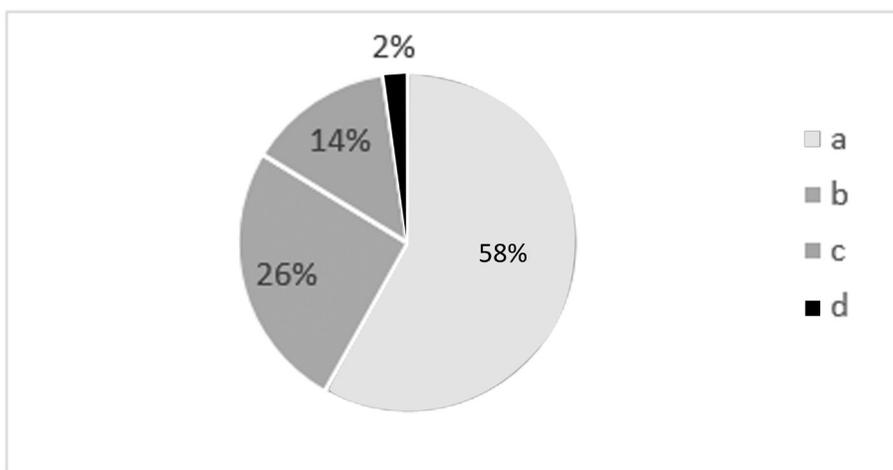


Figura 3. Medios de almacenamiento de información.

A la pregunta: ¿A través de qué medios almacena la documentación? (personal, vehículos), en las respuestas de las entidades se encontró: para las opciones (a) Físico (documentos): 25 (58%); (b) Digitales: 11 (26%); (c) Software propio: 6 (14%); (d) Otro: 1 (2%).

En la pregunta 3 (Figura 3) se identificó que en la mayoría de las empresas, la administración de documentos, de acuerdo a la información del vehículo y documentos del conductor, se almacenan a través de medio físicos, debido a que las empresas no tiene presupuesto para pagar un software propio de almacenamiento de información; además, no se ha capacitado al personal para utilizar herramientas como Excel para guardar dicha información. Estos medios físicos hacen referencia a registros que se hacen por medio de papel, quedando en evidencia que las empresas no hacen uso de medios digitales para el almacenamiento de información.

Interpretación y análisis cuestionario dos: caracterización de la cooperativa de transportadores TaxLujo

La Cooperativa de Transportadores TaxLujo Ltda, es una empresa asociativa, sin ánimo de lucro, siendo sus asociados los aportantes y los gestores de la Empresa Cooperativa, creada con el objetivo de producir, conjunta y eficientemente, los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados. Además, cabe añadir que la empresa cuenta con los servicios en las modalidades urbano, suburbano y operación nacional (DiabloDesign, n.d.).

Este cuestionario, se aplicó con el fin de caracterizar o conocer información particular de la Cooperativa de Transportadores TaxLujo; razón por la cual, fue necesario conocer cuál es el tipo de documentación o registros existentes tanto del vehículo como del conductor; cada cuánto renuevan dicha documentación; cómo guardan o almacenan la información, y a través de qué medios, ya sea físicos o digitales; cuáles son los tipos de situaciones problemáticas se presentan con más frecuencia durante la prestación del servicio de la empresa; y cómo toman las decisiones después de que sucede un accidente en el transcurso del servicio. Así mismo, es necesario mencionar que con la aplicación de dicho cuestionario, cuyas preguntas son de tipo abiertas, se logró recabar información muy importante para el trabajo investigativo.

En relación a la pregunta número uno del cuestionario aplicado a la empresa TaxLujo, se encontró que los tipos de documentación o registros acerca del vehículo, son la licencia de tránsito, la tarjeta de propiedad, la tarjeta de operación, el Soat, la revisión técnico mecánica, los seguros de responsabilidad civil y contractual. Como segundo punto, se obtuvo los resultados con respecto a la documentación o registros acerca del conductor, evidenciando que los documentación o registros necesarios para que este pueda transitar, son: cédula de ciudadanía, licencia de conducción, examen médico, autorización como propietario del vehículo, seguro de riesgos laborales en

Positiva, el cual se renueva cada seis meses. En seguida, se hace mención a los resultados encontrados con la pregunta 3, donde se hizo referencia a la renovación de la documentación tanto del personal como del vehículo, encontrando que la renovación en su mayoría se hace anual; en cambio la tarjeta de operación nacional y suburbana se renueva cada dos años. Como cuarto punto, se hace referencia al cómo se almacena la información y a través de qué medios, ya sean físicos o digitales; encontrando que dicha actividad se hace por medio físico o en otras palabras, con uso de papel; siendo un instrumento básico de administración para la empresa. Los resultados que se obtuvieron para la pregunta número cinco, acerca de qué tipos de eventos son los que más se presentan en los servicios de transporte público fueron: los frecuentes accidentes de motociclistas, la imprudencia de pasajeros en el servicio de taxi individual y en la modalidad de operación nacional, al parecer, se suelen presentar eventos fortuitos como son los derrumbes en las vías, eventos que generalmente causan retrasos en la movilización del vehículo. Por último, en el enunciado acerca de la toma de decisiones, después de que sucede un accidente u otro tipo problema en el transcurso del servicio, la respuesta brindada por parte de la empresa TaxLujo, es que sus decisiones dependen de la magnitud del accidente, e informar de manera pertinente y oportuna a las aseguradoras; por otra parte, podría afirmarse que la empresa hace uso de una herramienta que es la conciliación entre las dos partes involucradas, o los propietarios de los vehículos quienes deben asumir la responsabilidad.

Referencias

- DiabloDesign, D. (s.f.). Cooperativa de Transportadores Taxlujo Ltda.
- Equipo, J. & Vicentini, V. (2013). Programa de Sistemas Estratégicos de Transporte Público (SETP).
- Lerma, H. (2004). *Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto* (2ª ed.) Bogotá.
- Marin, A. (2011). *Sociología: el estudio de la realidad social* (universida). Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=HF-B3TLHFeEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Page, L. & Serguéi, B. (2005). Google Maps. Recuperado de <https://www.google.es/maps/place/Pasto>
- Sabana, U. (2015). Investigación aplicada. Retrieved from <http://www.unisabana.edu.co/carreras/comunicacion-social-y-periodismo-snies-1237/trabajo-de-grado/opciones-de-trabajo-de-grado/investigacion-aplicada/>
- Tamayo, M. (2005). *El proyecto de investigación. Aprender a Investigar*. Recuperado de http://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/documentodeconsultacomplementario-el_proyecto_de_investigacion.pdf

Implementación de un sistema de análisis de datos en la deserción estudiantil utilizando técnicas de Big Data para facilitar la estructuración de planes de mejoramiento de la Universidad Mariana

José Javier Villalba Romero

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Luis Eduardo Paredes

Estudiante del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

El Ministerio de Educación Superior Colombiano (Ministerio de Educación, 2009) afirma que “la deserción estudiantil en las instituciones de educación superior se concibe como un fenómeno que afecta significativamente la población estudiantil en el país, es una problemática que no distingue entre estrato social, ideologías y religión”. En el departamento de Nariño existe un agravante en las instituciones de educación superior, según la Secretaria de Educación (Secretaría de Educación de Nariño, 2014) explica que “es la deserción estudiantil uno de los principales factores que incide en el desarrollo de la educación”. Es por eso que, en la mayoría de las universidades en Colombia, especialmente en las universidades del departamento de Nariño, este fenómeno se ha hecho muy complejo a la hora de afrontarlo.

Es fundamental identificar cuáles son los factores que afectan directamente en la educación superior, es por eso que, la importancia de entender el significado de la deserción estudiantil universitaria, y cuáles son las consecuencias que pueden perjudicar tanto al estudiante como a la universidad.

La deserción estudiantil universitaria es una de las principales problemáticas en el país, en donde existe un gran infortunio en los

jóvenes que deciden ingresar al sistema de educación superior, según las estadísticas arrojadas por el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior (SPADIES) (Ministerio de Educación Superior Colombiano, 2008), el 48,47% de los estudiantes que ingresaron a la educación superior en el primer semestre de 2000, no alcanzaron décimo semestre; mientras que el 57.2% de los que ingresaron en el primer semestre de 2008 no lo hicieron.

Se debe asimilar o diferenciar lo que significa deserción estudiantil universitaria, según Correa (Universidad EAFIT, 1999), la deserción estudiantil entendida no sólo como el abandono definitivo de las aulas de clase, sino como el abandono de la formación académica, independientemente de las condiciones y modalidades de preespecialidad, es decisión personal del sujeto y no obedece a un retiro académico forzoso (por el no éxito del estudiante en el rendimiento académico, como es el caso de expulsión por bajo promedio académico), o el retiro por asuntos disciplinares. Diríase entonces, que la deserción es opción del estudiante, influenciando positiva o negativamente por circunstancias internas o externas.

El problema de la deserción estudiantil en la Universidad Mariana es un tema que se debe abordar lo más pronto posible, porque se ha evidenciado en otras instituciones que la deserción estudiantil universitaria es uno de los problemas más propensos a deteriorar el desarrollo de la comunidad estudiantil en general, se ha detectado que los estudiantes que estaban en sus inicios como universitarios, deciden cambiar de rumbo o simplemente desertan en ocasiones por motivos desconocidos, ya que no se tiene un registro específico acerca de este grave flagelo; este problema se podría atacar o contrarrestar si los estudiantes tuvieran una posibilidad de tomar una serie de opciones que impidan que deserten.

La carencia de sistema de análisis y predicción de datos que provea de información precisa y oportuna a las facultades en el pronóstico del comportamiento de la deserción estudiantil, hace que la tomar decisiones se haga de manera empírica y no soportada en los procesos mediados por TI. Para desarrollo de la presente investigación, se implementó un sistema de análisis y predicción de datos en la deserción estudiantil de la Universidad Mariana, basada en técnicas de Big Data, que facilitarían la estructuración de planes de mejoramiento.

De igual manera, se identificó las características en cuanto a volumen, variedad, veracidad y velocidad de los datos que se manejan de los estudiantes desertados de la Universidad Mariana Pasto. Además, se reconoció las características y técnicas de Hadoop en el uso de Big Data para sistemas de predicción y pronósticos; por último, se implementó un clúster computacional basado en Hadoop que soporta el sistema de pronóstico de deserción estudiantil. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Mariana, en su sede principal sede de la ciudad de Pasto (Universidad Mariana, 1970). La Universidad Mariana tiene varias facultades con sus respectivos programas, los cuales son objeto de estudio para esta investigación.

La presente investigación tomó como base los procesos de investigación que se describen a continuación:

Paradigma: la investigación se ubica dentro de un paradigma cuantitativo deductivo, ya que según Sampieri (Hernández, Fernández y Baptista, 2003), el paradigma cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente, en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y para efectos de la

investigación se empleará el paradigma cuantitativo, ya que se hará procesos numéricos y estadísticos para analizar y evaluar resultados que lleven a una posible aceptación de la hipótesis planteada.

Enfoque: el enfoque de la investigación es empírico analítico, ya que según Habermas (Jürgen, 1977), busca la explicación, la determinación de causas y efectos cuantitativamente comprobables y repetibles en contextos diversos con variables de control. La realidad se desagrega por variables cuantificables, se buscan regularidades que permitan proposiciones. Su interés es técnico, ambiciona predecir y controlar los hechos que estudia para modificarlos. Este enfoque aplica para esta investigación, ya que se plantea predecir y pronosticar hechos que se estudian para determinar posibles soluciones, para la investigación se usarán variables cuantificables, lo cual supone buscar la explicación, determinación de causas y efectos cuantitativamente comprobables.

Tipo de investigación: la investigación es aplicada, según la Universidad Nacional (Universidad Nacional a Distancia, 2014). La investigación científica aplicada se propone transformar el conocimiento 'puro' en conocimiento útil. Tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral de las naciones. La investigación aplicada puede ser fundamental o tecnológica.

En este caso, la investigación aplicada es tecnológica, se entiende como aquella que genera conocimientos o métodos dirigidos al sector productivo de bienes y servicios, ya sea con el fin de mejorarlo y hacerlo más eficiente, o con el fin de obtener productos nuevos y competitivos en dicho sector. En la investigación se implementó un clúster computacional y se desarrolló una herramienta software para el procesamiento de los datos de la deserción estudiantil.

La línea de investigación para esta investigación estuvo enfocada en el área de Ingeniería, Informática y Computación. La población objeto de investigación fueron todos los datos de los estudiantes de la Universidad Mariana de Pasto, y se tomaron como muestra únicamente los datos de los estudiantes desertores entre los años 2006 a 2016, quienes representaron a la población objeto de estudio.

El proceso de investigación se especificó de acuerdo a la siguiente Tabla 1.

Tabla 1. *Procesos de investigación*

Objetivos específicos	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Técnica de Procesamiento	Resultado
Identificar las características de los datos que se manejan de los estudiantes desertados de la Universidad Mariana	Base de datos de los estudiantes desertores de la Universidad Mariana	Observación directa	Libreta de apuntes, lista de chequeo	Síntesis	Informe detallado de la variabilidad de los datos de estudiantes desertados de la Universidad Mariana

Reconocer las características y técnicas de Hadoop en el uso de Big Data para sistemas de predicción y pronósticos	Google académico, libros, revistas, artículos científicos.	Revisión documental	Fichas de revisión	Análisis documental	Informe detallado de las características y técnicas de Hadoop en el uso Big Data
Implementar un clúster computacional basado en Hadoop que soporta el sistema de pronóstico de deserción estudiantil	Google académico, tutoriales, artículos científicos	Revisión documental	Fichas de revisión	Análisis documental	Clúster computacional para análisis de datos implementado

Para la investigación se usó variables volumen de los datos, variabilidad de los datos y la eficiencia del sistema.

Tabla 2. Variables e hipótesis

Variable	Descripción	Tipo	Indicador	Naturaleza	Fuente
Volumen de los datos	Esta variable determina el tamaño de los datos de estudiantes desertados de la Universidad Mariana	I	Cantidad o peso de los datos de la base de datos	Cuantitativa	Base de datos de los estudiantes desertores la Universidad Mariana.
Variabilidad de los datos	Esta variable determina el tipo de datos, su formato y su estructura.	D	Nivel de variabilidad de los datos	Cuantitativa	
Eficiencia del sistema	La variable evalúa el nivel de rendimiento del sistema en cuanto a procesamiento.	D	Tiempos de respuesta del sistema de análisis de datos deserción estudiantil.	Cuantitativa	Clúster computacional y el sistema de análisis de datos

Independiente I, Dependiente D.

Resultados parciales técnicos de la investigación

Identificación de los datos de cada estudiante necesarios para trabajar con ellos el análisis de datos de los cuales se solicitaron a la oficina de informática de la universidad Mariana.

A continuación, se muestra una imagen (Ver figura 1, figura 2) con todos los datos necesarios que se solicitó a la oficina de Tecno Smart para que se entregara una base de datos completa en cuanto a los registros solicitados.

Datos Estudiante cada programa -cada facultada											
Codigo	Nombre	Programa	Fecha_inicio	Fecha_final	Modalidad	Facultad	Promedio- semestre	Promedio-acumulado	forma de pago-matricula		
					Presencial-virtual				Credito	Contado	Beca

Figura 1. Datos estudiante cada programa-cada facultad.

Datos demograficos estudiante							
Estrato	Genero		Edad	Ciudad	Estado civil		causa deserción
	M	F			S	C	

Figura 2. Datos estudiante cada programa-cada facultad.

En total son tres tablas con todos los registros discriminados en la imagen anterior de los periodos comprendidos entre el año 2002 hasta el año 2015, obteniendo así una base de datos no estructurada con un tamaño de 12,88 Gigas.

A continuación, se explica el contenido de las tablas creadas para la entrega de la base de datos. (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Datos requeridos para la investigación

Datos requeridos para la investigación	
Código	El código del estudiante
Nombre	El nombre del estudiante
Apellido	El apellido del estudiante
Programa	El programa al cual pertenece o perteneció
Fecha inicio estudio	La fecha de inicio de estudio de un estudiante
Fecha fin estudio	La fecha de fin de estudio de un estudiante

Modalidad estudio	La modalidad de estudio de un estudiante (Presencial o a distancia)
Facultad	La facultad a la cual pertenece un estudiante
Estrato	El estrato del estudiante
Género	El género del o la estudiante
Edad	La edad del estudiante
Ciudad	La ciudad en la cual nació el estudiante
Estado civil	El estado civil del estudiante (Casado, soltero, unión libre, viudo, divorciado)
Tipo pago	El tipo de pago que ha hecho el estudiante (Crédito o contado)
Promedio acumulado	El promedio acumulado del estudiante.
Promedio acumulado ponderado	El promedio acumulado ponderado del estudiante.
Semestre	El semestre cursante o cursado del estudiante
Número matrícula	El número de la matrícula del estudiante
Código	El código del estudiante

Con estos datos, se elaboró inicialmente una ficha técnica para caracterizar los datos entregados por la oficina de Informática de la Universidad Mariana – Tecno Smart.

A continuación, se presenta un fragmento de la ficha técnica, donde se realizó la caracterización de la base de datos. (Ver Figura 3).



Figura 3. Ficha técnica para la caracterización de los datos.

De acuerdo a la base de datos entregada por la oficina Tecno-Smart, se ha elaborado una ficha técnica (Figura 3) para la caracterización de los datos en cuanto a tipo de dato, volumen, variedad, veracidad, velocidad, ubicación del archivo, la integridad del dato (si está completo o no) y una columna donde se especifica el nombre de cada tabla de la base de datos.

A continuación, se realiza una explicación del contenido de la ficha técnica para la caracterización de los datos de los estudiantes desertores de la Universidad Mariana.

Nombre tabla: en este ítem se especificó el nombre de la columna de la base de datos, por ejemplo: .promedio ponderado, semestre, edad, género, etc.

Para esta característica se identificó el nombre de la columna con respecto a la base de datos, en donde simplemente se evidencia el nombre de la columna con una longitud aproximada de 25 caracteres por columna, además todos los nombres se encuentran en mayúsculas.

A continuación, se muestra un ejemplo de algunas columnas seleccionadas para dar una idea de cómo se estructura estas columnas.

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	FECHA INICIO	FECHA FIN	MODALIDA	FACULTAD	ESTRATO	GENERO	EDAD	CIUDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE PAGO				
2	30/01/13	08/06/13	Presencial	FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES	1	Femenino	26	SAN FRANCISCO	Soltero	CREDITO				
3	30/01/13	08/06/13	Presencial	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	2	Femenino	23	PASTO	Soltero	CREDITO				
4	30/01/13	08/06/13	Presencial	FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3	Femenino	25	PASTO	Soltero	CONTADO				
5	30/01/13	08/06/13	Distancia	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	1	Masculino	24	PASTO	Soltero	CONTADO				

Figura 4. Fragmento del contenido de la base de datos no estructurado.

En la Figura 4 se puede observar que en la fila 1 se encuentran los nombres de las columnas: fecha inicio, ficha fin, facultad, estrato, género, edad, ciudad, estado civil, tipo de pago, las cuales representan el tipo de dato que se encuentra en cada columna. En ocasiones estos nombres de columnas se llaman identificadores de datos o título de la columna. En total la tabla Excel tiene 13 columnas.

A continuación, se explica el tipo de dato que contiene la base de datos de la Universidad Mariana con respecto a los estudiantes desiertos.

ESTRATO	GENERO	EDAD	CIUDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE PAGO
1	Femenino	26	SAN FRANCISCO	Soltero	CREDITO
2	Femenino	23	PASTO	Soltero	CREDITO
3	Femenino	25	PASTO	Soltero	CONTADO
1	Masculino	24	PASTO	Soltero	CONTADO

Figura 5. Tipo de dato que se encuentra en la base de datos de la Universidad Mariana.

En la columna: estrato (ver Figura 3) se puede identificar que el tipo de dato es un valor numérico entero (Int), con una longitud máxima de una unidad, ya que en Colombia los estratos socioeconómicos en los que se pueden clasificar las viviendas y/o los predios son 6, denominados así:

1. Bajo-bajo.
2. Bajo.
3. Medio-bajo.
4. Medio.
5. Medio-alto.
6. Alto.

Por lo tanto, la principal característica de este dato es su longitud de una unidad (1 Und) y el tipo de dato entero; además se pudo identificar que los estratos que más se repiten son: 1, 2, 6. También se identificó que no se tiene registro de estrato de algunos estudiantes, por ello se depuró para mayor proximidad en la caracterización de la base de datos.

En la columna: edad (ver Figura 5) se pudo identificar que el tipo de dato es numérico entero (Int) con una longitud máxima de 2 unidades, ya que la edad promedio de un estudiante oscila entre 16 y 50 años de edad, utilizando así solo dos espacios en la celda correspondiente.

En la columna: ciudad (ver Figura 5) se pudo identificar que el tipo de dato es cadena de carácter (String) con una longitud máxima de 24 caracteres. La veracidad del dato de esta columna es aceptable, ya que escogió algunos registros para verificar el lugar de procedencia y así inferir en su veracidad e integridad del dato; además se identificó que este dato viene escrito en letra mayúscula.

En la columna: estado civil (ver Figura 5) se identificó que el tipo de dato es cadena de carácter (String) con una longitud máxima de 7 caracteres; en esta columna se depuró algunos registros, ya que existían algunos campos vacíos o nulos. Este

Tipo de dato: en este ítem se verificó el tipo de dato, en el cual se encontró datos de tipo Double, String, Int y Date.

Para ser más precisa la caracterización de los datos, se muestra con un fragmento de la base de datos (ver Figura 5), donde se identificó el tipo de dato que se puede encontrar. Por cuestiones de protección de datos personales, no se puede mostrar datos de los estudiantes de la Universidad Mariana, pero sí otros datos que no comprometen la privacidad y protección de los mismos, ya que solo se muestra información netamente investigativa y que no referencia a ningún estudiante.

dato cambia muy poco, ya que los estados que este contiene son similares en cuanto a longitud, integridad y volumen.

En la columna: crédito (ver Figura 5) se identificó que el tipo de dato es cadena de carácter (String) con una longitud máxima de 7 caracteres y su contenido está en mayúsculas y su variabilidad es muy poca, ya que solo tiene dos estados “crédito” y “contado”.

A continuación, se muestra y se explica el contenido de otro tipo de dato que se encontró en la base de datos (ver Figura 6).

B		C
PROMEDIO PONDERADO	ACUMULADO	SEMESTRE
	0	1
	0	1
	0	1
	0	1
	0	1
	0	1
	3,73	2
	1,3	8
	2,88	2
	2,31	1
	3,96	1
	4,06	2

Figura 6. Fragmento de la base de datos obtenida mediante la oficina Tecno Smart.

En la columna: Promedio Ponderado Acumulado (ver Figura 6), se pudo identificar que el tipo de dato que se encuentra en las celdas es decimal (Double) entre el rango que va desde 0 hasta 5.0, esta es la calificación que maneja la Universidad Mariana. El dato tiene como longitud 3 espacios en la celda, el promedio ponderado acumulado se compone de una unidad, seguida del signo coma (,) con decenas y centenas. Además, el dato es variado en cuanto al rendimiento de cada estudiante.

En la columna: semestre (ver Figura 6) se pudo identificar que el tipo de dato es numérico entero (Int), utilizando solo un espacio en la celda, oscilando entre 1 y 10, los cuales representan los semestres que ha cursado un estudiante.

Estos son algunos de los datos que se han caracterizado; en su mayoría los datos tienen el mismo comportamiento o características, aunque es preciso decir que, existen otros datos que tienen otras características, las cuales se mencionarán más adelante.

Se realizó la caracterización en cuanto al tipo de dato que se encontró en la base de datos de la Universidad Mariana.

A continuación, se realiza una descripción de los datos en cuanto a volumen del mismo (ver Figura 7).

Volumen: en este ítem se mide el tamaño de los datos, pueden estar en el tamaño de las Gigas, Terabytes o Exabytes.

Para tener una idea precisa sobre el volumen de los datos, se muestra los últimos datos de una columna seleccionada (ver Figura 7), para identificar cuántos datos puede tener una tabla en la base de datos.

65001	02/06	12/06/06	Distancia	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	3 Femenino	38 IPIALES	Casado	CONTADO
65002	01/02/06	12/06/06	Distancia	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	4 Femenino	41 PASTO	Soltero	CONTADO
65003								

Figura 7. Fragmento de la base de datos ofrecida por la oficina Tecno Smart.

El último registro se puede identificar en la fila 65003 (ver Figura 7), representa que en la hoja actual llamada Sheet0 se encuentran 65.003 registros, en la hoja Sheet1 se encuentra otro registro con la misma cantidad de registros y en la tercera hoja Sheet2 se encuentran 59.673 registros, aplicando matemáticas simples como la suma, se obtiene en total 189.679 registros, con un volumen de 2.5 Gigas.

A continuación se explica la velocidad de los datos, en cuanto a procesamiento, fueron expresados en milisegundos.

Velocidad: en este ítem se verificó la velocidad en que el dato se demora en ejecutarse (ver Figura 8), entiéndase por tiempo de ejecución, el momento en que se abre el archivo para ser procesado y éste depende del volumen del dato. Para la base de datos recolectado los tiempos estimados fueron los siguientes:

Tiempo de ejecución de cada tabla de la base de datos (Velocidad)	
Nombre representativo tablas de la base de datos	Tiempo de ejecución (ms)
Estudiante por programa	200 ms
Promedio ponderado por semestre cada estudiante	400 ms
Promedio acumulado por semestre cada estudiante	500 ms

Figura 8. Tiempo de ejecución de cada tabla de la base de datos (velocidad).

Con lo anterior, se puede deducir que los datos son muy variados y se encuentran datos numéricos, datos de tipo fecha, datos de cadena de caracteres, datos de tipo decimal como por ejemplo: promedio de un estudiante; además, la veracidad de los datos

es confiable, ya que no existen campos nulos en las tablas correspondientes en la base de datos, en cuanto a volumen, los datos en esencia son rápidos a la hora de ejecutarlos. Para esta investigación, la base de datos es aceptada para su posterior tratamiento y análisis, ya que en la caracterización de la base de datos se evidenció un índice de aceptación del 89 %, de acuerdo con los criterios de caracterización establecidos en la ficha técnica.

Referencias

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003.). *Metodologías de la investigación*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.

Jürgen, H. (1977). *Nuevo enfoque de la filosofía trascendental*. 7(3/4), 347-352.

Ministerio de Educación. (2009). *www.mineduacion.gov.co*. Recuperado de *www.mineduacion.gov.co*

Ministerio de Educación Superior Colombiano. (2008). Recuperado de *www.mineduacion.gov.co/spadies/*

Publicaciones Semana S.A. (2015). 5000 Empresas. *Revista Dinero*. Recuperado de *http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/articulo-apertura-5000-empresas-mas-grandes-del-pais-segun-revista-dinero/209392*

Secretaría de educación de Nariño. (2014). *www.sednarino.gov.co*. Recuperado de *www.sednarino.gov.co*

Universidad EAFIT. (1999). Deserción estudiantil universitaria en Colombia. *Revista universitaria EAFIT*.

Universidad Mariana. (1970). Recuperado de *www.umariana.edu.co/docinstituciones/mision_vision_directrices_institucionales.pdf*.

Universidad Nacional a Distancia. (2014). Recuperado de *https://www.unad.edu.co/*

Grupo GISMAR

organiza el 1er Foro Transformación del Rol del Ingeniero de Sistemas en la Construcción de Software

Álvaro Alexander Martínez Navarro

Giovanni Albeiro Hernández Pantoja

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Herman Jair Gómez Palacios

Investigadores Grupo GISMAR

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana

En conjunto con la Universidad de Nariño y la Especialización en Gerencia de Proyectos de Construcción de Software de la Universidad Mariana, el grupo de investigación GISMAR organizó el primer foro titulado: “Transformación del Rol del Ingeniero de Sistemas en la Construcción de Software”, el evento se llevó a cabo el día 9 de junio de 2017 y contó con la participación de cuatro panelistas con amplia experiencia en el desarrollo de software, respondiendo a las preguntas: ¿qué aspectos positivos, negativos y lecciones aprendidas destaca de su primer proyecto de construcción de software a nivel profesional? y ¿qué aspectos positivos, negativos y lecciones aprendidas destaca de su último proyecto de construcción de software a nivel profesional?; asistieron al encuentro un total de 40 personas entre estudiantes de pregrado, posgrado y público en general. En la Figura 1 puede verse la publicidad.



Figura 1. Afiche publicitario 1er Foro “Transformación del Rol del Ingeniero de Sistemas en la Construcción de Software”.

En la Figura 2 se observa la apertura del foro a cargo del MSc. Juan Fernando Muñoz, director de posgrados de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Mariana. En la mesa directiva de izquierda a derecha los panelistas: MSc. Herman Jair Gómez Palacios, MSc. Luis Estrada S., MSc. Franklin Jiménez G. y Esp. Juan Gabriel Solarte C.



Figura 2. Panelistas 1er Foro “Transformación del Rol del Ingeniero de Sistemas en la Construcción de Software”.

Desarrollo del foro

La dinámica del foro se desarrolló, inicialmente, con la explicación de las reglas de juego a cargo del coordinador del certamen, luego, cada panelista hizo su presentación respondiendo las preguntas orientadoras; posteriormente, los asistentes tuvieron la oportunidad de intervenir al terminar cada conferencia. Al final, hubo un espacio de cierre del evento con la formulación de las conclusiones finales.

La temática del foro se explicó a la luz de cuatro perspectivas: fábricas de software a cargo del panelista Juan Gabriel Solarte, quien hizo un recorrido histórico de su experiencia

profesional como desarrollador de software, y destacó aspectos en la realización de proyectos de construcción de sistemas informáticos como la dificultad de los clientes para comunicar requerimientos, el choque entre los conocimientos vistos en pregrado y los exigidos en las empresas del sector, la evolución de las metodologías, los nuevos roles de los profesionales en el área foco del evento, las complicaciones en la adaptación al cambio de las formas tradicionales de trabajo; al final de su intervención recomendó usar buenas prácticas en el quehacer laboral, comenzar los trabajos con el diseño de la arquitectura de software, realizar las pruebas necesarias antes de llevar a producción los productos y mejorar permanentemente en la profesión a través de la auto formación.

Desde las perspectivas del sector público y la academia, el ingeniero Franklin Jiménez G., describió en una línea de tiempo su recorrido laboral desde que comenzó con el análisis y diseño estructurado hasta la aplicación de formas ágiles de trabajo, resaltó la utilidad de tener ahora fácil acceso a la información de ayuda en la labor de desarrollador de software y además hizo un fuerte énfasis a las oportunidades que se están dando en la región para este tipo de profesionales, manifestó cómo los ingenieros de sistemas pueden aprovechar nuevos campos de trabajo como el de la educación, en todo nivel de formación; y para finalizar, recalcó la actitud ética que se debe tener en la vida tanto personal como profesional, manifestando con vehemencia la importancia del autoaprendizaje continuo como un rasgo distintivo de los ingenieros de software.

El ingeniero Luis Estrada, habló desde la mirada de la universidad pública, también realizó una descripción en el tiempo de su trabajo como Ingeniero de Software desde el uso de lenguajes de programación antiguos como Pascal hasta herramientas nuevas en la creación de programas de escritorio, web y para dispositivos móviles; resaltó la necesidad de sacar el máximo provecho a las tecnologías que se tiene a disposición, bien sean libres o propietarias; manifestó la gran vocación por su quehacer enfocado hacia el apoyo de su contexto, y ayudar a construir un mejor nivel de vida de la región donde vive; al igual que los otros dos panelistas, recalcó la actitud autodidacta de los profesionales en tecnología, aseguró que es una de las más importantes opciones de aprendizaje y de no estar en desventaja frente a la competencia laboral. Finalmente recomienda, con el objeto de tener éxito tanto en la vida laboral como profesional, perseguir los sueños que se han trazado.

El último panelista, quien habló desde la perspectiva de la universidad privada, fue el ingeniero Hernán Jair Gómez P., habló de su historia como profesional y docente, en su intervención hizo una comparación entre su primer y último proyecto de fabricación de software, haciendo énfasis en las herramientas usadas y la utilidad y tiempo invertido en el aprendizaje de ellas. Realizó un paralelo de perfiles entre las personas que aprenden por sí mismas la labor de programación y quienes se forman

profesionalmente en este campo de conocimiento; en este sentido, resaltó cómo estos últimos son capaces de dar soluciones de manera más integral y con mayores criterios de calidad. Finalizó su participación recomendando a los asistentes la inclusión del aspecto de seguridad en la labor de desarrollar programas informáticos.

Conclusiones

Una vez finalizadas las cuatro presentaciones de los panelistas, se tuvo un espacio junto a ellos y el coordinador del certamen para elaborar las conclusiones y reflexiones que se describen a continuación:

De acuerdo con la experiencia de los panelistas se evidenció, tanto en la formación universitaria, sea esta de pregrado o posgrado, como en el desempeño laboral, la necesidad del desarrollo de competencias blandas como el liderazgo, trabajo en equipo, motivación, comunicación, influencia, toma de decisiones, conocimientos políticos y culturales, negociación, fomento de la confianza, gestión del conflicto y entrenamiento; algunas luces de cómo hacerlo se plasman en un estudio hecho por Singer, Guzmán y Donoso (2009) en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

La autoformación debe ser un estilo de vida para los profesionales del área de tecnología, esta actitud les permitirá tener mayor competitividad en el mercado laboral, revelándose así la necesidad de reflexionar la formación ofrecida en la educación colombiana en todo nivel, desde el preescolar hasta posgrado.

Las tecnologías, sean libres o propietarias, son herramientas para aprovecharse, de manera que los profesionales tendrán ventajas frente a las personas que, por cualquier motivo, se alienan con una clase de conocimientos.

En el desempeño de los Ingenieros de Software es inevitable la interacción con pares de otras disciplinas, este hecho abre la posibilidad de explorar nuevas áreas de trabajo como la educación, auditoría, etc.

Nariño, en los últimos años, se ha convertido en un lugar de oportunidades para los ingenieros de software, pues las empresas locales creen en el talento regional para solucionar sus problemas de información y sistemas informáticos.

Luego de toda la reflexión en torno a la transformación del rol del Ingeniero de Sistemas en la construcción de software, sale a relucir el papel clave que juegan estos profesionales en la transformación social en beneficio de la calidad de vida de la región y el país.

Referencias

Singer, M., Guzmán, R. y Donoso, P. (2009). *Universidad Tecnológica de Chile - Instituto Profesional - Centro de Formación Técnica*. Recuperado de http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competencias_Blandas_en_Jovenes.pdf

Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana y grupo GISMAR, aportan en la consolidación de fábricas de software en Nariño.

Caso: empresa HashitoApps

Herman Jair Gómez Pantoja

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Giovanni Albeiro Hernández Pantoja

Álvaro Alexander Martínez Navarro

Investigadores grupo GISMAR

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana

Carlos José Arévalo Delgado

Estudiante del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana



[Inicio](#) [Quienes somos](#) [Contacto](#)

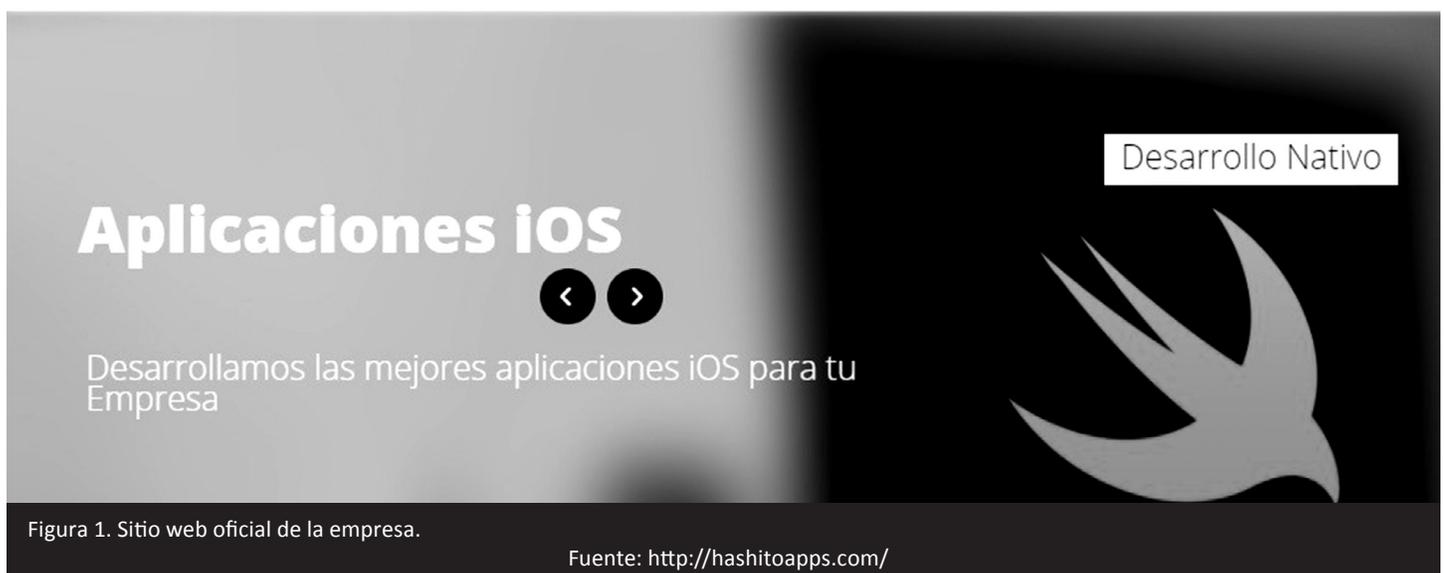


Figura 1. Sitio web oficial de la empresa.

Fuente: <http://hashitoapps.com/>

La empresa HashitoApps fue creada en la ciudad de Pasto por el ingeniero Cristhian Lombana, y se dedica a la construcción y mantenimiento de software orientado a la web y/o para ambientes móviles. La empresa se caracteriza por tener tres ítems fundamentales para el trabajo: trabajo confiable, últimas tecnologías y procesos basados en Internet.

El Grupo de Investigación de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana, GISMAR, es el eje del proceso investigativo del programa, alrededor del cual, se organizan los docentes investigadores para responder a problemáticas relevantes de la sociedad desde la perspectiva de las áreas de actuación de la Ingeniería de Sistemas, tomando como base referentes regionales, nacionales e internacionales.

La empresa ha desarrollado un proceso confiable y con una alta productividad a lo largo de tiempo, el cual consiste en cuatro pasos fundamentales:

1. Toma de requisitos del cliente.
2. Asumir nuestro compromiso de desarrollo de calidad.
3. Desarrollo de software.
4. Compañía al cliente en la salida a producción.

Este proceso ha permitido que la empresa se vaya afianzando de la mejor manera en la industria del desarrollo de software en el departamento de Nariño, pero especialmente en la ciudad

de Pasto, debido a que se tiene una alta comunicación con los clientes, y por ende, una continua retroalimentación, lo cual es clave para generar un producto de mayor calidad y alta precisión en las necesidades del cliente.

Para afrontar y desarrollar la práctica empresarial, se propuso una serie de objetivos que se mencionan a continuación: en primer lugar, dar soporte a las aplicaciones en las que la empresa trabaja actualmente. Otro objetivo fue realizar procesos de *testing* a las aplicaciones *Tinpu*. Por último, se propuso como objetivo dar soporte a las aplicaciones *Express web* y *Express móvil*.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se utilizaron aproximadamente 288 horas de trabajo al interior de la empresa, empezando el 23 de enero y finalizando el 24 de mayo del año 2017. Para alcanzar el primer objetivo se utilizó como técnicas de recopilación y análisis de datos: la revisión documental y el análisis documental. En este objetivo, los entregables fueron los productos software que se verificaban semanalmente. A continuación, se describe las actividades contempladas en el objetivo:

En primer lugar se realizó una capacitación en las diferentes herramientas que utiliza la empresa, con el fin de lograr el conocimiento necesario para trabajar en ellas. Posterior a la capacitación, se procedió a conocer las aplicaciones en las que trabaja la empresa pero desde el código fuente; de esta manera se garantiza dar un soporte adecuado al cliente. En este proceso se encontró que las diferentes aplicaciones manejan varios lenguajes de programación como: *Java*, *JavaScript*, entre otros; en cuanto a las bases de datos, las diferentes aplicaciones utilizaban *MySQL* y *PostgreSQL*. Manejar estos lenguajes de programación y sistemas gestores de bases de datos permiten a los ingenieros vinculados a la empresa, ganar mayor experiencia y conocimiento en el área. Para terminar el objetivo, se realizó el soporte a las aplicaciones *Tinpu*, *Autoservicio*, *Panoramax*, *Express Api*, *Calidoso* y *Comllantas*; entre las actividades de soporte más importantes para estas aplicaciones se resalta la exportación, modificación e implementación de una base de datos en producción, él envió de correos electrónicos y, la instalación y adecuación de un servidor.

Para desarrollar el segundo objetivo, se utilizó como técnicas de recopilación y análisis de datos: la revisión documental y el análisis documental. En este objetivo, el entregable fue el informe con los resultados del *testing* de los aplicativos de *Tinpu*. Para este objetivo en primera instancia, se realizó la búsqueda de información acerca del proceso de *testeo* en productos software, ya sea a través de metodologías para probar software, o los cinco pasos mínimos necesarios para probar software (planeación de pruebas, diseño de pruebas, implementación de pruebas, evaluación y criterios de salida y cierre de proceso), o a través de protocolos de prueba como lo son el *testing* de caja negra o caja blanca, rendimiento, entre otras; esto brinda a la empresa y al ingeniero de sistemas, una nueva manera de validar las aplicaciones que se producen, y verificar que están en una gran condición para salir a producción. Posterior al análisis de la documentación relacionada con el tema, se procedió a realizar las pruebas a las aplicaciones de manera individual y de manera colectiva, con el fin de que todas las aplicaciones estén trabajando de manera correcta y se presenten con alta calidad. Como resultado se obtuvo un informe en el cual se observó que las aplicaciones estaban trabajando de manera adecuada,

sin embargo, necesitaban ciertas correcciones para lograr una mayor calidad en producción.

En el tercer objetivo se utilizó como técnicas de recopilación y análisis de datos: la revisión documental y el análisis documental. Para este objetivo se realizó primero una capacitación en las herramientas *express web* y *express móvil*; para lograr el conocimiento necesario para trabajar en estas herramientas se realizaron diferentes reuniones con el ingeniero a cargo. Posterior a la capacitación, se procedió a conocer las herramientas desde el código fuente, encontrando que tienen como base *frameworks* como lo son *Angular* y *NodeJS*, que agiliza el trabajo, con mayor efectividad y eficiencia. Para la conexión a la base de datos, estas aplicaciones lo realizan a través de un API, lo cual ocasiona que la conexión sea más segura, evitando por ejemplo, ataques de inyección de comandos SQL.

En cuando a las actividades de soporte más importantes para estas aplicaciones se encontró: el ajuste de permisos en la instalación de la aplicación, visualización de videos de muestra, validación y actualización de datos en las diferentes vistas, creación de páginas web con nuevos contenidos, envió de correos electrónicos desde la aplicación, creación y muestra de comentarios, calificación de un producto, registro e inicio de sesión desde las redes sociales, entre otros; estas nuevas actividades son un valor agregado al producto en producción, permitiendo que por sus innovaciones tecnológicas, la marca tenga un mayor reconocimiento.

Finalmente, se puede concluir que se logró dar un valor y un aporte a las herramientas de la empresa a través de los nuevos conocimientos, aprendidos en la revisión documental acerca de procesos y desarrollos en el área. Por otra parte, el *testing* de aplicaciones permite verificar el funcionamiento y la calidad que tienen las herramientas, garantizando que estén trabajando de la mejor manera cuando salgan a producción.

Con relación al valor obtenido en las aplicaciones de la empresa, se recomienda a los estudiantes y profesionales del campo, seguir un proceso de autoaprendizaje, porque esto permite obtener mejores herramientas y procesos de desarrollo que luego serán valiosos en cualquier campo en el que se desempeñen.

Por la calidad y seguridad que se implementa en las aplicaciones en las que se realizó el testeo, se recomienda realizar testeos de las aplicaciones que se realicen en un futuro, porque permite tener una referencia de la calidad del trabajo realizado en la construcción de las aplicaciones, también se recomienda implementar esta práctica en el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana, para que los estudiantes tengan mayores herramientas para validar la calidad de los productos software construidos.

Referencias

- Barrera, M. (2010). Pruebas de Software "Testing". Recuperado de <http://85517atesting.blogspot.com.co/2010/08/pruebas-de-software-testing.html>
- HashitoApps. (s.f.). HashitoApps. Recuperado de <http://hashitoapps.com/>
- Zapata S. (2013). Archivo de la etiqueta: metodología de pruebas. Recuperado de <https://pruebasdelsoftware.wordpress.com/tag/metodologia-de-pruebas/>

Consultoría grupo GISMAR

con estudiantes de Ingeniería en Soporte Técnico
y Administración Web para la empresa J&A
INMOBILIARIA

Herman Jair Gómez Pantoja
Robinson Andrés Jiménez Toledo
Álvaro Alexander Martínez Navarro
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja
Investigadores grupo GISMAR
Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Jader Ordoñez Quiñones
Estudiante del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

Contexto

La empresa J&A INMOBILIARIA está ubicada en la ciudad de Pasto, Nariño, barrio Las Cuadras, calle 19 N° 31B – 44. Fue fundada en el año 1995 por sus actuales propietarios, producto de la experiencia adquirida tanto en Bogotá como en Pasto. La empresa se enfoca en el área de la administración inmobiliaria, a lo largo de 21 años de trabajo, capacitación y servicio, ha logrado forjar un buen nombre en el medio inmobiliario, acreditándose como una de las mejores inmobiliarias de la ciudad. Dentro de sus actividades comerciales, la empresa ofrece y garantiza a sus clientes, el pago de su arrendamiento, administración y servicios públicos, asesoría jurídica y financiera, también se realiza la valoración inmobiliaria gratuita y se brinda atención personalizada.

El grupo de investigación de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana: GISMAR, es el eje del proceso investigativo del programa, alrededor del cual, se organizan los docentes investigadores para responder a problemáticas relevantes de la sociedad desde la perspectiva de las áreas de actuación de la Ingeniería de Sistemas, tomando como base referentes regionales, nacionales e internacionales.

Práctica empresarial como escenario de consultoría

En la empresa J&A INMOBILIARIA se realizó la práctica empresarial por parte del estudiante Jader Ordoñez Quiñones, para lo cual se estableció los siguientes objetivos: en primer lugar, organizar la política de contraseñas de la empresa, porque J&A INMOBILIARIA a pesar de ser una empresa pequeña, se preocupa por la

seguridad de la misma, por ello, organiza todos los usuarios y contraseñas en sobres, para garantizar que cuando uno de sus trabajadores decida no seguir trabajando, se pueda cambiar las credenciales de esa persona y así garantizar la seguridad en el sistema. Otro de los objetivos consistió en mejorar el servicio de correo electrónico corporativo, debido a que la empresa paga un servicio de correo corporativo de 2 GB en *Colombia Hosting*, y por el crecimiento permanente de la empresa, se hizo insuficiente, ocasionando por ejemplo, que el servidor de correo se bloqueara, evitando enviar o recibir correos electrónicos. Finalmente, para culminar la práctica empresarial, se planteó como tercer objetivo, montar un servidor proxy y de almacenamiento, a razón de que la empresa estaba llevando algunos procesos de forma manual, es decir, estaba guardando la información de los inmuebles en carpetas físicas, lo cual es un riesgo y además un gasto innecesario de dinero.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se utilizaron aproximadamente 288 horas de trabajo al interior de la empresa, empezando el 06 de febrero y finalizando el 26 de mayo del año 2017. Para alcanzar el primer objetivo fue necesario conocer y revisar qué tipos de sistemas de información se estaban manejando en la empresa, fijando la necesidad de crear un formato para cada uno de los sistemas identificados, que permita llevar un control y evitar que cuando una persona deje de trabajar para la empresa, la información administrada por dicha persona no se vea comprometida. Lo anterior, se consigue por medio del cambio inmediato de las contraseñas de los sistemas que esa persona manejaba hasta ese momento.

	
Registro de claves	
Sistema:	Windows
Nombre de equipo:	Recepción
Clave:	
Funcionario:	Asis. Atención al cliente
Usuario:	Xxx xxx
Comentario:	Contraseña de inicio de la maquina Windows

Figura 1. Formato de hoja interna para el registro de claves. Archivo personal.

Para alcanzar el segundo objetivo, se planteó instalar la herramienta de nombre *Thunderbird*, la cual permite administrar los correos desde la computadora, utilizando el espacio de la misma para almacenar de forma automática los documentos adjuntos a los correos electrónicos; de esta forma, se evitaba que el servidor en *Colombia hosting* se bloqueara por alcanzar el tamaño máximo de almacenamiento. Posteriormente, se instaló *Google Drive* para hacer copias de respaldo y prevenir que la información se pierda en caso de que algo inesperado pase, por ejemplo, un daño físico en el almacenamiento de una de las computadoras en la empresa. Adicional a esto, se realizó un manual que explica todo lo relacionado con la instalación de

la herramienta *Thunderbird* y *Google Drive*. También se explica cómo restaurar la información en caso de que la computadora sufra algún tipo de falla.

Para desarrollar el tercer objetivo, se elaboró un plan para la implementación de un servidor que permitiera escanear toda la información guardada en carpetas físicas y evitar que la información se pierda por un mal uso de los empleados. Con este sistema, cada empleado podrá ver la información desde su computadora cada vez que lo requiera sin tener que ir al cuarto de archivos.

Finalizada la práctica empresarial, se puede concluir que el aporte realizado desde el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana, ha sido satisfactorio, porque la empresa empieza a ahorrar dinero y tiempo en sus procesos, utilizando menos papel y optimizando la forma como consigue la información.

En cuanto a la instalación de la herramienta *Thunderbird*, se puede decir que se tuvo una respuesta satisfactoria ante la necesidad de evitar que el servicio de correo siguiera fallando; cabe resaltar que, al inicio fue difícil el manejo por parte de los empleados, tema que mejoró con una serie de capacitaciones y mediante el acompañamiento continuo.

Por último, la empresa ha ido asimilando la importancia que tiene la seguridad informática, la importancia de seguir las políticas de seguridad y las medidas que se deben tener en cuenta para el bienestar de la empresa, de sus clientes y el de sus empleados.

Como recomendación para la empresa, se sugiere tener siempre activada la conexión a *Google Drive* para que las copias de respaldo de los correos electrónicos, permanezcan siempre actualizadas, y en caso de que llegase a pasar un imprevisto, no se pierda la información y afecte la disponibilidad del servicio. También, se debe tener en cuenta que siempre que se tenga un empleado nuevo, se le debe hacer conocer las políticas de seguridad implementadas. Para finalizar, se recomienda mejorar un poco las condiciones del cuarto de datos, porque es muy pequeño y se tiene poca ventilación, o en su defecto, estarlo monitoreando porque del funcionamiento del servidor dependerá el trabajo de muchos empleados. Además, se debería hacer copias de respaldo del servidor en otro lugar, por si el espacio actual llegase a presentar fallas que le impidan su funcionamiento.

Referencias

- J&ainmobiliaria. (s.p.). *Descripción del sector empresarial ¿Quiénes somos?* Pasto. Recuperado de http://www.jyainmobiliaria.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=106
- Thunderbird. (s.p.). *Descripción del sector del software. Diseñado para hacer el correo más fácil.* Recuperado de <https://addons.mozilla.org/es/thunderbird/>
- Google. (s.p.). *Descripción del sector del software. Copias de respaldo en la nube, Google Drive.* Recuperado de https://www.google.com/intl/es_ALL/drive/

Validación de una propuesta de trabajo adaptativa basada en SCRUM

para las empresas de la Industria de Software en Pasto mediante la construcción de casos de estudio

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Giovanni Albeiro Hernández Pantoja

Álvaro Alexander Martínez Navarro

Herman Jair Gómez Pantoja

Investigadores grupo GISMAR

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana

Jhon Mac Billy Martínez Narváez

Estudiante del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana

La Industria de software en Colombia, se ha caracterizado por ser de alto crecimiento, lo cual ha permitido acumular experiencia, conocimiento y capacidades para la producción y prestación de servicios informáticos en diferentes sectores (Colciencias, 2011). Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, esta industria ha crecido en los últimos 5 años en un 230%. Además, cuenta con una infraestructura instalada capaz de soportar operaciones de talla mundial (Proexport Colombia, 2012).

Para Heshusius Rodríguez (2009), esta industria está dominada por microempresas y pequeñas empresas, que se dedican de manera concreta, al desarrollo de software a la medida, para ello, es de vital importancia tener una metodología de desarrollo ya definida, con el fin de proporcionar productos de calidad; por lo tanto, la mayor demanda potencial en Colombia, se encuentra en las ciudades con mayor población, por lo que la presencia de grandes, medianas y pequeñas empresas de la industria de software, se encuentra en Bogotá con un 62%, Medellín con un 16%, Cali con un 9%, Bucaramanga con un 5% y Barranquilla con un 4%.

Actualmente, como síntomas en las empresas de la Industria de Software, en cuanto a su operación o funcionamiento, han avanzado en los diferentes factores que intervienen en la construcción del software; aspecto relevante para determinar el éxito o fracaso de los proyectos. Según el Standish Group, en el informe que presenta en el caos manifiesto, para el año 2012 del total de proyectos de construcción de software evaluados para identificar su porcentaje de éxito, el 39% finalizan con éxito, un 43% son catalogados como cuestionables, ya que tuvieron desfases en el tiempo, presupuesto, en las características y funcionamiento del software, o en alguna combinación de las anteriores; y un 18% fracasaron. Como se puede apreciar en la Tabla 1, se ha venido presentando un aumento en la tasa de éxito de los proyectos, debido a los trabajos de intervención realizados en las prácticas para la gestión de proyectos, las metodologías y herramientas. El panorama para el país y la región, está en relación con los datos del caos manifiesto y pueden ser más desalentadores.

Tabla 1. Estado de finalización de proyectos de construcción de software 2004 al 2012

Estado de finalización del proyecto	Año				
	2004	2006	2008	2010	2012
Satisfactoriamente	29%	35%	32%	37%	39%
Falló	18%	19%	24%	21%	18%
Cuestionable	53%	46%	44%	42%	43%

Fuente: The Standish Group (2013).

En este orden de ideas, se planteó como objetivo general el validar la propuesta de trabajo adaptativa basada en Scrum para las empresas de la Industria de Software en Pasto, mediante la construcción de casos de estudio para el nivel 6 en la materia

de Algoritmos y Programación Orientada por Objetos III; trabajada bajo los objetivos específicos: 1) establecer el nivel de aplicabilidad que tiene la propuesta establecida por Coral, a través de la validación por juicio de expertos. 2) Aplicar la

propuesta ajustada construyendo casos de estudio para el nivel 6 en la materia de Algoritmos y Programación Orientada por Objetos III. 3) Describir las ventajas y desventajas de la aplicación de la metodología a validar.

Población y muestra. La población que se tendrá en cuenta para realizar la validación de la propuesta son los ingenieros de sistemas con experiencia en la administración de proyectos de las empresas de la Industria de Software en Pasto y, la muestra

son todos los ingenieros que decidan participar y proporcionar información para el análisis de los elementos metodológicos de la propuesta metodológica y las personas que desarrollen los casos de estudio planteados para la materia de Algoritmos y Programación Orientada por Objetos III.

Proceso de investigación. En la Tabla 2, se categoriza el proceso para cada objetivo específico propuesto en el estudio, de tal manera que se logre recolectar la información y procesarla adecuadamente.

Tabla 2. Sistematización de Objetivos

Objetivo específico	Establecer el nivel de aplicabilidad que tiene la metodología propuesta a través de la validación por juicio de expertos.
Fuente	Ingenieros de Sistemas con experiencia en la administración de proyectos de las Empresas de la Industria de Software en Pasto.
Técnica de recolección	Encuesta.
Instrumento	Cuestionario.
técnica de procesamiento	Estadística Descriptiva.
Resultado	Documento con el nivel el nivel de aplicabilidad y ajustes realizados a la propuesta metodológica.
Objetivos específicos	Aplicar la propuesta de trabajo adaptativa basada en Scrum construyendo casos de estudio para el nivel 6 en la materia de Algoritmos y Programación Orientada por Objetos III.
Fuente	Equipo de trabajo para desarrollar los casos de estudio.
Técnica de recolección	Encuesta.
Instrumento	Cuestionario.
técnica de procesamiento	Estadística Descriptiva.
Resultado	Desarrollo y aplicación de casos de estudio para la materia de programación.
Objetivos específicos	Describir las ventajas y desventajas en el uso de los elementos metodológicos de la propuesta. Síntesis de los resultados de la validación con expertos de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Fuente	Síntesis de los resultados de la aplicación de la propuesta adaptativa basada en Scrum en los casos de estudio.
Técnica de recolección	Revisión documental.
Instrumento	Documento de la validación de la propuesta basada en SCRUM.
técnica de procesamiento	Análisis documental.
Resultado	Documento donde se describe las ventajas y desventajas en el uso de los elementos metodológicos de la propuesta.

Tabla 3. Variables del Estudio

Variable	Elemento metodológico.
Descripción	Factor que hace parte de la metodología adaptativa basada en Scrum para la construcción de software.
Objetivo específico relacionado	1
Categoría: etapa	
Indicador	Valor que le agrega la etapa o fase a la metodología utilizada en la empresa.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuál es el valor que le agrega a la labor que usted realiza, las etapas planteadas por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Categoría: actividad

Indicador	Valor que le agrega la actividad de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles es el valor que le agrega a la labor que usted realiza las actividades planteadas por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Categoría: Rol

Indicador	Valor que le agrega rol de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.

Categoría: artefacto

Indicador	Valor que le agrega entregable que sirve como documentación de la propuesta adaptativa basada en Scrum
Naturaleza	Cualitativa
Técnica de recolección	Encuesta
Técnica de análisis	Estadística descriptiva
Preguntas orientadoras	¿Cuáles es el valor que le agrega a la labor que Usted realiza los artefactos planteadas por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Categoría: lineamiento

Indicador	Valor que le agrega el principio que posibilita la toma de decisiones de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles es el valor que le agrega a la labor que Usted realiza los lineamientos definidos por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Variable	Elemento metodológico.
Descripción	Factor que hace parte de la metodología adaptativa basada en Scrum para la construcción de software.
Objetivo específico	2

Categoría: etapa

Indicador	Valor que le agrega las etapas o fases de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuál es el valor que le agrega a la construcción de los casos de estudio, las etapas planteadas por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Categoría: actividad

Indicador	Valor que le agrega la actividad de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles es el valor que le agrega a la construcción de los casos de estudio las actividades planteadas por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Categoría: rol

Indicador	Valor que le agrega el rol de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles es el valor que le agrega a la construcción de los casos de estudio los roles planteadas por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Categoría: artefacto

Indicador	Valor que le agrega el entregable que sirve como documentación de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles es el valor que le agrega a la construcción de los casos de estudio los artefactos planteadas por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Categoría: lineamiento

Indicador	Valor que le agrega el principio que posibilita la toma de decisiones de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Encuesta.
Técnica de análisis	Estadística descriptiva.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles es el valor que le agrega a la construcción de los casos de estudio los lineamientos definidos por la propuesta adaptativa basada en Scrum?

Variable	Elemento metodológico.
Descripción	Factor que hace parte de la metodología adaptativa basada en Scrum para la construcción de software.
Objetivo específico	3

Categoría: etapa

Indicador	Valor que le agrega las Etapas o fases de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Revisión documental.
Técnica de análisis	Análisis documental.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tienen las etapas de la propuesta adaptativa basada en Scrum después de ser validada y aplicada?

Categoría: actividad

Indicador	Valor que le agrega la actividad de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Revisión documental.
Técnica de análisis	Análisis documental.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tienen las actividades de la propuesta adaptativa basada en Scrum después de ser validada y aplicada?

Categoría: rol

Indicador	Valor que le agrega el rol de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Revisión documental.
Técnica de análisis	Análisis documental.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tienen los roles de la propuesta adaptativa basada en Scrum después de ser validada y aplicada?

Categoría: artefacto

Indicador	Valor que le agrega el entregable que sirve como documentación de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Revisión documental.
Técnica de análisis	Análisis documental.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tienen los artefactos de la propuesta adaptativa basada en Scrum después de ser validada y aplicada?

Categoría: lineamiento

Indicador	Valor que le agrega el principio que posibilita la toma de decisiones de la propuesta adaptativa basada en Scrum.
Naturaleza	Cualitativa.
Técnica de recolección	Revisión documental.

Técnica de análisis	Análisis documental.
Preguntas orientadoras	¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tienen los lineamientos de la propuesta adaptativa basada en Scrum después de ser validada y aplicada?

Resultados

Validación de la propuesta basada en Scrum por juicio de expertos

En la Tabla 4, se puede observar que el mayor porcentaje (66.7%) corresponde a la percepción de los directores de proyecto sobre incluir nuevos elementos a la propuesta, que según su criterio deben estar presentes. Este aspecto es importante, porque si se desea que la propuesta sea acogida por las empresas, deberá tener en cuenta la experiencia y opinión de quienes harían uso de ella. Además, se plantea que se debe mejorar algunos aspectos relacionados con los elementos metodológicos en un 29.1%, información que es importante para mejorar y consolidar la propuesta de trabajo.

Tabla 4. *Distribución de frecuencias por variable*

Categoría	FO - Frecuencia Observada	Frecuencia Observada (%)	FA - Frecuencia Acumulada
Mejora	7	29,1	7
Inclusión	16	66,7	23
Omisión	1	4,2	24
Total	24	100	

La percepción de los expertos, es decir, los directores de proyecto de las fábricas de software en Pasto, permite identificar que el mayor porcentaje corresponde a la categoría de inclusión equivalente al 66,7% (ver Tabla 4). Los aspectos más recurrentes planteados por los expertos corresponden a la forma de trabajo en donde se fomente el teletrabajo a través de estrategias, lineamientos y herramientas que lo evidencien y desarrollen. Otros de los aspectos a incluir se describen en subcategorías, sensibilización del equipo y a la socialización del conocimiento, donde el propósito principal es capacitar, socializar y compartir conocimiento entre los integrantes del equipo.

Según los expertos es importante destacar que los aspectos a mejorar se encuentran enfocados hacia la sensibilización en el trabajo en grupo, empoderamiento y motivación personal, ingeniería de software y el fortalecimiento de aspectos comunicativos en el entorno grupal e innovación en cuanto a la cohesión grupal y optimización del rendimiento de cada uno de los miembros.

En cuanto a los aspectos por omitir dentro de la propuesta, es relevante tener en cuenta que aquellas actividades y contenidos destinados a la enseñanza primaria de la propuesta metodológica basada en Scrum, no sean sobrecargadas con el uso o aprendizaje paralelo de ninguna herramienta que permita perder el enfoque de tipo educativo, con el fin de adaptar y apropiar la propuesta de manera rápida, reduciendo tiempo y costos.

Aplicación de la propuesta de trabajo adaptativa basada en Scrum en casos de estudio para el nivel 6 en la materia de Algoritmos y Programación Orientada por Objetos III

Según la Figura 1, la propuesta metodológica basada en Scrum tiene una tendencia hacia el lado derecho, donde su principal columna se eleva en el valor alto, lo cual significa que a nivel general, la propuesta fue de gran valor en los equipos de trabajo, y por ende, cada elemento se destacó por su utilidad en la construcción de casos de estudio. Cabe destacar que ninguno de los equipos no consideró los elementos con un valor muy bajo, lo que permite confirmar que los elementos no son inútiles debido a su valor, por el contrario, cada elemento encuestado registró significativos valores, así por ejemplo, los roles presentes en la propuesta basada en Scrum son considerados como el elemento de mayor valor según los equipos, debido a que se registra entre los valores alto y muy alto con un total de 62.5%, seguido con un 50% las actividades, etapas y artefactos; y por último, los lineamientos con 37.5% en los mismos valores. En concordancia con lo anterior, los aspectos más destacados de los elementos favorecen el apoyo mutuo del equipo, el liderazgo, la buena organización de cada etapa frente a sus actividades, equipo responsable y multitarea. Respecto a la segunda columna más alta, se destaca por diferentes aspectos: a) Debido a que los estudiantes de tercer semestre aún están por aprender las competencias relacionadas a proceso, calidad e Ingeniería de Software, no fue posible la recopilación de métricas dentro de los lineamientos planteados según Hernández et al. (2015). b) En cuanto a artefactos, se revela que para los estudiantes fue un arduo trabajo resolverlos debido a diferentes circunstancias como la falta de experiencia en metodologías ágiles, falta de atención en clase, complejidad estructural y falta de documentación; por otro lado, el 37.5% registrado para las actividades y etapas, señala que para los equipos, los mencionados elementos no aportan ni desmejoran el valor en su proceso.

Del lado izquierdo de la Figura 1 se encuentra únicamente el valor: bajo, que no se elevó ni a la mitad de su valor opuesto, lo cual permite inferir que la propuesta basada en Scrum mayormente tiene beneficios y aporta en cuanto a la gestión del proceso, también el valor: bajo demuestra que la propuesta aún necesita ajustes que mejoren aspectos como: simplicidad de la estructura de los artefactos que favorezcan su usabilidad, fortalecimiento e inclusión de actividades para el proceso de aprendizaje de la propuesta y, el establecimiento de un proceso de enseñanza, el cual tenga en cuenta el público hacia quién va dirigido y la capacitación a emplear según sus conocimientos o experiencia en metodologías ágiles. En este orden de ideas, también se recomienda fundamentar el proceso de enseñanza con aspectos pedagógicos que mejoren tanto la comprensión de la propuesta basada en Scrum como el tiempo de aprendizaje de la misma. Finalmente, el uso de las diferentes funcionalidades de la herramienta Kunagi confirmó simplicidad y florecimiento de la propuesta basada en Scrum, de forma que, descubrió diferentes datos como realidad del proyecto en tiempo y estados de cada actividad; adicionalmente, permitió soporte para formar una Wiki y blog en pro de la mejora del conocimiento del equipo,

aunque con ligeras confusiones con respecto al idioma de la herramienta, por lo que fue fácil entender que es fundamental realizar una adecuada selección de la herramienta.

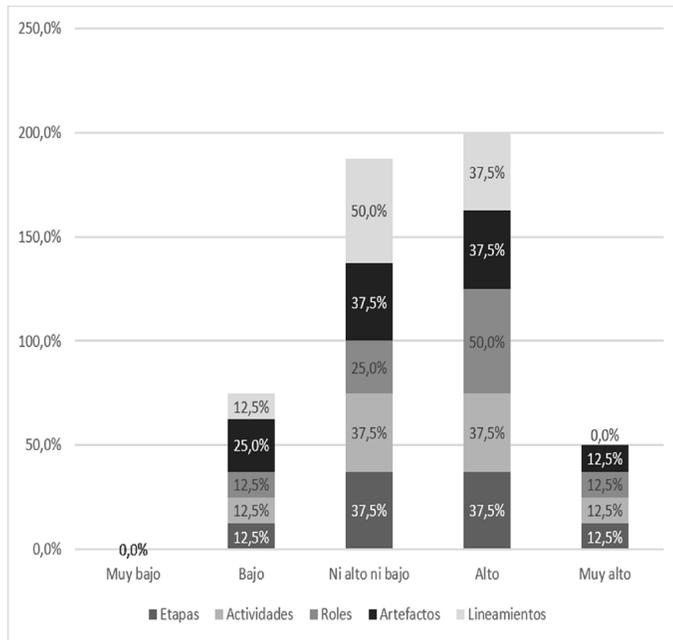


Figura 1. Resumen del valor acumulado por cada elemento en la construcción de casos de estudio.

Es importante destacar que los estudiantes mostraron alto interés en el desarrollo de los casos de estudio, por lo tanto, lograron cumplir con todas las actividades que se planearon durante la aplicación de la propuesta con el uso adicional de tiempo después del planificado, por motivos externos a la aplicación de la propuesta, algunos de ellos se tenían contemplados como factores de riesgo y otros no, como por ejemplo, la carga de actividades y evaluaciones de otras asignaturas de ámbito escolar.

Conclusiones

El proceso de la validación de la propuesta fue el resultado de comprender que la metodología basada en Scrum necesita perfeccionarse por medio de aportes de expertos en dirección de proyectos, así pues, si se pretende que la propuesta sea acogida por las fábricas de software en Pasto, debe ser ajustada según sus recomendaciones; según los expertos, existen aspectos presentes en la propuesta que deben ser mejorados (29.1%) y omitidos (4.2%), entre los que se destacan: el fortalecimiento de aspectos comunicativos, cohesión grupal e Ingeniería de Software, empoderamiento y motivación personal, la optimización del rendimiento de los miembros del equipo y la remoción de contenido que sobrecargue la enseñanza de la propuesta metodológica basada en Scrum.

La percepción de los expertos permitió identificar que existen diferentes aspectos que no se habían tenido en cuenta como la forma de trabajo, lineamientos y herramientas que demuestran la labor del equipo, como también factores relacionados con la sensibilización del equipo y el aporte común del conocimiento y desarrollo de habilidades. Al finalizar el proceso de validación, las recomendaciones de los expertos arrojaron el mayor valor para

los aspectos se deben incluir (66.7%) en la propuesta basada en Scrum, y por lo tanto, son un claro indicio de que la propuesta aún necesita ajustes y no está acorde a las necesidades laborales de la industria de software en Pasto.

El resultado de la aplicación demuestra que es importante que la propuesta basada en Scrum sea destinada a equipos, que ya posean competencias en cuanto a proceso, calidad e Ingeniería de Software, para lograr su mejor aprovechamiento. Durante el desarrollo de la investigación quedó un desconcierto, debido a la falta de establecimiento de métricas que pudieron mejorar los resultados presentados y el posterior análisis de las mismas. Por otro lado, otro desacierto ocurrió cuando no se tuvo en cuenta la capacitación con pedagogía en su totalidad, que claramente podría mejorar la comprensión de la propuesta, reducir tiempo, costo y esfuerzo invertido en ello.

Referencias

- Brekkan, E. y Mathisen E. (2010). Introducing Scrum in Companies in Norway: A Case Study. *Proceedings of Informing Science & IT Education Conference (InSITE)*. Recuperado de <http://proceedings.informingscience.org/InSITE2010/InSITE10p331-351Brekkan794.pdf>
- Canós, J., Letelier, P. y Panadés, M. (s.f.). *Metodologías Ágiles en el Desarrollo de Software*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Carballar, M. (s.f.). Ingeniería de Software. Recuperado de http://www.eduinnova.es/dic09/Ingenieria_Software.pdf.
- Colla, P. (2012). Marco para evaluar el valor en metodología SCRUM. *13th Argentine Symposium on Software Engineering*. La Plata, Argentina.
- COLCIENCIAS. (2011). *Generación de estrategias para el desarrollo tecnológica del sector software y servicios de ti mediante la aplicación de vigilancia*. Bogotá D.C.: Colciencias.
- Martínez, N., Ramón, H. y Bertone, R. (2012). Aplicabilidad de Competisoft a partir de un método ágil como Scrum. *XVIII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación*, Buenos Aires, Argentina.
- Software Guru. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/242285147_Scrum_Un_Paradigma_de_Administracion_de_Proyectos_que_Cumple_lo_que_Promete
- Soto, O. y Alférez, G. (2009). Scrum, ¿un paradigma de administración de proyectos que cumple lo que promete?
- The Standish Group. (2013). *Chaos Manifesto 2013: Think Big, Act Small*. Recuperado de <http://versionone.com/assets/img/files/CHAOSManifesto2013.pdf>.
- Vlaanderen, K., Jansen, S., Brinkkemper, S. y Erik J. (2011). The agile requirements refinery: Applying SCRUM principles to software product management. *Information and Software Technology*, 53, 58-70.

Percepciones y participación del género femenino en la carrera de Ingeniería de Sistemas en Nariño

Robinson Andrés Jiménez Toledo
Álvaro Alexander Martínez Navarro
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja
 Investigadores Grupo GISMAR
 Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
 Universidad Mariana

Leydi Isabel Fernández Ladino
Daira Johana Huertas Romo
Paula Andrea Muñoz Bucheli
 Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas
 Universidad Mariana

La problemática se plantea al analizar la vinculación, permanencia y egreso del género femenino en carreras con núcleo de conocimiento en Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines (ver Figura 1 y 2), donde se detalla claramente por ejemplo, la baja participación en matrículas de este género, con una tendencia hacia la baja, síntoma que genera inquietud al indagar las causas de esta situación.

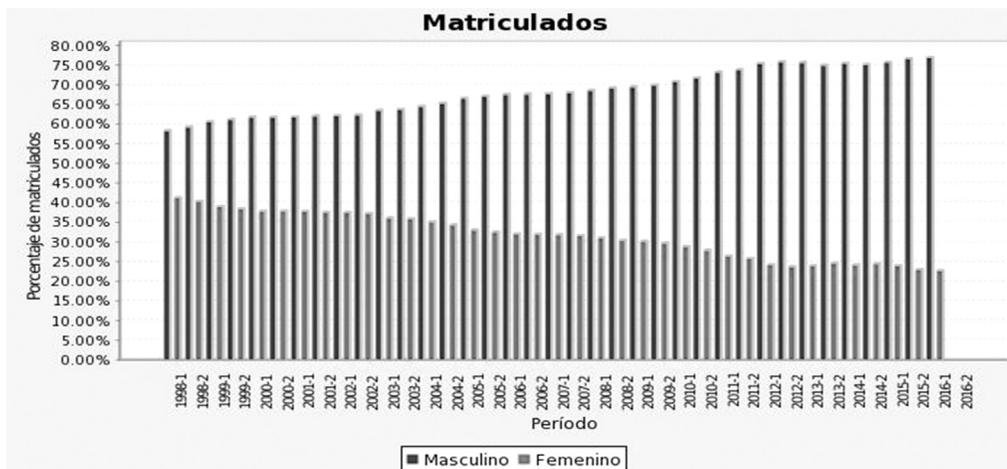


Figura 1. Gráfica núcleo básico de conocimiento en Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines.
 Fuente: SPADIES.

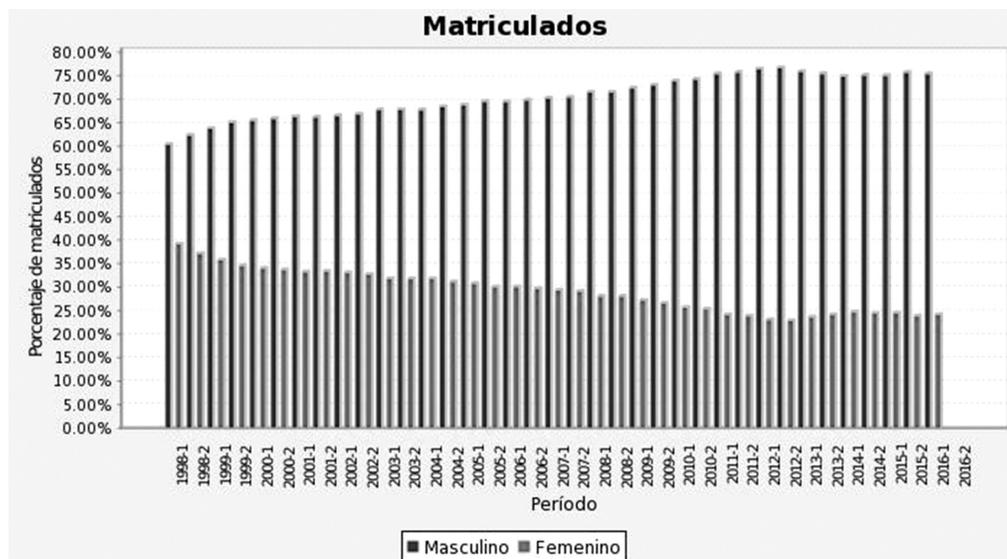


Figura 2. Programa académico ingeniería de sistemas.
 Fuente: SPADIES.

A pesar de que las mujeres han logrado abrirse campo y ser mayoría en múltiples ámbitos laborales considerados territorio masculino, todavía hay una carrera que no ha logrado formar parte de este cambio, es el caso de la Ingeniería de Sistemas. Para el contexto regional se presenta una carencia de estudios actualizados que permitan indagar sobre las percepciones del mismo género femenino (actuales estudiantes que cursan la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas, estudiantes de grado once de instituciones de educación municipales con modalidad de sistemas y, egresadas del programa de Ingeniería de Sistemas) sobre los estudios de formación profesional en Ingeniería de Sistemas en el departamento de Nariño.

Existen factores que inciden sobre esta participación, como por ejemplo, la desigualdad de género, reflejado en la inferioridad que ellas perciben al momento de medir sus capacidades frente al hombre, es tanto así que, en un estudio internacional realizado en el año 2013 por la universidad UNILACIT a estudiantes egresados y actuales, se determinó dicha afirmación dado que el 45% de las mujeres encuestadas determinan que la ingeniería es una carrera para hombres (Hernández, 2013).

La falta de hábitos de estudios es otra de las causas significativas que aqueja a ambos géneros, en donde las dificultades de gran relevancia y que obstaculizan el estudio de la carrera de ingeniería es la falta de hábitos de estudio, como la falta de planeación en el tiempo de dedicación, al igual que, el ritmo de estudio ágil, que inciden en el amplio conocimiento de los temas a instruirse, estos factores repercuten en el fracaso de los primeros años de la carrera (Romero, Rico, Aldeanueva y Liébana, 2010).

La desigualdad del sistema educativo es un posible factor incidente en la participación del género femenino en dicha carrera, debido a que hay municipios apartados que no cuentan con campos educativos de formación profesional, a esto se le suma, la falta de acceso a la tecnología. Dichos factores repercuten en la decisión de la mujer para optar por una carrera diferente a ingeniería (Orellana, 2014). Finalmente, los embarazos no planeados, son otros factores que inciden en la continuación de los estudios, muchas de las estudiantes que inician sus estudios profesionales en esta carrera son adolescentes entre los 16 y 19 años, que al iniciar su vida sexual y ya sea por desconocimiento de métodos anticonceptivos o poca información sobre el tema, quedan

embarazadas en corto tiempo y esto impide la culminación de sus estudios profesionales; al igual que, el aumento del estrés y mayor frecuencia de trastornos (Hernández, 2013).

Cómo diagnóstico inicial, se encuentra la inexistencia de estudios regionales que permitan indagar sobre las percepciones del género femenino en relación con el inicio, continuación y finalización de estudios de la carrera profesional en mención; de continuar con esta dinámica relacionada con la carencia de fuentes confiables de información sobre las percepciones de género femenino, se seguirá especulando sobre el pensar y el sentir de las mujeres sobre esta carrera en el departamento de Nariño, así mismo las universidades no tendrían una fuente para crear planes de acción que estimulen la participación de la mujer en el inicio y continuación en dicha carrera, al igual que, las estudiantes existentes en el programa para evitar su deserción.

Elementos de identificación

Con el ánimo de explorar esta problemática, se plantea como objetivo general el analizar las percepciones, factores y participación del género femenino relacionadas con el inicio y continuación de los estudios de formación profesional en Ingeniería de Sistemas, en las universidades de las ciudades de Pasto, Ipiales, Túquerres y Tumaco del departamento de Nariño; como referente teórico de reflexión en la construcción de estrategias que motiven su participación en profesiones relacionadas con TI; mediante los objetivos específicos de describir la participación del género femenino en la carrera de Ingeniería de Sistemas en las ciudades de: Pasto, Ipiales, Túquerres y Tumaco; determinar los factores que influyen en la participación del género femenino en la carrera de Ingeniería de Sistemas, y finalmente, el identificar las percepciones del género femenino relacionadas con el estudio de la carrera de Ingeniería de Sistemas en el departamento de Nariño.

Para tal fin, el universo de la población para este proyecto de grado, selecciona convenientemente a las mujeres que estudian la carrera de ingenierías de las universidades del departamento de Nariño para el año 2017.

Proceso de investigación

En la Tabla 1 y 2 se indican los elementos metodológicos necesarios para el desarrollo del proceso investigativo.

Tabla 1. Proceso de investigación

Objetivos específicos	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Técnica de Procesamiento	Resultado
Objetivo 1	Programas de ingeniería de sistemas de las universidades	Revisión documental	Ficha de revisión documental	Análisis documental Estadísticas descriptivas	Documento síntesis y caracterización sobre la participación del género femenino en las carreras de Ingeniería de Sistemas en el departamento de Nariño
Objetivo 2	Antecedentes de investigación relacionados con los factores que influyen en la participación ver anexo A	Revisión documentales	Ficha de revisión documental	Análisis documental	Documento síntesis con la identificación de los factores que influyen en la participación

Objetivo 3	Estudiantes mujeres de los programas de Ingeniería del departamento de Nariño	Encuesta	Formato de encuesta	Estadística descriptiva	Documento síntesis sobre las percepciones del género femenino en relación con el estudio de ingeniería de sistemas
------------	---	----------	---------------------	-------------------------	--

Tabla 2. Variables

Variable	Descripción	Tipo	Objetivo específico	Indicador	Naturaleza	Fuente
Participación del género femenino	Determinación de la participación del género femenino	I	Objetivo 1	Número de mujeres matriculadas en cada una de las universidades Número mujeres graduadas en la carrera de Ingeniería de Sistemas	Cuantitativa	Programa de Ingeniería de Sistemas de las universidades del departamento de Nariño
Factores que influyen en la participación	Identificación de factores que influyen en la participación	I	Objetivo 2	Factores identificados	Cualitativo	Antecedentes de investigación relacionados con el estudio de la carrera de Ingeniería de Sistemas en el departamento de Nariño
Percepciones del género femenino	Análisis de las percepciones del género femenino	D	Objetivo 3	Percepciones de género femenino identificadas	Cualitativo	Estudiantes mujeres del programa de Ingeniería de Sistemas del departamento de Nariño

Dependiente D, Independiente I.

Resultados parciales

Participación del género femenino en universidades del departamento de Nariño

Las Figura 1, 2 y 3 relacionan el estado de matrículas de género femenino para el periodo académico 2017-1 por semestre; tomados de los datos suministrados por los directores de programa, para las sedes ubicadas en la ciudad de Pasto (Nariño, Colombia).

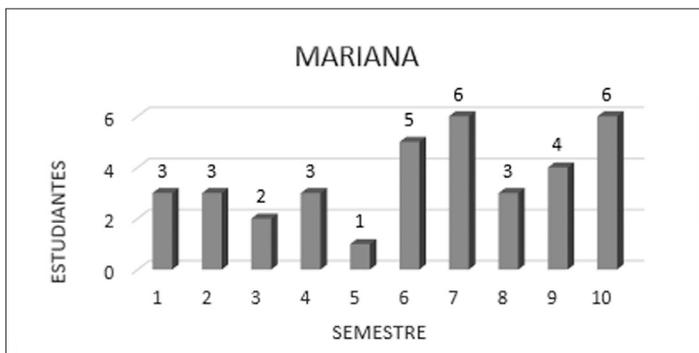


Figura 3. Matrículas de género femenino por semestre periodo 2017-1.

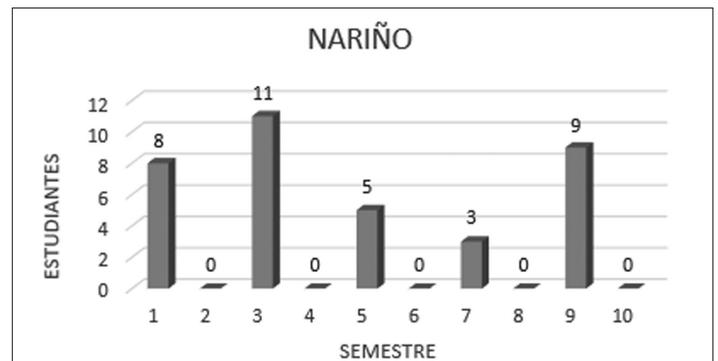


Figura 4. Matrículas de género femenino por semestre periodo 2017-1.

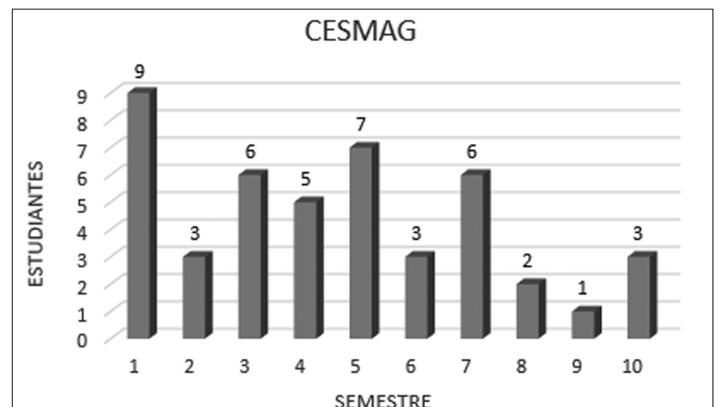


Figura 5. Matrículas de género femenino por semestre periodo 2017-1.

La Figura 6 indica la relación de matriculadas para las tres universidades analizadas para el periodo 2017-1 sedes Pasto.

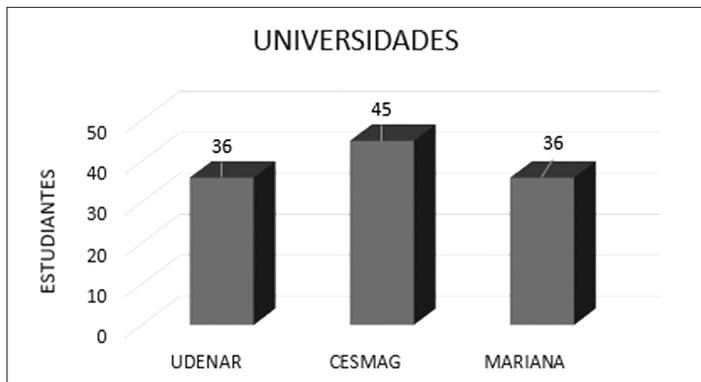


Figura 6. Matriculadas programa Ingeniería de Sistemas por universidad.

Los datos han seguido tendencias similares para años anteriores, esta información se ha extraído de los sistemas de información nacionales suministrados por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) de la república de Colombia. En este sentido, se tiene que para el año 2015, específicamente para los dos periodos, la cantidad de matrículas de género femenino se indica en las figuras 5, 6 y 7, según fuente: matriculados en educación superior - Colombia 2015, fecha de corte de la información: mayo 16 de 2016. Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES).

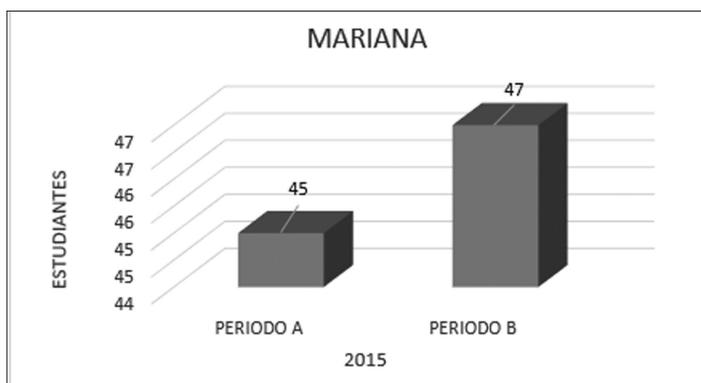


Figura 7. Matriculadas programa ingeniería reporte SNIES.

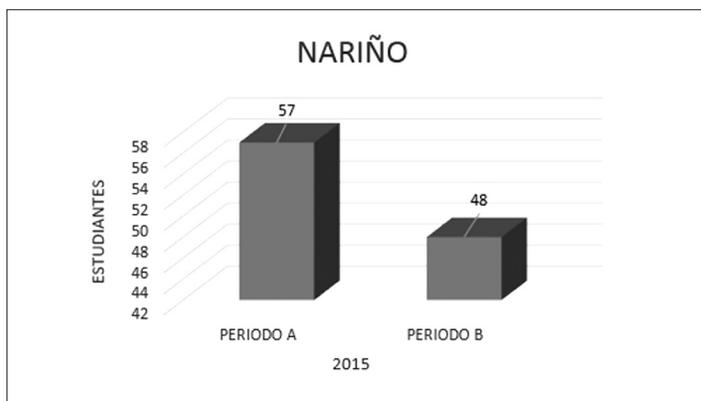


Figura 8. Matriculadas programa ingeniería reporte SNIES.

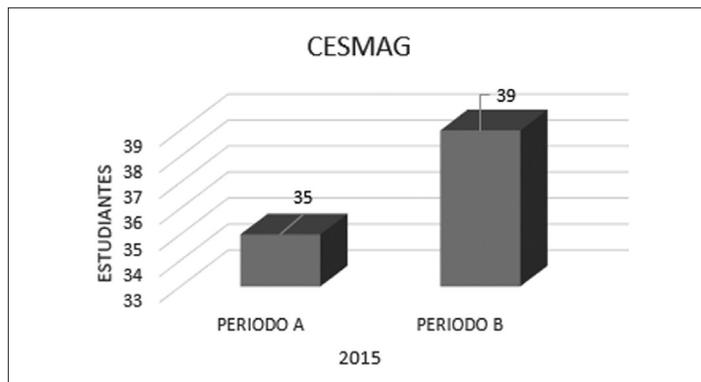


Figura 9. Matriculadas programa ingeniería reporte SNIES.

La Figura 10 relaciona la cantidad de matriculadas para 2015 por periodo académico, de las tres universidades analizadas.

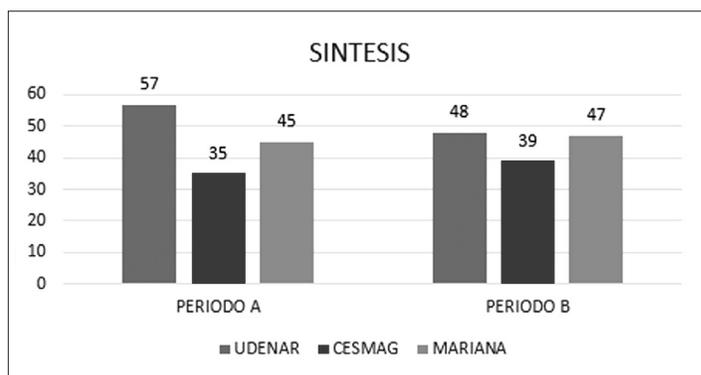


Figura 10. Matriculadas programa ingeniería por universidad y periodo, reporte SNIES.

Referencias

- Hernández, J. (2013). Factores limitantes en la escogencia de Ingeniería Informática como carrera profesional para mujeres estudiantes y egresadas de ULACIT. Recuperado de http://www.ulacit.ac.cr/files/careers/128_factoreslimitantesenlaescogenciadeingenierainformticacomocarreraprofesionalparamujeresestudiantesyegresadasdeulacit.pdf
- Orellana, U. (2014). Tendencia de los nuevos roles que asumirán las mujeres en la Tecnología de la información. Recuperado de <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/045916.pdf>
- Romero, A., Rico, V., Aldeanueva, C. y Liébana, N. (2010). Mujeres e Ingeniería: caso de estudio en la ETSII-UPM. *XIV Congreso de Ingeniería de Organización: Donostia-San Sebastián*. 8-10 de Septiembre de 2010 (pp. 335-344).
- Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES). (2016). Módulo estadísticas. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-212400_recurso_15.zip.

Prácticas de seguridad en las empresas de la Industria de Software en Pasto

Giovanni Albeiro Hernández Pantoja

Álvaro Alexander Martínez Navarro

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Investigadores grupo GISMAR

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana

Rodrigo Bastidas Martínez

Daniel Solarte Palacios

Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana



Figura 1. Kava - Internet. (2016).

En la actualidad, el desarrollo de la tecnología y su uso como parte esencial en las actividades diarias, ha provocado que en los últimos años, se dé un incremento en la demanda de software. Por esta razón, las empresas que están dentro del mercado de la construcción de software deben producirlo en el menor tiempo posible y, esto ha causado que su enfoque sea lograr que el software sea funcional, dejando de lado un atributo esencial como es la seguridad. Este atributo, hace algunos unos años no significaba tanto, porque el uso de software se limitaba a unos pocos. Actualmente, teniendo en cuenta que todo tipo de software está conectado a la red Internet y es una fuente de almacenamiento de información, se ha incrementado los ataques, dejando en muchos casos al descubierto las vulnerabilidades de seguridad. Considerando a la información como uno de los activos más valiosos que puede tener una organización o una persona, se hace necesario que las empresas implementen la seguridad como atributo de calidad en el ciclo de vida de desarrollo de un producto software.

Por lo anteriormente descrito, se ha iniciado con el desarrollo de un proyecto que tiene como fin evaluar las prácticas de seguridad en construcción de software de las empresas de la Industria de Software en San Juan de Pasto. Para alcanzar este propósito, en primer lugar, se realizó un análisis para determinar las prácticas de seguridad que se están utilizando a nivel de proyecto en las empresas. Posteriormente, se estableció el nivel de proximidad de las prácticas de seguridad en construcción de software con base en los lineamientos definidos por el Modelo de Madurez para Aseguramiento de Software (SAMM). Finalmente, se realizó la formulación de un programa de seguridad en construcción de software a partir de la información recolectada en los anteriores objetivos.

La seguridad es uno de los principales indicadores de calidad de un software y esta investigación cobra interés, ya que analizó aquellas prácticas que manejan hoy por hoy las empresas en Pasto para la construcción Software, evaluándolas según los lineamientos del modelo SAMM y formulando un modelo para determinar los riesgos y buenas prácticas de seguridad, que se ajusten a las necesidades de estas empresas en búsqueda de la calidad.

La formulación de un modelo basado en SAMM, es de gran utilidad para las empresas de la industria de software, debido a que no pide ningún requisito para que pueda ser implementado; por el contrario, se adapta a las necesidades que tiene cada empresa, posibilitando producir software a partir de las métricas y metodologías de seguridad definidas por SAMM, garantizando la seguridad y calidad; y generando confianza en los clientes. Finalmente, la innovación de este modelo radica en la construcción de una herramienta adaptable por cualquier empresa de software, que le permita garantizar la seguridad en

sus programas con el respaldo de una metodología muy sólida en este campo como lo es SAMM.

En el desarrollo de la investigación se identificó los riesgos de seguridad que existen en la construcción de software a nivel de proyecto, en las empresas de la Industria de Software en San Juan de Pasto. Para alcanzar este objetivo, se tuvo como fuente de información, las empresas de la Industria de Software en San Juan de Pasto. La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta. Para el análisis de la información, se utilizó como técnica la estadística descriptiva. La variable analizada fue práctica de seguridad, con los indicadores: gobierno, construcción, verificación e implementación.

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las 15 empresas de la Industria de Software en Pasto, gran parte se constituyeron en los últimos 7 años (46%), lo que demuestra que son relativamente nuevas. La mayoría de la población encuestada (54%) tiene más de 5 empleados, (en promedio se tiene 8 empleados por cada empresa), lo cual evidencia que las empresas generan 123 empleos directos en la Industria. A esto se agrega que toda la población, se dedica a la construcción de software, pero adicionalmente, 8 empresas (53%), se dedican a la distribución y comercialización de productos informáticos. De la población de estudio, todas coinciden en desarrollar software a la medida, adicionalmente, 3 empresas desarrollan software genérico (20%). Además, cabe destacar que en general, la población (93%), concuerda en que la forma principal de comercializar software es por medio de venta directa. Finalmente, se encontró que tan solo 2 empresas (13%), han vendido productos software por fuera del país, esto debido a que la mayoría se centra en el mercado regional y nacional.



Figura 2. Ingeniería Telemática. (2017). Datos más seguros. [Figura]. Recuperado de <http://ingenieriatelematica.com.co/it/>

En relación con el indicador gobierno, se encontró que la mayoría de las empresas (93%), sí han adoptado algún método o metodología de desarrollo de software dentro de sus actividades. Lo anterior favorece las posibilidades de encontrarse dentro de la población, con un programa de seguridad organizado, un alto nivel de adaptación a imprevistos, políticas acerca de estándares de seguridad internos y capacitaciones sobre buenas prácticas de seguridad, pero al contrastar los datos con los programas,

se encontró lo contrario, ya que, 9 empresas (60%), no tienen estructurado un programa de seguridad. Sin embargo, el mismo porcentaje afirma que está en capacidad de ajustarse a los imprevistos, esto para dar cumplimiento a los objetivos de seguridad. En este sentido, 6 empresas de la población aún no cuentan con estándares para respaldar la seguridad del software, pero un porcentaje pequeño (26% de las empresas), sí lo tiene implementado. Por otra parte, un gran número de empresas (60%), no considera relevante los procesos de capacitación del personal.

Los resultados observados en el indicador construcción, arrojaron que, de las 15 empresas encuestadas, todas tienen en cuenta la funcionalidad y las características del entorno que las rodean para desarrollar software. Igualmente, 12 empresas (80%), tienen la certeza de que el software presenta un comportamiento esperado en relación con la seguridad. A pesar de lo anterior, se encontró que en general, las empresas de la población (53%), no procuran realizar actividades detalladas en el análisis del software, por lo que a continuación, se encontró una división entre la población, ya que 7 empresas aseguraron que sí poseen planes de mitigación (46%), pero el mismo porcentaje respondió que no, básicamente argumentando que esto se deriva según los impactos que ha tenido cada empresa, debido a problemas de seguridad. Finalmente, se encontró que 8 de las empresas encuestadas (53%), sí han estructurado formas para identificar vulnerabilidades en sus productos software.

Al analizar los resultados hallados en el indicador verificación, se encontró que, frente a la detección de problemas de seguridad, solo una tercera parte de la muestra (33%), los detecta con una frecuencia alta, de igual manera, este mismo porcentaje considera que el aporte ofrecido por el equipo de desarrollo para encontrar vulnerabilidades en el software, está entre un nivel alto y muy alto. En cuanto a las vulnerabilidades encontradas en el código fuente, la mayoría (60%) considera que prácticamente no han tenido incidencia en los productos software. Lo anterior permite identificar, que la mayoría de empresas (60%), no lleva un registro o documentación de los problemas de seguridad más comunes encontrados en los proyectos.

Por último, se encuentra el indicador: implementación, donde se destacan entre los hallazgos principales, un total de 10 empresas de la población (66%), que sí tienen algún método para recopilar información sobre los problemas de seguridad identificados por el cliente. Debido a lo anterior, se puede establecer que la mayoría de empresas (53%), están de acuerdo con el alto nivel de aporte que realizan los reportes generados por los clientes dentro de sus organizaciones; por consiguiente, se concluye que en general, los clientes tienen una participación activa (en promedio 3 clientes por empresa), lo que muestra interés, en la identificación y solución de problemas de seguridad en el software.

Referencias

Kava - Internet. (2016). Consejos para usar Internet de forma segura. Recuperado de <http://www.kava.com.py/internet/5-consejos-para-usar-internet-de-forma-segura/>

Percepciones sobre la práctica empresarial del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana

Herman Jair Gómez Palacios
Álvaro Alexander Martínez Navarro
Robinson Andrés Jiménez Toledo
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja
Investigadores grupo GISMAR
Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Julián Ricardo Benavides López
Estudiante del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana



Figura 1. Práctica empresarial.

Fuente: Pixabay.

La formación profesional en las universidades responde a la demanda de las necesidades de la sociedad, por ello, las universidades llevan a cabo la tarea de formar personas profesionales con las competencias requeridas para un eficiente desarrollo profesional, tanto en lo cognitivo como en lo procedimental, actitudinal y valores éticos y morales.

La práctica empresarial le permite al estudiante de Ingeniería de Sistemas prepararse para su futuro laboral, afianzando sus

conocimientos para enfrentar situaciones reales que no se evidencian en el aula de clase, permitiéndole crear confianza para asumir un cargo, a través de la experiencia que poco a poco va adquiriendo, gracias al apoyo y oportunidad que le brinda una determinada empresa, siendo esto un beneficio mutuo.

Actualmente, las prácticas se rigen mediante el acuerdo aprobado por el Consejo Académico No. 119 de noviembre de 2010, donde se cambia el nombre de la asignatura denominada como: Práctica

Profesional a Práctica Empresarial (No. 35111072), registrada con 6 créditos académicos, una intensidad de 288 horas y de carácter obligatorio. Adicional a esto, mediante el Acuerdo No. 209 del 19 de agosto de 2015, se modificó el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Ingeniería, facilitando la gestión del proceso asociado a las prácticas empresariales del programa.

El programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana tiene una serie de 40 convenios relacionado con las prácticas empresariales, de los cuales 32 corresponden a empresas privadas y 8 a empresas del sector público. Lo anterior refleja un margen muy amplio de quienes más requieren los servicios de los estudiantes de último semestre, y que serían aquellas que están dispuestas a contribuir con el desarrollo y la formación de los mismos.

En relación con los lugares de práctica para los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana, en la Figura 1, se detalla la distribución de los practicantes de sistemas en los últimos 5 años, donde las empresas dedicadas al desarrollo de software equivalen al 12%, la industria a un 5%, el sector comercio es del 8%, para las empresas gubernamentales es del 17% y, el mayor porcentaje, correspondiente al 58%, está en las empresas de servicios. Es evidente que en nuestra región la industria de desarrollo de software manifiesta un atraso a pesar del crecimiento de los últimos años, y que el sector comercial necesita de una campaña pendenciera donde se dé a conocer las múltiples ventajas que le puede brindar un ingeniero de sistemas, por ejemplo, en el ámbito del comercio electrónico.



Figura 1. Sector de desempeño.

Frente al interrogante planteado: ¿Destaque algunos elementos positivos y negativos de los practicantes del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana?, en la entrevista realizada a varias empresas nariñenses, se observa que en todas las empresas los practicantes tienen elementos positivos, destacándose en su mayoría algunos como: puntualidad, disponibilidad, dedicación, buena formación académica, colaboración; de igual forma, hay elementos negativos como: falta de autogestión e innovación. Deduciendo que el programa de Ingeniería de Sistemas debe implementar estrategias encaminadas a eliminar estos elementos

negativos y, fortalecer los elementos positivos identificados en los estudiantes.

En conclusión, el grado de satisfacción de las empresas, lugares de práctica, es positivo, dado que el 100% manifiesta recomendar a los profesionales de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana; por lo tanto, se puede afirmar que el pensum académico que se está llevando a cabo es el adecuado para los estudiantes, y se refleja en una buena y efectiva práctica empresarial.

Participación activa de estudiantes y grupo GISMAR en la Red Colombiana de Programas de Ingeniería de Sistemas y Afines

Giovanni Albeiro Hernández Pantoja

Álvaro Alexander Martínez Navarro

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Investigadores grupo GISMAR

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas

Universidad Mariana



Fuente: pixabay.

La Red Colombiana de Programas de Ingeniería de Sistemas y Afines (REDIS), es una entidad académica que trabaja de manera colaborativa, y está conformada por programas de Ingeniería de Sistemas y afines, adscritos a Instituciones de Educación Superior (IES). Además, se encuentra distribuida por nodos regionales en Colombia. Fue creada en Bogotá en el año

2001 y desde entonces viene trabajando de manera coordinada en asuntos comunes de tipo académico y profesional, en relación con la profesión. Esta red ha logrado, en los dieciséis años de existencia, reunir a los directores de los programas de Ingeniería de Sistemas y afines del país, con el fin de trabajar de forma colaborativa y permanente en el fortalecimiento del programa profesional.



Figura 1. Logo REDIS.

Fuente: https://pbs.twimg.com/profile_images/796734459836059652/QhSt6C15.jpg

El programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana con el impulso del grupo de investigación en sistemas GISMAR, no ha sido ajeno a esta interesante sinergia y hace parte de REDIS hace 7 años como un integrante del Nodo Sur Occidente. Con el ánimo de compartir intereses en relación con una temática o problema, REDIS, de manera permanente, viene organizando eventos en Colombia. En este orden de ideas, el día 4 de mayo del año en curso, se desarrolló una jornada académica, organizada por Ingeniero Pablo Magé, director del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad del Cauca, dirigida a estudiantes de pregrado.



Figura 2. Asistentes a la jornada académica en la ciudad de Popayán.

En el evento, se realizaron dos cursos en modalidad teórico-práctica. El primero fue una capacitación sobre Scrum, realizada por el PhD. Cesar Pardo. Scrum es un conjunto de lineamientos que brinda grandes beneficios a los equipos de desarrollo en términos de tiempo y calidad. Esta forma de gestionar proyectos de construcción de software, se ha posicionado como un referente a nivel mundial y, en la actualidad, no solo se utiliza en la Industria del Software, también en empresas que necesitan y se preocupan por la calidad del producto y una respuesta rápida a las variaciones del mercado y los clientes. El segundo curso fue una introducción a los certificados y firmas digitales desarrollado por el MSc. Siler Amador. Este tipo de capacitación, posibilita a los futuros profesionales conocer formas o maneras de solicitar información, tramitar algún documento o gestionar un proceso sin necesidad de presentarse físicamente en una oficina.



Figura 3. Asistentes a la jornada académica en la ciudad de Popayán.

En esta oportunidad, el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Mariana, participó en la jornada académica con los estudiantes de noveno semestre: Juan Esteban Cabrera, Jhoann Carlosama, Daniel Erazo, Andrea Muñoz, Luis Paredes y Alejandro Santacruz (ver Figura 2 y 3).

Los estudiantes asistentes expresan con gran satisfacción lo enriquecedora que resultó la jornada académica, para ampliar sus conocimientos en marcos de trabajo para la construcción de software como Scrum y en conocer métodos que permiten automatizar procesos de gestión de información. El trabajo desarrollado en las sesiones prácticas, les permitió integrarse con otros estudiantes de Ingeniería de Sistemas de universidades del Valle y Cauca.

El siguiente evento programado por REDIS es la escuela de verano, que tiene lugar en la ciudad de Cali, los días del 10 al 15 de julio.

Rol del Ingeniero de Sistemas en Colombia

Álvaro Alexander Martínez Navarro
Robinson Andrés Jiménez Toledo
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja

Investigadores Grupo GISMAR
Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Katherin Lizeth Mier Vallejos
Carmen del Socorro Imbaquin

Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana



Figura 1. (eje21, 2017).

Colombia cuenta con excelentes universidades que ofrecen diferentes programas académicos, entre ellos, el que más ha tomado auge en ciencia y tecnología es la Ingeniería de Sistemas, lo que ha llevado a tener significativos registros para ingreso de personal a dicha carrera, pero también, ha tenido un incremento de deserción estudiantil, debido a que no se ha hecho conocer el verdadero ejercicio del profesional como tal (Ministerio de Educación, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha iniciado con el proceso de investigación que tiene como fin indagar cuáles son los nuevos roles del ingeniero de sistemas en el plano educativo y laboral. Para alcanzar este propósito, en primer lugar, se realizó un estudio documental; en esta etapa se consiguió como fuente primaria la información de 51 universidades investigadas del ranking Qs (web, 2016), para saber cuáles son los roles formados académicamente y el conocimiento que adquieren durante la

formación y, qué roles están desempeñando laboralmente los profesionales; dichos detalles fueron recolectados en fichas de revisión documental, los datos recolectados fueron procesados mediante análisis documental, para finalmente, construir un informe que dé cumplimiento al primer objetivo. La revisión de documentos incluyó la búsqueda de literatura sobre los componentes de un rol (Definición, 2017), donde se encontraron definiciones para ser usadas en la investigación.

análisis de información, mantenimiento de equipos, pruebas de calidad, administración de proyectos tecnológicos, entre otros. Para satisfacer las necesidades de la población, estas personas poseen habilidades de entorno como la solución a problemas informáticos, implementación de sistemas de información y negociar software; para esto, los ingenieros de sistemas actúan con actitudes y valores dentro del desarrollo de su profesión como: liderazgo, innovación para la creación

de proyectos tecnológicos, actuando siempre con ética profesional, desarrollándose su labor en cualesquiera de estos campos de acción: líder de proyectos de ingeniería, salud, telecomunicaciones, educación, entre otros.

Auditor: tiene como objetivo determinar el grado de eficacia del sistema informático de proceso de datos de la entidad auditada. El profesional contará con conocimientos adquiridos en las áreas de: análisis de la administración de sistemas informáticos, análisis del entorno informático, teoría general de los sistemas informáticos. El profesional en esta área responderá a soluciones de auditoría informática en el entorno laboral, poniendo a

prueba las habilidades que posee, entre ellas están: análisis de información, conocimientos empresariales, administración de riesgos. Las actitudes que se exige de este rol son: valores, actitudes y principios éticos, innovación, liderazgo, respeto a las ciencias técnicas de la informática. Concretamente estos expertos pueden hacer auditoría informática interna, externa o independiente.

Director de proyectos: el ingeniero de sistemas también puede cumplir el rol de administrador de proyectos, ya que durante su preparación obtuvo conocimientos de análisis de proyectos, construcción de proyectos tecnológicos, administrar proyectos; sus habilidades principales son la investigación y análisis de la información, se destacan además, por los valores infundidos en la preparación profesional como son el liderazgo e innovación. Su principal actividad laboral es dirigir proyectos en el campo tecnológico.

Experto en bases de datos: el profesional de ingeniería en el campo de los sistemas, también puede desempeñarse en este rol, ya que está preparado y tiene conocimientos sobre programación, administración, seguridad de sistemas informáticos; sus habilidades están enmarcadas en conocimientos de lenguajes de consulta y administración de

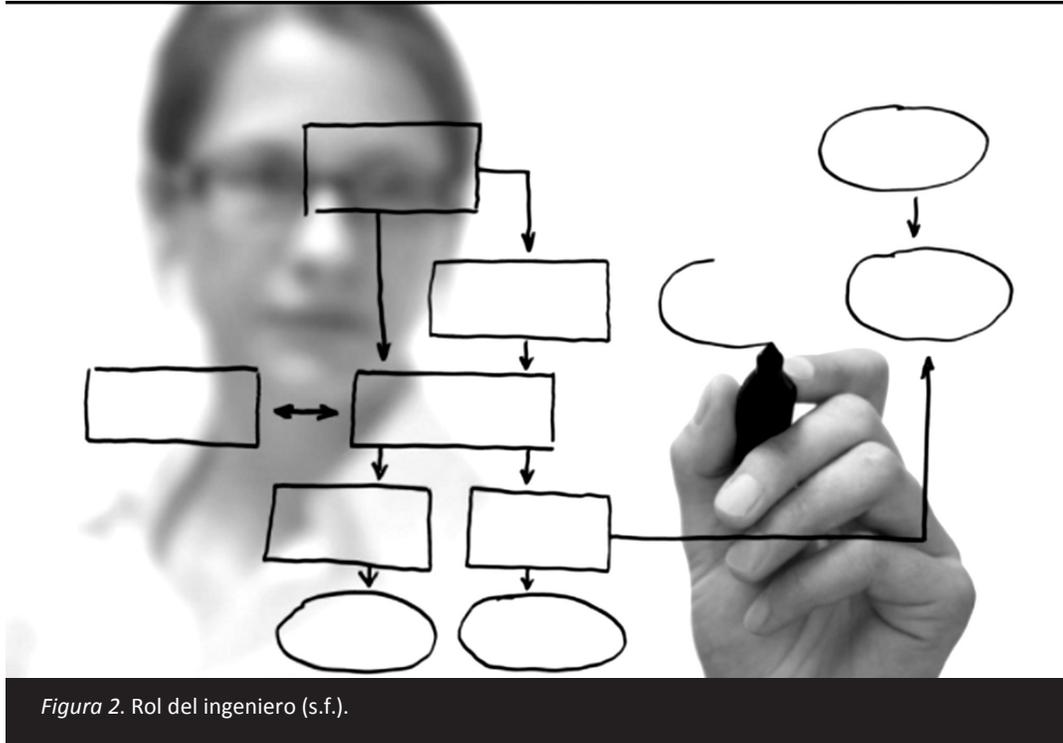


Figura 2. Rol del ingeniero (s.f.).

Luego de realizar el estudio documental, se encontró que en la actualidad y en la academia, en cuanto a la formación del ingeniero, se desarrolla un conjunto de capacidades, habilidades, valores, actitudes y comportamientos deseables para los nuevos roles que asumirá el profesional de sistemas, pero que no son propios de este experto sino que, en general, deberían caracterizar a otros Ingenieros y a otros profesionales dentro de las ciencias de la computación.

Para caracterizar académicamente los nuevos roles del ingeniero de sistemas, se tuvo como fuente de información al Ranking QS University Rankings: Latin America 2016 by Quacquarelli Symonds, de este listado de universidades se escogieron al azar 51 de ellas, y con uso de fichas de revisión documental validadas mediante la técnica del experto, se encontró que el profesional objeto de estudio se puede desempeñar en cualquiera de los siguientes roles:

Ingeniero de software: donde el profesional aplica de manera práctica del discernimiento técnico científico al diseño y construcción de programas tecnológicos, enfocados en la computación y documentación asociada, solicitada para desarrollar, aplicar y mantenerlos siempre actualizados; los expertos de estas carreras obtienen conocimientos del diseño software, matemáticas,

sistemas tecnológicos; sus principales valores son creatividad, responsabilidad y puntualidad; el ingeniero de sistemas con este rol puede cumplir su labor como administrador de bases de datos y, supervisar y asegurar el adecuado uso de los datos dentro de un DBMS (DataBase Management System).

Diseñador web: este es uno de los roles que los profesionales escogen debido a la creatividad y gusto estético en las páginas que pueden crear, además de los conocimientos que se obtiene en la formación universitaria, los profesionales de esta área poseen habilidades en el manejo de Photoshop, Illustrator y Dreamweaver, fundamentos de Flash y animación web, entre otros programas que prevalecen en la ciencias de la tecnología; como se puede apreciar, estos expertos poseen creatividad, responsabilidad e innovación. Prácticamente, cualquier empresa que lo solicite en el campo de diseño web, puede tener en sus filas a este tipo de profesionales.

Desarrollador de software: este rol lo cumple un ingeniero de sistemas que siente gusto por escribir código, es quien percibe el encantamiento innato por dicha rama en la ingeniería, estas personas durante su tránsito universitario obtuvieron conocimientos acerca de desarrollo de software, modelos matemáticos, análisis informáticos, análisis de requerimientos del software, diseño y mejora de prototipos y de demos para validar requerimientos, programación, implementación, documentación para los usuarios del software desarrollado; se destacan porque poseen una gran inclinación por la creación de sistemas informáticos en diversos contextos.

Docente: todo profesional en el área de Ingeniería de Sistemas puede cumplir este rol, ya que durante su formación obtiene conocimientos de la ciencia de la computación, y entre alguno de ellos prevalecen la matemáticas, lenguajes de programación, creación de proyectos; cabe destacar que estos personajes tienen la habilidad de enseñar y dirigir grupos de personas, aplicando los valores obtenidos en la formación profesional como la responsabilidad, ética de la profesión; ahora bien, el docente de Ingeniería de Sistemas puede cumplir su labor en cualesquiera de los campos de acción como: desarrollo, asesoramiento, investigación y enseñanza en materia de tecnologías de la información, y puede trabajar en diversos establecimientos educativos desde colegios, centros técnicos hasta universidades.

Mantenimiento de redes de cómputo: el rol que cumple este profesional es el de mantenimiento de redes, sus conocimientos principales se orientan al soporte y construcción de sistemas sumados a los que obtiene durante su formación; las habilidades están encaminadas a evaluar sistemas, solucionar problemas

informáticos con el propósito de mejorar la calidad de las redes de cómputo; se caracterizan por su responsabilidad e iniciativa innovadora en su quehacer; las empresas de todo tamaño dentro y fuera del país pueden acoger a este tipo de profesionales.

Bibliografía

- Auditor Informático. (s.f.). Recuperado de <http://icci-auditoria-informatica.blogspot.com.co/p/explica-cual-es-el-rol-de-un-auditor.html>
- Base de Datos. (s.f.). Recuperado de http://geoservice.igac.gov.co/mds/igac/ciaf/roles/experto_bd_igac.html
- Definición. (2017). Recuperado de <http://definicion.de/rol-social/>
- Desarrollador. (2017). Recuperado de http://geoservice.igac.gov.co/mds/igac/ciaf/roles/desarrollador_igac.html
- Educaweb. (s.f.). Recuperado de <http://www.educaweb.com/profesion/disenador-paginas-web-51/>
- eje21. (2017). eje21. Recuperado de https://www.google.com.co/search?q=imagen+de+los+nuevos+roles+del+ingeniero+de+sistemas&rlz=1C1CHZL_esCO736CO736&tbm=isch&imgil=SyIYEsntnZAGTM%253A%253BKbXn-1VlJvcfCTM%253Bhttps%25253A%25252F%25252Fes.slideshare.net%25252Fvfloresg%25252Ffla-ingenieria-biome
- Ingeniería de Software. (s.f.). Recuperado de <http://www.mi-carrrera.com/IngenieriaSoftware.html>
- Ministerio de Educación. (2010). Educación Superior. Recuperado de http://www.mineduccion.gov.co/1621/articulos-92779_archivo_pdf_Boletin14.pdf
- Rankin Web. (2016). Ranking web de universidades. Recuperado de http://www.webometrics.info/es/Latin_America_es/Colombia
- Rol del Ingeniero. (s.f.). Recuperado de https://www.google.com.co/search?q=imagen+de+los+nuevos+roles+del+ingeniero+de+sistemas&rlz=1C1CHZL_esCO736CO736&tbm=isch&imgil=SyIYEsntnZAGTM%253A%253BKbXn-1VlJvcfCTM%253Bhttps%25253A%25252F%25252Fes.slideshare.net%25252Fvfloresg%25252Ffla-ingenieria-biome
- udelas. (2017). Universidad especializadas de las Américas. Recuperado de <http://www.udelas.ac.pa/index.php/funciones-y-cargos>

Programa de Ingeniería de Sistemas y grupo de investigación GISMAR de la Universidad Mariana participan en el **SG Virtual Conference 2017**

Robinson Andrés Jiménez Toledo
Franklin Eduardo Jiménez Giraldo
Álvaro Alexander Martínez Navarro
Jesús Andrés Muñoz Guzmán
Giovanni Albeiro Hernández Pantoja
Investigadores grupo GISMAR
Universidad Mariana



Figura 1. Logo SG – Logo GISMAR.

En el marco de los procesos de actualización curricular, tanto de estudiantes, docentes y directivos del programa de Ingeniería de Sistemas adscrito a la Facultad de Ingeniería de la Universidad Mariana, participaron de este prestigioso evento internacional, llevado a cabo el día 24 de mayo de 2017 y mediado por tecnologías de información (IT), donde la Universidad Mariana se convirtió en sede virtual del evento.



Figura 2. Asistencia a conferencia Agile vs. Design Thinking vs. Lean.

Organizadores del evento:

Mg. Robinson Andrés Jiménez Toledo, Mg. Franklin Eduardo Jiménez Giraldo, Mg. Álvaro Alexander Martínez Navarro, Mg. Giovanni Albeiro Hernández Pantoja, Mg. Mario Fernando Jojoa Acosta, Mg. Edgard Andrés Arteaga Castillo, Mg. Juan Carlos Guerrero Ortega, Mg. Jesús Andrés Muñoz Guzmán, Mg. Edgar Roberto Dulce Villareal, Mg. Álvaro Ricardo Cujar.

Algunas de las conferencias se indican a continuación.

Conferencia: Agile vs. Design Thinking vs. Lean: ¿cuál es el “approach” correcto? o ¿cómo los integro?

Víctor Manuel González (PhD, MSc, Cert. Eng) es un entusiasta, consultor y experto internacional en el campo de la interacción humano-computadora y el diseño de experiencias óptimas de usuario para productos interactivos. Es profesor de tiempo completo y jefe del Departamento Académico de Computación del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). Combina su labor docente y de investigación, con el campo de la consultoría a través de la cual apoya a empresas en México y Latinoamérica a encontrar mejores métodos para diseñar, y crear productos digitales con propuestas de valor innovadoras.



Figura 3. Presentación de la conferencia agile vs. Design thinking vs. Lean.

Muchos profesionales en todo tipo de organizaciones están experimentando un claro problema de indefinición de rumbo en cuanto al diseño y desarrollo de productos digitales: la competencia y falta de integración entre los métodos Ágiles, Lean y el Design Thinking. Tres grupos son protagonistas en este escenario: los desarrolladores se capacitan en métodos Ágiles y se preocupan por la velocidad y entregar código libre de errores. Los gerentes de producto se capacitan en métodos Lean y se concentran en que el proyecto se lleve con eficiencia, calidad y reduciendo desperdicios a través de establecer prioridades y hacer “grooming al backlog”. Finalmente, los diseñadores buscan traer al usuario al centro y frente del proceso a través de un ajuste del problema/solución introduciendo actividades de Design Thinking que a vista de muchos, se tornan en ejercicios laboriosos y que retrasan el lanzamiento del producto. ¿Quién tiene razón y cómo podemos establecer un claro planteamiento que haga posible cumplir las promesas de incremento de productividad, trabajo multidisciplinario, ciclos cortos y relevancia del usuario? Siguiendo un marco propuesto por Jeff Gothelf, en esta sesión se presentan el argumento que, para lograr una reconciliación de perspectivas es necesario enfocarse no en los rituales, roles, actividades o artefactos, sino en los valores y los principios en los que se sostiene cada práctica. A través de un enfoque

pragmático en la presentación de un grupo de ideas, el participante en esta sesión, podrá entender la mejor forma de adoptar una estrategia integral para la creación de productos digitales.

Conferencia: Criptografía cuántica - fundamentos, productos y empresas

Salvador Elías Venegas Andraca es un científico, emprendedor y consultor mexicano dedicado a la investigación científica, la docencia, el desarrollo tecnológico, la transferencia de tecnología y conocimiento en el circuito academia-industria-gobierno y la transformación empresarial basada en la gestión de la tecnología y la innovación. El propósito principal de su trabajo es coadyuvar en la construcción de una sociedad mexicana progresista, con crecimiento económico sostenido y sustentable basado en la ciencia, la tecnología, la innovación y el empoderamiento.



Figura 4. Presentación de la conferencia criptografía cuántica.

Construir computadoras y sistemas de transmisión de datos sin aprovechar la física que gobierna el comportamiento de los materiales usados, es como escribir un relato con unas pocas palabras. Es decir, así como la capacidad de narrar una historia está limitada no solo por la imaginación y realidad, sino también por la pobreza del lenguaje, de la misma forma, no basta con utilizar un modelo matemático para hacer computación y transmisión de datos: es indispensable tomar en cuenta las leyes de la física.

El cómputo cuántico, campo del conocimiento en el que la física, la matemática, la ciencia de la computación y la ingeniería se conjugan para incrementar nuestra capacidad de cómputo y comunicación de datos, es una disciplina en transición a la madurez, con resultados teóricos y experimentales sólidos, sistemas de procesamiento de datos en constante evolución y una industria incipiente que ya vale cientos de millones de dólares.

La criptografía cuántica es una de las joyas de la corona del cómputo cuántico. Además de conocerse a detalle el fundamento teórico de los protocolos de esta disciplina, se ha hecho investigación experimental por más de dos décadas y, como resultado, existen equipos de criptografía cuántica que se pueden comprar e instalar bajo la lógica de cualquier producto comercial.

En esta plática, titulada “Criptografía cuántica - fundamentos, productos y empresas”, el Dr Venegas Andraca da una introducción concisa a los protocolos de criptografía cuántica BB84 y EK91, describe las ventajas que estos protocolos tienen respecto de protocolos populares de criptografía convencional, expondrá las restricciones tecnológicas de BB84 y EK91, presenta los equipos de criptografía

cuántica disponibles en el mercado y da un análisis sucinto de las estimaciones de crecimiento comercial de esta disciplina.

Conferencia: ¿cómo evito que mi proyecto se inunde de cambios?

Cristina Múzquiz Frago, cuenta con 15 años de experiencia en administración de proyectos de desarrollo de software, migración de datos y consultoría de Tecnologías de Información, ha dirigido, supervisado y ejecutado diferentes proyectos en los ámbitos: educativo, privado y público.

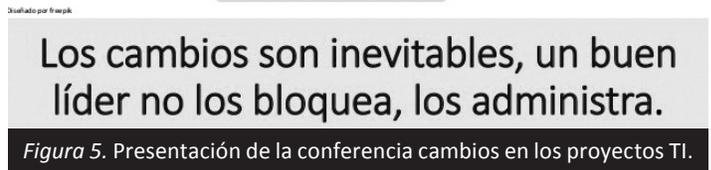


Figura 5. Presentación de la conferencia cambios en los proyectos TI.

Cualquier proyecto tendrá cambios en su desarrollo, lo importante será administrarlos de la forma adecuada, el problema radica cuando nuestro proyecto pierde estabilidad por una avalancha de cambios que no dejan que el proyecto pueda seguir su curso y arriesgan el éxito del mismo.

Los cambios radicales y constantes al alcance de proyecto, suelen provocar cansancio en el equipo de trabajo, una baja en la motivación del mismo, disminución de entusiasmo por parte del sponsor, aumentando las probabilidades de fracaso del proyecto.

Conferencia: ¿El rol del Scrum Master está desplazando al del Project Manager?

Doctor en Ingeniería. Project Management Professional (PMP), Scrum Master Certified (SMC), Scrum Developer Certified (SDC); tiene experiencia en gestión de proyectos, análisis de negocio, formulación de casos de negocio, gestión de requerimientos, gestión por procesos, implantación de sistemas de información, desarrollo, diseño, gestión y explotación de bases de datos. Manejo de equipos de trabajo multidisciplinarios y multiculturales. Conocimiento y aplicación, metodologías y modelos como: CMMI, OPM3, PMBOK, Personal Software Process, Team Software Process, ITIL, Six Sigma, SCRUM, BPM.

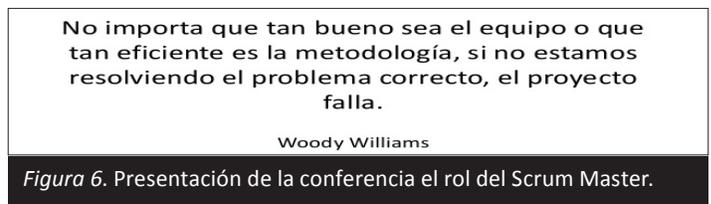


Figura 6. Presentación de la conferencia el rol del Scrum Master.

En esta sesión se revisa la evolución que ha tenido el rol de Scrum Master (SM) en los proyectos de Desarrollo de Software (DS) y el impacto que esta evolución ha tenido en la estructura de estos equipos con respecto al rol de Project Manager (PM). Así mismo se busca establecer un punto de concurrencia entre los métodos y metodologías más usadas actualmente para la gestión de proyectos de desarrollo.

Herramienta de software libre para la gestión documental de la producción intelectual universitaria

Robinson Andrés Jiménez Toledo
Álvaro Alexander Martínez Navarro

Herman Jair Gómez Palacios
Investigadores grupo GISMAR
Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Oscar Andrés Lasso

Danilo Rivera Sotelo
Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Resumen

El presente artículo es producto de un trabajo de grado de Ingeniería de Sistemas, cuyo objetivo es aportar en el proceso de administración de información de resúmenes analíticos de investigación en la biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i de la Universidad Mariana. Se centra en evidenciar lo esencial que es para la vida académica promocionar la producción intelectual que se da en la Universidad a través de los trabajos de investigación y, busca proporcionar una herramienta software que permita a la biblioteca, gestionar dicha documentación para favorecer a estudiantes, investigadores y a todos sus usuarios.

Palabras clave: gestión documental, información, herramienta, producción intelectual, RAI, software libre.

Introducción

La biblioteca universitaria tiene una función esencial en los procesos formativos porque es ella la que pone a disposición el capital de conocimiento universal y, el que se da al interior de la universidad. Por ello, busca siempre la optimización del valioso capital intelectual, al igual que permitir visibilizar los trabajos investigativos internos. Por tanto, debe facilitar espacios e infraestructura adecuados y, desarrollar sistemas para la recepción de las consultas que posibiliten la revisión documental o contar con procedimientos que permitan el acceso a dicha información.

Para optimizar el servicio de divulgación de la producción intelectual de la comunidad universitaria, se propuso avanzar en el uso de una herramienta de software libre que permita gestionar, almacenar, preservar, difundir y facilitar el acceso a la información que alberga. Además propone, que los objetos digitales que debe albergar dicha herramienta son los resúmenes analíticos de las investigaciones (RAI), ya que presentan una síntesis significativa, que le permite al usuario acercarse a los elementos esenciales del trabajo consultado.

Dentro de la investigación se caracterizó el proceso actual de administración de resúmenes analíticos de investigación en la biblioteca institucional, con el que además, los encargados de la biblioteca -con quienes se levantó la información- obtuvieron una radiografía de cómo se venía administrando los RAI y de qué

tan útiles han sido en los procesos de consulta de los usuarios. Además, se identificó la herramienta de gestión documental acorde a las necesidades de la biblioteca. Su elección, indudablemente, garantiza a los beneficiarios el acceso ágil, útil, amplio y, a la vez, concreto de un texto investigativo. En el momento, se está llevando a cabo el proceso de implementación.

Se espera que los resultados sean utilizados en el fortalecimiento de otras bibliotecas en la gestión de la producción intelectual de su comunidad.

Herramienta para la gestión documental de los resúmenes analíticos de investigación

A la sociedad actual se la ha definido como una sociedad de información, por la facilidad de acceso a los recursos tecnológicos e informáticos, que está iniciando su transición a la sociedad del conocimiento. Dentro de este contexto, la Universidad Mundial ha realizado un gran esfuerzo para propiciar calidad académica, acoger las nuevas tecnológicas de la información y el conocimiento, como el de impulsar y divulgar la producción intelectual. Sin duda, la biblioteca universitaria cumple un papel trascendental en este proceso; según la American Library Association, tiene como propósito ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

El rol de las bibliotecas universitarias debe evolucionar de acuerdo a las necesidades de sus usuarios y adaptarse a los cambios del contexto digital del momento. Si bien es cierto, en la actualidad la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N., cuenta con una serie de materiales y recursos digitales a disposición de los usuarios, a veces son limitados. En el caso específico de los trabajos de grado, cuenta con una ficha digital, descritos de manera muy generalizada, que guía pero no brinda datos suficientes que aporten a la información necesaria, requerida especialmente por los investigadores.

Por otra parte, la biblioteca no cuenta con una herramienta de gestión documental para la administración de la información de los RAI, que más que necesario, es urgente implementar para que los usuarios tengan una información específica sobre los trabajos investigativos que están para la consulta, y que sirva para promocionar todas las investigaciones que hasta el momento

se han realizado en la Universidad Mariana, llevando a visibilizar su capital intelectual, facilitar la conservación y preservación de los documentos generados y contribuir al crecimiento de la competitividad y relevancia de la propia institución.

Teniendo en cuenta las dificultades encontradas y para iniciar la búsqueda de soluciones, se formuló la pregunta problema: ¿Cómo aportar en el proceso de administración de información de resúmenes analíticos de investigación en la biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i de la Universidad Mariana?

Se planteó como objetivo general, aportar en el proceso de administración de información de resúmenes analíticos de investigación en la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i de la Universidad Mariana. Para ello, específicamente se buscó: caracterizar el proceso actual de administración de resúmenes analíticos de investigación en la biblioteca; identificar comparativamente el repositorio de gestión documental que

se ajuste a las necesidades de la biblioteca, e implementar el repositorio más pertinente para la biblioteca en la administración de información de resúmenes analíticos de investigación.

La investigación se realizó en la Universidad Mariana ubicada San Juan de Pasto, Nariño, Colombia. Institución de Educación Superior Católica y Privada que desde 1967 presta sus servicios formativos a la ciudadanía nariñense y de otros departamentos de Colombia. El entorno específico de la investigación es la Biblioteca Institucional Hermana Elisabeth Guerrero N. f.m.i. Su lema “¡Somos el cerebro vivo de Unimar!” especifica la importancia de esta dependencia en el desarrollo de la academia; apoyo esencial a la labor académica e investigativa, memoria dinámica, fortalecimiento del aprendizaje y de proyección social de la Universidad Mariana.

En la siguiente tabla, se presenta cómo se dio el proceso investigativo:

Tabla 1. Proceso de investigación

Objetivos específicos	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Técnica de Procesamiento	Resultado
Caracterizar el proceso actual de administración de resúmenes analíticos de investigación en la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i de la Universidad Mariana	Administrador y auxiliares. Especiales de la biblioteca de la Universidad Mariana	Entrevista	Guía de cuestionario	Análisis Documental	Documento con la caracterización de la situación actual de la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i de la Universidad Mariana sobre la administración de resúmenes analíticos.
Identificar el repositorio de gestión documental que se ajuste a las necesidades de la biblioteca en estudio	Documentación especializada	Revisión documental Encuesta	Formato Guía de cuestionario	Estadística descriptiva	Documento de caracterización de repositorios libres de gestión documental y, de elección del repositorio para la biblioteca de la Universidad Mariana.
Implementar el repositorio de gestión documental más pertinente para la biblioteca en la administración de información de resúmenes analíticos de investigación.	Biblioteca		Repositorio documental	Medición	Documento descriptivo y de resultados del proceso de implementación del repositorio de gestión documental para la administración de RAI en la biblioteca de la Universidad Mariana.

La afirmación: el repositorio de gestión documental constituye una herramienta esencial en la promoción y consulta de la producción investigativa de la Universidad Mariana, es la hipótesis con la cual se guio el desarrollo del trabajo investigativo. Las variables se resumen así:

Variable: administración de RAI.

Descripción: proceso de gestión de documentos realizado con respecto a los resúmenes analíticos de investigación.

Tipo de variable: dependiente.

Objetivo específico: caracterizar el proceso actual de administración de resúmenes analíticos de investigación en la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i de la Universidad Mariana.

Indicador: proceso de administración RAI.

Naturaleza: cualitativo.

Fuente: administrador y trabajadores de la biblioteca.

Técnica de recolección: entrevista.

Técnica de análisis: estadística descriptiva.

Variable: herramienta de Gestión Documental.

Descripción: infraestructura web destinada a recopilar, gestionar, difundir y preservar documentos.

Tipo de variable: independiente.

Objetivo específico: identificar el repositorio de gestión documental más pertinente para la biblioteca en la administración de información de resúmenes analíticos de investigación.

Indicador: construcción.

Categoría: instalación/ documentación/ portatibilidad.

Naturaleza: cuantitativa.

Fuente: documentación especializada.

Técnica de recolección: revisión documental.

Resultados

En el primer momento de la investigación se hizo la de caracterización del proceso administrativo de RAI en la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i. de la Universidad Mariana. Para ello, se entrevistó a los trabajadores de la biblioteca, y se pudo establecer que el proceso de almacenamiento de un RAI, por primera vez en la biblioteca, se inicia con la recepción de los trabajos de grado en un CD, la realización de una copia de seguridad y el ingreso al sistema, Syscat, almacenamiento en el equipo asignado, y ya se puede disponer para búsquedas.

Los RAI almacenados hasta el 31 de diciembre de 2016 en la biblioteca son 2.612 trabajos de grado de la modalidad a distancia, 2.698 tesis de posgrado y 4.469 trabajos de pregrado. Por cada programa académico de la universidad, hay un número de RAI específico, guardados por áreas y por programa para ser consultados por los interesados. Lo anterior demuestra que, la producción intelectual de la Universidad Mariana es muy extensa y necesita mayor visibilidad.

El proceso que se debe seguir para acceder al material investigativo y de producción intelectual de la Universidad Mariana conlleva tres pasos: ingreso al sistema de búsqueda a través de palabras clave o de base de datos, extracción del número o código según el programa del trabajo a consultar, solicitud con el código del CD del trabajo investigativo a uno de los empleados que custodia el material para su respectiva consulta, utilizando uno de los equipos especiales con los que cuenta la biblioteca, porque no es permitido sacar el material de la biblioteca. Entre los trabajadores de la biblioteca hay diferencias de opinión sobre si las fichas de consulta son suficientes para que el usuario tenga información específica sobre las investigaciones y/o producción intelectual.

Reconocen que la falta de conocimiento del tema, la falta de equipos para lectura de trabajos de grado, la baja capacitación en temas investigativos, el desconocimiento de los derechos de autor, la prohibición de usar memorias USB, el muy restringido uso de los CD, el no poder extraer información, la falta de interés por parte de los estudiantes en la inducción que brinda la biblioteca y, no tener bases en uso de materiales de investigación, son las dificultades que presentan los usuarios de la biblioteca al momento de consultar investigaciones y/o la producción intelectual de la Universidad Mariana.

Los entrevistados coinciden en afirmar que para la biblioteca son de vital importancia los RAI, por ser la fuente de donde se sacan los datos catalográficos de cada trabajo de grado de la Universidad. Afirman que la promoción de ellos, se hace a través de la página web y trabajando de la mano con los diferentes programas. Aclaran que los usuarios no preguntan por los RAI de las investigaciones sino sobre los trabajos de investigación que se han hecho en la universidad. Además, explican que el proceso de revisión de los RAI es ágil porque brindan información específica de los trabajos, además consideran que la optimización la brinda el sistema de búsqueda. Sin embargo, reconocen la necesidad de un repositorio digital para agilizar más el proceso. Creen que ello, también permitiría culturizar al estudiante para que haga mejor uso de los recursos que ofrece la biblioteca.

Como observaciones generales, pensando en la posible adquisición de una herramienta de gestión documental, consideran que se debe proteger los derechos de autor de todos los trabajos de investigación para evitar fraudes y copias indebidas, se debe tener en cuenta que los contenidos digitales están sometidos a revisión

y aprobación tanto de autores como de la universidad, se deben generar políticas para el uso de la información, tener en cuenta que los trabajos ya cuentan con copias de respaldo y que a veces se suben RAI completos porque fueron elaborados muy resumidos y en otras, es necesario resumirlos por su extensión inicial.

De acuerdo a la descripción realizada por los encargados del manejo de la biblioteca de los procesos actuales de administración de RAI y, al reconocimiento de la necesidad que ellos mismos hacen de un repositorio que facilite los procesos de consulta, se puede concluir que es urgente para la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero la implementación de una herramienta de gestión documental para administrar los RAI de los trabajos de investigación realizados en la Universidad.

Se continuó con la identificación comparativa de la herramienta de gestión documental que más se ajuste a las necesidades de la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i de la Universidad Mariana. Es claro que identificar una herramienta software libre adecuada para un fin determinado implica un análisis detallado de las diferentes alternativas, para tener en cuenta todas las características de la herramienta, su calidad y grados de utilidad. Para ello, se recurre a modelos de evaluación que permiten dicho análisis en profundidad. El modelo retomado para identificar la herramienta idónea para la gestión documental de los RAI de la producción intelectual de la Universidad Mariana, es el Modelo de Evaluación para la Selección de Herramientas de Software Libre en el Proceso de Gestión Documental, propuesto por el Mg. Franklin Eduardo Jiménez Giraldo (2016). Es un modelo que sintetiza y complementa los aportes de varios autores, muy conocidos; es un modelo abierto, constituido por cuatro fases: planeación, ejecución, verificación y selección; cada fase a la vez, tiene una serie de actividades específicas. La planeación tiene nueve criterios: aceptación/usabilidad, administración, comunidad, eficiencia, entrenamiento, integración, portabilidad, software/producto, especificidad. En la fase de ejecución se realiza la valoración de cada uno de los productos software, haciendo uso de los indicadores elegidos en la planeación. La verificación es la fase donde se hace la interpretación de los datos obtenidos en la etapa anterior. Partiendo de los resultados obtenidos en la verificación, el evaluador selecciona la herramienta a adoptar, sustentándolo con los valores obtenidos, la evaluación procesal que se hizo de la herramienta; este momento se denomina selección.

Evaluación de las herramientas de software libre para la gestión documental

Las herramientas de software libre elegidas para -entre ellas- identificar la necesaria para las pretensiones de gestionar, desde la Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i, los RAI de los trabajos investigativos de la Universidad Marina son: Alfresco 5.0.d, Nuxeo 7.10, KnowledgeTree 3.5.4, Orfeo 3.8.4 y Quipux 3.0 y DSPACE. En el presente artículo se presentan las dos herramientas que sacaron los mayores porcentajes valorativos.

La planeación inicia determinando la ponderación de los criterios como muestra la Tabla 2:

Tabla 2. Ponderación de criterios

Criterio	Ponderación
Aceptación/ Usabilidad	15%
Administración	10%

Comunidad	10%
Eficiencia	10%
Entrenamiento (Capacitación/Documentación)	10%
Integración	10%
Portabilidad	10%
Software/Producto	10%
specificidad	15%
Total	100%

Para cada criterio de la planeación, que es la primera fase de la evaluación de las herramientas para la gestión documental, se diseñó unos indicadores. La información, que se busca a través de dichos indicadores, es tomada de la página oficial de los creadores de la herramienta, de los manuales de usuario y de la observación directa de la revisión de los aplicativos instalados en un entono de prueba.

En lo referente a aceptación y usabilidad, se especificó evaluar: usabilidad, penetración en el mercado, interfaz del usuario e implementación. Los resultados de la evaluación dan como los de mayor impacto a Alfresco con un porcentaje de 14,63% (de 15%) y Nuxeo con 13,8% (de 15%).

Para la valoración de la administración, se tuvo en cuenta los siguientes criterios: actividad de versiones, actividad en características y actividad en fallos. Alfresco puntuó con 9.60% del 10% ponderado para este criterio, seguido de Nuxeo con 9.20%. Alfresco se encuentra en la versión 5.0 liberada el 23 de marzo de 2015 y Nuxeo en la versión 7.1, aunque ya está anunciada la 8.1. Alfresco y Nuxeo poseen una gran comunidad que a través de plugins crean en corto plazo nuevas funcionalidades. Todas las herramientas evaluadas cuentan con foros o con control de issues desde el repositorio del código fuente; por la cantidad de versiones nuevas, Alfresco y Nuxeo son los más destacados en la implementación de mejoras.

El criterio comunidad de la planeación, se estableció a partir de la valoración de la comunidad de desarrolladores y la comunidad de usuarios. Alfresco logró el 10% y Nuxeo el 8%. La comunidad que respalda a los productos de desarrolladores es muy amplia y difundida mundialmente, tanto para Alfresco como para Nuxeo. En Colombia Orfeo es muy utilizado en organizaciones y ministerios.

Para evaluar la eficiencia, se tuvo en cuenta las características de seguridad, fiabilidad y rendimiento. Los seis productos manejan muy bien el concepto de seguridad, operan situaciones similares. En cuanto a fiabilidad y rendimiento, los aplicativos demostraron ser muy buenos en velocidad y seguridad, mostrando que se puede recuperar íntegramente los documentos.

Se continúa con la valoración del entrenamiento; las características consideradas son documentación y capacitación. Alfresco logró un puntaje de 8% (del 10% que vale este criterio), Nuxeo por su lado, logró 7,33%. Se observa que para las dos herramientas es más fácil conseguir documentación, aunque en su mayoría en inglés, por ser de gran aceptación entre múltiples organizaciones.

Para el criterio de integración, se caracterizó en relación a la modularidad y a la colaboración con otros productos. Al igual que, en los anteriores criterios, Alfresco y Nuxeo puntan con

el 10% cada uno, debido a que poseen herramientas para la creación de plugins y, dan la posibilidad para que cualquier usuario pueda crear complementos. Al poder trabajar de manera modular y tener disponible su código fuente, permiten con facilidad integrarse y colaborar con otros productos.

Para el criterio de portabilidad, se tuvo en cuenta las características de independencia de plataforma e indicadores de proveedor. De lo observado, se puede concluir que las seis herramientas, es posible que sean trabajadas en cualquier sistema operativo, sin mayor problema. Por ser software libres, hay gran cantidad de páginas desde donde se pueden obtener; knowledgetree y Quipux son los más difíciles de obtener.

El criterio software/producto está estructurado por las características soporte, edad, licencias, funcionalidades, normas. Al igual que en los otros criterios: Alfresco y Nuxeo puntan con 2,20 y 8,80 % respectivamente. Los dos, a partir de su página principal facilitan acceder a un foro que posibilita a sus usuarios resolver dudas y problemas que tengan en el manejo de la herramienta. Los productos evaluados poseen listas de correos para las preguntas, muchas se solucionan a través de grupos Google, sobre lo relacionado a licencias, se evidencia que no hay inconvenientes para ninguna herramienta; Alfresco y Knowledgetree muestran una ligera desventaja en relación a los otros, por tener doble licencia. Para lo relacionado a normatividad, es posible realizar en los seis productos el cumplimiento de normas realizando configuraciones y personalizando el manejo.

El último criterio evaluado es la especificidad, se caracterizó el contenido, el flujo de trabajo, la búsqueda, firma electrónica y radicación. Las herramientas que mejor se ajustaron al proceso de gestión documental fueron Alfresco y Nuxeo, aunque las otras también son muy buenas para soportar el proceso. El puntaje de todo el criterio entre las dos herramientas fue de 14% en relación al 15% determinado para este criterio.

Todo el trabajo valorativo revela que dentro de las seis herramientas evaluadas, Alfresco y Nuxeo son las herramientas que se pueden utilizar para la gestión documental de los RAI. Finalmente, se expuso al director de la biblioteca los resultados de la investigación y se hicieron demostraciones de su funcionalidad.

Bibliografía

- Alfresco. (2017). Plataforma Alfresco. Recuperado de <https://www.alfresco.com/es/alfresco-software-para-ecm-y-bpm>
- Dspace. (2017). Página oficial. Recuperado de <http://www.dspace.org/>
- Jiménez, F. (2016). *Modelo de Evaluación para la selección de herramientas de software libre en el proceso de gestión documental*. Tesis de Maestría. San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.
- Knowledgetree. (2017). Página oficial. Recuperado de <https://www.knowledgetree.com/>
- Nuxeo. (2017). Yperscale Digital Asset Platform. Recuperado de <https://www.nuxeo.com/>
- Orfeo. (2017). Orfeo libre. Recuperado de <http://www.orfeolibre.org/portal/>
- Quipux. (2017). Página oficial. Recuperado de <http://www.quipux.com/site/>

Aspectos fundamentales en la construcción de páginas web seguras basados en OWASP

Juan Carlos Guerrero Ortega

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Jesús Andrés Muñoz Guzmán

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Andrés Mauricio Zambrano Villota

Geovanni Alberto Ojeda Ortiz

Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

En la actualidad existen demasiados riesgos que atacan continuamente a los equipos informáticos, sistemas de información y sistemas de comunicación, causándoles un gran daño debido a que no cuentan con controles de seguridad. El desconocimiento, el mal uso, o la inexistente utilización de buenas prácticas para el desarrollo de aplicaciones web, hacen del software un blanco fácil para posibles ataques. Cada día, se desarrollan nuevos métodos que afectan la seguridad de la información de las organizaciones, de ahí la necesidad de contar con una estrategia completa de seguridad, seguir estándares y modelos de seguridad para el desarrollo de software como lo es OWASP (Open Web Application Security Project), que permite prevenir futuras fugas y fallas en los sistemas software y páginas web.

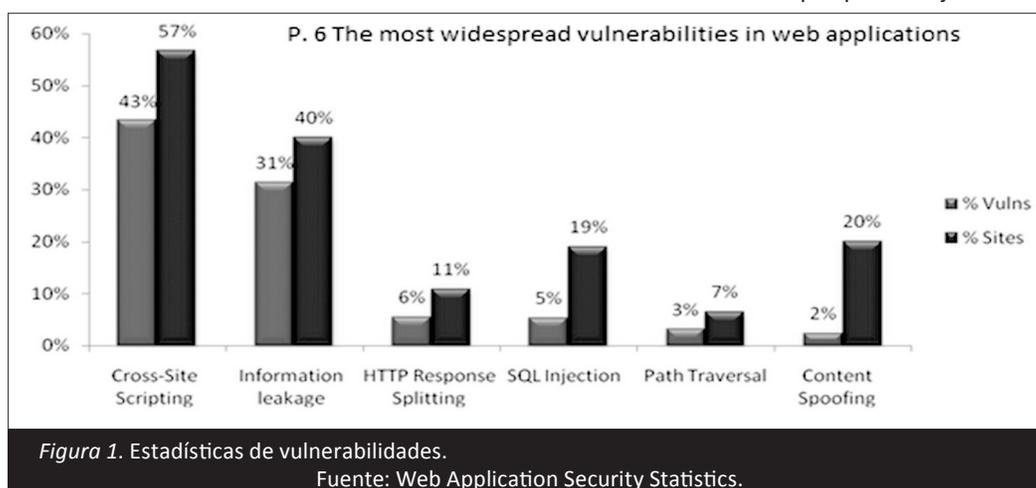
La mayoría de las empresas centran sus esfuerzos en el desarrollo de la página web y su correcto funcionamiento, pero no le prestan mucha atención a las pautas de seguridad que tendrían que implementar en su desarrollo; las organizaciones modernas hacen uso de la tecnología e intentan sacarle el mayor provecho para llevar a cabo sus actividades empresariales,

pero la tecnología evoluciona de igual manera como lo hacen sus amenazas, y puede verse vulnerable en el día a día. Por ello, es necesario que las organizaciones tomen en cuenta los riesgos a los cuales pueden verse enfrentadas, teniendo como consecuencias, robo de información, pérdida de información, alteración de información, cese de sus actividades, entre otros. Debido a esto, se hace indispensable seguir los lineamientos y estándares universalmente establecidos, para proteger los activos de la empresa a través de la seguridad en su sitio web.

Una vulnerabilidad se puede considerar como una debilidad presente en el sistema, la cual podría ser aprovechada por un atacante.

En las páginas Web se pueden encontrar las principales vulnerabilidades que se relacionan con la no validación de entrada de datos en las aplicaciones Web, como por ejemplo: inyecciones SQL, Cross Site Scripting (XSS), inclusiones de ficheros locales (LFI) y remotos (RFI), Server SideIncludes (SSI). (Web Application Security Statistics, 2015, s.p.).

Las cuales se muestran por porcentajes en la Figura 1.

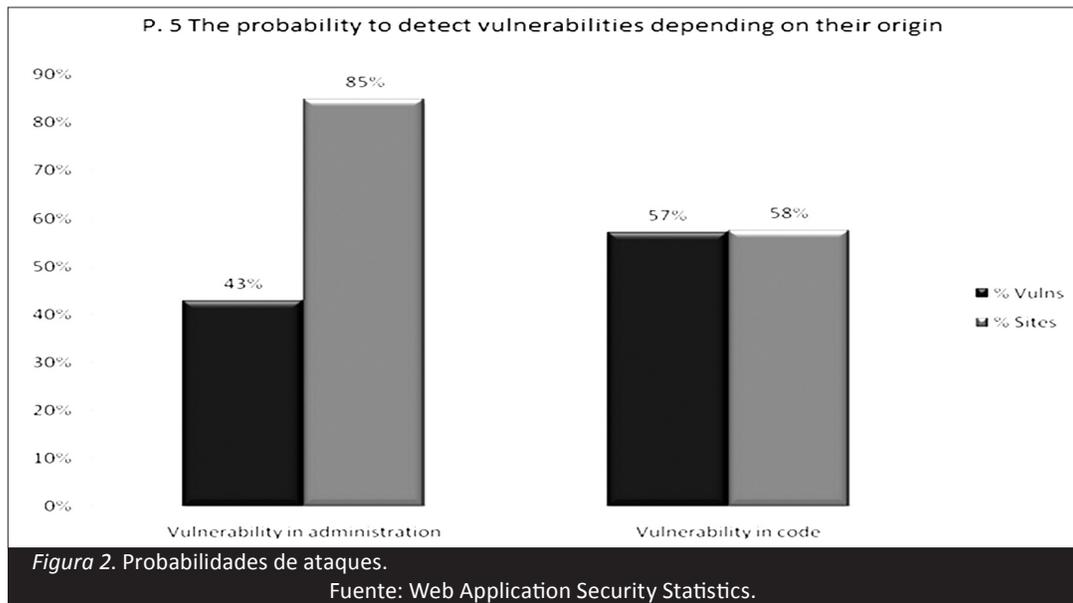


Según la Figura 1, es posible observar que las más amplias vulnerabilidades de propagación son Cross-site Scripting, diferentes tipos de fuga de información, SQL Injection, Response Splitting HTTP. Dichas vulnerabilidades afectan el rendimiento del sistema, encontrando fallos de seguridad en el mismo que desvían información (fuga de información), y permiten a los atacantes suplantar identidad, alterar datos existentes, causar problemas como anulación de transacciones y/o operaciones y cambiar

balances, permite la revelación de datos del sistema, destrucción de datos o si no volverlos inasequibles, y convertirse en administradores del servidor de base de datos, trayendo consigo un deterioro del sistema y activos informáticos de una empresa, organización o desarrolladores. Frente a las amenazas nunca se puede estar 100% protegido, pero siempre hay algo que se puede hacer para disminuir al máximo las probabilidades de sufrir un ataque.

Por otra parte, las vulnerabilidades en los sistemas pueden estar ligadas a la mala administración del producto software (aplicaciones web) una vez liberado. La falta de seguimiento, mantenimiento y pruebas para fortalecer la seguridad pueden llegar a hacer que el sistema sea vulnerable frente a diversas

amenazas. Otra causa que podría incidir en el bajo nivel de seguridad en los aplicativos web sería la deficiencia en el código y la carencia de buenas prácticas, como lo indica la siguiente imagen.



Como aporte a la ausencia de buenas prácticas tanto en la codificación como en la administración de los recursos web, esta tesis pretende aportar al mejoramiento de la seguridad en la construcción de aplicaciones orientadas a la web, a través de un modelo que siga los lineamientos de OWASP, mediante la identificación de las principales amenazas o vulnerabilidades detectadas en ellas, e identificando los respectivos controles de seguridad, necesarios para corregirlos y que serán incluidos en una guía de implementación para el tratamiento de vulnerabilidades en la construcción de este tipo de aplicativos.

Aspectos metodológicos

Población: según Balestrini, la población se puede clasificar como un conjunto finito o infinito de individuos, casos, elementos y documentos que tienen características en común (Pacheco, González R., González Y., Zurita y Figueroa, 2016); además con este conjunto de elementos, se trata de sacar conclusiones. Por lo tanto, en el proyecto de investigación, la población va a estar encaminada a una revisión documental finita, que se encuentra disponible en la web, como documentos de OWASP e informes de empresas de seguridad web, que se encuentran muy bien posicionadas en el mercado como lo son Acunetix, Cenzic, Akamai e Imperva. Esto ayudará a lograr el objetivo principal de este proyecto.

Muestra: según Barrera, una muestra se realiza cuando la población es tan grande o inaccesible, lo que quiere decir que no se pueda estudiar toda, por lo tanto, el investigador tendrá la posibilidad de seleccionar una parte de ella. El muestreo no es obligatorio en una investigación, depende de los propósitos que tenga el investigador y lo referente a su proyecto (Pacheco et al., 2016). En este proyecto de investigación, no se trabajará con la muestra, debido a que la población serán todos los posibles documentos y estudios referentes a amenazas y vulnerabilidades que se encuentren mencionados en la población.

Proceso de la investigación

Tabla 1. Detalle de metodología para cumplimiento de objetivos

Objetivos específicos	Identificar las principales amenazas o vulnerabilidades detectadas en aplicaciones web.
Fuente	Top ten OWASP Reportes de Acunetix, Cenzic, Akamai e Imperva
Tr*	Revisión documental
Instrumento	Plantilla recopilación de problemas o vulnerabilidades
Tp**	Análisis documental
Resultado	Principales problemas de seguridad o vulnerabilidades detectadas en las aplicaciones web
Objetivos específicos	Identificar los controles de seguridad necesarios para la corrección de las principales vulnerabilidades, de acuerdo a los modelos y estándares de OWASP.
Fuente	Documentación de OWASP.
Tr*	Revisión documental.
Instrumento	Formato de clasificación de controles.
Tp**	Análisis documental.
Resultado	Clasificación de los controles de seguridad según OWASP, de acuerdo a las principales problemáticas o vulnerabilidades que presentan las aplicaciones web.
Objetivos específicos	Elaborar una guía de implementación para el tratamiento de vulnerabilidades orientado al desarrollo de páginas web.
Fuente	Segundo objetivo.
Resultado	Se elaboró una guía de implementación para el tratamiento de vulnerabilidades orientado al desarrollo de páginas web.

* Técnica de recolección.

** Técnica de procesamiento.

Resultados

Para la identificación de las principales vulnerabilidades en aplicativos web, se llevó a cabo la construcción de una tabla donde se hizo un top 5, de las vulnerabilidades más críticas según cada reporte consultado.

Tabla 2. Top 5 vulnerabilidades encontradas

Top 5	Akamai	Acunetix	Cenzic	Imperva	Owasp
1	Lfi (Local file inclusion)	Xss (Secuencia de comandos en sitios cruzados)	Xss (Secuencia de comandos en sitios cruzados)	Rce (Remote code execution)	Sqli
2	SQLi	Web server vulnerabilities	Information Leakage	Http	Pérdida de autenticación y gestión de sesiones
3	Xss (Secuencia de comandos en sitios cruzados)	SQLi	Authentication and Authorization	SQLi	Xss (Secuencia de comandos en sitios cruzados)
4	Rfi (Remote file inclusion)	Vulnerable JavaScript Libraries	Session Management	Xss (Secuencia de comandos en sitios cruzados)	Referencia directa insegura a objetos
5	Phpi	Code execution	SQLi	Fu	Configuración de seguridad incorrecta

Observando la anterior tabla, se puede evidenciar que ataques como “xss (Cross-site Scripting)” son frecuentes en todos los reportes y se han mantenido vigentes en los últimos años, encontrándose en todos los reportes consultados desde el año 2011 hasta el presente; al igual que “SQL injection”, lo que permite conocer, son fallas típicas de las aplicaciones web que posibilita a terceros sacar provecho de esto, ocasionando graves problemas como fuga de información, secuestro de sesiones de usuario, redirección a otro sitio web, cambio de contenido, malware o un comportamiento indeseado del aplicativo, con un impacto en el proceso del negocio, dependiendo del tipo de información que se vea afectada. Esta situación se origina entre otros, a la no validación correcta de los datos de entrada, que son usados por la aplicación antes de ser procesados por el sistema, para ser incluidos en la página de salida o realizar procesos en las bases de datos, permitiendo al atacante afectar la integridad del sistema.

Por otra parte, según los reportes consultados y de acuerdo a la Tabla 2, se puede observar otro tipo de vulnerabilidades que también afectan a las aplicaciones web y que aún tienen auge en la actualidad. Encontramos fallas en el código fuente, configuración de seguridad incorrecta, mal manejo en la autenticación y sesiones de usuarios, contraseñas débiles. Todas ellas tienen un origen en la ausencia de buenas prácticas y fallas en las configuraciones del sistema y código.

Según OWASP:

Las configuraciones de seguridad incorrectas pueden ocurrir a cualquier nivel de la aplicación, incluyendo la plataforma, servidor

web, servidor de aplicación, base de datos, framework, y código personalizado. Los desarrolladores y administradores de sistema necesitan trabajar juntos para asegurar que las distintas capas estén configuradas apropiadamente. (OWASP, 2013, s.p.).

Para ello, OWASP propone el uso de herramientas automatizadas que permitan la detección de fallos en la configuración o servicios innecesarios, que entorpezcan los procesos y den espacio a fallas en la seguridad de las aplicaciones.

Otro factor que contribuye en las debilidades de seguridad, tiene que ver con la falta de actualizaciones de software. Esto incluye el sistema operativo, Servidor Web/Aplicación, DBMS, aplicaciones, y todas las librerías de código.

Conclusiones

Las vulnerabilidades en los sistemas están ligadas a la mala administración del producto software (aplicaciones web) una vez liberado, la falta de seguimiento, mantenimiento y pruebas para fortalecer la seguridad pueden llegar a ser el sistema vulnerable frente a amenazas.

Vulnerabilidades como XSS e inyección SQL, han permanecido vigentes en los últimos años debido a la falta de validación de los datos suministrados por el usuario y, el desconocimiento de buenas prácticas por parte de los desarrolladores, generando deficiencia en el código, lo cual es aprovechado por los atacantes.

La reducción en los tiempos de lanzamiento de las aplicaciones web y el enfoque a una correcta funcionalidad, sin hacer énfasis en la seguridad, puede generar un producto vulnerable.

Las configuraciones de seguridad incorrectas, pueden ocurrir a cualquier nivel de la aplicación, incluyendo la plataforma, servidor web, servidor de aplicación, base de datos, framework, y código personalizado.

Las vulnerabilidades en sitios web pueden ser de diferentes tipos como fallas en el código fuente, configuración de seguridad incorrecta, mal manejo en la autenticación y sesiones de usuarios, contraseñas débiles, entre otros. Todas ellas tienen un origen, en la ausencia de buenas prácticas y fallas en las configuraciones del sistema y código

Bibliografía

- Pacheco, M., González, R., González, Y., Zurita, R. y Figueroa, G. (2016). Población y muestra. Recuperado de http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com.co/p/poblacion-y-muestra_19.html
- OWASP. (2013). OWASP Top 10 – 2013. Los diez riesgos más críticos en aplicaciones web. Recuperado de https://www.owasp.org/images/5/5f/OWASP_Top_10_-_2013_Final_-_Espa%C3%B1ol.pdf
- Web Application Security Statistics. (2015). Recuperado de <http://projects.webappsec.org/w/page/13246989/Web%20Application%20Security%20Statistics>

App U-Mobile: la aplicación móvil que facilita el acceso a los servicios institucionales

Franklin Eduardo Jiménez Giraldo

Robinson Andrés Jiménez Toledo

Herman Jair Gómez Palacios

Docentes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana

Andrea Julie Muñoz Villota

Juan Esteban Cabrera Vélez

Estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas
Universidad Mariana



Fuente: PEXELES: <https://www.pexels.com/photo/android-business-chart-charts-270688/>

La Universidad Mariana cuenta con diferentes medios de información, su página web se encuentra como principal fuente de comunicación, la cual ha logrado satisfacer las necesidades académicas por un largo período de tiempo, pero con el transcurso de los años, la población estudiantil va creciendo y de la misma forma, el uso de teléfonos inteligentes Smartphone. Según un artículo publicado en la revista *Semana* (2015), Colombia el país de los 'Smartphones', en Colombia hay más celulares que personas, al finalizar el año 2014, el total de teléfonos móviles fue de 53'583.664, mientras que el número de habitantes no supera los 48 millones.

El problema reside en que la página web, sólo puede ser gestionada a través de un navegador con acceso a Internet. Según el estudio de consumo digital del ministerio TIC, se pudo establecer que más hogares están conectados a Internet, el 64% de las casas en ciudades de más de 200 mil habitantes cuenta

con conexión. El 71% de los encuestados accede a Internet desde su casa, y el 20% en café Internet (MINTIC, 2014). Es posible encontrar reclamos de notas, excusas sobre por qué no se hicieron a tiempo las correcciones luego de concluido el semestre, así como, la comunidad estudiantil y/o docentes desactualizados o mal informados sobre actividades a realizarse en la institución.

Hoy en día la institución supera los 7.000 estudiantes según información de la propia página web de la Universidad Mariana, manifestándose la necesidad de herramientas que permitan mayor accesibilidad a la información que se desea consultar, en especial en momentos donde las solicitudes a la fuente de información incrementan y se dificulta obtener una herramienta que respalde el acceso a ésta, originando que el estudiante se vea obligado a esperar llegar a su casa, ir a un café internet o adquirir un ordenador portátil.

En la Universidad Mariana es pertinente la creación de una aplicación móvil que permita a estudiantes y docentes mantenerse informados, de lo contrario se podrían llegar a presentar problemas como: caída del servicio por múltiples consultas a la vez, procesos lentos a la hora de realizar las mismas, inconvenientes con estudiantes por no hacer reclamos sobre notas de forma oportuna y su respectiva corrección; de igual forma, realizar la consulta desde un Smartphone o dispositivo móvil mediante el navegador, hace que este consuma una gran cantidad de datos de Internet, y el costo del servicio de datos aumente, sin contar el tiempo de acceso hacia el navegador y hacia el sitio web de consulta, de igual manera, la limitada usabilidad.

Para poder afrontar este problema, se aborda el objetivo de aportar al acceso de servicios institucionales mediante la construcción de una aplicación móvil en Android, por medio de una arquitectura orientada a servicios. El caso de estudio - Universidad Mariana, el cual es construido a partir de los siguientes objetivos específicos, identificar las necesidades de información de la comunidad universitaria sobre servicios institucionales, construir una solución basada en una arquitectura orientada a servicios para dar respuesta a las necesidades de información de servicios institucionales, y finalmente, medir el nivel de aporte generado por la solución propuesta, en la institución en un entorno de prueba.

El contexto de la investigación

El proyecto Arquitectura orientada a servicios para clientes móviles con Android se desarrolla, en el departamento de Nariño, ciudad de Pasto, específicamente en la Universidad Mariana.

El objetivo del proyecto pretende aportar una nueva forma de acceso a los servicios institucionales existentes en la Universidad Mariana, mediante la construcción de una aplicación móvil para Android, desarrollando un prototipo de arquitectura orientada a servicios para ser utilizada mediante la aplicación, pensando en la necesidad de la institución de mejorar y actualizar las herramientas que permitan agilizar los procesos, optimizar tiempo y recursos, así como realizar tareas sin depender de la proximidad al lugar o de un computador cercano; también se tiene en cuenta la importancia y el creciente auge de las

aplicaciones móviles, por lo tanto, la población objeto de estudio de esta investigación, es la comunidad universitaria compuesta por estudiantes, docentes y administrativos.

Población y muestra

Según Tamayo y Tamayo (2003), la población es un conjunto que hace parte de un fenómeno de estudio, incorpora la totalidad de unidades de análisis o entidades de población, que componen el fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, conformando un conjunto de N entidades que contribuyen a una determinada característica, llamada población, por constituir la totalidad del fenómeno vinculado a una investigación o estudio (cuantificado).

Collado y Lucio (2014), afirman que la muestra es un subgrupo de la población, es decir, es un subconjunto de participantes que integran a ese conjunto determinado por sus características, al que se conoce como población. Difícilmente es posible medir completamente la población, por eso se extrae o selecciona una muestra, se procura que este subconjunto sea representativo de la población.

Al ser el caso de estudio la Universidad Mariana, se determina tomar como población objeto a la comunidad universitaria compuesta por docentes, estudiantes y personal administrativo. El tipo de muestreo es no probabilístico, intencional por conveniencia, para seleccionar el grupo de estudiantes, puesto que se desea elegir personas que conformen una muestra significativa para la investigación; este tipo de muestreo se ha seleccionado debido a su fácil disponibilidad, y como su nombre lo indica, permite seleccionar según la conveniencia del investigador (Kinneer y Taylor, 2007). Para seleccionar el grupo de docentes y administrativos, se trabajará con el muestreo no probabilístico, intencional por conveniencia y criterio, debido a que los roles que desempeña cada uno es amplio, tomado a docentes y administrativos que demuestren interés y tengan disponibilidad de tiempo.

La población total en la Universidad Mariana sede Pasto es de 7.800 personas, conformada por 7.062 estudiantes, 518 docentes y 220 administrativos, según cifras entregadas por el Centro de servicios informáticos Tecno Smart Ingeniería de Software.

Tabla 1. Proceso de investigación

Objetivos	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Técnica de Procesamiento	Resultado
Identificar las necesidades de información de la comunidad universitaria sobre servicios institucionales.	Comunidad Universitaria	Encuesta	Cuestionario	Estadística Descriptiva	Documento que describe las necesidades identificadas por la comunidad universitaria (Universidad Mariana).
Medir el nivel de aporte generado por la solución propuesta, en la institución en un entorno de prueba.	Comunidad Universitaria	Encuesta	Cuestionario	Estadística Descriptiva	Documento con la medición y resultados del impacto generado en la comunidad universitaria (Universidad Mariana).

Tabla 2. Variables

Va-ri-a-ble	Descripción	Tipo	Indicador	Naturaleza	Fuente	Tr*	Ta**
Servi-cios	Cantidad de servicios que se consultan en la Universidad	D	Total servicios institucionales/ Total servicios más usados	Cualitativa	Platón	Cuestionario	Estadística descriptiva
					Sircoa	Entrevista no estructurada	
					Comunidad Universitaria	Observación	
Nivel de acceso	Cantidad de consultas	D	Total de acceso / Total de usuarios	Cuantitativa	Encuestas	Cuestionario	Estadística descriptiva
					Sistema de información de la Universidad Mariana	Observación	Libreta de apuntes
Usa-bili-dad	Facilidad de uso, amigabilidad en el uso de la solución.	I	Eficiencia	Cuantitativa	Encuestas (comunidad universitaria)	Cuestionario	Estadística descriptiva
			Efectividad				
			Satisfacción				

*Técnica de recolección, **Técnica de análisis, D Dependiente, I Independiente.

Resultados

Identificación de las necesidades de información de la comunidad universitaria sobre servicios institucionales. Con un total de 771 encuestados, con la participación de 560 estudiantes, 128 docentes y 83 administrativos.

En las encuestas se recopiló información de gran valor para la investigación, donde se destaca el interés o desinterés sobre los servicios institucionales que brinda en el momento la Universidad Mariana, y la frecuencia con la que se realiza el uso de cada uno de los servicios; además, se manifiesta el interés de implementar los servicios propuestos en la investigación y los sugeridos para ser implementados.

A continuación, se presenta el resultado obtenido de cada una de las preguntas planteadas en las tres encuestas aplicadas, en ellas se encuentra cada pregunta y el valor porcentual (%) asignado a cada una, para la pregunta: “La aplicación móvil debe presentar

el servicio de...”, se toma el porcentaje (muy de acuerdo y de acuerdo) y el porcentaje (diariamente y semanalmente) para la pregunta: “La frecuencia con la cual realiza la consulta o solicitud del servicio...”.

En la Tabla 3 (información recolectada de la encuesta aplicada a los administrativos), se evidencia un gran interés en implementar los servicios mencionados, superando el 50% de la totalidad de encuestados, quienes señalan que están de acuerdo y muy de acuerdo que la aplicación presente los servicios. Para la pregunta “frecuencia con la cual realiza la consulta o solicitud del servicio de...”, se destaca los primeros tres servicios (números telefónicos y extensiones de cada una de las dependencias de la Universidad Mariana, noticias institucionales y calendario académico de la Universidad Mariana), siendo los servicios más consultados (diaria y semanalmente), los demás servicios presentados en la Tabla 3, se presenta un porcentaje bajo, debido a que son servicios a los que se acude con menor frecuencia de acuerdo a la necesidad.

Tabla 3. Información recolectada de la encuesta aplicada a los Administrativos

Administrativos			
La aplicación móvil debe prestar el servicio de:		La frecuencia con la cual realiza la consulta o solicitud del servicio de:	
Pregunta	Valor (muy de acuerdo y de acuerdo)	Pregunta	Valor (diariamente y semanalmente)
Calendario académico.	94,3%	Números telefónicos y extensiones de cada una de las dependencias de la Universidad Mariana.	71,3%
Directorio telefónico (número telefónico y extensión de cada una de las dependencias).	90,8%	Noticias institucionales.	64,5%

Consultar y registrar artículos extraviados.	90,8%	Calendario académico de la Universidad Mariana.	52,8%
Revisión de programación aulas audiovisuales.	86,3%	Información general de la Universidad Mariana (reglamentos, visión, misión).	44,8%
Desprendibles de pago.	85,1%	Oferta académica de la Universidad Mariana.	34,5%
Solicitud de certificado laboral.	85,0%	Hoja de vida de estudiantes.	28,7%
Consulta de hoja de vida estudiantes.	83,6%	Desprendibles de pago.	20,7%
Oferta académica (programas, costos, requisitos, entre otro).	82,9%	Certificado laboral.	18,3%
Noticias institucionales.	82,8%	Hoja de vida de docentes y administrativos.	17,2%
Georreferenciación de dependencias de la Universidad Mariana.	82,8%		
Consulta de información general de la Universidad Mariana. (Reglamentos, visión, misión).	82,8%		
Consulta de hoja de vida docentes y administrativos.	62,1%		

La Tabla 4 muestra información que permite identificar los servicios que les gustaría a los administrativos indagados, que sean implementados en una aplicación móvil en la Universidad Mariana, en ella se resaltan los relacionados con los servicios

que presta la biblioteca y servicios que podrían mejorar su desempeño en las diferentes tareas administrativas, agilizando procesos y labores asignadas en cada dependencia.

Tabla 4. *Servicios que desean los administrativos para ser implementados*

Administrativos	
Detalle servicio	Cantidad
Servicios de biblioteca	9
Consultar convocatorias laborales	7
Solicitud de auditorios	5
Realizar consulta sobre recursos audiovisuales	5
Consultar información del bus	5
Consultar horario personal de docentes y horario de clases	3
Consultar ruta para llegar a Alvernia	1

En la Tabla 5 (información recolectada de la encuesta aplicada a docentes), el 70% de la totalidad de encuestados señalan que están de acuerdo y muy de acuerdo con que la aplicación presente los servicios; es evidente que el servicio “consulta listados de estudiantes” y “consulta de horarios” tienen gran acogida y alta frecuencia de uso, además, en la pregunta: “frecuencia con la cual realiza la consulta o solicitud del servicio de...” se

destacan los primeros tres servicios (horarios de clases y horario de aulas audiovisuales), siendo los servicios más consultados junto a listados de estudiantes con una frecuencia de: diaria y semanalmente; los servicios de menor valor, como lo son (desprendibles de pago y certificados laborales) presentan baja frecuencia de uso, debido a que son servicios que se efectúan mensual o semestralmente.

Tabla 5. *Información recolectada de la encuesta aplicada a los docentes*

Docentes			
La aplicación móvil debe prestar el servicio de:		La frecuencia con la cual realiza la consulta o solicitud del servicio de:	
Pregunta	Valor	Pregunta	Valor
	(muy de acuerdo y de acuerdo)		(diariamente y semanalmente)

Consulta listados de estudiantes.	93,8%	Listados de estudiantes.	75,0%
Calendario académico.	92,2%	Horario de clases.	71,1%
Consulta de horarios.	92,2%	Horario de aulas de audiovisuales.	70,3%
Enviar notificaciones a estudiantes (cancelación de clases, cambio de aula, entre otra).	90,7%	Gestión de notas de estudiantes.	68,8%
Consultar horario de aulas audiovisuales.	90,7%	Bibliografías.	68,8%
Desprendibles de pago.	86,7%	Calendario académico de la Universidad Mariana.	49,3%
Solicitud de certificados laborales.	86,0%	Información general de la Universidad Mariana. (Reglamentos, visión, misión).	42,1%
Material bibliográfico.	83,7%	desprendibles de pago es:	14,9%
Consulta y gestión de notas de estudiantes.	83,6%	Certificado laboral de la Universidad Mariana.	11,7%
Consulta de información general de la Universidad Mariana. (Reglamentos, visión, misión).	83,6%		
Consultar y registrar artículos extraviados.	82,0%		
Noticias institucionales.	79,7%		
Georreferenciación de dependencias de la Universidad Mariana.	76,6%		

En la Tabla 6 (servicios que desean los docentes para ser implementados en una aplicación móvil), se obtiene información que permite identificar diferentes servicios que les gustaría a los docentes de la Universidad Mariana, principalmente, son necesidades que permiten agilizar procesos como reserva de aulas de informática, laboratorios y auditorios, poder desde la aplicación móvil realizar procesos especialmente en servicios

que presta la biblioteca como renovación de préstamos, recibir alertas de nuevas adquisiciones en la biblioteca y tener acceso a material bibliográfico desde el dispositivo móvil; estos y otros servicios encontrados en la Tabla 6 permitirán a los docentes agilizar procesos y así optimizar tiempo en los mismos; además implementar nuevos servicios que permitan un mejor desempeño en sus actividades cotidianas.

Tabla 6. *Servicios que desean los docentes para ser implementados en una aplicación móvil*

Docentes	
Detalle servicio	Cantidad
Reserva de aulas de informática, laboratorios y auditorios	13
Reservar, renovar préstamos en biblioteca y recibir información de nuevas adquisiciones	7
Consultar y reservar recursos como video beam o similares	6
Consultar horario de salida del bus de Alvernia y posibles cancelaciones	5
Consultar servicios de bienestar y formatos a diligencia para enviarlos en línea	5
Consultar información sobre convocatorias de la Universidad Mariana	5
Grupos para crear ideas de semilleros de investigación e información de cada uno de los existentes	3

En la Tabla 7 (información recolectada de la encuesta aplicada a los estudiantes), el 60% de la totalidad de encuestados señalan que están de acuerdo y muy de acuerdo que la aplicación presente los servicios, es evidente que los servicios relacionados con notas tienen gran acogida y alta frecuencia de uso; además,

en la pregunta “frecuencia con la cual realiza la consulta o solicitud del servicio de...” se destacan con un alto porcentaje de frecuencia de uso, con una frecuencia de: diaria y semanalmente, los servicios con menor porcentaje como “información general de la Universidad Mariana (reglamentos, visión, misión)”.

Tabla 7. Información recolectada de la encuesta aplicada a los estudiantes

Estudiantes			
La aplicación móvil debe prestar el servicio de:		La frecuencia con la cual realiza la consulta o solicitud del servicio de:	
Pregunta	Valor (muy de acuerdo y de acuerdo)	Pregunta	Valor (diaria y semanalmente)
Consulta de notas del semestre actual.	96,8%	Horario de clases.	66,5%
Cálculo de notas.	96,2%	Notas.	57,7%
Consulta de notas acumuladas en la carrera (promedio ponderado acumulado en cada período y promedio general acumulado).	91,4%	Horario de atención de docentes.	56,9%
Consultar información respecto a cada asignatura (número de créditos, número de faltas, prerrequisitos).	89,4%	Noticias institucionales.	41,2%
consulta horarios de clases	88,9%	Información respecto a cada asignatura (número de créditos, número de faltas, prerrequisitos).	40,5%
Consulta horario de atención de docentes.	87,7%	Calendario académico de la Universidad Mariana.	40,2%
Gestionar matrícula académica.	86,2%	notas acumuladas en la carrera (promedio ponderado acumulado en cada periodo y promedio general acumulado).	35,5%
Calendario académico.	83,9%	Información general de la Universidad Mariana (reglamentos, visión, misión).	28,5%
Recibir notificaciones por parte de docentes.	83,7%		
Consultar y registrar artículos extraviados.	80,7%		
Noticias institucionales.	68,0%		
Georreferenciación de dependencias de la Universidad Mariana.	67,0%		
Consultar información general de la Universidad Mariana (reglamentos, visión, misión).	65,4%		

En la Tabla 8 se muestra información que permite identificar servicios que los estudiantes desean que sean implementados en una aplicación, servicios como obtener mayor información con respecto a Bienestar Universitario y todas sus funciones,

ayudas económicas, información sobre tiqueteras disponibles, entre otras; los servicios más solicitados son aquellos que están relacionados con biblioteca virtual (renovación de préstamos), y así facilitar el acceso a información y agilizar diferentes procesos.

Tabla 8. *Servicios que desean los Estudiantes para ser implementados*

Estudiantes	
Detalle servicio	Cantidad
Biblioteca virtual que permita renovación de préstamos y poder utilizar libros en el dispositivo móvil.	23
Consultar horario de atención por parte de docentes, además consultar datos personales de los docentes como teléfono y correo electrónico.	14
Consultar información sobre parqueaderos disponibles en la Universidad Mariana.	10
Recibir alerta de clase según el horario que se registre y alerta para exámenes o eventos especiales.	9
Consultar los servicios que presta bienestar universitario, como tiqueteras disponibles, ayuda económica e información de becas.	9
Consultar información sobre citas médicas y poder solicitarlas.	8
Consultar horario o inconvenientes respecto a la toma del bus de la Universidad.	7
Consultar información deportiva y solicitar préstamo de material deportivo.	7
Consultar número telefónico de estudiantes.	7
Buzón de sugerencia.	6
Poder justificar la no asistencia a clases desde la aplicación móvil.	6
Consultar información e inscripción a semilleros en sus diferentes categorías.	5
Poder solicitar certificado de estudio.	3
Consultar servicio de compra de créditos, estudio de crédito y prerrequisitos; además saldo financiero.	3

Conclusiones

A pesar de los diferentes medios de información que presenta la Universidad Mariana, se evidencia una imperante necesidad de implementar nuevas alternativas que permitan a la comunidad universitaria gozar de los servicios que ofrece, comunidad que año tras año incrementa, minimizando los diferentes problemas que se presentan, optimizando procesos y apoyando las actividades que realiza cada rol dentro de la comunidad, la construcción de una aplicación móvil en Android por medio de una arquitectura orientada a servicios, que es una alternativa que se propone, debido a la facilidad de acceso a un dispositivo móvil.

En la identificación de las necesidades de información de la comunidad universitaria sobre servicios institucionales, es importante resaltar que en los tres roles propuestos en la investigación (estudiantes, docentes y administrativos), en las preguntas sobre los servicios propuestos por la investigación sobre cómo prestar el servicio de consulta de georreferenciación de dependencias de la Universidad Mariana, consultar y registrar artículos extraviados entre otros, y tuvo gran acogida con un porcentaje superior a 81,7% por parte de los 560 estudiantes, 82,9% de los 128 docentes y 82,2% de los 83 administrativos encuestados.

Se resaltan los servicios que pueda prestar la biblioteca virtual, servicios como renovación de préstamos, alerta de nuevas adquisiciones bibliográficas y poder tener acceso al material bibliográfico desde el dispositivo móvil. Además, es notable la necesidad de tener mayor información respecto al servicio de

transporte prestado por la Universidad Mariana, poder visualizar horario de salida y llegada al campus de la Universidad y recibir alertas de algún inconveniente presentado en este servicio.

Se logró cumplir con el primer objetivo: identificación las necesidades de información de la comunidad universitaria sobre servicios institucionales, el cual hace parte de la investigación denominada: *Arquitectura Orientada a Servicios para Clientes Móviles con Android*, el proyecto pretende que dicha arquitectura pueda ser implementada en distintas universidades y no solo en la Universidad que sirve de caso de estudio.

Bibliografía

- Collado, C. y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.
- Kinney, T. y Taylor, J. (2007). *Investigación de mercados*. México: McGraw-Hill.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). (2014). Mintic. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-1629.html>
- Semana. (2015). Colombia, el país de los 'Smartphones'. *Semana*. Recuperado de <http://www.semana.com/tecnologia/articulo/colombia-el-pais-de-los-smartphones/432806-3>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México, D.F.: Limusa, S.A.

Arduino desde cero

Edison Viveros Villada

Docente Tecnología de Automatización Electrónica
Universidad Mariana



A rduino es una herramienta de entrenamiento electrónico de hardware libre, diseñada con el firme propósito de facilitar el aprendizaje electrónico, una simple placa de circuito impreso y un entorno de desarrollo derivado del estándar libre Processing/wiring.

El objetivo principal de arduino es facilitar y mejorar el acceso al mundo de la electrónica, se creó para artistas, diseñadores, aficionados y cualquier interesado en crear entornos u objetos sin tener que pagar derechos a nadie de una herramienta libre, tanto hardware (open hardware) como software (software GNU).

Muchos se preguntarán qué tiene de diferente arduino de muchas tarjetas entrenadoras del mercado, arduino tiene las siguientes ventajas: es asequible, multiplataforma, es de código abierto, el hardware es extensible mediante shields, estos y muchos factores técnicos, han hecho de arduino el éxito mundial entre personas que lo han manejado.

El corazón de un arduino está basado en microcontroladores de tecnología ATMEGA con un Bootloader precargado que permite interactuar con los códigos y hardware de arduino, propiedad que ha hecho tener varias tarjetas con diferentes prestaciones como lo es, arduino UNO, arduino mini, arduino leonardo, arduino mega, hasta tener poderosas mini computadoras como galileo o edison.

El requisito para programar y armar en arduino, es tener nociones de lenguaje C / C ++; a nivel de hardware es importante conocer las bases de la electrónica y el funcionamiento de algunos componentes electrónicos.

Arduino es una de los sistemas de entrenamiento electrónico que ha liberado los secretos del diseño electrónico, permitiéndole a las empresas crear escudos o shields que interactúen con cualquier arduino, expandiendo las características de la tarjeta. Años atrás el diseño electrónico estaba confinado a la mente de unos pocos,

hoy con arduino es posible rastrear un vehículo con unas simples instrucciones, usando cualquier arduino y una shield GSM. Hacer dispositivos domésticos e inteligentes, ya no es cosa del pasado, con bluetooth, GSM, WIFI, Ethernet, todo esto es posible, tan solo por nombrar algunas cosas de las que se pueden usar.

La gran ventaja de arduino es que cada día hay más diseñadores independientes que crean shields (dispositivo electrónico específico, ejemplo: shield bluetooth), respaldado con sus respectivas librerías de control, haciendo que el usuario solo maneje un puñado de instrucciones que ejecutan poderosas instrucciones de una manera limpia y sencillo de entender para el usuario.

El factor clave en el éxito de Arduino ha sido su representación de proyecto de código abierto. No sólo el software es gratuito sino que las especificaciones técnicas, schematics y PCB de las placas Arduino están a disposición de todo el mundo. En la actualidad, cualquier persona o empresa puede descargarlas de la red, estudiarlas y usarlas para producir un nuevo dispositivo, esto es lo que hoy se está convirtiendo en el movimiento *maker*.

Lo que empezó con una modesta placa de entrenamiento educativo, en la actualidad, es una de las herramientas electrónicas que potencia la creatividad e innovación tecnológica alrededor de todo el mundo, supliendo las necesidades de una cultura DIY (*Do It Yourself- Hágalo usted mismo*), impulsando el conocimiento individual y colectivo.

El futuro de arduino es incierto, grandes empresas están desarrollando prototipos que tratan de competir con él, otras han decidido optar por el lenguaje de arduino para sus tarjetas, un ejemplo muy claro son los controladores PLC (dispositivos programables para control de potencia a nivel industrial); en el pasado, cada empresa vendía sus controladores con su respectivo software de programación, haciendo que cada vez que se adquiriera un nuevo PLC, tengamos que aprender su estructura de programación; en la actualidad hay empresas que tienen PLC programables con arduino, la pregunta clara es: ¿qué logramos con la aceptación de arduino? El ámbito electrónico se ha acelerado desde la aparición de arduino, así que es difícil negarse al efecto secundario que ha creado la arduinomanía en todo el mundo, aceptar arduino es aceptar que el mundo se está liberando del tabú de lo secreto, conocimiento que era único de las grandes empresas del sector electrónico, muchos electrónicos afirman que arduino es educativo y que no se debería enseñar en las entidades de educación; como apreciación propia, se puede afirmar que arduino ha abierto las puertas en el mundo, enseñándole a la sociedad que la electrónica es una ciencia práctica y aplicable a cualquier rama del conocimiento que desee interactuar con el mundo electrónico. ¿Qué le ofrece arduino a un ingeniero? Tener a su disposición tarjetas que pueden ser usadas con arduino o con cualquier sistema embebido, tener a nuestra disposición planos, códigos, librerías que podemos analizar, adaptar conocer, aprender y mejorar; todo lo anterior, solo deja una conclusión, arduino es entorno de entrenamiento en hardware y software, que podemos potencializar con los conocimientos de un ingeniero.

Empresas gigantes del mundo electrónico, como microchip y MediaTek Inc, han puesto sus desarrollos electrónicos en manos del lenguaje arduino, ofreciéndonos tarjetas más poderosas que las propias producidas por arduino, con mayores procesadores, más RAM y un sin fin de aditamentos electrónicos que hacen que programar en arduino sea un placer.

Guía para los autores *Boletín Informativo CEI*

El *Boletín Informativo CEI* es uno de los principales medios de divulgación del conocimiento que ofrece la Universidad Mariana, su objetivo principal es informar sobre el ser y quehacer de la institución en el hecho académico, científico, investigativo, educativo, pedagógico, tecnológico, social, cultural, entre otros; es una publicación cuatrimestral, que reemplaza al antiguo *Boletín Informativo CIP*.

Para el envío de aportes: Todas las opiniones y afirmaciones presentes en las distintas notas que componen el *Boletín Informativo CEI* son responsabilidad exclusiva de los autores. Asimismo, los autores declaran que los contenidos desarrollados en el manuscrito son propios de su autoría, y que la información tomada de otros autores y obras, artículos y documentos publicados está correctamente citada.

Los textos postulados para su publicación deberán seguir los lineamientos del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association APA 6ta. Edición. De similar manera, los aportes serán presentados en el programa Microsoft Word, en hoja tamaño carta con márgenes normales –sup. 2,5/ inf. 2,5/ izdo. 3/ dcho. 3-, empelando como tipo de letra Times New Roman a 12 puntos, con un interlineado de 1,5, y una extensión mínima de 2 y máxima de 10 páginas –excluyendo figuras, imágenes, gráficos y tablas-.

Los manuscritos a postular deberán ser enviados vía correo electrónico a las siguientes direcciones: editorialunimar@umariana.edu.co o lmontenegro@umariana.edu.co claro está, una vez que se cumpla con la totalidad de los requisitos que se presentan a continuación:

Título: El título no deberá exceder las 15 palabras, asimismo, será claro, concreto y preciso.

Autor/es: Posteriormente al título del manuscrito deberá ir el nombre del autor/es, seguido de su filiación laboral y correo electrónico.

Contenido –desarrollo-: El texto deberá ordenarse en coherencia con los objetivos comunicativos propuestos.

Figuras, fotografías, ilustraciones, gráficos y tablas: Para el caso de las figuras (gráficas, diagramas, mapas, dibujos, fotografías e ilustraciones), estas deben ubicarse en el lugar respectivo dentro del texto, estarán numeradas y descritas con una leyenda en tamaño 10 en la parte inferior izquierda que comience con la palabra “Figura”, en donde se consigne brevemente el contenido del elemento allí dispuesto. Para el caso de las tablas, estas deberán contener –preferiblemente- la información cuantitativa que menciona el texto, se enumerarán y contarán con una leyenda descriptiva de tamaño 10 ubicada en la parte superior izquierda del elemento, la cual iniciará con la palabra “Tabla”. Para todas las figuras y tablas se

señalará la fuente de donde son tomadas –se recomienda abstenerse de ubicar material que no cuente con el permiso escrito del autor-. Emplear las figuras y tablas únicamente cuando sean necesarias, no debe redundar la información que expresan éstas con el contenido textual, asimismo, serán autoexplicativas, sencillas y de fácil comprensión.

Proceso de evaluación: El *Boletín Informativo CEI* realizará los ajustes pertinentes a los textos, con el propósito de dar mayor precisión, claridad, coherencia a la propuesta escritural postulante, por lo que se solicita a todos aquellos interesados en enviar sus aportes, escribir con toda la rigurosidad a la que haya lugar, de igual manera, empleando debidamente las reglas ortográficas y gramaticales de la escritura, estructurando el texto en general, a través de párrafos claros, coherentes y objetivos.

El Comité Editorial del *Boletín Informativo CEI* decide sobre la aceptación o rechazo de los textos postulados, partiendo del cumplimiento de las políticas, criterios, disposiciones, y condiciones que la publicación ha establecido para la aceptación inicial de los aportes escriturales, cabe mencionar que tanto las disposiciones afirmativas como negativas, serán comunicadas a los autores, quienes conocerán las razones por las que el manuscrito fue aceptado o rechazado. Paralelamente, el editor de la publicación junto con el Comité Editorial seleccionarán aquellos aportes que cumplen con las calidades exigidas por la publicación, clasificándolos posteriormente según su área y temática.

Es preciso mencionar que se remitirá a los autores las pruebas galeras de los artículos previamente a la impresión del *Boletín Informativo CEI*, en donde se revisará la disposición del escrito en la publicación, cabe aclarar que en esta etapa no se aceptarán nuevos párrafos, frases o secciones para agregar, ya que sólo se limitará el proceso a las correcciones de posibles erratas de digitación.

Convocatorias de escritura: Al ser una publicación cuatrimestral, anualmente habrá tres cierres de convocatoria los cuales son: para el primer cuatrimestre del año se recibirán textos hasta el 31 de marzo, para el segundo cuatrimestre del año el 8 de agosto, para el tercer cuatrimestre del año el 7 de noviembre.

Contraprestaciones: Aquellos autores que publiquen en el *Boletín Informativo CEI* recibirán dos ejemplares impreso del mismo.

Información adicional: El *Boletín Informativo CEI* cuenta con su página web <http://www.umariana.edu.co/InformativoCIP/> donde están consignadas las versiones anteriores del *Boletín Informativo CIP*, asimismo, con el OJS: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/BoletinInformativoCEI>

Boletín Informativo

CEI

Calle 18 No. 34 - 104
PBX: 7314923 Ext. 138
<http://www.umariana.edu.co/EditorialUnimar/>
<http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/BoletinInformativoCEI>

