

EJE 9
INTERVENCIÓN SOCIAL



“Resultados de la evaluación del Proyecto de Intervención Pre-jubilatoria para Profesores de la Preparatoria #15 de la Universidad Autónoma de Nuevo León”.

*Mauricio Villa Amezcua*²⁸⁹

*Héctor Augusto Mendoza Cárdenas*²⁹⁰

*Martha Leticia Cabello Garza*²⁹¹

Resumen

El presente proyecto de intervención fue realizado con profesores de la Preparatoria #15, de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) con el objetivo de informar sobre los derechos y obligaciones derivados del sistema de pensiones y jubilaciones de la UANL; , esto por ser uno de los factores que contribuye a tener un proceso jubilatorio con menos incertidumbre, la importancia de conocer estos derechos es porque son en gran medida los que determinan el acceso a las prestaciones por jubilación, y conocer por ejemplo el impacto en el bienestar económico que se tiene posterior al proceso.

El diseño de evaluación de este proyecto fue no experimental antes-después (o pre-post) sin grupo de control, de carácter cuantitativo descriptivo mediante encuestas, en la aplicación del diagnóstico se determinó que los profesores que conformaban la población a intervenir no contaban con un nivel de conocimiento óptimo en cuanto a este tema, y evidenció las áreas de mayor desconocimiento.

Una vez diseñados los contenidos y actividades de la intervención (sustentados en los resultados del diagnóstico) se procedió a su ejecución y evaluación posterior a las actividades de la intervención; con la realización de las pruebas necesarias contempladas en el diseño de la evaluación, se determinó que existe diferencia estadísticamente significativa que permite determinar el cumplimiento de los objetivos de la intervención.

Palabras clave: Jubilación, Preparación, transición informada, seguridad social, derechos laborales.

Introducción

La intervención en las posibles dificultades para la adaptación y vivencia de la jubilación, es un campo de estudio relativamente reciente; si bien desde la perspectiva macroeconómica del problema

²⁸⁹ Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano.

²⁹⁰ Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano UANL.

²⁹¹ Facultad de Trabajo Social UAdeC

es un suceso motivo de sumo interés y preocupación, (tanto por parte del Estado como de lado empresarial), la atención de las problemáticas sociales derivadas de este evento de la vida laboral no ha tenido la misma atención.

Desde 1980 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su recomendación 162 sobre los trabajadores de edad (OIT, 1980) señala que: *“En todos los casos en que sea posible deberían adoptarse medidas con miras a garantizar que, en el marco de un sistema que permita una transición progresiva entre la vida profesional y un régimen de actividad libre”* (p. 21).

Además, en el curso de los años que anteceden el fin de la actividad profesional, se deberían realizar programas de preparación para el retiro con la cooperación de las empresas, trabajadores y de los organismos que deseen participar.

Los programas deberían, permitir a los que participen crear planes para su jubilación y tener información para adaptarse a esa nueva situación, brindándoles información de:

a) Los ingresos, y en particular las prestaciones a las que puedan tener derecho, sus obligaciones como pensionistas y las ventajas que se les concedan, tales como asistencia médica, servicios sociales y descuentos en los servicios públicos.

b) Las posibilidades y condiciones de continuación de una actividad profesional, especialmente a medio tiempo, así como la posibilidad de trabajar por cuenta propia.

c) El uso del tiempo libre

d) Lo referente a la educación para adultos (OIT, 1980).

El presente proyecto se ha centrado precisamente en brindar información de las prestaciones derivadas del sistema de jubilación de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y los ingresos que se pueden generar de ellas, para el beneficio del trabajador.

El diseño de la intervención pre-jubilatoria para profesores de la preparatoria #15 de la UANL, estuvo basado en el modelo de intervención socioeducativo promocional que es definido como: *“Una acción educativa de información y formación a partir de problemas significativos para los actores involucrados. Mediante procesos de concientización, de capacitación, de movilización de recursos personales, grupales, comunales e institucionales”* (Molina, Romero, 1994, p. 15).

En concordancia con este modelo se implementaron técnicas provenientes de las dinámicas grupales (base de este modelo), como lo son la conferencia, el taller y la discusión en pequeños grupos, por considerar que

son las que mejor se ajustan para el cumplimiento del objetivo de esta intervención, que es principalmente informativo.

Diseño y Planeación de la Intervención

Esta intervención contendrá 3 actividades principales y una evaluación de las actividades.

El diseño y planeación es expresado mediante la siguiente tabla:

Actividad	Objetivo Particular	Descripción de la actividad (Dinámicas)	Requerimientos	Recursos	T.P
Taller	Identificar en el Contrato Colectivo la información referente a los requisitos para acceder a la jubilación y las obligaciones derivadas de este.	1.-Dividir a los participantes en grupos de 4 profesores. 2.-Los profesores localizaran en el Contrato Colectivo las respuestas de los ítems del 1 al 18 y del 31 al 32 del instrumento evaluación inicial.	5 Facilitadores 22 Contratos Colectivos. 30 Hojas de máquina. 30 lapiceras Espacio físico para realización.	Personal de la UAPJ. STUANL Preparatoria 15	35''
Conferencia	Conocer los requisitos que hay que cumplir para que los beneficiarios del trabajador	1.-Dos expositores desarrollaran el tema y enumeraran dichos requisitos con sus particularidades. (Ítems del 19 al 30 del instrumento de evaluación inicial). 2.- Entrega al final	Expositores Capacitados en el tema. Presentación Power Point que enumere los requisitos de cada trámite. Espacio físico	Personal de la UAPJ. Becario Preparatoria 15	

	puedan acceder a una pensión en caso del fallecimiento del mismo.	de la conferencia un documento que contenga los requisitos de cada uno los trámites.	para realización Audio y video 25 Carpetas conteniendo la información expuesta.	STUANL	35''
Sesión de Preguntas y respuestas (Discusión en pequeños grupos).	Resolver las dudas en lo referente al sistema de pensiones y jubilaciones y sus particularidades.	Discusión en pequeños grupos. 1.- Se divide el grupo en 2 (máximo 10 personas por grupo) 2.- Se asignan 3 moderadores por grupo 3.- Se resuelven las dudas de derecha a izquierda.	Expositores Capacitados en el tema. Personal de apoyo para dividir el grupo. 2 aulas	Personal de la UAPJ. Becario Preparatoria 15	30''

Tabla 1. Planeación y diseño de la intervención.

Fuente: Elaboración propia.

Al final de estas actividades se realizó la evaluación, cuyo diseño, aplicación y resultados se exponen a continuación.

Diseño de la Evaluación

Objetivo de la evaluación

El objetivo es determinar el aumento o no (posterior a la intervención) en el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los profesores de la preparatoria # 15 en lo referente al sistema de pensiones y jubilaciones de la UANL.

Método

Estudio cuantitativo descriptivo mediante la Técnica de encuesta.

Diseño

Debido a que en la UANL (institución donde está inserta la población objetivo) no cuenta al momento de la realización de este proyecto con otra preparatoria que tenga las características de la población por las cuales se decidió intervenir en la misma (número de personas con la antigüedad requerida principalmente y con el sector de la población académica deseada para la intervención), se opta por utilizar un diseño no experimental antes-después (o pre-post) sin grupo de control, ya que este solo requiere una o más medidas tomadas antes y después de la intervención en la población intervenida (al no haber grupo de comparación, el valor obtenido tras la intervención puede compararse con el valor previo a ésta para evaluarlo) (López, Jiménez & Nebot, 2011).

En este diseño se aplica un instrumento previo a la intervención y el mismo instrumento al finalizar la misma, de los resultados obtenidos se determinara el impacto positivo o no, sobre el indicador a mejorar.

“El nivel de mejora sobre este indicador determinará o no el éxito de la intervención realizada. El cambio entre las medidas tomadas antes y después de la intervención se utiliza como medida del efecto” (López, Jiménez, & Nebot, 2011, p. 9).

La principal limitante de este diseño es que no es determinante para poder atribuir el efecto observado a la intervención, ya que éste podría deberse a otros elementos distintos a la intervención. Entre las ventajas con las que cuenta es que se realiza en un tiempo menor y con menos recursos, y que permite estimar el efecto de una intervención cuando no disponemos de grupo de comparación.

Universo de estudio

Con el fin de poder delimitar a la población de una manera clara se estableció la siguiente definición operativa:

Prejubilado.- Trabajador que le falta máximo un año para cumplir los requisitos contractuales de la primera generación, o ya los cumplió, y sigue en activo.²⁹²

De la población

El total de profesores de la Preparatoria #15 Unidad Florida y Madero, que cumplen a la fecha los requisitos para jubilarse son 30, más 4 que están a un año para cumplirlos. Dando una población de 34 profesores que se ajustan a la definición operativa antes mencionada.

Criterios de inclusión

- Contar con los requisitos contractuales para jubilarse (de la primera generación) y no lo hayan hecho.
- Que les falte máximo un año para cumplir con los requisitos contractuales para jubilarse (de la primera generación).
- Disposición para participar en el diagnóstico.
- Ser Docente.

Criterios de exclusión.

No cumplir con los criterios de inclusión

Diseño del Instrumento

La obtención de datos se realizó mediante la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado pre categorizado, con preguntas dicotómicas y preguntas cerradas.

El instrumento está conformado por 7 ítems para elaborar el perfil sociodemográfico y laboral, y 33 ítems con el fin de determinar el conocimiento general de los derechos y obligaciones derivados del sistema de pensiones y jubilaciones de la UANL.

Y cada ítem está relacionado con alguno de los siguientes documentos:

- Capitulo X del Contrato Colectivo de Trabajo STUANL-UANL.

²⁹² La generación inicial es hasta la primera quincena de enero de 1998.

- Reglamento del Fondo de Pensiones y Jubilaciones.
- Reglamento del Comité Técnico de Pensiones y jubilaciones.
- Reglamento para el otorgamiento de ayuda de sobrevivencia para las viudas beneficiarias de trabajadores.

Validación

Al no tener un referente para validar el contenido del instrumento (en la fecha de la realización de esta intervención), se optó para la validación del instrumento, la realización de un panel de consulta a expertos, como es el Método Delphi, que es una manera eficaz (Linstone y Turoff, 1975) y metódica, que tiene como objetivo la recopilación de opiniones de expertos sobre un tema en específico, con el finalidad de concentrar dichas opiniones en la elaboración de un cuestionario y lograr un consenso a través de la coincidencia de las observaciones de los expertos (Bass, 1983; en Ludwig, 1997).

El panel estará conformado por 3 académicos reconocidos y 3 expertos en el tema, con el siguiente perfil:

Académicos

- Doctorado.
- Especialistas en metodología Cuantitativa.
- Con una línea de investigación social.

Expertos en el tema

- De 15 años mínimo de experiencia en el tema
- Que hubiesen participado en la elaboración de los documentos base del instrumento
- Amplio conocimiento en la temática.

Aplicaciones del instrumento

La aplicación antes (o pre) se realizó en la biblioteca de la Preparatoria #15 unidad Florida, mediante la plataforma Google Forms que fue creada por la compañía Google Inc., esta herramienta en línea permite la elaboración de formularios con las características que se necesiten, ofreciendo las ventajas de

agilizar el proceso de llenado de la encuesta y a su vez realiza de manera directa el vaciado de los datos capturados a una hoja de Excel en línea (Rivas, 2015).

La aplicación posterior (o post) a la intervención tuvo lugar al final las actividades de la misma, esta se entregó en físico para su llenado y se capturó manualmente en la misma plataforma.

Análisis

Dentro la plataforma antes mencionada, se utilizó el complemento FLUBAROO de esta, este es un script (secuencia de comandos) que se ejecutan desde Excel, que permiten analizar de manera automática test o exámenes realizados por medio de formularios de Google; al insertarse este complemento en la hoja de cálculo que acumula los resultados de quienes contestan el cuestionario, permite asignar un valor por pregunta (esto previo al ingreso de las respuestas consideradas correctas), con esta información el complemento genera el número de aciertos y errores por individuo, pregunta y de manera global (Fust, 2014).

Para el análisis de los datos globales de la intervención, los sociodemográficos y los laborales se utilizó el software estadístico SPSS versión 23.

Asignación de Puntaje por Ítem

Si bien con el instrumento en una asignación simple de aciertos o errores, se podría obtener un puntaje directo sobre el tema expuesto, se toma la siguiente decisión, basada en el argumento siguiente:

Para acceder a algunos de los derechos derivados del Sistema de Pensiones y Jubilaciones de la UANL, no solo se requiere el cumplir un requisito determinado de manera automática, (como por ejemplo, con cumplir 30 años de servicio se puede tener derecho a la jubilación), en otros casos además hay que realizar trámites extras de comprobación o requerimientos particulares, cómo es el caso de los que tienen relación directa con las prestaciones de los beneficiarios que pueden acceder a una pensión en caso del fallecimiento del trabajador.

Es por este nivel de conocimientos más especializado en el tema, que se toma la decisión de darle más puntaje a los ítems relacionados con el acceso a una pensión en caso del fallecimiento del trabajador, y asignarles un valor de 2 puntos por respuesta correcta, sobre aquellos que solo se refieren

únicamente al beneficio del propio trabajador. Quedando la asignación de puntos (en los 33 ítems para determinar el nivel de conocimiento sobre el objetivo de este diagnóstico) de la manera siguiente:

- Ítems del 1 al 18 y del 31 al 33 Valor por respuesta correcta 1 punto.
- Ítems del 19 al 30 valor por respuesta correcta 2 puntos.
- Ítems contestado de manera incorrecta 0 puntos

Quedando la cantidad de puntos posibles del cuestionario en 45.

Variables e Indicadores

Indicador de propósito (resultado)

En este rubro empezaremos definiendo que es conocimiento, ya que nuestra variable dependiente es el nivel de conocimiento sobre derechos y obligaciones derivados del Sistema de Pensiones y Jubilaciones de la UANL.

El conocimiento es un conjunto de datos sobre hechos, verdades o de información ganada a través de la experiencia o del aprendizaje (o posterior), o a través de introspección (a priori) (Hessen & Romero, 1970).

Esta información de acuerdo a la taxonomía de Robert Marzano (2001) para indicadores y niveles cognitivos, se encuentra en la dimensión dos de esta taxonomía, que es la comprensión adquisición e integración de conocimiento y se refiere a: *“Entender la información; captar el significado; trasladar el conocimiento a nuevos contextos; interpretar hechos; comparar, contrastar; ordenar, agrupar; inferir las causas predecir las consecuencias”* (Marzano, 2001, p. 45).

Parámetro

Para crear un parámetro que nos permita determinar en qué nivel de conocimiento está el participante, en cuanto al tema del objetivo de la evaluación, se asignará una calificación (a manera de examen escolar), el cual será el resultado de la proporción del número de aciertos obtenidos, entre el máximo posible y multiplicando la proporción por 100, quedando la operacionalización de la variable de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Número de aciertos en la aplicación del instrumento}}{\text{Total de aciertos en el instrumento}} = \text{Resultado} \times 100\%$$

Y ubicando las calificaciones bajo este criterio quedarían de la siguiente manera:

Aciertos	Calificación	Aciertos	Calificación
1	2.22	23	51.11
2	4.44	24	53.33
3	6.67	25	55.56
4	8.89	26	57.78
5	11.11	27	60.00
6	13.33	28	62.22
7	15.56	29	64.44
8	17.78	30	66.67
9	20.00	31	68.89
10	22.22	32	71.11
11	24.44	33	73.33
12	26.67	34	75.56
13	28.89	35	77.78
14	31.11	36	80.00
15	33.33	37	82.22
16	35.56	38	84.44
17	37.78	39	86.67
18	40.00	40	88.89
19	42.22	41	91.11
20	44.44	42	93.33
21	46.67	43	95.56
22	48.89	44	97.78
		45	100

Tabla 2. Calificación obtenida por número de aciertos

Fuente: Elaboración propia

Para determinar si la intervención cumplió con el objetivo propuesto, se aplicará la prueba paramétrica de la t de Student para datos relacionados, esto porque los resultados de la prueba nos permiten obtener los estadísticos descriptivos de las variables que se van a contrastar, los estadísticos descriptivos de las diferencias emparejadas y si el resultado es estadísticamente significativo, la prueba se realizará con un intervalo de confianza del 95% (Hurtado, Silvente, 2012).

Indicadores de productos (componentes)

Miden lo que entrega el programa o proyecto a la población objetivo como consecuencia del desarrollo de la respectiva estrategia a través de las actividades. Los criterios para considerar óptimos estos indicadores serían:

- 100% de los manuales de la intervención entregados a la institución (UAPJ).
- 100% de manuales de usuario entregados a la población beneficiada con la información en lo referente al sistema de pensiones y jubilaciones de la UANL.

Indicador de actividades (insumos)

Miden la ejecución de gastos y los insumos que usan para la realización de actividades. Los criterios para considerar óptimos estos indicadores serían:

- Utilización del 100% de los recursos institucionales para la realización de actividades.
- Realización del 100% de las actividades propuestas.
- Cumplimiento al 100% del cronograma de actividades.

Posterior a la aplicación y análisis de los elementos planteados en este diseño de evaluación se harán los informes correspondientes.

Resultados y Análisis

Los datos de la población, laborales y sociodemográficos, no sufrieron cambios con respecto a los expresados al diagnóstico inicial.

Las calificaciones obtenidas (de acuerdo a lo planteado al diseño de evaluación) en la aplicación pre y post de manera individual fueron las siguientes:

Pre		Post	
Total de aciertos	Calificación	Total de aciertos	Calificación
24	53.33	45	100
24	53.33	45	100
24	53.33	43	95.56
20	44.44	43	95.56
19	42.22	43	95.56
17	37.78	43	95.56
17	37.78	42	93.33
16	35.56	41	91.11
15	33.33	41	91.11
14	31.11	40	88.89
13	28.89	40	88.89
13	28.89	40	88.89
13	28.89	38	84.44
13	28.89	38	84.44
13	28.89	38	84.44
11	24.44	38	84.44
11	24.44	38	84.44
9	20	38	84.44
5	11.11	36	80
3	6.67	35	77.78

Tabla 3. Resultados por Individuo.

Fuente: Elaboración propia.

Quedando por individuo la calificación más alta en 100 en dos de los participantes en el post, contra una calificación de máxima de 53.33 del pre; y la calificación mínima obtenida en el post fue de 77.78 vs 6.67 del pre.

Normalidad		
C-Valor (pre-calificación)=.384	>	$\alpha=0.05$
C-Valor (post-calificación)=.278	>	$\alpha=0.05$

Se procedió con estos resultados a realizar la aplicación de la prueba de t de Student para determinar si existe de manera global una diferencia estadísticamente significativa en los dos momentos de la intervención, previo a la realización de la t de Student se realizó una prueba de normalidad para determinar si había una distribución normal de los datos (condicionante para aplicar esta prueba paramétrica), para lo cual se empleó la prueba de Shapiro-Wilk que es utilizada para muestras pequeñas menores de 30 datos. La cual se realizó mediante el siguiente procedimiento:

Para determinar normalidad de los datos provenientes de las calificaciones en los dos momentos de la intervención se planteó la siguiente hipótesis:

C-Valor $\Rightarrow \alpha$ aceptar $H_0 =$ Los datos provienen de una distribución normal.

C-Valor $< \alpha$ aceptar $H_a =$ Los datos no provienen de una distribución normal.

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.
.951	20	.384
.943	20	.278

Tabla 4. Prueba de Normalidad.

Fuente: Elaboración propia.

Donde la comprobación de hipótesis es: Se acepta H_0 los datos provienen de una distribución normal, se procede a prueba paramétrica de t de Student.

Planteamiento de la hipótesis de la t de Student.

Para la realización de la prueba t de Student se planteó la siguiente hipótesis a comprobar:

Hipótesis alterna (Ha). El nivel de conocimientos sobre los conocimientos y obligaciones derivados del sistema pensionario de la UANL de los participantes aumenta después de las actividades de la intervención, existiendo diferencias significativas entre antes y después.

Hipótesis nula (Ho). No existe diferencia significativa respecto al nivel de conocimientos acerca del sistema pensionario de la UANL antes y después de la intervención.

$$H_a: X_1 < X_2$$

$$H_o: X_1 = X_2$$

Regla de decisión

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. $\alpha = 0.05$.

Aplicación de la t de Student

Estadísticos de muestras relacionadas					
		Media	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre	32.6660	20	12.73610	2.84788
	Post	89.4440	20	6.36409	1.42305

Correlaciones de muestras relacionadas			
	N	Correlación	Significancia
Pre & Post	20	.479	.032

Prueba de muestras relacionadas									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Pre - Post	-56.77800	11.17980	2.49988	-62.01031	-51.54569	-22.712	19	.000

Tabla 5. Aplicación de la T de Sudent.

Fuente: Elaboración propia.

Decisión

Como el resultado de la t de Student arroja un nivel de significancia de $3.122E-15$, tiene un valor de probabilidad menor que 0.05, entonces se acepta H_a y se rechaza H_o .

Interpretación

El nivel de conocimientos sobre los conocimientos y obligaciones derivados del sistema pensionario de la UANL de los participantes se incrementó después de las actividades de la intervención, con una diferencia estadísticamente significativa.

Cabe señalar los resultados de la desviación estándar producto de esta prueba en el primer momento de la evaluación era de 12.73 y en el post es de 6.36, lo cual nos indica un reducción importante en la dispersión de los datos, que se interpreta como una estandarización de los conocimientos en el tema del grupo intervenido, y se corrobora también mediante este resultado el cumplimiento de los objetivos de la intervención.

Indicadores de productos (componentes)

En cuanto a los indicadores de productos, los resultados fueron los siguientes:

- 100% de los manuales de la intervención entregados a la institución (UAPJ).
- 100% de manuales de usuario entregados a la población beneficiada con la información en lo referente al sistema de pensiones y jubilaciones de la UANL.

Con lo cual se cumple satisfactoriamente con los indicadores planteados en el diseño de evaluación.

Indicador de actividades (insumos).

- En cuanto a los indicadores de insumos los resultados quedaron de la siguiente manera:
- Utilización del 100% de los recursos institucionales para la realización de actividades.
- Realización del 100% de las actividades propuestas.
- Cumplimiento al 100% del cronograma de actividades.

Resultados de la Intervención

Implicaciones del proyecto para el campo del Trabajo Social

El proyecto de intervención pre jubilatorio para profesores de la preparatoria #15, está basado en el modelo de Trabajo Social socioeducativo-promocional, el cual plantea el reto de desarrollar procesos de información y formación, con la participación activa del o los individuos inmersos en una problemática, desarrollando desde sus capacidades los recursos para la comprensión y solución de los retos que se le presenten.

Al realizar esta intervención desde el Trabajo Social²⁹³ se puede proponer un cambio de rol desde la perspectiva del modelo aplicado, ya que en los inicios del modelo se planteaba al trabajador social como un “educador” que se apropiaba del conocimiento y generaba una verdad única (Molina & SaintBonnet, 2000), hoy su papel podría ir más hacia el de ser un facilitador que acerca la información requerida por el grupo, ser un puente entre los individuos y las instituciones, más que como el centro que genera soluciones.

Esto de la mano con los nuevos planteamientos sobre el nuevo rol del educador, donde se propone (desde la pedagogía) que quien pretenda llevar conocimiento y lograr la profesionalización de su función debe de saber:

- *Planificar y conducir movilizandando otros actores.*
- *Adquirir o construir contenidos y conocimientos a través del estudio o la experiencia.*

²⁹³ Sin ser el que escribe trabajador social.

- *Identificar los obstáculos o problemas que se presentan en la ejecución de proyectos u otras actividades.*
- *Seleccionar diversas estrategias para desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como para optimizar los recursos y la información disponibles.*

(Braslavsky, 1998, como se citó en Gutiérrez, 2014, p. 34).

En el caso de esta intervención en particular se integraron también elementos de derecho laboral, basados en la tendencia internacional hacia la “democratización del derecho” (Torres, 2016), entendido esto como el libre acceso al conocimiento sobre los derechos y obligaciones, y en particular a los emanados de las relaciones obrero-patronales, los cuales son las bases del acceso a los sistemas de seguridad social.

La seguridad social se ha considerado como la protección a los efectos de la inseguridad económica, los problemas de salud, vulnerabilidad social, etc. Además de ayudar directamente con estas posibles problemáticas, reduce la incertidumbre en sus beneficiarios, genero seguridad y confianza en su futuro (Trindade, 2007).

Estos aportes multidisciplinarios a la intervención en Trabajo Social, abren la posibilidad de realizar intervenciones en el ámbito laboral impactando a los sistemas de seguridad social, ya sea desde la institución o de manera independiente, ya que esta misma problemática se vive (o está latente) en instituciones públicas y privadas a lo largo del país, y las políticas públicas generadas desde el modelo neo liberal apuntan a la restricción del acceso a los beneficios laborales adquiridos, haciendo pertinente este tipo de intervención, encaminada a la justicia laboral y social de la clase trabajadora.

Al ser un campo poco trabajado en México, las posibilidades de ser un agente de cambio que aporte beneficios en el ámbito de los proyectos pre-jubilatorios y el ejercicio pleno de los derechos laborales son plenamente viables, además las intervenciones de este tipo permitirán ampliar el ejercicio profesional multidisciplinario, ampliando las funciones y acciones que promueven la construcción de espacios profesionales que tengan la capacidad de adaptarse a las necesidades que se dan en el campo de la seguridad social, es por esto que el trabajador social tiene que tener presente el conocimiento y reconocimiento del sujeto intervenido como un sujeto de derecho, que debe conocer para ejercer y cumplir con su rol social, dentro del marco legal que lo protege y posibilita su bienestar.

En resumen un trabajador social que entiende el contexto de la problemática en la que están inmersos los sujetos que pretende intervenir y que aplica en su actuar múltiples recursos (como lo son conocimiento, y el

saber hacer de otras disciplinas), logrará una intervención más efectiva aportando a los modelos establecidos las herramientas que incidan directamente en el cumplimiento de los objetivos.

Alcances del Proyecto

Mediante el diagnóstico realizado se obtuvo información relativa al perfil socio demográfico laboral del personal pre-jubilado de la preparatoria #15, además se puso en evidencia el desconocimiento por parte de los participantes de la intervención de los derechos y obligaciones derivados del sistema de seguridad social de la UANL,

El conocer los beneficios a los que se tiene derecho (como trabajador adscrito al sistema de seguridad social de la UANL) una vez que se accede a la jubilación contribuye a incrementar la certeza de un futuro con cierto grado de bienestar y tranquilidad de quien la vive.

La información brindada por este proyecto de intervención, favorece el desarrollo de una cultura en el rubro de los derechos laborales y de su apropiación, ayudando a evitar el subejercicio de prestaciones o la toma de decisiones poco fundamentadas por el desconocimiento de lo que como trabajadores les corresponde contractualmente, específicamente en el rubro de la jubilación.

Además se proporcionaron materiales conteniendo estos derechos y obligaciones, así como los requisitos para acceder a ellos, también se fortaleció el vínculo con las instancias responsables del bienestar del trabajador, esto para que llegado el momento de acceder a la jubilación se conozca a las instancias encargadas y vivir el proceso con pleno conocimiento de sus beneficios y si alguno de estos derechos se viera violentado, conocer los argumentos legales y las instancias para demandar su cumplimiento.

En cuanto a los resultados de la evaluación se pudo determinar que la diferencia entre el primer momento de la evaluación y el posterior a las actividades de la intervención fueron estadísticamente significativas, por lo tanto hubo un aumento en el conocimiento de los derechos y obligaciones en el grupo intervenido, demostrando que el diseño de intervención es el apropiado para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Por otra parte la institución base del proyecto cuenta ahora con la estrategia, manuales y materiales para replicar esta intervención en las dependencias que así lo decida, así como con las evidencias para proponer un programa a nivel institucional que pueda beneficiar al total de los trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Limitaciones

Al ser un proyecto sin antecedentes en la UANL dificultó coordinar los esfuerzos interinstitucionales, además que la programación de las actividades quedo sujeta a la disponibilidad de las autoridades de la dependencia ya que no es una obligación proporcionar las facilidades para la realización de este tipo de intervenciones.

Por otra parte existe cierto recelo por parte de los directivos de las dependencias universitarias para organizar actividades con los trabajadores, ya que tradicionalmente se perciben como acciones que pueden derivar en la generación de conflictos entre los trabajadores y los directivos. Además la casi inexistencia de una cultura laboral y de previsión por parte del trabajador, es un factor que inhibe la participación en estas acciones.

En el caso de la presente intervención estas limitaciones impactaron en los tiempos de ejecución de las actividades, el número de participantes (20 de 37 posibles) y la presencia constante de las autoridades en la aplicación de la intervención, que pudo ser un factor de inhibición por parte de los trabajadores en la participación de las actividades realizadas.

Recomendaciones

La falta de un proceso institucional instaurado y el desconocimiento de las autoridades participantes en la administración de las prestaciones derivadas del sistema de seguridad social de la UANL, conformaron una de las principales áreas de oportunidad para la ejecución de este proyecto.

Para replicar y brindar respaldo institucional a intervenciones pre-jubilatorias futuras, se recomienda crear políticas institucionales que proporcionen un marco general de actuación, soportado en las leyes y reglamentos que rigen la vida institucional de la UANL, así como en el documento que norma las relaciones contractuales con los trabajadores universitarios. Esto daría viabilidad y soporte para crear programas que contribuyan al bienestar del trabajador previo, durante el proceso y ya ejercido el derecho a la jubilación.

Por otra parte sería conveniente fomentar el desarrollo en cada dependencia de una cultura de previsión e información sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores en su sistema de seguridad social en general, ya que esto contribuiría a evitar problemas futuros asociados con la falta de información y acciones por parte de las instituciones que no brindan

soluciones de fondo, que pueden provocar un desequilibrio en las relaciones de los trabajadores con las autoridades universitarias.

Consideraciones

El instaurar acciones de innovación en instituciones con procedimientos altamente arraigados en el tiempo, representa un reto que debe enfrentarse con responsabilidad y alejado de intereses particulares, los trabajadores son quienes hacen grandes a las instituciones y más en aquellas que son las encargadas de generar conocimiento y formar a los futuros profesionistas del estado.

En un acto de justicia social se debe de brindar a quienes dieron parte de su vida a una institución, la certeza de un futuro con un mínimo de bienestar al final de su periodo laboral, es la justa recompensa a los años de servicio entregados, las intervenciones pre jubilatorias contribuyen a vivir una jubilación más adaptada al proceso de cambio que el trabajador vive, favoreciendo con esto al bienestar y estabilidad social que debe imperar en una sociedad desarrollada.

Referencias Bibliográficas

- Fust, S. A. S. (2014). *Actividades para mejorar la competencia digital de los estudiantes de ELE*. In Actas de las VI Jornadas de Formación para Profesores de Español en Chipre (pp. 82-88).
- Gutiérrez, O. (2014). *El profesor como mediador o facilitador del aprendizaje*. UNAM, México, ANUIES. p. 34
- Hessen, J., & Romero, F. (1970). *Teoría del conocimiento*. México: Espasa-Calpe mexicana.
- Hurtado, M. J. R., & Silvente, V. B. (2012). *Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS*. Caso práctico. REIRE, 5(2).
- Linstone, H.A. & Turoff, M. (1975): *the Delphi method: Techniques and applications*.
- López, M. J., Marí-dell'olmo, M., Pérez-Jiménez, A., & Nebot, M. (2011). Diseños evaluativos en salud pública: aspectos metodológicos. *Gaceta sanitaria*, (25), 9-16.
- Ludwig, b. G. (1997). Predicting the future: Have you considered using the Delphi methodology? *Journal of Extension* 35 (5). Recuperado de <http://www.joe.org/joe/1997october/tt2.html>
- Marzano, R. J. (2001). Designing a new taxonomy of educational objectives. Experts in Assessment Series. En T. R Guskey & R. J Marzano (Eds.), p.45. Thousand Oaks, CA: Corwin.

- Molina, M. L. M & Saint Bonnet, M. C. R. (2000). Situaciones críticas de la intervención profesional: retos para la formación académica. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, (11).
- Molina, M. L., & Romero, M. (mayo de 1994). *Modelos de atención social en la práctica profesional de Trabajo Social. In Primer Congreso Internacional y Cuarto Congreso Nacional de Trabajo Social, Costa Rica*. P. 15 Biblioteca Virtual de Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social-Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/trabsoc.html>.
- OIT. Ginebra (1980). *Recomendación sobre los trabajadores de edad*. Organización Internacional del Trabajo; . p., 21.
- Rivas A., J. F. (2015). *Caso de estudio "Evaluación PMO Sumicol SAS"*.
- Torres, A. C. (2016). ¿Debería ser democrático el derecho? A propósito de la obra de cárcova: "La opacidad del derecho. *Revista de Ciencias Jurídicas*, (139).
- Trindade, A. C. (2007). Hacia el nuevo derecho internacional para la persona humana: manifestaciones de la humanización del derecho internacional. *Revista da Faculda de de Direito da UFMG, Belo Horizonte*, (50), 44-61.

“Contribución del Trabajo Social a la competitividad de las empresas, caso de 2 sucursales del Corporativo Mcdonald’s, Monterrey, Nuevo León, México”

*María Francisca García Ramos*²⁹⁴

*Reina Hernández Hernández*²⁹⁵

*María Margarita Ramírez González*²⁹⁶

*Hortencia Margarita Sánchez Guerrero*²⁹⁷

Resumen

Los cambios en el sistema económico-financiero, como consecuencia de la crisis, han derivado en cambios sustanciales en las oportunidades y condiciones laborales de los profesionales del Trabajo Social, lo que hace necesario explorar nuevas vías de inserción laboral, donde la intervención social sea orientada a la mejora continua y a la responsabilidad social empresarial.

En este trabajo vamos a describir la relación entre el Trabajo Social y la Empresa. Una de las principales referencias es la del campo profesional del Trabajo Social de Empresa. Este campo no es nuevo para el trabajo social tanto a nivel nacional como internacional.

En los países latinoamericanos tiene un fuerte arraigo, mientras que en el contexto europeo y en España concretamente su papel ha quedado ciertamente desdibujado con la extensión del Estado de Bienestar y el desarrollo del Sistema de Servicios Sociales. En líneas generales, se puede anticipar que dentro de la vinculación Trabajo Social y Empresa se incluyen al menos tres Matrices de Intervención como espacios profesionales del practicante de sexto y séptimo semestre de la Licenciatura en Trabajo Social en el Corporativo Arcos SerCal: Sucursales McDonald’s Garza Sada y Gonzalitos ; metodología dirigida a los trabajadores de la misma, como parte de la acción social empresarial ; Gestión y Prestación de servicios socioeducativo,(desarrollo humano, sentido de pertenencia, programas de mejora continua en la calidad en el servicio, ...) entre otros.

Este ámbito de intervención profesional quedó definido como actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. El papel del trabajador social en la empresa se articula en torno a tres planos, los cuales fundamentaron la intervención de las estudiantes de la FTSyDH, procediendo a:

1. Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades; 2. Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y, 3. Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo.
2. Es importante mencionar que lo anterior favoreció el diseño de las matrices de intervención que se abordarán en la metodología.

Palabras clave: Competitividad, Responsabilidad social, Matrices de intervención.

²⁹⁴ FTSyDH, Universidad Autónoma de Nuevo León.

²⁹⁵ FTSyDH, Universidad Autónoma de Nuevo León.

²⁹⁶ FTSyDH, Universidad Autónoma de Nuevo León.

²⁹⁷ FTSyDH, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Introducción

El presente trabajo es una reflexión y análisis de las nuevas tendencias en la intervención social como respuesta ante la situación actual en la que nos encontramos; donde como señala Carballeda (1999), que el Trabajo Social se caracteriza por ser una profesión que a lo largo de su historia ha sabido ir adaptándose a los cambios sociales e ir dando respuesta a las necesidades que han ido presentando individuos, familias, grupos y comunidades. Así mismo, ha ido dando respuesta a las necesidades sociales en tiempos de crisis pasadas, y ha vivido la experiencia de evolucionar desde la beneficencia hasta “conocer” el bienestar social.

Actualmente están emergiendo nuevos conceptos en la intervención desde una perspectiva de las fortalezas de la persona, el empoderamiento, donde la persona es el auténtico protagonista y responsable de sus cambios en el proceso de intervención. En este proceso el profesional pasa a un segundo plano, no menos importante como guía y orientador; donde el papel del Trabajador/a Social en la intervención social está basada en las fortalezas es decir; alentar, ayudar, permitir, apoyar, estimular y liberar las fuerzas interiores de la gente, para iluminar sus potencialidades y los recursos a disposición de las personas en sus propios entornos y para promover la equidad y la justicia en todos los niveles de la sociedad (Bernard, 1967).

Desde esta perspectiva el Trabajo Social Empresarial se define como:

La actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales. (Bernard, 1967, p.19)

Por tanto, en RSE un trabajador social es experto en la intervención social en la empresa, **“trabaja con las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de**

las personas, familias y comunidades para las que trabajan” (definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales).²⁹⁸

El mundo globalizante en el que vivimos maneja como lo vital la Competitividad Empresarial, prioritario en el área de Recursos Humanos por lo tanto, es esencial un cambio hacia un enfoque integrado, proactivo y preventivo.

Justamente este modelo nace a través de la combinación de objetivos sociales haciendo hincapié en los éxitos, los bajos costos y las soluciones prácticas que responden a las necesidades tanto de la empresa como de los trabajadores.

La intervención del Trabajador Social en las empresas está centrada en los siguientes aspectos:

1. Económicos.
2. Sociales.
3. Relaciones productivas y humanas.
4. Aumento de la productividad dentro de un clima organizacional, propicio y satisfactorio.

El Trabajador Social conoce la empresa parte de los niveles organizativos del contexto a fin de que su intervención sea de impacto y al ir explorando el contexto detecta problemas psicosociales adicionales, algunos muy difundidos o emergen como cuestiones graves en el futuro cercano, lo cual afecta al trabajador en lo laboral y de ahí se producen problemas múltiples que serán atendidos bajo la perspectiva del Trabajo Social, Desarrollo Humano creando un híbrido con la metodología Solve²⁹⁹, de ahí surge este Modelo de Intervención para atender la Competitividad Empresarial.

²⁹⁸ Tomado del Encuentro de Dirigentes de Entidades de Trabajo Social de América Latina y Caribe”. Nov. 2007 y Agosto de 2011. FITS.

²⁹⁹ Tomado de la Metodología SOLVE-OIT Helpdesk de la OIT Programa de Empresas Multinacionales Oficina Internacional del Trabajo

Problemas emergentes relacionados con la salud en el trabajo



Figura 1. Problemas emergentes relacionados con la salud en el trabajo.

Fuente: Tomado de la metodología SOLVE-OIT Helpdesk de la OIT Programa de Empresas Multinacionales Oficina Internacional del Trabajo

Metodología

La metodología de intervención es de acuerdo al Plan Curricular de la Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Al respecto es importante señalar que la realización de la práctica de Intervención Institucional es de gran magnitud y trascendencia en la currícula del estudiante de Trabajo Social y Desarrollo Humano, debido a la vinculación que se establece entre la institución, el usuario y los servicios que se ofrecen. Este proceso facilitó al estudiante el vivir una experiencia de interacción con otros profesionales y conocer la dinámica de una organización a fin de prepararlo en la incursión al mercado laboral.

En donde uno de los principales objetivos de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano es que el estudiante a lo largo de su formación profesional, adquiera conocimientos de la realidad social a nivel local, nacional e internacional que le permitan incursionar en las diversas áreas de intervención de la profesión. Durante el primer semestre se aplicaron las primeras Fases del Método Generalista a nivel Institucional, desarrollando una Exploración de la institución en donde el alumno tuvo la oportunidad de conocer su entorno donde se encontraba ubicado en la práctica institucional aplicando técnicas como la observación, entrevista, investigación documental, entre otras. Por otro lado se implementó un estudio diagnóstico de la institución, además de participar en proyectos institucionales.

Esto con el propósito de evidenciar el logro de la competencia profesional que señala la elaboración de estudio-diagnóstico de la institución, aplicando metodologías científicas especializadas para identificar problemas y necesidades en comunidades e instituciones, involucrando a los beneficiados. Y en el segundo semestre aplico el resto de las fases de intervención, evaluación y culmino con la presentación de un documento-memoria que sistematizo la práctica profesional.

En el semestre escolar de agosto a diciembre 2016 las practicantes de sexto semestre de la Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL; iniciaron con la fase de Exploración Institucional, realizando un marco referencial del contexto laboral; identificando filosofía, misión, visión y valores institucionales; así como Antecedentes históricos, fase de desarrollo organizacional en la que se encuentra la institución; Políticas, Normas y Reglamentos; así como la Política de calidad y el Organigrama de McDonald's.

En esta acción prevaleció la Función de Investigación y se realizaron actividades como:

Explorar el marco referencial institucional, realizar reporte de los resultados de la Guía de Exploración Institucional e Identificar problemáticas existentes en la sucursal; este trabajo consistió en la realización de un Análisis e Informe FODA; facilitando la apreciación de la situación que la empresa tiene en relación con su ambiente interno y externo, lo que permitió diseñar la Encuesta de Medición del Clima Organizacional como estrategia para favorecer el buen funcionamiento de la organización, el instrumento consto de 25 indicadores, dividido en las siguientes secciones: flexibilidad, responsabilidad, satisfacción, reconocimiento ,calidad, alineamiento, trabajo en equipo y aprendizaje. Cabe señalar que la encuesta fue anónima a fin de obtener respuestas reales de los empleados, capitanes y gerentes.

Para esta fase de la intervención se brindó capacitación a las practicantes en materia de responsabilidad social empresarial, calidad y calidez en el servicio, análisis FODA y en el diseño de las matrices de intervención, así como en lo referente a la encuesta de clima organizacional, la inducción la impartieron supervisoras y docentes del sexto semestre de la licenciatura.

La aplicación fue al total de la población de 24, de las cuales 16 fueron hombres y 7 mujeres, El instrumento se aplicó a 24 personas, 5 son gerentes y 19 empleados; mismas que se encuentran en un rango de edad de entre los 16 a los 56 años.

En la **fase de Valoración**, el trabajador social realiza un análisis de toda la información, así como la unión de hechos disponibles para que se produzca un significado. (Siporin, 1972)

Esta información genera el diagnóstico institucional, y es el punto de partida de la programación, que describe pormenorizadamente los problemas, su naturaleza, así como los recursos existentes para solucionarlos y la proyección a futuro (Gallardo, 1974).

Según Alwyin (2002), esta información es insumo que aporta elementos fundamentales y suficientes para intervenir, a continuación se describen los **Hallazgos identificados**:

1. Rotación de personal y Falta de personal
2. Deficiencia en la Comunicación Interna en los diferentes niveles: Falta de respeto y vocabulario altisonante entre compañeros de trabajo.
3. Ausencia de la Identidad con la empresa y falta de espíritu de servicio para con el cliente

Lo anterior concuerda con la perspectiva de Homs, Q (1990), quien señala que, la comunicación organizacional interna pretende crear un clima de entendimiento, entre el personal de la empresa y quienes la dirigen, así como un ambiente de trabajo motivador; la comunicación es un preventivo eficaz o una medicina adecuada, orientada a eliminar conflictos surgidos en las relaciones laborales.

Al trabajar con el primer problema detectado se propuso analizar la Viabilidad de cada uno de los hallazgos:

1. Una propuesta para intervenir en la rotación de personal, es utilizar técnicas materiales en las cuales se les motive a los empleados que están destacando más, por ejemplo, poner carteles o letreros en los cuales se les felicite, o frases que los motiven a seguir trabajando de buena manera, así como también premiarlos con algún postre (Mc Flurry, frappe, smothie, etc.), esto siempre y cuando se desempeñen de excelente manera, ya que sin duda alguna ellos se sentirán orgullosos de sí mismos y motivados, creando un sentido de pertenencia para con la empresa y evitando que desistan de cambiar de lugar de trabajo, esto representará una mínima pérdida a la empresa, ya que será más bien una inversión, pues al tener satisfechos y cómodos a los empleados, ellos consideraran dos veces el dejar la empresa. Además es viable disminuir este problema, pues las políticas de calidad aseguran al trabajador un empleo de calidad que motiva y ofrece condiciones de trabajo estables, con posibilidades de formación y desarrollo desde el primer día. Que hoy en día es lo que buscan muchos de los jóvenes en la sociedad contemporánea.

2. Otra situación que destaca en la sucursal son los problemas que existen entre empleados y gerentes (problemas exteriores que mezclan con situaciones laborales), además de la falta de respeto y vocabulario altisonante entre compañeros. Es factible disminuir o resolver este problema, ya que como lo menciona el reglamento, los empleados son responsables de su propio comportamiento, así como también, las políticas aseguran que los empleados serán tratados con respeto y dignidad, asimismo se garantiza un entorno de trabajo agradable, flexible y con futuro que posibilita desarrollar una carrera profesional basada en el respeto y la conciliación entre la vida profesional y laboral, y en ocasiones esto no se cumple, es por eso que es factible trabajar este problema, ya que va a contribuir a que el reglamento y las políticas se lleven a cabo al pie de la letra. Esto no generará ningún costo a la empresa, hecho que no la perjudicará.

3. La falta de espíritu de servicio para con el cliente es otro de los problemas que aquejan a los directivos y gerentes de la institución, es necesario resolver este problema y capacitar al personal para que pueda brindar un servicio de calidad, sin olvidar la amabilidad y atención personalizada al cliente, esto se puede resolver mediante técnicas y capacitaciones que enseñen a los jóvenes a tratar con todo tipo de personas, a ser pacientes, a ofrecer un servicio de calidad con todos los clientes, a sentir empatía por estos y ofrecer lo mejor de sí mismos, gracias a estas técnicas no representarán ningún gasto monetario para la empresa.

Objetivo del diagnóstico

El objetivo del diagnóstico es conocer mediante el instrumento de clima organizacional el sentir de los empleados que laboran en Mc Donald's, se pretende estar al tanto en cuestiones como la toma de decisiones, la tolerancia, la satisfacción de necesidades, el reconocimiento a las personas, la comunicación, el cumplimiento de los indicadores de calidad, la constancia del aprendizaje. Es necesario conocer la perspectiva del personal, para saber cuáles son las áreas de oportunidad que es necesario mejorar y de esta manera hacer sentir cómodo a los colaboradores para que puedan seguir desempeñándose de manera excelente.

Técnica

La técnica que ha sido utilizada es el instrumento de medición para el clima organizacional, consta de 15 reactivos.

El instrumento se aplicó a 24 personas, de las cuales 5 son gerentes y 19 empleados; para esto se consideró el método cuantitativo, no solo por tener como característica el centro, el explorar, explicar o enumerar las características de un fenómeno en particular, sino también por facilitar el obtener datos que puedan ser sujetos de análisis estadísticos e identificar patrones que caracterizan a la población a estudiar (Binda y Balbastre, 2013), lo cual se considera adecuado para el objetivo del diagnóstico.

Según Flick (2009), este tipo de diseño es idóneo para estudiar los cambios que tienen lugar en los procesos de carácter social y organizativo.

Durante este proceso se realizó un pilotaje de la encuesta en la sucursal Gonzalitos, lo que permitió validar el instrumento, así como la pertinencia de los ítems.

Para la captura, procesamiento y análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS/PC versión 14 y estos resultados favorecieron el identificar las necesidades existentes en estos contextos aplicando la Metodología de Exploración través de las técnicas de observación, escucha activa y entrevistas semi-estructuradas y recopilación documental.

Resultados e interpretación

Toma de decisiones: en mi área se permite la flexibilidad razonable al momento de tomar decisiones.

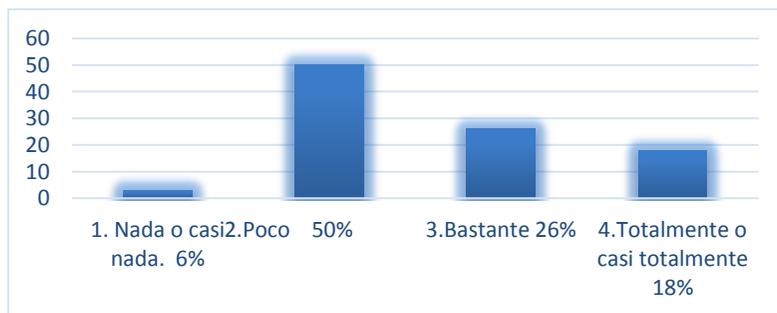


Figura 2. Toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

Según las estadísticas hechas a través del diagnóstico aplicado al personal de Mc Donald's, se puede conocer que la mayor parte del personal, para ser exactos el 50% considera que es muy poca la flexibilidad al momento de tomar decisiones. Además, un 26% opina que es bastante la flexibilidad al

momento de tomar decisiones, 18% afirman que es totalmente o casi totalmente flexible la toma de decisiones; y un 3% de los empleados, señalan que no se tiene nada o casi nada de flexibilidad en la empresa, en lo referente a la toma de decisiones. Lo anterior afirma la postura señalada por Carballeda (2002), referente a la importancia de la participación del “cliente”, en este caso el empleado en algo tan relevante como la toma de decisiones a fin de que se sienta perteneciente a la institución.

Innovación: en mi área hay oportunidad para realizar ideas sobre cosas nuevas.

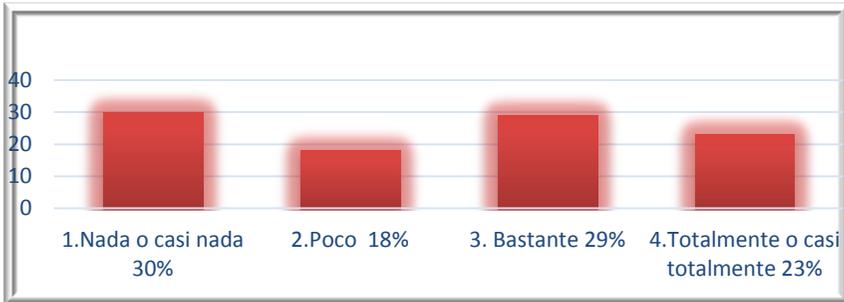


Figura 3. Innovación.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

En esta gráfica se muestra como el 30% del personal indica que no existe o casi no existe la posibilidad de realizar ideas sobre cosas nuevas. Sin embargo, aproximadamente el 18% comentaron que es muy poca la oportunidad, en contraste 29% aseguró que es bastante alta la oportunidad de proponer ideas nuevas, y por último otro 23% reafirmaron totalmente o casi totalmente que si se realizan ideas sobre cosas nueva. Es aquí donde yace lo significativo de participar en la institución y de dar la oportunidad de innovar en las formas de trabajar y accionar. Esto se fundamenta en algo elemental como lo es, empoderar a los empleados para que tengan autonomía e incremento de la productividad y apoyen al gerente (Galgano, 1998).

Tolerancia: Las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, son flexibles para aceptar y saber convivir con las diferencias propias de cada persona.

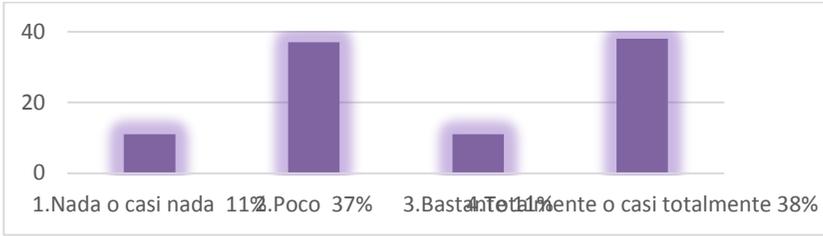


Figura 4. Tolerancia.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

El 37% de los empleados de la sucursal Mc Donald's argumentaron que es muy poca la tolerancia que existe entre compañeros de trabajo, 38% refiere que la tolerancia entre compañeros si existe, mientras que la opción de nada, obtuvo el 11%, así como también el indicador de bastante se ponderó con el 11%. Esto complementa lo señalado dentro de la calidad como instrumentos básicos para lograr equilibrar el clima laboral de una organización. (Galgano, 1998).

Responsabilidad en el impacto: Las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, asumen las consecuencias de su propio comportamiento y trabajo.

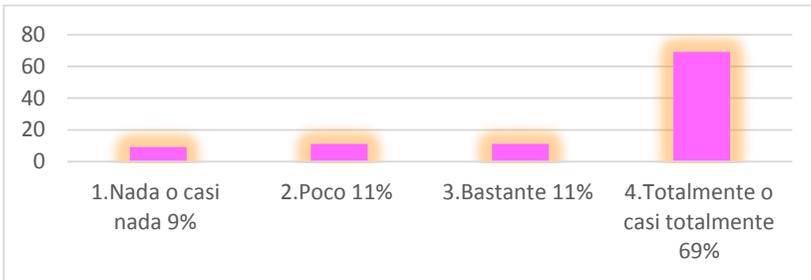


Figura 5. Responsabilidad en el impacto.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

La mayoría de los empleados está consciente que sus compañeros asumen totalmente la responsabilidad de sus actos, esto se desglosa exactamente en un 69%, mientras que los demás criterios de poco y bastante han empatado en 11%, a su vez el indicador de nada o casi nada ha obtenido el 9%. Esto es significativo en lo que refiere a la toma de decisiones en el área de trabajo, ya que tienen claridad en lo que respecta al impacto que esto tiene en el trabajo, lo que favorece la posibilidad de trabajar hacia la mejora continua con esta población objetivo.

Coraje: Las personas de mi área, tanto superiores como colaboradores, asumen riesgos orientados al bien común.

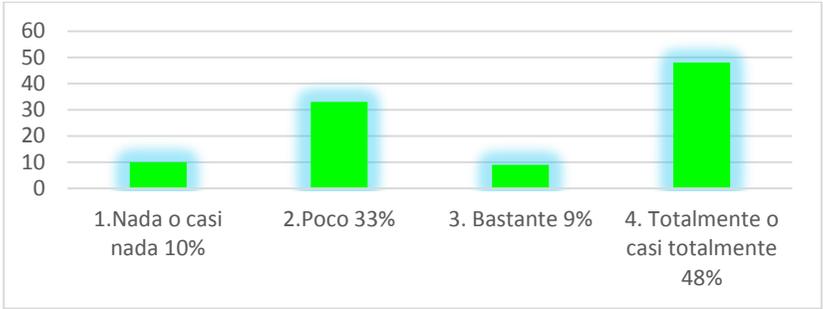


Figura 6. Coraje

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

Este es otro indicador detonante de la calidad en el desempeño laboral en la sucursal, donde se detectó que un 48% de las personas ha podido corroborar que sus compañeros de trabajo, así como sus superiores asumen riesgos orientados al bien común, seguido del 33% de aquellos que opinan que es poco el nivel de riesgo orientado al bien común que persiguen sus compañeros. Mientras que los indicadores de nada y bastante han llegado a un empate obteniendo el 10%. Se observa que aún falta el sentido de pertenencia a la institución, y esto ofrece la coyuntura de capacitación en materia de misión, visión e identidad laboral.

Mejoramiento: las personas de mis áreas, tanto los superiores como los colaboradores, se preocupan por mejorar los estándares de desempeño.

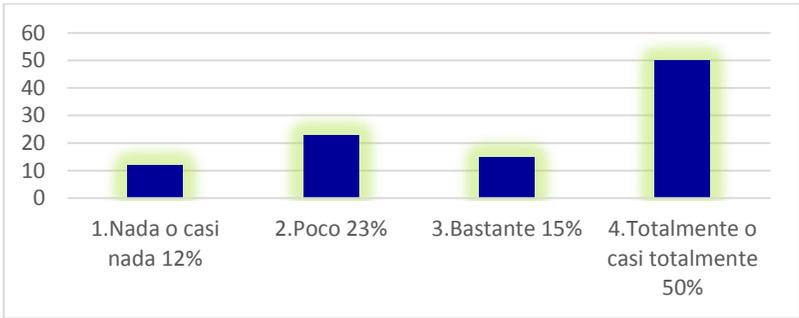


Figura 7. Mejoramiento

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

La presente gráfica presenta que el 50% de los empleados sienten que sus compañeros y superiores se esfuerzan y preocupan por mejorar los estándares de desempeño. Seguido del 23% de aquellos que comentaron que es muy poco lo que se esfuerzan por mejorar, 15% dice que es bastante y para finalizar un 12% de trabajadores coinciden en que es nulo o casi nulo el mejoramiento de los compañeros de trabajo. Ante esta situación se sugiere como la manifiesta Galgano,(1998), dar apertura a la actualización en cuanto a la calidad y calidez , perfilando hacia la mejora y esto ofrece la oportunidad de trabajar en el proyecto con la matriz, denominada de intervención de “calidad y calidez en el servicio”; permitiendo a las practicantes ampliar el horizonte de la intervención institución.

Excelencia: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, se preocupan por sobrepasar las expectativas de los otros. Es decir, se preocupan por “saltar más alto”.

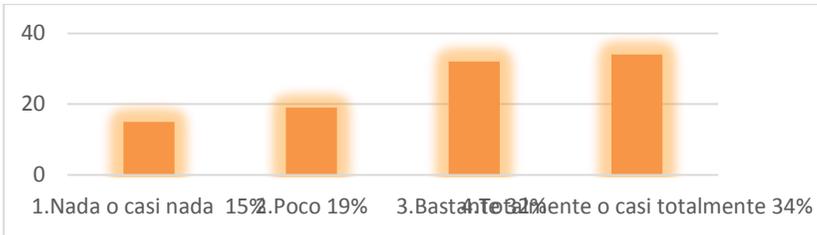


Figura 8. Excelencia

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

De acuerdo a los datos arrojados en la encuesta de Clima laboral en McDonald's, se puede llegar a sostener que la participación de los empleados por empeñarse en “saltar más alto” es totalmente o casi totalmente alcanzando en un 34%, pues el personal argumenta que varios de los empleados que laboran en la sucursal, tienen grandes expectativas de la empresa y desean seguir destacando dentro de ésta. El 32% eligieron el indicador de bastante, enseguida el 19% optó por el indicador de poco, sólo el 15% de personas dijeron “nada o casi nada”. Esto fue para la intervención del practicante significativo, ya que un buena parte de la población objetivo tiene el perfil deseado para trabajar bajo la metodología de trabajo social y desarrollo humano a fin de fortalecer el sentido de pertenencia institucional e impactar en el decremento de la rotación de personal como lo señala Galgano (1998).

Satisfacción de necesidades: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, sienten que hay mutua satisfacción de necesidades entre empresa y empleados.



Figura 9. Satisfacción de necesidades

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

La variable de satisfacción de necesidades entre el personal y la empresa ha generado que más del 52% de los encuestados refieran que la satisfacción de sus necesidades y de la empresa es bastante y totalmente satisfechas. El 14 % argumenta que es bastante. Resultados que detectan que el clima laboral requiere de ser reforzado para fomentar que continúe su satisfacción laboral atendido a la brevedad a través de estrategias de mejora por parte del practicante de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Humano, por medio de las matrices de intervención de “Clima Laboral”, recordando que la detección y satisfacción de necesidades es uno de los fundamentos de la calidad.³⁰⁰

Reconocimiento a la persona: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, expresan reconocimiento por el trabajo bien hecho.

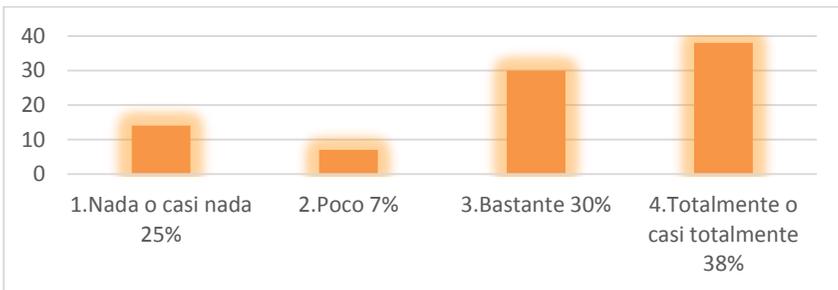


Figura 10. Reconocimiento a la persona.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

³⁰⁰ Tomado del Manual del Taller de Mejora y Acciones Correctivas , UANL, Octubre 2016

Se llegó a la conclusión que el 38% afirman que sí se hace un total reconocimiento a la persona, mientras un 30% afirmó que es bastante, el 25% aseguró que es nulo o casi nulo, a su vez el 7% afirmó que es poco; este ítem redundante no solo en el bienestar del empleado, sino también en la mejora de la productividad laboral.³⁰¹ Como se puede apreciar este indicador impacta al clima laboral, y será abordado por medio de las estrategias del plan de acción de calidad y calidez en el servicio con la población objetivo.

Vivencia de la filosofía institucional: Las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, practican la misión, los valores y las políticas institucionales.

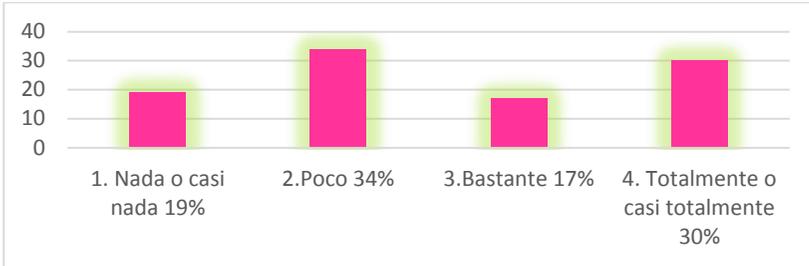


Figura 11. Vivencia de la filosofía institucional.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

Este indicador dentro del proyecto es importante, ya que determina conceptos claves de la calidad del servicio y por ende impactan en la empresa, al respecto se obtuvo que el 30% coincidió que es total o casi totalmente que las personas que laboran dentro de Mc Donald's practiquen la filosofía institucional, el 34% aseguró que es poco, el 17% indicó que es bastante, los indicadores de nada o casi nada alcanzaron el 19%; información que nos permite justificar la pertinencia y viabilidad de la intervención del practicante en cuanto Calidad para la mejora del clima organizacional., ya que un 53% de los empleados informaron no atender la filosofía de la empresa. (Galgano, 1998).

Claridad en la comunicación: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, manejan con destreza el qué, el para qué, él porqué en las comunicaciones escritas y verbales.

³⁰¹ Tomado de la Metodología SOLVE-OIT Helpdesk de la OIT Programa de Empresas Multinacionales Oficina Internacional del Trabajo

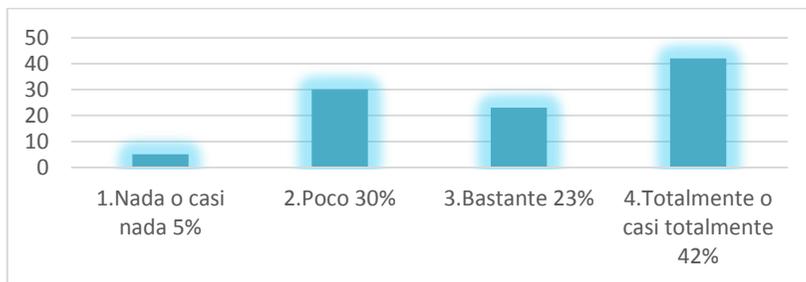


Figura 12. Claridad en la comunicación

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

Los colaboradores han reconocido que es muy poca la comunicación escrita y verbal que se presenta en la sucursal representado con el 30%, después el 42% sostuvo que es totalmente o casi totalmente la comunicación que se presenta en el restaurant. Para terminar el 23% dice que es bastante la comunicación que existe en el restaurant, los indicadores de nada o casi nada tiene tan solo un 5%. Al respecto se identifica inconsistencia en lo referente a la principal variable, la comunicación; por lo que se trabajó en un plan de intervención personalizado a fin de que el trabajador no se sienta expuesto y pueda participar en lo referente a la importancia de la comunicación intra e interpersonal.³⁰²

Considerando además lo detectado en la teoría donde, de acuerdo a la postura de Homs Q. (1990), la comunicación organizacional interna pretende crear un clima de entendimiento, entre el personal de la empresa y quienes la dirigen, así como un ambiente de trabajo motivador; y desde esa perspectiva la comunicación es un preventivo eficaz o una medicina adecuada, orientada a eliminar conflictos surgidos en las relaciones laborales.

Procesamiento de los rumores: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, conocen la importancia de los rumores y los procesan.

³⁰² Tomado del Manual de Desarrollo Humano, publicado por Audiovisual y publicaciones de la FTSyDH, UANL, 2016.

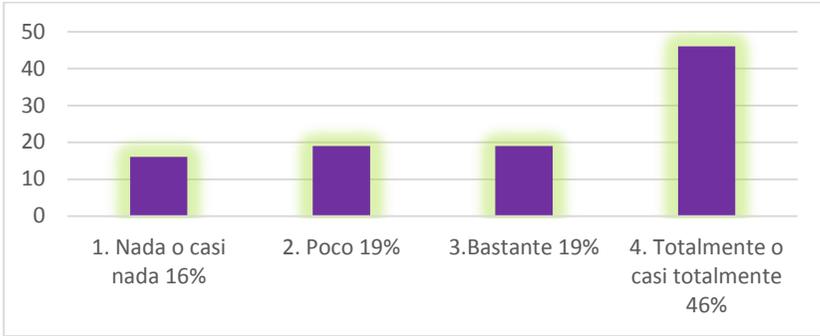


Figura 13. Procesamiento de los rumores.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

Totalmente o casi totalmente fue el indicador que más eligieron las personas para confirmar que conocer la importancia de los rumores y los procesan obteniendo el 46%, después le sigue el indicador de bastante con 19%, para finalizar el de poco, con igual porcentaje del 19%, y por último, los indicadores de nada o casi nada con 16%. Esto dentro de la calidad es fundamental, imaginemos lo importante que es en la Responsabilidad Social, por ello se aborda en la matriz de intervención de la Responsabilidad Social McDonald's, la que será de corte personalizado y en el anonimato, lo que será insumo en el reporte al gerente con el propósito de mejorar las condiciones labores.

Información sobre la satisfacción del cliente: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, reciben información sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.

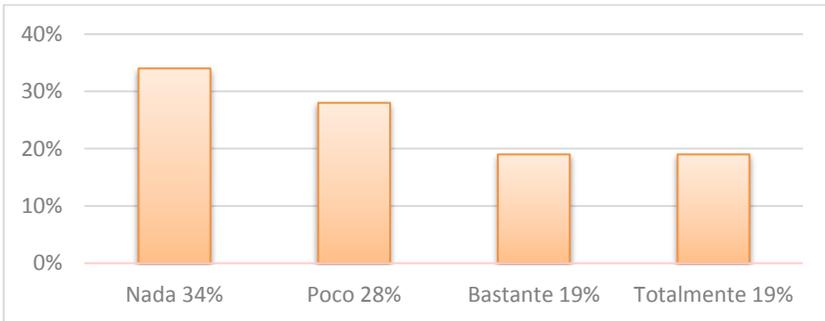


Figura 14. Información sobre la satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

Gracias a esta gráfica se ha podido observar que el 28% de los colaboradores reciben poca información acerca de los niveles de satisfacción de los clientes,

esta información justifica la implementación de la matriz de calidad y la de responsabilidad social en la empresa; posteriormente el siguiente indicador que hizo su aparición fue el de totalmente o casi totalmente, junto con la opción de bastante, estos dos han empatado con el 19%, culminando con el indicador de la categoría de nada o casi nada con 34%.³⁰³

Esfuerzo: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, se esfuerzan por trabajar en equipo.

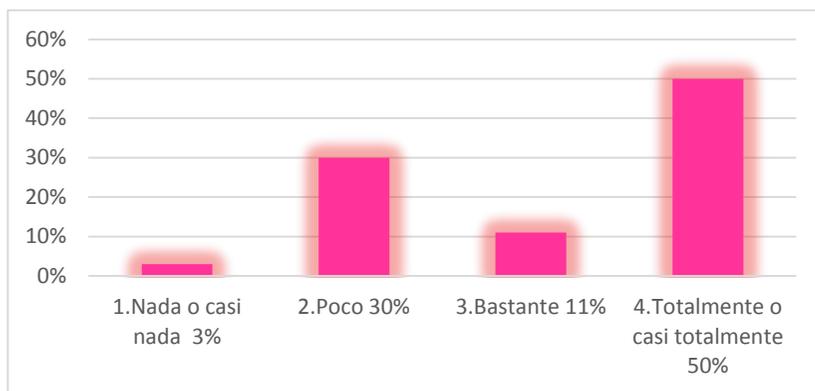


Figura 15. Esfuerzo.

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

El personal que conforma la sucursal, se esfuerza por trabajar en equipo y para prueba de ello, los encuestados argumentaron que es totalmente o casi totalmente el personal que trabaja en equipo, según lo representa el 50%, para continuar una cantidad menos considerable de personas comentaron que era poco el trabajo en equipo, este indicador obtuvo el 30%, sin embargo, aproximadamente el 11% es quien dijo que es bastante el trabajo en equipo que se realiza en esta sucursal. Únicamente el 3% que no es nada o casi nada el trabajo que se efectúa en equipo. Según el autor Cantú (2011) menciona que el esfuerzo es el promover en la organización el trabajo en equipo, motivar y dar soporte a los miembros de los grupos y participar en las decisiones del comité directivo de calidad.

Finalmente, estos resultados establecen la pertinencia de la intervención de los practicantes de Trabajo Social y Desarrollo Humano en McDonald's.

Ayuda: las personas de mi área, tanto los superiores como los colaboradores, espontáneamente ofrecen ayuda a los otros.

³⁰³ Tomado de la metodología SOLVE-OIT Helpdesk de la OIT Programa de Empresas Multinacionales Oficina Internacional del Trabajo

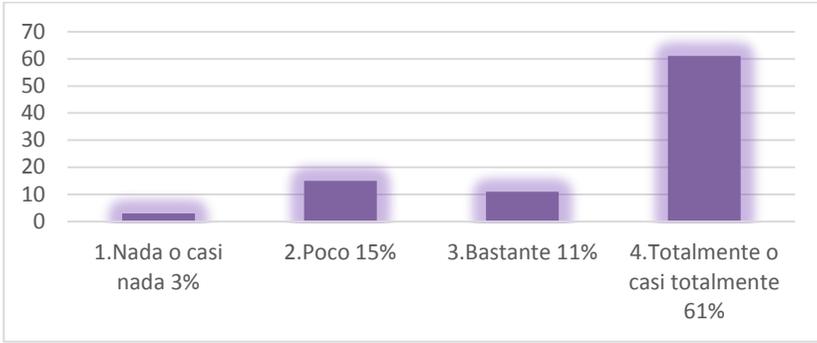


Figura 16. Ayuda

Fuente: Elaboración propia a partir del Diagnóstico del clima laboral McDonald's 2016

Favorable la opinión de los colaboradores, al señalar que se sienten cómodos al saber que si llegan a tener algún inconveniente o retraso en la producción, sus compañeros se ofrecerán a ayudarlos espontáneamente, esto con un 61% sin embargo, aproximadamente el 15% considera que es poco el nivel de ayuda que se ofrecen entre compañeros, el siguiente indicador elegido fue el de bastante con un 11%, y para terminar el de nada o casi nada con 3%. Los resultados serán utilizados como “insumo” para la matriz de intervención de Responsabilidad y Calidad, bajo la perspectiva del trabajo social y el desarrollo humano.

Fase de planeación

Para Ander- Egg (1982) la planeación es un proceso por el cual se prevén y determinan los pasos necesarios, las acciones a desplegar y los diversos recursos requeridos para modificar una situación actual que se presenta como problemática o presenta conformidades.

También, en la fase de Planeación, para Nirenberg (2007) es importante, considerar los problemas en forma integral, con metodología de intervención participativa y considerando la “sustentabilidad de los proyectos”, es decir darles continuidad y con un enfoque multidimensional.

De los hallazgos se establecieron estrategias de acción que dieron respuesta a las problemáticas a través de proyectos sociales, mismos que presentaremos desglosada en tres áreas de intervención en McDonald's lo referente al Proyecto denominado “Contribución del Trabajador Social a la competitividad de las empresas”, donde en cada matriz de intervención, se perfilo un objetivo:

Eje de intervención: Calidad y Calidez

El **objetivo** de la matriz de Calidad y Calidez es educar y orientar al personal para que comiencen a brindar un servicio de calidad, haciendo hincapié en la amabilidad, empatía y espíritu de servicio para transmitir un trato amable, haciendo sentir cómodo al invitado que visita la sucursal y esperando que regrese a visitar el establecimiento. También se planea la capacitación de la plataforma Mc Experiencia Mc Donald's y a su vez, incentivar el uso de la misma

1. Diseño, implementación, evaluación y seguimiento del Sistema de Gestión de Atención al cliente (quejas) y del Programa de Capacitación y Desarrollo al personal.
2. Diseño, implementación, evaluación y seguimiento del protocolo del anfitrión con calidad y calidez.
3. Evaluación de impacto (entregable mensual, semestral y anual).

Eje de intervención: Clima Organizacional

La matriz de Clima Organizacional tiene como **objetivo** el mejorar las relaciones entre los empleados y los gerentes, puesto que anteriormente se han presentado problemas o fricciones entre ellos, estos factores han ocasionado que no se conviva sanamente, ni que el trabajo se desempeñe de la mejor manera. Se espera que mediante dinámicas y técnicas se corrija el ambiente laboral que se vive.

1. Auditoria del clima organizacional
2. Gestoría y administración de redes de apoyo local que incidan en el desarrollo humano y familiar de los empleados
3. Diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de programa de Capacitación y desarrollo al personal
4. Evaluación de impacto (entregable mensual, semestral y anual)

Eje de intervención: Responsabilidad Social Empresarial

A su vez, la matriz de Responsabilidad Social pretende dar a conocer a los vecinos de la comunidad acerca de los programas en beneficio a la sociedad que ha estado ejecutando McDonald's, por ejemplo, se tiene planeado iniciar con el Proyecto de Premio al Talento Escolar, que consiste en reconocer a los

alumnos que destacan por su promedio, brindándoles un desayuno y un reconocimiento para seguir motivándolos a esforzarse en sus estudios, acción realizada durante el mes de diciembre de 2016.

1. Perfil sociodemográfico sectorial- sucursal
2. Ejecución y administración de proyectos sustentables
3. Diagnóstico comunitario Sectorial
4. Eventos especiales

Además en esta matriz se integra el siguiente proyecto realizado durante mayo 2017, con la población estudiantil y docente del Jardín de Niños Dr. Jaime Torres Bodet.

Proyecto de Responsabilidad Social McDonald's, sucursal Garza Sada

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. Implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto.

Los factores que hacen que cada vez más las empresas apliquen criterios de responsabilidad social corporativa es que hay más inquietud de la ciudadanía por problemas ambientales, las inquietudes también son globalizadas y esas inquietudes cada vez afectan más a los criterios de compra y de inversión en los productos de las empresas.

Además las actividades de las empresas se ven expuestas a la sociedad con mucho más fuerza que en otros momentos gracias a los nuevos medios de comunicación, la información fluye más en un entorno globalizado.

Para considerarnos como una empresa socialmente responsable primero debemos conseguir que seamos lo que decimos ser, reconocer nuestra identidad, coordinar la imagen empresarial, coherencia entre identidad e imagen, para hablar sobre la responsabilidad social debemos vender lo que decimos que vendemos, ser una empresa auténtica, ese es el principio en la práctica de ser responsable social.

Una empresa que lleva acabo lo que dice, que tiene calidad con sus productos, que presta una buena atención a sus clientes, que es ético en la

generación de contratos y mantiene los compromisos adquiridos, es solamente responsable social con la organización ya que cumple su compromiso comerciales, paraqué exista un sentido de responsabilidad social empresarial deben ir más allá de estos aspectos, esta es la estructura para edificar un proyecto empresarial innovador y moderno como nueva propuesta de negocio.

En lo referente a la responsabilidad ambiental como enfoque global, las empresas juegan el papel fundamental dentro de la responsabilidad ambiental ya que son directamente responsables por los impactos ocasionados en el ambiente independiente a las actividades por mínimas que desarrollen en su entorno económico.

Para qué este exista un equilibrio se debe crear un compromiso entre empresa y entorno, donde ambos trabajen equitativamente, en pocas palabras se debe implementar responsabilidad ambiental en las grandes, medianas y pequeñas empresas, y que estas no solo logren comprender el concepto, además puedan aplicarlo en sus empresas, también hay que empezar a pensar más allá e implementar estrategias ambientales que le permitan a las empresas ser mucho más eficientes y competitivas, contribuyendo así a la sociedad, la rentabilidad de la organización, el impacto que la actividad genera al ecosistema y la comunidad.

Desde esta perspectiva es ver la urgencia por comprender el aspecto ambiental como parte de la responsabilidad social en las empresas, en parte se puede aclarar llevando a cabo prácticas que involucran la gestión empresarial como un componente que trasciende las acciones preventivas, educativas y demás iniciativas que disminuyan los impactos ambientales, pero que no son aún suficientes para asegurar una cultura que promueva la integración de los componentes³⁰⁴

Es por ello esta propuesta para que la Empresa McDonald's realice actividades que promuevan la responsabilidad social empresarial a través del diseño, promoción y desarrollo de políticas y prácticas cuyo propósito sea contribuir activa y voluntariamente al mejoramiento social, y ambiental de la población.

Sus fines específicos serán:

a) Promover específicamente los lineamientos y las metodologías, utilizadas en aras de la responsabilidad social, con una comunidad incluyente que fortalezca el mejoramiento del medio ambiente generando un beneficio común

³⁰⁴ Tomado de Correal, A. I. (06 de 08 de 2009). El significado de la responsabilidad social empresarial. Recuperado el 26 de 04 de 2014, de <http://www.file:///C:/Users/Manjarres/Downloads/977-1850-1-SM.pdf>

b) Realizar eventos y jornadas de capacitación para facilitar el desarrollo y la ejecución de los planes y proyectos que conlleven a una ejecución fortalecida del objeto principal de esta fundación.

Compromiso con el Medio Ambiente

La sostenibilidad depende del uso responsable de los recursos naturales, la protección del medio ambiente y el cuidado de la naturaleza, es por ello que la Organización contribuye al equilibrio entre el consumo individual y colectivo y la capacidad del planeta para generar sus recursos y en tal sentido suscribió un contrato con la empresa para la ejecución de las siguientes actividades:

1. Campañas ecológicas en la Escuela Primaria y Jardín de Niños Dr. Jaime Torres Bodet
2. Uso de terrazas o techos verdes
3. Apoyo de jardines ecológicos, techos ecológicos y todo lo concerniente a la conservación del medio ambiente.
4. Concurso de carteles entre la población estudiantil del plantel educativo

Además, la Organización desarrollará las siguientes actividades:

1. Programa del buen uso del agua.

Este programa se diseñó en cuatro etapas que se desarrollarán entre la población estudiantil de la Escuela Primaria, mismas que se describen a continuación:

- **Fase 1: Educación ambiental:**
 - ✓ Modificación de hábitos.
 - ✓ Campañas de sensibilización.
- **Fase 2: Reparación estructura existente:**
 - ✓ Filtraciones en los sanitarios.
- **Fase 3: Instalación de accesorios ahorradores de agua:**
 - ✓ Dispositivos de grifos.
- **Fase 4: Programa de reusó de agua:**
 - ✓ Reutilización agua de lavado.

2. Empresa de no papel .

La Organización logró sistematizar los historiales de todos los servicios que brinda, lo cual ha contribuido a la disminución en el uso del papel. Asimismo

instaló el servicio del Outlook para todos los MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, donde los funcionarios de la institución para facilitar la comunicación por la intranet sin necesidad de utilizar papel para comunicaciones internas.

3. McDonald's organización fomento de sueños.

Este programa busca motivar a los clientes externos e internos de McDonald's Sucursal Garza Sada, a "creer" que sus metas y sueños pueden hacerse "realidad", mediante la recopilación de los mismos, favoreciendo su bienestar y compromiso con la empresa; donde se abrirán bolsa de trabajo y reclutamiento a jóvenes de la comunidad; se proyectará el video de experiencias McDonald's y un empleado de esta sucursal compartirá su experiencia de vida en esta institución.

Durante este proceso los métodos de intervención utilizados por las practicantes de Trabajo Social en área laboral, se identifican:

1. El trabajo social de grupo a partir de la organización y funcionamientos de los diferentes comités en los que el trabajador social lidera.
2. Atribución del método comunitario, para poder establecer la relación empresa-instituciones y comunidad.

En esta área laboral el Trabajador Social cumple la función de asesorar a nivel gerencial en lo que respecta a políticas sociales dirigidas a los empleados de la empresa. Por ello son básicos los conocimientos de política social de empleo y desempleo.

Por último se requiere también algunos fundamentos en el campo jurídico normativo, es pertinente precisar los aspectos más relevantes en el contexto del marco legal que requieren en el ejercicio de las funciones del trabajador social.

Resultados/Conclusiones

Descripción del entorno en que se desenvuelven los sistemas implicados, dentro de la Fase de Valoración Institucional

Colaboradores: El entorno en el que se desenvuelven los colaboradores es variado, ya que entre ellos la mayoría destaca por ser jóvenes entre los 16-19 años, los cuáles aún viven con sus padres o bien, viven con sus respectivas parejas, algunos de ellos de tienen hijos. Entre otro hecho rescatable, es la

escolaridad pues varios cuentan con preparatoria trunca y otros están cursando la facultad o el bachillerato. Entre los puestos en los que laboran se encuentran: cocineros, corredores de automac y servicio, cajeros de automac y servicio y ayudantes en el centro de postres.

También se encuentran dos personas de mayor edad aproximadamente entre los 50-58 años, ambas de sexo femenino, una de ellas es casada y la otra es viuda. Ellas cuentan con el puesto de encargada del centro de postres y encargada de la limpieza. Una de ellas cursa actualmente la preparatoria, mientras que de la otra persona se desconoce su escolaridad. Como se mencionó anteriormente, el personal se desenvuelve trabajando en la empresa Arcos Dorados, algunos de ellos cuentan con más experiencia laboral que otros, ya que tienen más tiempo de laborar para la empresa.

Superiores: Entre los superiores que se encuentran laborando en la sucursal, se cuenta con la presencia de 5 hombres y 1 mujer, el rango de jerarquía abarca desde gerente de restaurant hasta gerente de turno. Cuentan con edades desde los 19 años hasta los 25 años. El grado de escolaridad que presentan es desde secundaria hasta nivel licenciatura en curso, es variado, muchos de ellos argumentan que comenzaron a laborar en la empresa debido a que necesitaban recursos económicos para poder continuar sus estudios, sin embargo, abandonaron los estudios y prefirieron entrar a trabajar de tiempo completo en el restaurant Mc Donald's . Tres de los gerentes varones comentan que están casados y tienen hijos, por lo que sienten mayor responsabilidad en conservar y hacer su trabajo lo mejor posible. Todo el equipo gerencial cuenta con más de dos años de experiencia en la compañía Arcos Dorados.

Consultores y directivos: En la sucursal Mc Donald's se acentúan cuatro consultores y directivos, los cuales visitan con mayor frecuencia el restaurant. Los cuatro consultores y directivos cuentan con la experiencia necesaria para poder ejercer sus puestos, además que destacan por su increíble capacidad para poder satisfacer las necesidades de la empresa y del personal. Han adquirido el respeto y admiración de varios de los empleados de la sucursal, además de estar al pendiente de las necesidades de todo el personal y de la sucursal.

Entre los resultados que se han encontrado de acuerdo a la interpretación es que las personas de la empresa consideran que es muy poca la flexibilidad que se tiene al momento de tomar decisiones, además que el personal no tiene o casi no tiene oportunidad de innovar o proponer nuevas ideas. Así como también se comentó que es muy poca la tolerancia que existe entre compañeros y superiores, es debido a esto que se buscaría la manera de

crear un taller entre colaboradores y superiores, que propicie y concientice al personal sobre cómo aprender a convivir y sobrellevar las diferencias que se tienen con sus compañeros, esto se pretende realizar en base a técnicas de desarrollo humano.

Por otra parte, aproximadamente el 7% contestó que existe total tolerancia para con los compañeros de trabajo. De igual manera se ha comentado que existe total o casi total responsabilidad por el impacto. En la variable que corresponde a que sí los superiores asumen riesgos orientados al bien común, son algo confusos pues predominó el indicador de totalmente o casi totalmente, para después secundarlo con la respuesta de poco.

Respecto a la variable de sobre mejorar los estándares de desempeño podemos deducir que la respuesta de mayor afluencia fue la de totalmente. Asimismo, los colaboradores contestaron que son bastantes las personas que se preocupan por “saltar más alto”. Definitivamente, la variable de satisfacción de necesidades es sumamente contradictoria, ya que los indicadores que respondieron los colaboradores, empataron las respuestas de poco y totalmente, haciendo algo confuso su desglose.

El reconocimiento por las cosas bien hechas es algo que se hace totalmente en el restaurant, así como también el reconocimiento a la persona es total. Otra de los aspectos en los que destaca el restaurant es que las rutas de ascenso que tiene la empresa están completamente establecidas. Contrario a esto, la vivencia de la filosofía institucional es muy poca, ya que la mayoría refiere que no se práctica la misión, los valores y las políticas institucionales, se aspira a organizar un taller donde se informe, capacite y practique la visión, los valores y las políticas institucionales, esto con el fin de que el personal aprenda a aplicar la teoría a su práctica diaria.

El personal concordó que la claridad en la comunicación es muy poca, mediante dinámicas, pláticas y actividades interactivas se quiere concientizar al personal que una buena comunicación es vital para el trabajo dentro de un restaurant tal como lo es McDonald's. Entonces, se puede decir que los empleados de la sucursal han llegado a la conclusión que la importancia de conocer y procesar los rumores es total.

En función de las opiniones de los empleados, se puede sostener que los superiores y colaboradores se esfuerzan por trabajar en equipo totalmente. Es notorio el hecho que el personal de McDonald's no se siente orgulloso de pertenecer al equipo de trabajo de la empresa, mientras que aproximadamente el 7% se siente totalmente orgulloso de laborar para la empresa Arcos Dorados, el hecho de que no se sientan orgullosos, ni tengan sentido de pertenencia para con la empresa se debe a que no conocen a fondo la empresa

en la que laboran, así como tampoco conocen los privilegios de los cuales gozan, ni están conscientes de las oportunidades que la empresa les ofrece al trabajar en ella, etcétera, se necesita informar y concientizar al personal acerca de todos los beneficios que se tiene al pertenecer al corporativo Arcos Dorados.

Es importante conocer que el personal se ofrece totalmente a ayudar espontáneamente a sus compañeros; Además que es muy elevado el indicador de bastante y totalmente en la variable de recibir y dar confianza. La constancia en el aprendizaje es casi total; Así como la aplicación del aprendizaje y la aplicación de la propia experiencia.

En conclusión, se trabajó al 60% la matriz de Calidad y Calidez, esto debido a la “rotación de personal” de la empresa. Además, en lo referente al matriz de Clima Organizacional esta se aplicó al 100% del personal de la empresa y en torno a la intervención de la Responsabilidad Social Empresarial se superó la meta al trabajar con dos instituciones dentro del radio de acción de McDonald’s con el Jardín de Niños Dr. Jaime Torres Bodet, así como también en la implementación del proyecto denominado “Proyecto de Responsabilidad Social McDonald’s, Sucursal Garza Sada”, mismo que se desarrolló en dos momentos y con dos poblaciones diferentes una en el mes de diciembre 2016 y otra en el mes de abril y mayo del 2017.

Recomendaciones:

- Implementar un Programa de Actualización Permanente donde se capacite a todo el personal sobre la filosofía institucional.
- Diseñar e implementar un Programa General de Capacitación para empleados, capitanes, gerentes, entrenadores y supervisor de operaciones.
- Desarrollar las potencialidades del personal para incrementar la satisfacción en sus labores y tener como resultado un ambiente laboral sano incrementando los índices del clima laboral.
- Trabajar continuamente con las relaciones personales y la comunicación efectiva entre el personal de cada una de las sucursales para prevenir problemas múltiples que se pueden generar y que desencadenarían la rotación del personal.
- Incrementar los proyectos de Responsabilidad Social para que sean implementados en las comunidades donde se encuentran cada una de las sucursales a fin de brindar un servicio a cada una de ellas y se logre un trabajo recíproco.

- Dar a conocer los resultados del Clima Laboral al personal administrativo y directivo de la Empresa.
- Promover stand de reclutamiento a nivel comunitario.
- Generar a partir de estos resultados una descripción del perfil de puestos que demanda la organización.
- Diseñar, aplicar y analizar la Verificación de las competencias de las capacitaciones.
- Seguimiento de las responsabilidades y autoridades de cada empleado.

Referencias bibliográficas

- Ander-Egg, Ezequiel. (1982). *Técnicas de Intervención Social*. Madrid, España: Siglo XXI.
- Aylwin de Barros, Nidia. (2002). *Trabajo Social*. Santiago de Chile, Chile: Universidad Católica de Chile.
- Bernard, M. (1967). *El Servicio Social de Empresa*. Barcelona, España: ICES.
- Blinda, N.. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa. *Ciencias Económicas* 31 (2), 179-187
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: Edamsa Impresiones .
- Carballeda, A. (2002). *Nuevos escenarios y la intervención del Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.
- Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research..* Londres, Inglaterra: Ghauri, P. & Gronhaug, K SAGE Publications.
- Gallardo Clark, Angélica. (1974). *Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: ECRO.
- Galgano, A. (1992). *Calidad Total, clave estratégica para la competitividad de la Empresa*. Madrid, España: Media Economici.
- Homs, R. (1990). *La comunicación en la empresa*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Nirenberg, O. et al. (2000) *Evaluar para la transformación para la Transformación: innovaciones en la evaluación de proyectos y programas sociales*. Colección Tramas Sociales. Vol. 8. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Programa de Empresas Multinacionales Oficina Internacional del Trabajo. (1999). Metodología SOLVE-OIT Helpdesk de la OIT
- Siporin, Max. (1979). *Introduction to Social Work Practice*. Nueva York, E.U.: Macmillan Publishing Co.

“Programa de Intervención para prevención del consumo de alcohol en jóvenes desde el enfoque Gestalt”.

*Martha Alicia Cabello García*³⁰⁵

*Gabriela Linares Acuña*³⁰⁶

*Rosa Maribel Lugo Saucedo*³⁰⁷

*Alejandra Saraí Almanza Martínez*³⁰⁸

Resumen

El objetivo del estudio fue diseñar, aplicar y evaluar la efectividad de un programa de intervención desde el enfoque Gestalt, para facilitar el Ciclo de la Experiencia en jóvenes estudiantes de preparatoria. Es una investigación de tipo cuasi experimental con recolección de datos pre-test pos-test. La muestra estuvo conformada por 41 jóvenes de ambos sexos entre 15 y 17 años de edad, 20 participantes corresponden a grupo experimental y 21 al grupo control. Estos jóvenes pertenecen a dos de los grupos inscritos oficialmente en una preparatoria pública del Noreste del país. Para medir el nivel de los bloqueos en los jóvenes, se utilizó el Test de Psicodiagnóstico de la Gestalt (TPG) que consta de 40 reactivos que indican los diferentes bloqueos que pueden presentarse dentro del ciclo de la experiencia y mide los rasgos y actitudes más frecuentes en el momento presente del individuo. Es una investigación de tipo cuantitativo descriptivo y de comparación de medias entre los grupos de estudio. De acuerdo a los resultados obtenidos para responder a la pregunta de investigación si hubo disminución en los bloqueos en el ciclo de la experiencia antes y después del programa de intervención, se realizó una prueba no paramétrica de Kruskal Wallis y se encontró que hubo diferencias estadísticamente significativas.

En general, en los resultados del pos-test, el grupo experimental presentó disminución en todos los bloqueos a excepción de postergación. Y en el grupo control aumentaron a excepción de los bloqueos de proyección y confluencia. La intervención se centró en el darse cuenta de sus sensaciones, sentimientos y emociones, tal como lo manifestaron los participantes en las sesiones.

En conclusión, los bloqueos con mayor nivel de conflicto en el ciclo de la experiencia antes y después de la intervención fueron la fijación y en segundo lugar la introyección.

Palabras Clave: Prevención, alcohol, jóvenes, Gestalt.

³⁰⁵ Universidad Autónoma de Coahuila.

³⁰⁶ Universidad Autónoma de Coahuila.

³⁰⁷ Universidad Autónoma de Coahuila.

³⁰⁸ Universidad Autónoma de Coahuila.

Introducción

Actualmente el consumo de drogas se ha convertido en un problema cada vez más preocupante por los múltiples factores que lo ocasionan, de acuerdo al Informe Mundial de Drogas 2012 de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD) se estima que en 2010 entre 153 y 300 millones de personas entre 15 y 64 años consumieron drogas ilícitas por lo menos una vez en el año. Además señala que el consumo excesivo de alcohol constituye un problema mundial con un efecto perjudicial que ocasiona 2.5 millones de muertes cada año (ONUDD, 2012).

En México, el consumo de alcohol es uno de los principales problemas de salud pública. Los estudios recientes refieren que la edad de inicio en el consumo es cada vez menor, por otro lado, se reconoce un aumento en la disponibilidad de drogas lícitas con muy fácil acceso a las bebidas alcohólicas. El uso, abuso y dependencia de sustancias adictivas, así como sus consecuencias van en aumento lo que genera mayores problemas de salud y de violencia.

Los resultados de la Encuesta Nacional de Adicciones (ENA) permiten conocer las necesidades de intervención, además señalan que existen necesidades de intervenciones preventivas, intervenciones selectivas e indicadas y de tratamiento (CONADIC, 2009).

El alcohol es una de las drogas de mayor consumo en el mundo y la cual genera mayor problemática (CONADIC, 2012) el consumo de alcohol en nuestro país reporta los niveles más altos de consumo en los jóvenes de 18 a 29 años de edad, cerca de 27 millones de mexicanos entre 12 y 65 años (CONADIC, 2009)

Esta es una de las drogas que se considera como de iniciación y aumenta el uso de drogas ilícitas como la marihuana y la cocaína. Además se sabe que el consumo de drogas se está incrementando y es un problema alarmante, y es importante el considerar que los datos indican que entre las mujeres el consumo aumentó en mayor proporción que en los varones.

El inicio en el consumo cada vez se presenta en menor edad, los adolescentes y los jóvenes son los que se encuentran en mayor riesgo y están más expuestos a la oportunidad de consumir y en mayor proporción avanzan hacia el abuso en comparación con generaciones anteriores.

Los problemas emocionales en los jóvenes incrementan el riesgo de consumo de drogas y tal como lo señalan los principales resultados de la Encuesta Nacional de Adicciones, el incremento es muy preocupante en el

número de usuarios y usuarias, esto nos indica la necesidad de atender adecuadamente y con estrategias efectivas a quienes se encuentran en el proceso de adicción al consumo, dichas intervenciones van desde las preventivas, selectivas e indicadas y de tratamiento (CONADIC, 2009) El consumo de alcohol, tabaco, marihuana y otras drogas, es un problema de salud pública a nivel mundial (CONADIC, 2009 y 2012).

Si bien existen programas de prevención e intervención, se considera que es pertinente trabajar en programas más eficaces dirigidos a jóvenes (Gázquez, García & Espada, 2009; Castaño, 2006).

Terapia Gestalt

Distinguiendo a la Gestalt como enfoque terapéutico, ésta, tiene todo un planteamiento teórico, retoma algunos conceptos de la psicología de la Gestalt, dicho enfoque podría definirse como un modelo terapéutico existencialista que se ocupa de los problemas que se provocan cuando no aceptamos la responsabilidad de lo que somos y hacemos (Salama, 2007).

La terapia Gestalt se apoya en un modelo teórico que es referencial, integrativo e inclusivo, es decir, que toma conceptos de diferentes enfoques psicológicos y filosóficos y los integra en un todo coherente (Salama, 2007). Por su metodología se circunscribe en el área científica, dado que sigue el método científico.

Laura Perls, quién fue cofundadora de este enfoque junto con Fritz Perls, expresó que la terapia Gestalt es un enfoque fenomenológico existencial y como tal es experiencial y experimental (Woldt & Toman, 2007).

La fenomenología se refiere a cualquier metodología que se centre en la experiencia cognitiva mientras ocurre, sin someter la experiencia a las partes que la componen (Tobías, & García-Valdecasas, 2009).

El método fenomenológico es un proceso que busca descubrir cómo las creencias y la comprensión de su entorno facilita el organizar su experiencia y el papel que juegan sus respuestas cognitivas, emocionales y conductuales. Por lo que la persona reconsidera sus creencias, intenta nuevos comportamientos y hace posible el cambio saludable (Fleming & Phillipson, 2007).

La formación de la Gestalt se refiere a la distinción que surge entre lo que se encuentra en un primer plano, la figura y el ambiente que se encuentra en el fondo (Perls, 1993). Perls 1969, concibe al organismo como cualquier ser vivo que tiene órganos, que está organizado y que posee mecanismos de auto-regulación dentro de sí mismo. Sostiene que un organismo no es

independiente de su ambiente, es necesario el ambiente físico y el ambiente social (Perls, 1993).

Kurt Golstein fue el primero en introducir el concepto de que el organismo funciona como un todo, no como un conjunto de partes, sino una coordinación sutil de todas. Un ser humano como organismo no puede estar fuera del ambiente (Perls, 1993).

La autorregulación orgánica como un todo supone la unidad organismo-ambiente implica también que sentir y (percibir) no es algo pasivo sino más bien activo y selectivo. El ambiente físico sirve para intercambiar aire, sol, alimentos, etc., y el ambiente social para intercambiar amistad, amor, etc. Dentro de este ambiente social considerar el ambiente familiar, escolar, profesional, laboral, ya que este organismo funciona como un todo (De Casso, 2009).

Uno de los objetivos de la terapia es rescatar la creatividad del paciente, es necesario que destruya formas antiguas para construir formas nuevas de comportarse, el terapeuta ayuda a que la persona vea qué soluciones son válidas y cuáles son falsas (Zinker, 2009). Comenta que el terapeuta ejerce influencia en los participantes en la intervención y no debe renunciar a ejercer tan importante labor en el proceso.

El siguiente tema que se aborda es el darse cuenta “*awareness*”, este término: *awareness*, no tiene traducción exacta al español, aware significa darse cuenta, tomar conciencia, el ser humano invariablemente se está dando cuenta de algo, el sufijo *ness* forma el sustantivo que denota la capacidad de darse cuenta (Perls, 1993).

Darse Cuenta

Para Perls (1993), el darse cuenta constituye la base donde el ser humano es capaz de revelarse a sí mismo y a los demás. Aprender es descubrir, el darse cuenta es el medio para el descubrimiento, el madurar es el trascender del soporte ambiental al auto-soporte, se puede decir que el proceso de maduración es transformar el apoyo ambiental hacia el auto-soporte y el objetivo de este enfoque es lograr que el participante no dependa de otros, que descubra que él puede hacer muchas cosas por él mismo, madurar significa tomar la responsabilidad de la propia vida (Perls, 1993). De tal forma que los jóvenes al tomar la responsabilidad de su propia vida en sus manos habrán dado un paso hacia la madurez.

La esencia de la teoría se apoya en dos pilares “el ahora y el cómo” el ahora incluye el vivenciar, el compromiso, el *awareness*. El cómo abarca

todo lo que realmente está ocurriendo en el proceso, todo está basado en el darse cuenta (Perls, 1993).

Perls, (Perls, 1942 citado por Salama & Villarreal, 1988), adopta esta regla de la percepción visual a la totalidad de la experiencia interna y propone que las *gestalten* abiertas son situaciones inconclusas que representan situaciones no resueltas y que forman las bases del comportamiento neurótico, es decir entre más situaciones inconclusas se tengan, la persona es más probable que presente más síntomas de este tipo.

Por lo tanto entre más figuras incompletas se tengan esto indica que se poseen muchas necesidades sin cubrir o situaciones sin terminar (Gestalt incompletas). Por otro lado al haber un mayor número de figuras completas éstas constituyen una muestra de salud y bienestar (Salama & Villarreal, 1988).

Autorregulación Organísmica

Perls (1993) explica la autorregulación orgánsmica como aquella que apunta a los asuntos conclusos o inconclusos y como estos últimos, al no ser resueltos saldrán a la superficie de la personalidad creando conflictos, afirma que las personas tienen la capacidad de elegir lo correcto y regularse a sí mismas. El abordaje permite trabajar tanto de forma individual como grupal, para ello emplea un concepto denominado ciclo de la experiencia.

Polaridades

En la naturaleza en general los fenómenos actúan dialécticamente, no se conoce el sueño sin tener conciencia de la vigilia. Este concepto de polaridades señala que cada parte de nosotros mismos tiene su opuesto (De Casso, 2009). La Gestalt creó con este concepto un método de integración de polaridades.

Los Polster sostienen que: “la existencia de polaridades en el hombre no es ninguna novedad, lo nuevo en la Gestalt es que concibe al individuo como una secuencia interminable de polaridades” y forman parte de nosotros (Peñarubia, 2008 p.123).

En el trabajo con las polaridades se establece un diálogo para que las partes extremas tengan una conversación e interactúen con el centro. Este diálogo es importante para que la persona asimile e integre lo que no reconoce. El ayudar a las personas a que exploren sus polaridades con el fin

de que puedan descubrir un punto reconciliador entre los dos polos para resolverlos, aceptarlos, o bien, aprender a vivir con ellos (Salama, 2002).

Perls, fundador de este enfoque dedicó sus últimos años a trabajar con las personas para que lograran el ser auténticas y que aprendieran a ser ellas mismas (Rubinfeld, 2009), aceptándose a sí mismas tal como son y no como debieran ser. De tal modo que es de suma importancia que en este proceso los jóvenes reconozcan sus polaridades, aprendan a buscar las herramientas para la solución de sus conflictos y la satisfacción de sus necesidades en forma sana y deseable (Álvarez, 2004).

El ciclo de la experiencia

El ciclo de la experiencia es un modelo fisiológico que fue retomado por algunos terapeutas del enfoque Gestalt; este enfoque ha sido incorporado holísticamente al funcionamiento total del organismo. Fue actualizado por Castanedo y Salama en 1990 y expresa de manera clara el “qué y el “cómo” se presentan los procesos de la auto interrupción (Salama, 2002).

El objetivo es lograr que el paciente descubra desde el primer momento que puede hacer muchas cosas por sí mismo y que aprenda a no depender de otros, sobre todo si evade su responsabilidad; hay que quitar los bloqueos, es decir, facilitar la transición desde el apoyo hacia el auto-apoyo (Perls, 1993).

Siguiendo a Salama (2007) identificar los bloqueos les va a permitir a las personas descubrir sus temores, sus valores, sus actitudes y sus necesidades. En el caso de las personas que dependen de sustancias, se argumenta que si estas personas solamente se centran en la necesidad de intoxicarse como una constante, aprenden a interrumpir otras necesidades y sensaciones importantes en su vida (López & Rodríguez, 2010).

Por su parte Arreola (2007) señala que cuando las personas tienen problemas de adicción a las sustancias, esto es debido a una conducta tendiente a la evitación, que por lo regular tiene por objeto mantener alejada a la persona de aquellas experiencias sin resolver. Considera el autor al fenómeno de la adicción como un bloqueo del ciclo de la experiencia, como un asunto inconcluso, como una tendencia hacia el enganche a objetos adictivos, como una patología propia, por lo que implica una extensa intervención a nivel psicosocial y espiritual. En la tabla 1 se presenta las fases y bloqueos del ciclo de la experiencia.

FASES	BLOQUEOS
Reposo Representa el equilibrio y el inicio de una nueva experiencia.	Postergación Forma parte de un ciclo iniciado anteriormente, sirve para impedir el reposo y la continuidad de cada momento.
Sensación Es el surgimiento de una necesidad que provoca tensión aun no conocida.	Desensibilización Una negación del contacto sensorial entre el organismo y la necesidad
Formación de la Figura Se establece la figura clara de la necesidad. Ha diferenciado lo que le pertenece y necesita satisfacer	Proyección Consiste en atribuir a algo externo, desconociéndolo en él.
Movilización Diferentes alternativas para llevar a cabo lo que la necesidad demanda.	Introyección implica la incorporación de actitudes, ideas y creencias que no se asimilaron y son incompatibles.
Acción Se moviliza el paso a la parte activa.	Retroflexión/Proflexión La persona se hace así misma lo que le gustaría hacerle a los demás
Pre-contacto Localiza la fuente de satisfacción y se dirige hacia ella.	Deflexión Evita enfrentar
Contacto Se establece el contacto pleno con el satisfactor	Confluencia No distingue límite alguno entre sí mismo y el medio que lo rodea.
Post-contacto Se da el proceso de asimilación de la experiencia, dentro del continuo de conciencia.	Fijación Consiste en la necesidad de no retirarse del contacto, lo que lo lleva a rigidizar sus patrones de conducta.

Tabla 1. Ciclo de la experiencia sus fases y bloqueos

Fuente: Elaboración propia con base en Salama (2002; 2007).

Método

La presente investigación es de corte cuantitativo.

Participantes. La muestra consta de 41 jóvenes de ambos sexos entre 15 y 17 años de edad, seleccionados intencionalmente, 20 participantes

corresponden a grupo experimental y 21 al grupo control. Estos jóvenes pertenecen a dos de los grupos inscritos oficialmente a una Preparatoria Pública en el periodo agosto diciembre 2015.

Instrumento. Para medir los bloqueos de los jóvenes se aplicó el Test de Psicodiagnóstico Gestalt (TPG) que consta de 40 reactivos que indican los diferentes bloqueos que pueden presentarse dentro del ciclo de la Experiencia y mide los rasgos y actitudes más frecuentes en el momento presente del individuo. Aplicándose antes de la intervención (pre-test) y después de esta (pos-test) a los dos grupos: experimental y control. El TPG muestra una sensibilidad del 78.7%, especificidad 91%, Confiabilidad 93%, Validez 92% y Exactitud del 93%. (Salama, 2002).

Procedimiento. Se acudió a la preparatoria y se solicitó a la Dirección de la misma la autorización para la realización del estudio, antes de dar inicio el programa de intervención se organizó una plática informativa para la difusión e información y para la asignación de su horario, se inició con previo consentimiento informado, de los padres de familia y de los jóvenes participantes. A los que voluntariamente aceptaron participar se les proporcionaron los objetivos del programa, y se le informó al grupo experimental la duración del programa de intervención que constó de 16 sesiones de 2 horas cada una, con una frecuencia semanal.

En cada una de las sesiones se implementaron actividades para facilitar que los participantes reconocieran las consecuencias del uso y abuso de sustancias adictivas, identificando sus necesidades físicas, psicológicas y formas de comunicación, según la evolución de los participantes y tomando en cuenta las necesidades del grupo. En cuanto al espacio físico donde se realizaron las sesiones fueron en sus salones de clase.

Después de la aplicación del pre-test y pos-test se realizaron análisis descriptivos con el programa SPSS versión 19, así como la prueba para conocer los efectos de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Consideraciones Éticas

Información del estudio y sus riesgos a los participantes del grupo control y experimental; consentimiento informado por escrito por cada uno de los participantes; consentimiento informado de los padres y en su caso, al tutor.

Resultados

De acuerdo al test de Salama, los reactivos por bloqueo se pueden evaluar de acuerdo a sus puntajes. El puntaje 0 equivale a 0% de porcentaje de bloqueo, significaría desbloqueada, el puntaje 2, con 25% de bloqueo significaría funcional, el puntaje 4, con 50% de bloqueo significaría ambivalencia, el puntaje 6, con 75% de bloqueo significaría disfuncional y el puntaje 8, con 100% de bloqueo significaría bloqueada.

En seguida se presentan cada una de las variables de estudio en función de su evaluación en los niveles anteriormente mencionados en las medidas pre-test-pos-test y sus frecuencias.

En la Tabla 2, se presentan los bloqueos y se describen las frecuencias de acuerdo al nivel de bloqueo.

Fases/Bloqueos	Nivel									
	Desbloqueo		Funcional		Ambivalencia		Disfuncional		Bloqueada	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
Reposo/Postergación	11	08	02	05	02	03	03	04	02	00
Sensación/Desensibilización	13	14	04	05	01	00	01	01	01	00
F. De la figura/Proyección	13	14	01	04	06	01	00	01	00	00
Energetización/Introyección	02	01	04	09	10	05	04	05	00	00
Acción/Retroflexión	08	09	08	10	03	01	00	00	01	00
Pre-contacto/Deflexión	05	09	05	05	08	03	02	03	00	00
Contacto/Confluencia	08	10	08	08	02	02	02	02	00	00

Post- 00 00 03 06 09 09 07 03 01 02
 contacto/Fijación
 n

Tabla 2. Frecuencias del nivel de cada Bloqueo medidas pretest-postest. Grupo Experimental N=20.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla número dos, los resultados nos muestran que las fases más desbloqueadas fueron la de reposo y sensación con 13 participantes en el pre-test y 14 en el pos-test. Las más funcionales la fase de acción con 8 frecuencias en el pos-test y 10 en el pre-test, siguiéndole el contacto con 8 frecuencias en pre-test-pos-test. Las fases más ambivalentes post-contacto 9 frecuencias en medidas pre y post., siguiéndole la energización con 10 en el pre-test y 5 en el pos-test. La fase más disfuncional nuevamente post-contacto con 7 frecuencias medida pre y 3 frecuencias medida post.

En cuanto a los bloqueos, es la fijación la que tiene más presencia en el nivel de bloqueo ambivalencia y disfuncional, seguida de introyección.

Bloqueos	Pretest	Postest
Postergación	2.30	2.30
Desensibilización	1.30	.80*
Proyección	1.30	.90*
Introyección	3.60	3.40*
Retroflexión	1.80	1.20*
Deflexión	2.70	2.00*
Confluencia	1.80	1.20*
Fijación	4.60	4.10*

Tabla 3. Comparativa medias. Grupo Experimental Pretest y Postest.

N=20

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados del post test en la aplicación del grupo experimental, se encontró que todos los bloqueos presentaron una disminución a excepción del bloqueo de postergación que permaneció sin cambio (2.30).

Los bloqueos que presentan mayor dificultad corresponden a fijación (4.60) seguido de la introyección (3.60). Los bloqueos con menor dificultad se encuentran el de desensibilización y proyección (1.30).

Bloqueos	Pretest	Postest
Postergación	2.00	2.57
Desensibilización	1.24	1.62
Proyección	2.38	1.05*
Introyección	3.62	3.62
Retroflexión	2.19	2.57
Deflexión	2.76	3.14
Confluencia	2.10	1.71*
Fijación	3.62	3.90

Tabla 4. Comparativa medias. Grupo Control Pretest y Postest. N=21

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados del post test en la aplicación del grupo control, se encontró que todos los bloqueos presentaron un aumento, excepto el bloqueo de proyección y confluencia.

En cuanto a los bloqueos que resultaron con un nivel de dificultad más alto se presentan en fijación seguido de introyección (3.62). El bloqueo con menor dificultad fue el de desensibilización (1.24).

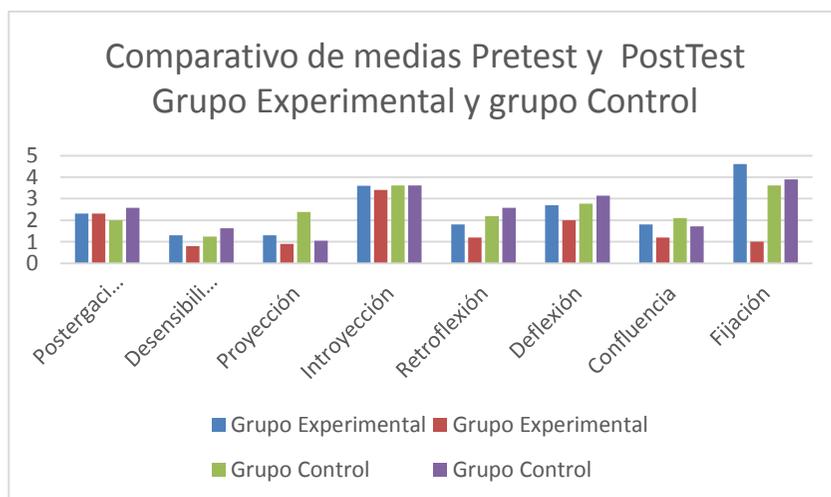


Figura 1. Comparativo de medias Pretest y PostTest Grupo Experimental y grupo Control.

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, con relación a las diferencias en los bloqueos, antes y después del programa de intervención, se realizó una prueba no paramétrica de Kruskal Wallis y se encontró que hubo diferencias estadísticamente significativas 0.054 (≤ 0.05) en el total del pretest-posttest en el ciclo de la experiencia.

En el grupo control aumentó el rango promedio de 21.45 a 24.50 (3.05) y en el experimental el rango disminuye significativamente de 20.53 a 17.33 (3.20) lo que nos sugiere que los bloqueos si bien no aparecen totalmente sin dificultad han disminuido.

Respecto al número de consumidores de alcohol en el último mes, los resultados en las medidas pretest en el grupo experimental muestran que la cantidad de consumidores disminuyó (de $n = 4$ a $n = 1$). Mientras que en el grupo control, no disminuyó el número de consumidores en el pretest y en el posttest ($n = 7$).

Respecto consumo de alcohol en el último mes, los resultados muestran un aumento en el grupo control comparado con el grupo experimental, de acuerdo a la prueba Kruskal Wallis por tratarse de una prueba no paramétrica. En el grupo experimental disminuyó el rango promedio de 19.60 a 17.55 (2.05 puntos) y en el control el rango aumentó de 22.33 a 23.17 (0.84 puntos).

	Pertenencia de grupo	de N	Rango promedio
ALCOHOL CONSUMO ÚLTIMO MES	EXPERIMENTAL	20	19.60
	CONTROL	21	22.33
	Total	41	
ALCOHOL, CONSUMO ÚLTIMO MES	EXPERIMENTAL	19	17.55
	CONTROL	21	23.17
	Total	40	

Tabla 5. Prueba de Kruskal-Wallis

Fuente: Elaboración propia.

	ALCOHOL CONSUMO ÚLTIMO MES	ALCOHOL CONSUMO ÚLTIMO MES
Chi-cuadrado	.905	4.789
gl	1	1
Sig. asintónica	.341	.029

a: Prueba de Kruskal Wallis

b: Variables de agrupación de pertenencia de grupo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Estadísticos de contraste^{a, b}

Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse en la tabla No.6 con el fin de conocer si hubo diferencia en el consumo antes y después de la intervención, en el grupo control y en el grupo experimental, se realizó una prueba no paramétrica de Kruskal Wallis y se encontró que hubo diferencias estadísticamente significativas 0.029 (≤ 0.05) en el total del pretest-posttest en el consumo de alcohol en el último mes.

Discusión

Los datos del estudio nos mostraron que los bloqueos con mayor nivel de conflicto en el ciclo de la experiencia antes de la intervención y después de la intervención fueron: en primer lugar la fijación e introyección, esto nos podría indicar, que se encuentra alterado el eje del respeto (Salama, 2002, 2012).

El bloqueo que ocupó el primer lugar con mayor problemática, es fijación que consiste en no retirarse del contacto lo que impide la satisfacción de otras necesidades, una forma de expresión de esta situación, sería la adicción (Salama, 2002).

En la intervención respecto a la fijación se trabajó con el perdón y la gratitud (Salama, 2012).

El bloqueo que ocupó el segundo lugar con mayor problemática es introyección lo cual indica que los participantes incorporan ideas y creencias rígidas del deber ser.

En general en los resultados del pos-test, el grupo experimental presentó disminución en todos los bloqueos a excepción de postergación. Y en el grupo control aumentaron a excepción de los bloqueos de proyección y confluencia. La intervención se centró en el darse cuenta de sus sensaciones, sentimientos y emociones, tal como lo manifestaron los participantes en las sesiones.

Conclusiones

Se cumplió el objetivo general del estudio, que consistió en diseñar, aplicar y evaluar la efectividad de un programa de intervención desde el enfoque Gestalt para facilitar el Ciclo de la Experiencia en jóvenes estudiantes de preparatoria.

Como resultado de la aplicación de la intervención terapéutica se alcanzaron algunos cambios importantes en los bloqueos: desensibilización, proyección, introyección, retroflexión, deflexión, confluencia y fijación, esta última con una disminución importante, mientras que la postergación se mantuvo sin cambios.

Así mismo se recopilaron una serie de evidencias escritas derivadas de ejercicios prácticos en cada una de las 16 sesiones de la intervención y donde por escrito los participantes expresaron el impacto que tuvieron.

Tal impacto se dio en aspectos tales como: el autoconocimiento, relaciones interpersonales, creencias y valores, comunicación con figuras significativas, grupo de pares y toma de decisiones; de acuerdo a lo expresado durante las sesiones y en el cierre del programa de intervención.

Limitaciones

Una de las limitantes del estudio fue el tamaño de la muestra y que fue intencional no probabilística, los resultados encontrados no podrán ser generalizados más allá de esta muestra estudiada.

El consumo de alcohol fue medido por auto reporte.

En virtud de los resultados, la intervención no disminuyó el bloqueo de postergación, para que los jóvenes pudieran resolver sus asuntos debido al incremento de la carga académica, pues es conveniente precisar, que en la

fecha de aplicación del postest los participantes se encontraban en período de entrega de trabajos finales y exámenes.

El tamaño de los grupos no fue el recomendable para esta intervención gestáltica, se sugiere disminuir de ocho a 12 participantes máximo.

En cuanto a las condiciones de trabajo y por las condiciones de las aulas y el ruido exterior, se recomienda buscar lugares adecuados y aislarlos de los ruidos escolares o distractores.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, J. (2004). *Los jóvenes y sus hábitos de salud*. México: Trillas.
- Arreola, R. (2007). El Adicto en el Ciclo Gestalt de Salama. En H. Salama (Ed.), *Psicoterapia Gestalt Proceso y Metodología* (pp.265-297). México: Alfaomega Grupo Editor.
- Castaño, G. (2006). Nuevas Tendencias en la Prevención de las Drogodependencias. *Salud y Drogas*, 6(2), 127-148.
- CONADIC. (2002). *Encuesta Nacional de Adicciones 2002*. Consejo Nacional contra las Adicciones Instituto Nacional de Salud Pública, México. Recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7326.pdf>
- CONADIC. (2009) *Quinta Encuesta Nacional de Adicciones 2008*. Consejo Nacional contra las Adicciones Instituto Nacional de Salud Pública, México.
- CONADIC. (2012). *Encuesta Nacional de Adicciones 2011: Reporte de Alcohol*. Instituto Nacional de Psiquiatría Dr. Ramón de la Fuente Muñiz; Instituto Nacional de Salud Pública y Secretaría de Salud. México: Instituto Nacional de Psiquiatría Dr. Ramón de la Fuente Muñiz/Secretaría de Salud.
- De Casso, P. (2009). *Gestalt Terapia de autenticidad*. España: Editorial Kairós.
- Fleming, S. & Philippon, P. (2007). Fenomenología, Existencialismo y Pensamiento oriental en la Terapia Gestalt. En A. Woldt, & S. Toman (Ed.), *Terapia Gestalt Historia, teoría y Práctica* (pp.61-76). México: El Manual Moderno.
- Gázquez, M., García, J. A., & Espada, J. P. (2009). Características de los Programas Eficaces para la Prevención Escolar del Consumo de Drogas. *Salud y Drogas*. 9(2), 185-208.

- Ingersoll, E. (2007). *Terapia Gestalt y Espiritualidad*. En Woldt, A., & S. Toman (Ed.), *Terapia Gestalt, Historia, Teoría y Práctica*. México: El Manual Moderno
- López, S., & Rodríguez. (2010). Factores de Riesgo y de Protección en el Consumo de Drogas en Adolescentes y diferencias según edad y sexo. *Psicothema*, 22(4), 568-573.
- ONUDD. (2012). *Informe Mundial sobre las Drogas*. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Austria. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/WDR2012/WDR2012Spanish_web.pdf
- Peñarrubia, F. (2008). *Terapia Gestalt La Vía del Vacío fértil*. España: Alianza Editorial.
- Perls, F. (1993). *Sueños y Existencia Terapia Gestáltica*. Chile: Cuatro Vientos.
- Rubinfeld. (2009). Review and Reflections. *Gestalt Review*, 13(3), 296-301.
- Salama, H. (2002). *Ciclo Gestalt de Salama TPG Manual del Test de Psicodiagnóstico Gestalt de Salama*. México: El camino rojo ediciones.
- Salama, H. (2007). *Psicoterapia Gestalt Proceso y Metodología*. México: Alfaomega Grupo Editor..
- Salama, H. (2012). *Gestalt 2.0 Actualización en Psicoterapia Gestalt*. México, México: Alfaomega Grupo Editor.
- Salama, H. & Villarreal, R. (1988). *El enfoque gestalt. Una psicoterapia humanista*. México: Manual Moderno.
- Tobías, C. & García-Valdecasas, J. (2009). Psicoterapia Humanístico-existencial: Fundamentos Filosóficos y Metodológicos. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*, XXIX(104), 437-453.
- Woldt, S., & Toman, S. (2007). *Terapia Gestalt Historia, teoría y práctica*. México: el Manual Moderno.
- Zinker, J. (2009). Gestalt therapy is Permission to be Creative: A Sermon in Praise of the Use of Experimental en Gestalt Therapy. *Gestalt Intl. Study Center Gestalt. Review*, 13(2), 123-124.

“Propuesta de intervención social de un grupo de ayuda mutua para generar estilos de vida saludable en jóvenes con obesidad”.

Martha Leticia Cabello Garza³¹⁰
Elizabeth Mendoza Cárdenas³¹¹

Resumen

Este trabajo presenta la propuesta de una intervención social para la atención de la obesidad en jóvenes a través de un grupo de ayuda mutua con el objetivo de generar estilos de vida saludable. La intervención social propuesta a través del trabajo social con grupos de ayuda mutua, apoyada en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S), pretende cambios en conductas, actitudes, emociones y pensamientos mediante un proceso de re-aprendizaje y de re-significación de conceptos que generen cambios sustentables. Nuestros sujetos de intervención son jóvenes de 19 años a 27 años de edad. Este proyecto se basa en la consolidación de un grupo de ayuda mutua que se monitoreó durante varias semanas a fin de documentar y mostrar evidencia científica del impacto que esta intervención social tuvo en la modificación de estilos de vida, específicamente en lo referente a prácticas alimenticias. Técnicas cualitativas como entrevistas semiestructuradas, observación participante, grupos focales e historias clínicas-nutricionales, fueron utilizadas antes y después de la intervención. El trabajo multidisciplinario con profesionales de la salud como nutricionista, psicólogo, médico y especialista en manejo de redes sociales complementará el proyecto y serán de gran apoyo en alcanzar los objetivos propuestos.

Palabras claves: obesidad en jóvenes, modelos de intervención en Trabajo Social, grupos de ayuda mutua.

Introducción

En esta época de cambios sociales, económicos y culturales acelerados, toma especial relevancia una cuestión clave: cómo generar estilos de vida saludable en un escenario obesogénico. Los retos emergentes, según Fernández y López (2006), responden a dos cuestiones fundamentales: Una nueva lógica social y económica que demanda analizar no los datos, sino los patrones conceptuales que los organizan, y nos permiten visualizarlos, y una política de interpretación contraria masiva y dirigida, a un replanteamiento y reprogramación del paradigma válido de modernización.

³¹⁰ Universidad Autónoma de Nuevo León.

³¹¹ Universidad Autónoma de Nuevo León.

En México aproximadamente 4 de cada 10 jóvenes sufren de sobrepeso u obesidad. Según los datos de la ENSANUT (INSP, 2016), el 36.3% de los jóvenes adolescentes padecen de sobrepeso u obesidad. Por género, se observó que el 39.2% de las mujeres presentan sobrepeso u obesidad y el 34.1% de los hombres adolescentes manifiestan estos problemas de salud. Y aunque respecto a la ENSANUT 2012 los hombres adolescentes presentan una pequeña reducción de 34.1 a 33.5 sigue siendo un grave problema de salud pública (Gutiérrez, Rivera, Shamah, Oropeza y Hernández, 2012).

Aunado a lo anterior debemos considerar además los trastornos alimenticios como un grave problema de salud que va en aumento. El Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género (CEAMEG) de la Cámara de Diputados publicó que 95% de los casos de anorexia y bulimia se desarrolla a partir de hacer una dieta estricta y 90% de las personas con estos padecimientos son mujeres. A través de la infografía “Anorexia y bulimia en México”, el CEAMEG destacó que las adolescentes entre 14 y 19 años presentan una mayor prevalencia de todos los trastornos del comportamiento alimentario (TCA). Cada año se registran 20 mil de estos casos entre adolescentes. Las conductas alimentarias de riesgo en esta población son: preocupación por engordar, comer demasiado y perder el control sobre lo que se ingiere (Cámara de Diputados, 2016).

En el documento, el CEAMEG (Cámara de Diputados, 2016) argumentó que la anorexia y la bulimia nerviosas son fenómenos complejos en los cuales los elementos históricos y socioculturales tienen un papel relevante para que los trastornos alimenticios se manifiesten especialmente en las etapas más tempranas de la vida, como la pubertad y la adolescencia de las mujeres, por lo que intervenciones como la que aquí se propone podría redituar resultados positivos en este rubro.

Los trastornos de la conducta alimentaria (TCA), son enfermedades complejas, multicausales, representados por alteraciones de la conducta relacionadas con la ingesta, que son consecuencia de los dramáticos esfuerzos por controlar el peso y la silueta. La mayoría de los trastornos alimentarios comparten síntomas esenciales como la preocupación excesiva por comer, por el peso y la figura corporal, además del uso de medidas no saludables para reducir el peso (López y Treasure, 2012).

Desde una perspectiva integral, los estilos de vida no pueden ser aislados del contexto social, económico, político y cultural al cual pertenecen y deben tener entre sus fines el dignificar la persona humana en la sociedad a través de mejores condiciones de vida y de bienestar. En la actualidad hablar

de estilos de vida es hablar de la salud en un plano biológico, pero no la salud como bienestar biopsicosocial y espiritual, sino como componente de la calidad de vida.

En este sentido los estilos de vida saludables son delimitados por elementos materiales, sociales e ideológicos, donde lo material se refiere a la alimentación, vivienda y al vestido; lo social, al tipo de familia, grupos de parentesco, redes sociales de apoyo, tanto físicas como virtuales y sistemas de soporte como instituciones y asociaciones; y en lo ideológico se expresan a través de ideas, valores y creencias que determinan los comportamientos ante los distintos sucesos (Suverza & Haua, 2012).

En los últimos años se ha producido un cambio importante en la concepción de la salud y de la enfermedad. El modelo que impera actualmente reconoce que los factores psicosociales afectan los sistemas corporales, lo que conlleva a alteraciones de los procesos patológicos, por lo que se llega a la conclusión de que la calidad del bienestar tanto físico como psicológico depende de los hábitos de vida, teniendo como aspectos centrales de esta problemática, las creencias, actitudes, los hábitos cotidianos y el comportamiento.

El estilo de vida de acuerdo a Suverza & Haua (2012), es el conjunto de procesos sociales, tradiciones, hábitos y conductas que conducen a la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar el bienestar y la salud y se compone de comportamientos individuales y acciones de naturaleza social las cuales determinan el bienestar biopsicosocial y espiritual.

Los estilos de vida saludables están relacionados con determinantes sociales (Suverza & Haua, 2012); así, el mantener la autoestima, el sentido de pertenencia y la identidad, la autodecisión, la autogestión y el deseo de aprender, tener satisfacción con la vida, promover la convivencia, solidaridad, tolerancia y negociación, y la capacidad del autocuidado, son factores importantes a considerar cuando de estilos de vida saludable se trata. Además, es importante considerar la seguridad social en salud y control de factores de riesgo como obesidad, vida sedentaria, tabaquismo, alcoholismo, abuso de medicamentos, estrés, y algunas patologías como hipertensión y diabetes. Aspectos muy importantes que son considerados en esta intervención.

Por otra parte, cabe destacar que algunas de las variables que determinan las conductas de salud son la clase social y el entorno social, además de la percepción del síntoma de alguna enfermedad, los estados emocionales y principalmente creencias culturales, que ejercen una notable influencia sobre los hábitos de salud y decisiones de una persona, cuando se pretende mejorar su calidad de vida (Fiorentino, 2010). Para mejorar la

calidad de vida y lograr un bienestar físico, mental y social en las personas con obesidad, es importante tener una alimentación sana.

La alimentación tiene un lugar central en la caracterización biológica, psicológica y cultural de la vida del ser humano (Cordero, 2006). La alimentación se contextualiza en un momento histórico concreto que representa y reproduce la dinámica y las transformaciones que está sufriendo cada sociedad (Duran, 2005). Es por ello que estudiar e intervenir en las prácticas alimentarias es importante porque afectan a todos y cada uno de los miembros de una sociedad, pero en especial, el conocimiento del impacto que tienen estos temas en los jóvenes, puede llevar a generar estilos de vida saludable ya que es un grupo al que más influyen las características globalizadoras de la alimentación, como la colocación de productos en el mercado y marcas transnacionales en el consumo y preferencias de alimentos. Por lo que es importante intervenir desde lo social con las experiencias en la vida cotidiana de los jóvenes y desde su perspectiva, con la idea de incidir en las influencias macrosociales que estimulan a este grupo a elegir ciertos alimentos, o ciertas marcas y que puedan tomar decisiones saludables.

Existen según Ogden (2003), tres perspectivas esenciales de la conducta alimentaria: por un lado la elección de la comida, que es el resultado del reforzamiento y la asociación a un ambiente dado, una elección que puede ser modificada y/o reaprendida; en segundo lugar la perspectiva cognitiva, que resalta las creencias de la persona, y que permiten prever las intenciones conductuales que predicen las conductas; y la tercera perspectiva, es la fisiología de la persona donde destacan las sustancias químicas como el hambre y en saciedad. En este proyecto de intervención, las preferencias alimentarias, la cultura alimentaria, las respuestas psicofisiológicas a determinados alimentos y el papel del estrés en la promoción de la ingesta o privación de los alimentos, son factores considerados para ser analizados, desde la perspectiva de los mismos protagonistas.

Esta intervención tiene como finalidad trabajar con el simbolismo y los significados que tiene la comida. Ya que se parte del hecho que las personas comen en relación a la percepción que se tiene de la misma. Al respecto el interaccionismo simbólico es una de las orientaciones metodológicas que comparten las ideas básicas del proceso hermenéutico, o interpretativo, donde la realidad está constituida además de hechos observables y externos, por significados, símbolos e interpretaciones que son elaboradas por los sujetos al interaccionar con su entorno (Pérez, 2004).

El interaccionismo simbólico es una teoría que tiene como principio básico el aprendizaje de significados y símbolos mediante la interacción

social. Por tal motivo resalta la importancia de las interacciones que se establecen entre la comida y las personas con obesidad y su entorno, ya que este interviene de manera significativa en su sistema de creencias y percepciones (Ritzer, 2002). De acuerdo a lo anterior es importante mirar el comportamiento de las personas obesas siempre en relación a las interacciones del ambiente que las rodea.

El objetivo de este proyecto social se basa en fortalecer las habilidades necesarias de las personas con obesidad para lograr a través del trabajo social con grupos de ayuda mutua, nuevas conductas, actitudes, emociones y pensamientos mediante un proceso de re-aprendizaje y de resignificación de conceptos relacionados no solo con la comida sino con el ejercicio, la dieta y aspectos relacionados con la autoestima, que generen cambios sustentables en las participantes.

Objetivo general

Generar en los jóvenes con obesidad nuevas conductas, actitudes, emociones y pensamientos respecto a estilos de vida saludables, mediante un proceso de reaprendizaje y re significación de conceptos a través del modelo Cognitivo Conductual.

Objetivos específicos

1. Desarrollar la autodecisión y el manejo de emociones favorables al consumo de alimentos saludables y frente a situaciones que conducen a la ingesta excesiva de alimentos.
2. Cambiar creencias y representaciones sociales en cuanto a la alimentación, ejercicio físico y estilo de vida saludable
3. Resignificar creencias no saludables e imágenes negativas sobre sí mismas, sobre su obesidad y los alimentos.

Contextualización y Reconstrucción de la práctica

El contexto de la intervención social en la actualidad propone atender los problemas sociales desde diferentes perspectivas. Este trabajo parte de una postura hermenéutica interpretativa, utilizando un modelo de intervención basado en la ayuda mutua para generar en los jóvenes estilos de vida saludable. El paradigma interpretativista también conocido como

fenomenológico o hermenéutico centra sus acciones en la comprensión de los significados de las acciones humanas donde la realidad es algo múltiple que solo puede ser estudiado de manera holística (Lukas y Santiago, 2009). De acuerdo a Carballeda (2002), para generar cambios macro sociales, como disminuir los índices de obesidad, se debe construir desde "ese otro", o sea ese protagonista que en este caso son jóvenes con problemas de obesidad quienes se transforman en actores sociales y no en un objeto de intervención. A través de esta perspectiva, la intervención en lo social implica la búsqueda de significados, acciones y expresiones que se construyen a través de las interacciones sociales y su contexto cotidiano.

En este proyecto se pretende trabajar con las conductas no saludables respecto a la alimentación y a la obesidad. El modelo de intervención que se utilizará para este proyecto es el modelo cognitivo conductual, en el cual se postulan dos principios básicos: en primer lugar que tanto las conductas como las emociones y los pensamientos son el resultado del aprendizaje y pueden modificarse mediante un nuevo proceso de aprendizaje; y en segundo lugar hay una relación equívoca entre el pensamiento y la conducta de tal forma que un cambio en las creencias o en la forma de interpretar los datos, llevará asociado un cambio de conducta (Fernández y López, 2006).

Partiendo de lo anterior es importante mencionar que las diferentes técnicas de modificación de conducta se basan en el denominado Modelo Conductual el cual surgió a partir del siglo XX como reacción a los postulados psicológicos vigentes, el postulado de la nueva psicología conductual menciona que la conducta es consecuencia del aprendizaje que se da en el medio social donde crece y se desenvuelve el individuo (Viscarret, 2012).

Dicho modelo parte del supuesto que la conducta adaptada o inadaptada, la deseada o indeseada, ha sido aprehendida por medio de refuerzos proporcionados por el entorno respecto de esa conducta. Este modelo está centrado en cambiar una conducta por otra y se basa en la corriente de la psicología llamada conductismo que tiene como objeto de estudio la conducta humana (Viscarret, 2012). El conductismo se puede presentar como una corriente de la psicología experimental que intenta utilizar ciertos principios de esta para explicar y modificar ciertos problemas de conducta, aun así no implica que se tenga que ligar con una teoría psicológica específica dado que los principios que se utilizan pueden ser derivados también por la motivación, percepción, cognición, aprendizaje, cambio de actitud y solución de problemas.

Sin embargo, hoy en día el modelo conductual ha evolucionado hacia un modelo integrado en el que conducta y cognición entre sí asumen su papel

de agentes causales recíprocos, buscando cambiar los patrones cognitivos como forma de generar un cambio tanto a nivel conductual como emocional teniendo como resultado una re estructuración cognitiva de la persona con obesidad (Viscarret, 2012). Para efectos de este proyecto, las conductas que se trataran de modificar son aquellas actitudes y creencias no saludables que se tienen respecto a la obesidad y a la alimentación, generando cambios en las conductas que las lleven a adoptar un estilo de vida saludable a largo plazo (Viscarret, 2012).

En este proyecto se pretende trabajar en un grupo de ayuda mutua con esas conductas no saludables. El propósito en el aspecto cognitivo, es establecer esquemas de interpretación más adecuados y saludables; y en el aspecto conductual se buscará modificar los patrones de conducta relacionados a estilos de vida no saludable (Fernández y López, 2006). El objetivo de trabajarlo dentro de un grupo de ayuda mutua es que cada persona involucrada en el grupo se plantee a si mismo su esquema de interpretación.

Si bien una de las funciones de un grupo de ayuda mutua es facilitar e intercambiar información, así como estimular el intercambio de experiencias y conocimientos entre los miembros, además se pueden valorar los conocimientos sobre nuevas formas de tratamiento o recibir información sobre un problema concreto. Gracias al intercambio de experiencias que se dan en estos grupos, se suavizan problemas y se da apoyo emocional entre sus miembros (Fernández & López, 2006). Por apoyo emocional entendemos saber escuchar y ver a otro que sufre un problema parecido o más grave. Este apoyo se da durante las reuniones del grupo de ayuda mutua, pero muchas veces también fuera del grupo, a menudo hablando por teléfono, o a través de las redes sociales. Este apoyo es permanente o bien puntual en situaciones de crisis, y puede volverse un aspecto esencial del grupo de ayuda mutua.

En la actualidad las aplicaciones de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el sector salud son enormes y su uso puede mejorar la calidad de los servicios de salud. Además, estudios sobre el uso de las TIC's en apoyo a situaciones emocionales han demostrado que estas herramientas tecnológicas pueden potenciar nuestra capacidad para procesar y compartir datos, facilitando la autoformación en línea y la divulgación de la información, impactando favorablemente en las problemáticas de salud relacionadas con la alimentación (Ariel. Fundación Telefónica, 2008).

Este modelo está diseñado para reforzar conductas adecuadas, desarrollar habilidades específicas para lograr un estilo de vida saludable, control de los estímulos así como de las contingencias ambientales. A través de este proyecto la conducta no saludable puede moldearse, con el fin de

extinguir o disminuir hábitos nocivos o perjudiciales para su salud. Fiorentino (2010), menciona que para evaluar las conductas nocivas para la salud se requiere de una investigación y de un análisis funcional de las relaciones entre ellas y las variables ambientales, los estímulos antecedentes y consecuentes que ocasionan la conducta indeseable, que en este caso no les permite mantener un estilo de vida saludable.

Este modelo se aplicará a personas con características homogéneas. De acuerdo a Fernández & López (2006), los grupos de ayuda mutua están integrados habitualmente por iguales que se reúnen para ayudarse mutuamente en la satisfacción de una necesidad común o para superar problemas que trastornan la vida cotidiana, y conseguir cambios sociales y/o personales de sus miembros.

Los participantes de este grupo de intervención son jóvenes de entre 19 y 27 años de edad, aproximadamente asisten a las reuniones de 8 a 10 miembros, todos asisten a la universidad o terminaron carrera universitaria. Se aceptaron a todos aquellos que tengan un índice de masa corporal mayor a 30, todos tienen un estrato socioeconómico similar (medio, medio bajo), todos ellos viven en una zona relativamente cerca unos a otros y tienen como intención mejorar su estilo de vida. Para mantener un contacto más cercano entre ellos y darse apoyo durante la semana se formó un grupo de WhatsApp. En la opinión de Cabero (2006), las redes sociales se relacionan directamente con aspectos de sociabilidad e interacción social entre sus miembros, implica un involucramiento colaborativo y donde el compartir experiencias, menús, consejos, etc. es una de las motivaciones principales.

Todos ellos acordaron firmar un protocolo de confidencialidad para después proceder a la intervención. Las reuniones son semanales aproximadamente una hora y media, y se realizan en una de las aulas de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Este proyecto se llevó a cabo desde noviembre del 2016 y se desarrollaron 15 sesiones.

Descripción de la práctica

Siguiendo el modelo cognitivo conductual para el tratamiento de la obesidad propuesto por Vera y Fernández (1989) (como se citó en Fiorentino, 2010), el modelo persigue como objetivo que el sujeto llegue al autocontrol, es decir, que se le proporcione una serie de habilidades de automanejo ya sean cognitivas, afectivas y conductuales que le permitan modificar su conducta de comer excesivamente y/o de no tener un estilo de vida saludable. Las técnicas

que utilizamos en el grupo es: la **autoobservación**, ya que con frecuencia los sujetos con obesidad desconocen su forma de ingerir alimentos, suelen hacerlo de forma automática por lo que siguiendo a Vera y Fernández (1989), se les muestra a los participantes a observar su conducta, cómo, donde, qué y en qué situaciones comen en exceso.

También se utiliza un **autoregistro** donde se registra diariamente los hábitos alimenticios y de la actividad física. Aunado a esto se lleva a cabo también una técnica de **análisis funcional**, en donde se tratará de identificar las variables ambientales que funcionan como antecedentes y que son también consecuentes de la conducta excesiva de ingesta de alimentos o creencias y malos hábitos de alimentación. Finalizando con la **reestructuración cognitiva** donde se les enseña a través de la programación neurolingüística y otras técnicas a desarrollar conductas más saludables así como generar por ellas mismas soluciones alternativas para evitar caer en una conducta no saludable (Fiorentino, 2010).

La función del facilitador en esta intervención es realizada por las responsables del proyecto una Doctora en Trabajo Social y la otra Doctora en Educación experta en el área de las redes sociales, ambas desempeñan un papel activo. Una de sus responsabilidades que son compartidas por los colaboradores del proyecto es promover la adquisición de competencias y habilidades en los integrantes del grupo para que puedan conocerse e interiorizar determinadas creencias, desechar pensamientos y hábitos disfuncionales que imposibiliten y frenen su desarrollo personal e incorporar patrones de alimentación y activación física y de sueño adecuados.

En las interacciones dinámicas todos aportan ideas y opiniones. De ellas emergen nuevos patrones de pensamiento y conducta que producirán cambios en el comportamiento de cada persona en su proceso de adopción de un nuevo estilo de vida. Este proyecto se complementa con un plan de alimentación nutricional con el fin de alcanzar un "peso ideal" y mantener este peso una vez alcanzado. Para lograrlo además de un cambio de las conductas alimentarias, debe haber un cambio en el estilo de vida. Alcanzar el peso ideal es difícil por lo que los objetivos son particulares y personales de cada uno de los participantes intentando lograr una reducción de peso de forma personalizada y considerando gustos, actividades y estilos de vida.

Se implementan recomendaciones fáciles y comprensibles, mismas que son individualizadas teniendo en cuenta el patrón de consumo alimentario habitual, además se indican los aspectos que son deseables de modificar.

Se aplicó un cuestionario para medir conducta y hábitos alimenticios y otros test para medir autoestima y ansiedad. En cada sesión además se

evalúan sus medidas antropométricas tales como: porcentaje de grasa, peso, índice de masa corporal (IMC), circunferencia de cintura y cadera así como el seguimiento de los cambios de los hábitos alimentarios, los cuales se analizan en las reuniones y mediante la participación de los miembros en el grupo de WhatsApp.

Para consolidar los fines de esta intervención se hace uso además de técnicas de liberación emocional, técnicas de musicoterapia y dinámicas didácticas en materia de programación neurolingüística, técnicas motivacionales, videos y películas.

Interpretación Crítica

La necesidad de dar respuesta a nuevos paradigmas de estudio, además de explicar situaciones, interpretar fenómenos y desarrollar conceptos en su contexto natural, pone énfasis en el significado, la experiencia y las opiniones de los participantes. Este trabajo parte de una fundamentación derivada de un estudio cualitativo utilizando una metodología de investigación centrada en aspectos subjetivos y experiencias personales, lo que permite abordar situaciones complejas que de otra forma no podrían ser analizadas.

El enfoque inductivo exploratorio nos permite desde una perspectiva cualitativa, analizar las diferentes experiencias vividas de los participantes en el estudio. Se privilegiará este método ya que permite y facilita este tipo de análisis. La fenomenología implica la descripción de los significados vividos, permite pensar sobre las experiencias y aprehender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia (Rodríguez, Gil y García, 1999).

Con el fin de analizar de manera crítica los avances de este proyecto se han utilizado técnicas de evaluación cualitativa, como los grupos focales que han sido considerados por Flores y Alonso (1995), como reuniones de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación. En especial esta técnica nos ha permitido llevar a cabo un proceso de interacción, discusión y elaboración de unos acuerdos dentro del grupo acerca de unas temáticas que previamente propuestas por el investigador y los colaboradores.

Otra técnica de recolección de datos, que ha sido muy útil en esta intervención son las entrevistas semiestructuradas. Se ha elegido esta técnica ya que permite abordar la experiencia de un individuo que ha estado expuesto a un acontecimiento determinado y que permite la obtención de información

valiosa mediante las respuestas tanto verbales como corporales del entrevistado (Creswell, 2009).

Como es evidente, la naturaleza de la información obtenida será de carácter cualitativo, ya que permitirá explorar las vivencias y experiencias de aquellas personas participantes en el grupo de ayuda mutua con el fin de conocer diferentes aspectos asociados a sus valoraciones, motivaciones, sentimientos, deseos y creencias que se actualizan por medio de la interacción propia de este tipo de entrevistas.

La técnica de grupos focales será el eje articulador de la valoración cualitativa del proyecto.

Conclusiones

Esta intervención busca desarrollar la autodecisión de alimentos saludables y el manejo de emociones frente a situaciones que conducen a la ingesta excesiva de alimentos, desarrollar el deseo de aprender nuevas actividades en su tiempo libre, considerando la actividad física, reconstruir creencias y representaciones sociales que les permitan tener un objetivo de vida y de construir las creencias no saludables en cuanto a la alimentación, ejercicio físico y estilo de vida saludable.

El impacto de este estudio puede dar cuenta de cómo generar acciones específicas y eficaces a través de espacios micro-sociales en las instituciones de salud del sector público y privado que puedan detener el avance en la prevalencia de la obesidad en los adolescentes.

Referencias Bibliográficas

- Ariel. Fundación Telefónica. (2008). *Las TIC y el sector salud en Latinoamérica* Barcelona, España: Planeta.
- Cabero, J. (2006). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (20), 1-34 Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/jca14.pdf>
- Cámara de Diputados. *En los últimos 20 años aumentaron en 300 por ciento los trastornos alimentarios*: CEAMEG Boletín 1548. Recuperado de <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/esl/Comunicacion/Boletines/2016/Mayo/17/1548-En-los-ultimos-20-anos-aumentaron-en-300-por-ciento-los-trastornos-alimentarios->

- Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires, Argentina: PAIDOS.
- Cordero, R. (2006). *Obesidad y autoestima*. México: Editorial Plaza y Valdez.
- Durán, P. (2005). ¿Estamos ante un nuevo orden alimentario en Tunéz? La obtención y el consumo de carne como indicador de globalización. *Contra Relatos desde el Sur. Apuntes sobre Africa y Medio Oriente*, 2 (3), 45-66.
- Fernández, T y López, A. (2006). *Trabajo social con grupos*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Fiorentino, M. T. (2010). Conductas de la salud. En L. A. Oblitas (Ed). *Psicología de la salud y calidad de vida* (57-81). México: Cengage Learning Editores
- Gutiérrez, J., Rivera, J., Shamah, T., Oropeza, C., y Hernández, M. (2012). *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Resultados Nacionales*. México: Instituto Nacional de Salud Pública .
- Instituto Nacional de Salud Pública (2016). *ENSANUT Medio Camino 2016*. Recuperado de <https://www.insp.mx/ensanut/medio-camino-16.html>
- López C. y Treasure, J. (2011).Trastornos de la conducta alimentaria: Descripción y manejo. *Medicina Clínica Condes*, 22, (1)85-97.
- Lukas, J. y Santiago, K. (2009). *Naturaleza de la investigación y evaluación en educación*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Ogden, J. (2003). *Psicología de la alimentación*. Madrid, España: Ediciones Morata.
- Pérez, G. (2004). *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. España: Editorial la Muralla.
- Ritzer, G. (2002). *Teoría Sociológica moderna*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999). *Metodología de la investigación*. Granada, España. Editorial: Aljibe.
- Silvestri, E. y Stavile, A (2005). *Aspectos psicológicos de la obesidad. Importancia de su identificación y abordaje dentro de un enfoque interdisciplinario*. Córdoba, Argentina: Universidad de Favoloro. Recuperado de <http://www.medic.ula.ve/cip/docs/obesidad.pdf>
- Suverza, A., & Haua, K., (2012). *Obesidad. Consideraciones desde la nutriología*. México: Mc Graw Hill.
- Viscarret, J. (2012). *Modelos de intervención en Trabajo Social*. Madrid, España: Alianza.

“Experiencias en la intervención del Trabajo Social de Casos a nivel de educación básica (Primaria)”.

*Jooselin Yulet Reyes Martínez*³¹²
*Julio Cesar González Vázquez*³¹³
*Nancy Citlaly Jiménez Narváez*³¹⁴

Resumen

La presente investigación social de tipo cualitativa se realizó en la escuela primaria Epigmenio García, de Cd. Victoria, Tamaulipas a nivel caso.

En la fase de diagnóstico se empleó como técnica de investigación una cédula socio familiar a la madre del usuario la cual constó de 50 preguntas divididas en 9 rubros. Al usuario se le aplicó un cuestionario de 30 preguntas dividido en 2 rubros. Dentro de la caracterización de las interrelaciones se elaboró un diagrama de Ishikawa que representaba una síntesis de composición del todo, a partir de la exposición y profundización de los elementos que intervinientes en la situación.

Se jerarquizaron las problemáticas y necesidades en base al criterio de relevancia/trascendencia/gravedad, ponderando la Indisciplina dentro del aula. Cabe mencionar que el usuario tenía como diagnostico medico TDAH (Trastorno de déficit de atención e hiperactividad).

Fundamentando el modelo de intervención con la teoría del aprendizaje social, que muestra la complejidad de los procesos humanos para analizar una conducta.

El modelo utilizado para la intervención fue el modelo Socio-Conductista que tiene por objetivo alterar el comportamiento del cliente en formas definidas para que sus problemas desaparezcan o disminuyan. Posteriormente se elaboró un cronograma de actividades en el cual se especificaban las actividades en función del tiempo de la intervención.

En la fase de evaluación se utilizó el modelo no experimental de evaluación con un diseño únicamente después, las técnicas que se utilizaron en esta fase fue la entrevista la cual consistió en 20 preguntas con 2 rubros que se basaran principalmente en la conducta del usuario dentro del grupo y la observación.

Como conclusión, se logró un cambio en el comportamiento del usuario, interactuando de forma correcta con los demás compañeros en clase y su rendimiento académico mejoró en gran medida.

Palabras clave: Jerarquización, Conducta, Usuario, Técnicas, Intervención.

³¹² Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

³¹³ Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas

³¹⁴ Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas

Introducción

La presente investigación social se llevó a cabo en la Escuela Primaria “Epigmenio García” Clave: 28DPR1136X con dirección en la calle 19 y 20 Rosales S/N Zona Centro, Cd. Victoria, Tamps; Turno: Continuo (Tiempo Completo) con un número de 324 alumnos, 34 de personal y 12 grupos en la cual me fue asignado por la maestra a cargo de USAER L.E.P. Cinthia Honorato Ramos el usuario Alexander Guadalupe Doria Amaro quien cursa el segundo grado grupo “B”.

Se elaboró un diagnóstico social estando conformado por técnicas tales como: la observación con el usuario dentro y fuera del aula, El consentimiento informado el cual explicaba el objetivo de la intervención, así mismo los derechos que tenía Alexander y su familia dentro de la investigación.

También se realizó la aplicación de instrumentos como: la entrevista estructurada con 2 rubros los cuales eran de datos familiares y gustos e intereses conformada con 30 preguntas la cual se le aplicó al usuario, entrevista no estructurada aplicada a la maestra encargada del grupo Ma. Guadalupe y la maestra encargada de USAER Cinthia Honorato, que constó de una entrevista verbal acerca del comportamiento de Alexander así mismo del historial que tiene, estudio Socio familiar el cual consto de 10 rubros como datos familiares, datos históricos, relación del sistema familiar con las familias de origen, situación económica, vivienda, salud, alimentación, recreación, religión y relación con la comunidad, fue aplicado a la Sra. Mayra madre de Alexander, Familiograma en el cual obtuve información sobre la organización familiar, diario de campo en el cual se plasma cada visita que se realiza al usuario y a la institución el cual tiene como objetivo obtener datos importantes que se vean durante el proceso de la investigación.

Resultado de la investigación se obtuvo que Alexander del segundo grado grupo “B” presenta diferentes problemáticas/necesidades tales como:

- Indisciplina dentro del aula
- Falta de interés
- Déficit de atención
- Falta de respeto al aceptar regla y normas.

El problema identificado como el más importante de acuerdo al criterio de relevancia/trascendencia/gravedad de Pérez Juste (como se citó en Pérez, 1993) es la Indisciplina.

Cabe mencionar que la problemática/necesidad autorizada por la maestra encargada de USAER la L.E.P. Cinthia Honorato Ramos fue TDAH

trastorno de déficit de atención e hiperactividad que es un problema de conducta con origen orgánico, es decir, de origen neurológico posiblemente con componente genético.

Este trastorno se caracteriza por periodos breves de atención, distracción de moderada a severa, conducta impulsiva, inquietud, impaciencia, y cambios drásticos de humor; puede tener influencia genética hereditaria, aunque también se cree puede tener origen multifactorial que no implica la herencia, pero si en la gestación.

De dicho problema desbordan diferentes factores como son principalmente la indisciplina que es con la que se trabajó debido a que el TDAH es un diagnóstico médico, seguidas de desinterés, faltas de motivación personal, déficit de atención y dificultad para respetar y aceptar reglas.

Como se menciona anteriormente se trabajó con la indisciplina ya que es la necesidad/problemática especialmente identificada, por la cual Alexander ya tenía varios condicionamientos.

Se utilizó el modelo Socio-Conductista de Ricardo Hill, (1986) para la intervención el cual se efectuó del día 22 de Septiembre al 10 de Noviembre del año 2016.

Con base en la problemática obtenida se plantearon los objetivos de la intervención.

Seguido de la realización de un cronograma de actividades.

Finalmente, para la evaluación se utilizó el modelo no experimental de evaluación con un diseño para su utilización únicamente después según Espinoza, (1983).

La evaluación se realizó al término de la intervención por medio de un cuestionario que constó de 10 preguntas con el objetivo de evaluar el comportamiento y el rendimiento del usuario y la observación, ambos aplicados al usuario. Los indicadores que se implementaron para la evaluación fueron conducta y disciplina en el aula.

Con el instrumento y la técnica aplicada se obtuvo la información necesaria que afirma si fueron favorables las estrategias establecidas, mediante las cuales se pudo lograr el objetivo planteado durante la intervención.

Se logró un cambio en el comportamiento del usuario, al observarlo fuera del aula se constató que amplió sus amistades y que interactúa de la forma correcta con los demás compañeros, además que su rendimiento en el trabajo ha mejorado en gran medida.

Marco teórico

A través de la revisión de publicaciones de varios autores y teorías se busca poder encontrar aquellas definiciones, conceptos y líneas para enmarcar la investigación e interpretar los resultados y las conclusiones que se alcanzan, así mismo sustentar el modelo socio-conductista de Ricardo Hill, (1986) que fue el seleccionado para la intervención.

Conceptualización del Problema: Diez *et al.* (2000)

Entendemos por indisciplina los comportamientos disruptivos, graves, que suponen una disfuncionalidad del centro. Los comportamientos indisciplinados obedecen simplemente a un intento de imponer la propia voluntad sobre la del resto de la comunidad. Si se trata de un alumno, decimos que es difícil, indisciplinado, caracterizar... Si se trata de un profesor, decimos simplemente que es autoritario

La indisciplina también se entiende como las actitudes o los comportamientos que van en contra de las reglas pactadas, de las normas del juego, del código de conducta que el centro educativo a adoptado para cumplir con su misión principal: educar e instruir (p.64).

Es una problemática social que actualmente se vive en la mayoría de las escuelas de educación básica, de las zonas urbanas.

Según Acevedo (2005) menciona:

Se consideran, actos de indisciplina todas las acciones, palabras, actitudes, gestos, desórdenes, desobediencias, agresiones, rebeldías y reacciones que contrarían las normas disciplinarias vigentes en un centro de enseñanza, o que representan atentados contra la moral, la autoridad, el orden, el espíritu y las tradiciones de la institución (p. 6).

Con base en los puntos de vista de los diferentes autores antes mencionados, se conceptualizó la indisciplina como comportamientos o actitudes que van en contra de los lineamientos o reglas implementadas por una institución educativa.

La teoría que fundamentó el modelo de intervención fue la del aprendizaje social de Bandura:

Según este enfoque la persona, el entorno y la conducta son elementos que se encuentran en permanente interacción y que de alguna forma se realimentan de forma recíproca... la conducta de las personas no puede explicarse únicamente analizando los condicionamientos externos o los condicionamientos internos, sino que se explica en términos de interacción recíproca entre condicionamientos ambientales y condicionamientos personales (Viscarret, 2007, p.114).

“Bajo esta óptica el trabajo social conductista fija los objetivos de sus intervención básicamente en obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas” (Viscarret, 2007, p.117).

Metodología

Implementación del Modelo

Según Galeana de la O. (2006) “el diseño de modelos es considerado una alternativa metodológica para el análisis, explicación e intervención en la realidad social” (p. 39).

Fernández (2008) menciona que “en Trabajo Social cada modelo es una forma de ver y de actuar. Es una opción o una manera de procesar la información de lo que nos rodea, de estructurar o interpretar la realidad y de actuar en ella” (p. 62).

“El modelo describe lo que el trabajador social hace, es decir, la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas detectas Du Ranquet” (como se citó en Fernández, 2008).

El modelo que se utilizó para la intervención es el modelo Socio-Conductista de Ricardo Hill (1986) el cual tiene como objetivo alterar el comportamiento del cliente en formas definidas para que sus problemas desaparezcan o disminuyan.

“La clase de problemas que trata este modelo son: síntomas clínicos de neurosis, depresión, depresión u otra psicopatología, fobia, rasgos compulsivos, etc., según lo consignan la mayoría de los informes sociales” (Hill, 1986, p.57).

El propósito fundamental del socio-conductismo como señala Hill (1986) es el de incrementar las conductas deseadas y reducir las conductas indeseadas para que el individuo afectado por acontecimientos sociales actúe óptimamente.

Elaboración de Objetivos

Según Espinoza (como se citó en Pérez Serrano, 1993) los objetivos generales son aquellos propósitos más amplios que conforman el marco de referencia de la intervención.

Los objetivos específicos “son logros más concretos que los objetivos generales. Identifican de forma más precisa aquello que se pretende alcanzar” (Pérez, 1993, p.67).

- **Objetivo General:**

Contribuir en el mejoramiento de la conducta dentro del aula de clase del usuario para lograr el completo desarrollo académico.

- **Objetivos específicos:**

- Mejorar la conducta del usuario para disminuir la problemática/necesidad.
- Generar motivación en el usuario para contribuir en su rendimiento escolar.
- Fomentar el respeto hacia las reglas educativas.
- Coadyuvar en la concentración de realizar una cosa.
- Lograr que el usuario identifique las buenas acciones para la realización de las mismas.

Método

El trabajo social de casos según Davison (como se citó en Chávez, 1982), “es un servicio profesional proporcionado por Trabajadores Sociales calificados a Individuos que requieren ayuda especializada para resolver un problema personal o familiar” (párr.1).

Según Harris (como se citó en Chávez, 1982), “el Trabajo Social Individualizado es un proceso empleado por algunas instituciones consagradas a fomentar el Bienestar Público para ayudar al Individuo a afrontar con mayor eficacia sus problemas de ajuste” (párr.3).

Según Richmond (como se citó en Chávez, 1982), “el Servicio Social Caso, es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e Individualmente al hombre a su medio” (párr. 4).

Biestek (como se citó en Chávez, 1982):

Casework Social: es un arte en el que se utiliza el conocimiento de la ciencia de las Relaciones Humanas y la habilidad para estas a fin de movilizar las posibilidades del individuo y los recursos de la comunidad apropiados y obtener así una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente o a una parte de él (párr. 5).

Chávez (1982) “menciona que se puede observar que en las definiciones anteriores contienen la mayoría de ellas los cuatro elementos esenciales del Estudio Social Individualizado” (párr. 6).

Persona: La persona puede ser hombre o mujer, niño o niña - que se encuentra, o del que se estima que está necesitando de auxilio en algunos aspectos de su vida socio-emocional, sea material o un mero consejo. En cuanto empieza a recibir tal asistencia el cliente se convierte en cliente (párr. 7).

Problema: Este consiste en un obstáculo, una necesidad o una acumulación de frustraciones o Inadaptaciones y a veces en todos estos factores juntos, que representan una amenaza o incluso impide la adecuación vital de la persona, o restan eficacia a sus es esfuerzos para conseguirle (párr. 8).

Lugar: “El lugar es una Institución u Oficina de Asistencia Social o el Departamento de Asistencia Social de una institución de otro Tipo” (párr. 9).

Proceso: “Consiste en una transacción progresiva entre el profesional que ayuda y el cliente. Comprende una serie de operaciones de resolución de problemas integrados en una relación significativa” (párr. 10).

Técnicas e instrumentos de intervención

Instrumentos:

- Diario de campo: es uno de los instrumentos que día a día nos permite sistematizar nuestras prácticas investigativas; además, nos permite mejorarlas, enriquecerlas y transformarlas (Martinez, 2007, p.77): se plasma cada visita que se realiza al usuario y a la institución, tiene como objetivo obtener datos importantes que se vean durante el proceso de la investigación.

Técnicas:

- Economía de fichas: puede considerarse como un sistema motivacional que se aplica con el fin de modificar conductas específicas en una persona y mejorar su adaptación al medio ambiente (Soler, Buitrago, Herrera, Barón, 2009).
- Observación: Hernández, Fernández, Baptista, (2006) escriben que la observación es un “método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p.260).
- Contrato: para Fernández (2008) es un “documento escrito en el que se escriben de manera explícita las acciones que el sujeto debe

realizar y establece las consecuencias del citado cumplimiento (p.134).

- Asesoramiento: “es una actividad de apoyo profesional en la que es recomendable utilizar asesoramiento para así poder felicitar seguridad, motivar el cambio, calmar o mitigar la ansiedad, interpretar y recontextualizar la situación y movilizar los recursos y las adaptaciones pertinentes” (Fernández, 2008, p.121).
- Escucha activa: “Si es importante para el trabajador social “saber hablar”, más importante es “saber escuchar” (Fernández, 2008, p.119).
- Cronograma: “Gráfica de calendarización de actividades que permite establecer el tiempo y ritmo de realización de las mismas” (Ander Egg, 2007, p.82).

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	TECNICAS
29 de Agosto del 2016	Asignación del caso	Conocer al usuario.	-Diálogo
1 de Septiembre del 2016	“Dibujando mi familia”	Conocer la familia del usuario así como la dinámica, la relación y posibles conflictos.	-Dibujo -Diálogo -Diario de campo
5 de Septiembre del 2016	“Pintando con acuarelas”	Que el usuario preste más atención a las acciones que realiza en el aquí y ahora.	-Dibujo -Diario de campo
8 de Septiembre del 2016	Instrumento de investigación.	Conocer datos personales y familiares del usuario.	-Cuestionario -Observación -Diálogo -Diario de campo
12 de septiembre del 2016	Elaboración de la economía de fichas	Que el usuario utilice su creatividad, así mismo crear	-Economía de fichas. -Observación. -Diario de campo

		motivación en el alumno para que mejore su comportamiento.	
19 de Septiembre del 2016	Aplicación de la cedula socio familiar a la mamá del usuario	Conocer datos familiares e históricos del usuario.	-Diálogo -Observación -Cedula estructurada -Diario de campo
22 de Septiembre del 2016	“jugando con rompecabezas”	Que el alumno se concentre realizando una sola actividad.	-Observación -Rompecabezas -Diálogo -Diario de campo
29 de Septiembre del 2016	“Lotería de letras”	Lograr la concentración y la paciencia durante el juego, así mismo reforzar el abecedario	-Observación -Paciencia -Diario de campo
3 de Octubre del 2016	“jugando memorama”	Lograr la concentración del alumno en el juego y así mismo trabajar la memoria.	-Diálogo -Memorama -Observación -Diario de campo
6 de Octubre del 2016	“jugando con fichas”	Que el usuario preste atención a cada una de las características de los grupos de objetos y desarrolle su concentración y destreza.	-Fichas de colores y tamaños diferentes -Observación -Diálogo -Concentración -Diario de campo
10 de Octubre del 2016	Dialogando juntos	Dialogar con el alumno acerca del comportamiento y posibles problemas que ha tenido	-Diálogo. -Observación -Diario de campo

		durante la semana.	
13 de Octubre del 2016	Jugando con jenga	Trabajar la concentración y la paciencia del alumno.	-Diálogo -Observación -Jenga -Diario de campo
17 de octubre del 2016	Lectura de un cuentos	Lograr el desarrollo de su capacidad de concentración.	-Diálogo. -Observación -Diario de campo
20 de Octubre del 2016	Dialogando juntos	Dialogar con el alumno acerca del comportamiento y posibles problemas que ha tenido durante la semana	-Diálogo -Observación -Diario de campo
24 de Octubre del 2016	“Creando”	Motivar al usuario reconociendo sus cualidades y habilidades que tiene.	-Diálogo -Dinámica -Diario de campo
27 de Octubre del 2016	Grupo de discusión	Mejorar las relación del usuario con sus compañeros	-Diálogo -Dinámica -Diario de campo
31 de Octubre del 2016	“Si yo fuera...”	Generar un interés en el alumno.	-Diálogo -Dinámica -Diario de campo
3 de Noviembre del 2016	“Yo soy...”	Que el alumno pueda identificar sus cualidades, así mismo acciones inapropiadas.	-Diálogo -Dinámica -Observación -Diario de campo
7 de Noviembre del 2016	Dialogando juntos	Dialogar con el alumno acerca del comportamiento y posibles problemas que ha tenido	-Diálogo -Observación -Diario de campo

		durante la semana	
10 de Noviembre del 2016	Really	Que el alumno aplique todo lo obtenido durante la intervención.	-Observación -Dinámicas -Diálogo -Diario de campo.
14 de Noviembre del 2016	Evaluación	Conocer en qué medida mejoro el comportamiento el usuario.	-Cuestionario
17 de Noviembre del 2016	Cierre de practicas		

Tabla 1. Cronograma de actividades

Fuente: Elaboración propia.

Se presenta el cronograma en el cual se especifican las actividades en función del tiempo de la intervención:

Determinación de estrategias de intervención

En sentido general, se habla de estrategia para designar el "arte de combinar, coordinar, distribuir y aplicar acciones de cara a alcanzar un objetivo". En el trabajo y la intervención social, " se refiere a las acciones concretas con el fin de mantener y orientar un proceso en una determinada dirección, habida cuenta de que en ese proceso se introduce un flujo continuo de cambios, innovaciones y retrocesos (Aguilar y Ander-Egg, 2001, p. 77).

Con base a la problemática que presenta tomando en cuenta los diferentes contextos en los que se desenvuelve se implementaron las siguientes estrategias:

- Aplicación de técnicas de asesoramiento para lograr el insight.
- Sensibilizar al usuario sobre las repercusiones de los malos comportamientos.
- Concientizar al usuario sobre las buenas compañías.
- Motivar al usuario en su desarrollo académico.
- Aplicación de técnicas que coadyuven en la concentración.
- Fomentar valores.
- Fomentar interés en actividades educativas.

Selección del modelo de evaluación

El modelo que se utilizó para la evaluación es el modelo no experimental con un diseño para su utilización únicamente después.

Según Espinoza (1983):

Este modelo consiste en medir la situación existente al finalizar la ejecución del proyecto. Para llegar a determinar con algún grado de aproximación los efectos reales que ha logrado, el evaluador debe imaginar cual sería la situación de partida recurriendo al material que pueda encontrar a mano.

Selección y aplicación de técnicas e instrumentos para evaluar

“La elaboración de los instrumentos va ligada a los datos que queremos obtener. Los datos constituyen el soporte fundamental de cualquier evaluación, puesto que nos informan acerca de los hechos cuyo análisis constituye el objeto principal de este proceso” (Fernández, 2008, p. 243).

Según García (como se citó en Fernández, 2008), existen dos maneras de obtener datos: o bien el investigador los produce o bien los recoge. La primera opción nos encamina directamente hacia estrategias centradas en la producción de datos mediante entrevistas y cuestionarios. La segunda nos predispone a obtener datos mediante la observación. Ambas estrategias pueden ser empleadas en los procesos de evaluación (p. 243).

El instrumento que se utilizó para la evaluación es la entrevista que según Taylor y Bogdan (1992):

Es una sucesión de reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentro dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan sus propias palabras (p.101).

La entrevista consistirá de 20 preguntas con dos rubros que se basaran principalmente en la conducta del usuario dentro del grupo y las relaciones que tiene dentro del mismo, este será aplicado al usuario.

Así mismo se empleó la técnica de:

- Observación: según Pourtois y Desmet (como se citó en Fernández, 2008), la observación se concibe como el registro de datos más objetivos, tales como lugares, autores, comportamientos... que exige un distanciamiento entre observador y observados, al efecto de poder establecer tipologías que nos ayuden a clasificar la realidad observada.

La observación fue realizada dentro de la institución para percibir como ha mejorado las relaciones que tiene el usuario con sus compañeros y así mismo dentro del aula para evaluar el comportamiento.

Determinación de indicadores de evaluación

El instrumento y la técnica de evaluación se aplicaron tomando como base los siguientes indicadores:

- Disciplina en el aula
- Conducta

Los indicadores antes mencionados fueron establecidos considerando la problemática/necesidad, el diagnóstico social realizado, el modelo de intervención elegido, el objetivo de intervención planteado y las actividades desarrolladas.

Análisis de los Resultados

El objetivo de evaluación que se planteó dentro de la intervención realizada, fue evaluar la conducta del usuario y la intervención, es decir evaluar el grado de modificación de la conducta del usuario como resultado de las actividades desarrolladas e implementadas durante la intervención en la problemática de la indisciplina, intervenida con el modelo socio-conductista de Ricardo Hill (1986).

Los indicadores sobre los cuales se elaboró la evaluación fueron disciplina y conducta en el aula. En cuanto a la disciplina dentro del aula, la maestra encargada del nuevo grupo del usuario Areli Jazzahel Rocha reconoció mejoría tanto en la eficacia de sus trabajos como en la relación con sus compañeros.

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario y la observación aplicados al usuario fueron que la participación del trabajador social fue excelente, al impartir con claridad cada una de las actividades, que lo aprendido mediante ellas fue respetar normas y reglas, solucionar conflictos con sus compañeros, prestar atención cuando se le está hablando y trabajar en el aula, el usuario considera que después de la intervención la relación con sus compañeros ha mejorado al igual que su rendimiento de trabajo en el aula.

Conclusiones

Durante la intervención se realizó un análisis de contingencias el cual trata de detectar y analizar todos los obstáculos posibles que puedan presentarse en la acción, problemas potenciales, amenazas y riesgos, etc. Estableciendo anticipadamente todas las contingencias negativas que puedan afectar a la intervención, otras contingencias aparecerán en el transcurso de la ejecución, pero cualquier previsión que se realice, ayudará al éxito de la intervención (Aguilar y Ander-Egg, 2001).

Se identificaron algunos limitantes principales que podían generar la obstrucción o el fracaso de los objetivos planteados durante esta fase.

- El usuario: Ya que de no generarse una confianza con la practicante de trabajo social y un interés en los temas o en las actividades a realizar, la intervención se verá afectada.
- La familia: Se pretende sensibilizar a la familia para el apoyo moral al usuario, tomando en cuenta que la familia es la base fundamental de la sociedad, en determinado caso que la familia se niegue a brindar el apoyo la intervención se verá perjudicada.
- El tiempo: El tiempo de intervención es muy corto, por lo que hay que desarrollar actividades que se consideren esenciales para la intervención, y que se crea son las más importantes, según las problemáticas arrojadas por el instrumento aplicado al comienzo de la práctica.
- La naturaleza: Las condiciones climáticas son algo que no se pueden controlar, por lo que en algunas ocasiones se afectaría en la realización oportuna, o programada de las reuniones, vistas y/o actividades.
- Inseguridad: Actualmente el Estado ha sido afectado por una ola de delincuencia por la cual este factor obstruye en la realización de visitas domiciliarias.

La evaluación realizada permitió conocer el grado de efectividad a través del modelo no experimental de evaluación con un diseño únicamente después, la cual se realizó al término de la intervención por medio de un cuestionario y observación aplicado al usuario. Con el instrumento y la técnica aplicada se obtuvo la información necesaria que afirma si fueron favorables las estrategias establecidas, mediante las cuales se pudo lograr el objetivo planteado durante la intervención.

Se logró un cambio en el comportamiento del usuario, al observar al usuario fuera del aula pude notar que sus amistades ya no son las mismas, que

interactúa de la forma correcta con los demás compañeros, y que su rendimiento de trabajo ha mejorado en gran medida.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados es fundamental crear un ambiente de confianza con el usuario, es decir al sentirse en confianza es más fácil su participación en las diversas actividades a realizarse.

Otro aspecto a resaltar es hacerlo sentir auténtico, motivarlo en todo su proceso tanto académico como personal.

Es importante utilizar material didáctico tomando en cuenta los gustos e intereses del usuario para así obtener su atención y participación, para que sea mucho más fácil la comprensión de los temas y actividades.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, M. (2005). *La Indisciplina de Alumnos y Alumnas del Ciclo de Educación Básica de los Establecimientos Oficiales y Privados de la Cabecera Departamental De Zacapa* (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1536.pdf.
- Aguilar, M. J., y Ander-Egg, E. (2001). *Diagnóstico social conceptos y metodología*. Buenos aires, Argentina: Editorial Hvmanitas.
- Ander-Egg, E. (2007). *Diccionario de Trabajo Social*. Chihuahua, México: Gutenberg.
- Chávez, B. (1982). *Trabajo social de casos*. Recuperado de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1020081314/1020081314.PDF>
- Díez, A., Funes, J., Cela, J., Fajardo, P., Martí, J., Mainer, J.... Boqué, C. (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=P_mq2garRdgC&pg=PA16&lpg=PA16&dq=indisciplina+de+funes+j&source=bl&ots=O4FW2Pw_aI&sig=7F8xG9HmcGrYCIyg7j8dFwQs5bA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDg6H0-LXQAhViqFQKHbDADj0Q6AEIJDAB#v=onepage&q=indisciplina%20de%20funes%20j&f=false
- Espinoza, M. (1983) *Evaluación de proyectos sociales*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Hvmanitas.
- Fernández, T. (2008) *Trabajo Social con casos*. Madrid, España: Editorial Alianza.
- Galeana, S. (2006) *Promoción Social. Una opción metodológica*. México: Editorial Plaza y Valdés.

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P. (Ed.). (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://metodosdos.blogspot.mx/2011/09/hernandez-sampieri-et-al-2006.html>
- Hill, R. (1986). *Caso individual: Modelos actuales de práctica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Hvmánitas.
- Martínez, R. L. (2007). *La Observación y el Diario de Campo en la Definición de un Tema de Investigación*. Recuperado de: <https://escuelanormalsuperiorsanroque.files.wordpress.com/2015/01/9-la-observacin-y-el-diario-de-campo-en-la-definicin-de-un-tema-de-investigacin.pdf>
- Pérez, G. (1993). *Elaboración de Proyectos Sociales Casos prácticos*. España: Narcea Ediciones.
- Soler, F., Buitrago, S., Herrera, J. P., Barón, L. (2009). *Programa de economía de fichas en el hogar. Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 5. 373-390. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916260012>
- Taylor, S. J., y Bogdan, R. (1994). *Introducción a los datos cualitativos de investigación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Madrid, España: Alianza Editorial.

“Distorsiones cognitivas en delincuentes con agresividad reactiva”.

*Diana Verónica Rodríguez Cepeda*³¹⁵
*Karla Patricia Valdés García*³¹⁶
*Itzia María Cazares Palacios*³¹⁷

Resumen

La delincuencia es un tema de interés que ha trascendido por los costos que conlleva; se trata de un problema de relevancia social debido a que sus efectos tienen un impacto significativo en todas las esferas sociales y, de forma importante, no sólo en las víctimas directas sino también las indirectas como lo son la familia del victimario. Esta investigación comprende específicamente los crímenes que han sido cometidos con implicaciones de agresión reactiva, entendida ésta como aquella que aparece cuando la persona encontrándose en un estado de estrés o ante la consideración de encontrarse amenazado, responde para dañar a quien considera el origen de su malestar. De tal forma, que la persona es susceptible de errores en el procesamiento de la información, ya que sus distorsiones generan la percepción de amenaza debido a la dificultad para tomar en cuenta las evidencias en contra.

El objetivo de esta investigación es identificar y analizar la relación que existe entre las distorsiones cognitivas y la agresividad reactiva que presentaron al cometer el delito, internos del Centro de Readaptación Social varonil de Saltillo. Así mismo, aplicar técnicas cognitivas conductuales para la modificación de las distorsiones que se identifiquen contribuyendo a la regulación de la agresividad reactiva. Para tal efecto, se llevará a cabo un muestreo no probabilístico de sujeto tipo, en el cual, se analizarán los crímenes cometidos y las circunstancias en que se presentaron para obtener aquellos participantes que hayan presentado agresividad reactiva y trabajar específicamente con ellos. Es un estudio que pretende tener un alcance descriptivo en donde se busca encontrar las características sobre las distorsiones que presenta una muestra de delincuentes con agresividad reactiva, y el impacto que les producirá el uso de técnicas cognitivas conductuales. Para ello se aplicará el Test de Creencias de Ellis, entrevistas y sesiones individuales. El procesamiento de la información obtenida se realizará cuantitativa y cualitativamente.

Palabras claves: distorsiones, delincuentes, agresividad, tratamiento

³¹⁵ Universidad Autónoma de Coahuila

³¹⁶ Universidad Autónoma de Coahuila

³¹⁷ Universidad Autónoma de Coahuila.

Introducción

Vivir en una sociedad en constante crecimiento, hablando en términos de cantidad como de cuestiones culturales, sociales y económicas, conlleva efectos colaterales como lo son los problemas en las estructuras familiares, reestructuración de los roles a los que ahora se enfrentan por la necesidad del trabajo de ambos progenitores, sociedad cada vez con mayor dificultad en las relaciones sociales, dificultades económicas, entre muchos otros. Pero, sobre todo, lo que es un tema constante son los problemas de inseguridad. La delincuencia ha constituido desde hace tiempo, un tema de seguridad mundial que ha llamado la atención de las autoridades a cargo, así como de quienes sufren de las consecuencia que subyacen a ella, es decir los diferentes miembros que conforman la sociedad (Sánchez, 2001).

En la población mexicana, los datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública, realizada en el año 2015, mostraban que en el 34% de los hogares contaban con alguna víctima de delito, y por tanto el 59.8% de los encuestados, indicaban que la delincuencia era el principal problema a tratar en el sector donde vivían. En consonancia con estos datos, la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana registraba en el 2016, que 71.9% consideraban su ciudad como insegura.

Mostrándose así un panorama de cómo la delincuencia ha impactado en la calidad de vida de los mexicanos, en cuanto a la percepción de su seguridad en el lugar en el que radican, y por ello la necesidad de actuar sobre el mismo.

Es relevante tomar en cuenta a quienes son los perpetradores de los diferentes delitos, que se comenten en nuestro país, desde robos hasta homicidios. Y es en aquellos crimines en los cuales se ha presentado agresividad contra la víctima los que son el foco de atención de este estudio, pues se ha ido más allá del solo poseer algo que se desea o intimidar al otro.

Uno de los aspectos a considerar es como se agrava la condena a cumplir por un acto que podría ser consecuencia de la *agresividad reactiva*, entendida ésta como aquellas conductas agresivas que se producen en respuesta a un estrés o una amenaza percibida, donde el objetivo o motivación principal es causar un daño en la víctima (Roncero, 2012). Esta agresividad reactiva estaría influenciada por las distorsiones cognitivas que el delincuente pudiera presentar al momento de cometer un delito, que lo lleva a una activación emocional y por tanto a una respuesta impulsiva y agresiva.

Las distorsiones cognitivas son procesos de interpretación equivocadas que realiza el individuo a una serie de circunstancias relacionadas con uno mismo y los demás, estos sesgos en la información desencadenan algún tipo de malestar psicológico que será expresado en una variedad de conductas desadaptativas. (Rojas, 2013, p. 110).

Conductas desadaptativas como las que implican agresión y que pudieran estar presentes en ciertos delitos. Por ello es importante identificar las distorsiones que presentan los delincuentes, para comprender su forma de pensar y los desencadenantes que llevan a la falta de control, y de esta forma actuar sobre ellas contribuyendo en su proceso de readaptación, y así prevenir la reincidencia y la transmisión de un patrón de conducta a generaciones en contacto con dichos delincuentes (Stingo, Santamaría, Avigo, Zazzi y Martínezl., 2000).

El interés por estudiar las distorsiones que presentan los delincuentes, ha surgido en diferentes épocas en todo el mundo. Desde el enfoque cognitivo conductual hay autores que han mostrado su interés como Redondo (2008). Rojas (2013) también tiene un estudio que lleva por nombre “*Distorsiones cognitivas y conducta agresiva en jóvenes y adolescentes: análisis en muestras comunitarias y de delincuentes*” se encontró una relación entre las distorsiones auto sirviente y auto humillantes con los tipos de agresividad reactiva y proactiva. En España, Loinaz (2014) realizó un estudio para analizar las herramientas para detectar las distorsiones cognitivas en agresores de pareja, obtuvo como resultado que la presencia de la negación del problema y la culpabilización de la víctima entre los participantes. En Ecuador, Guevara (2015) llevó a cabo un estudio titulado “*Las distorsiones cognitivas y su relación con el riesgo suicida en los internos del Centro de Privación de la Libertad de personas Adultas Ambato*”, en donde se encontró que las distorsiones presentes frecuentemente son las de culpabilidad, falacia de recompensa, visión catastrófica, falacia de control e interpretación del pensamiento. Y en Colombia, Cepeda y Ruiz (2016), realizan un estudio para encontrar las diferencias en distorsiones cognitivas presentes entre abusadores sexuales, delincuentes violentos y un grupo control, reafirmando que las distorsiones cognitivas llevan a los delincuentes a evitar la responsabilidad, llegando al igual que el estudio anterior, a proponer ampliar los estudios al respecto.

La mayoría de los estudios son realizados con poblaciones de otros países, es por ello que se resalta la importancia de llevar a cabo esta investigación con delincuentes mexicanos. De especial interés en Coahuila, pues si bien no somos un estado con altos índices de delitos cometidos, para el 2013 incursionamos entre los 10 estados con mayor número de denuncias por

cada 100 mil habitantes (Rivera, 2011). Lugar que podría escalar en los próximos años, en gran medida porque Coahuila se encuentra en crecimiento en todas las áreas social, cultural, poblacional, industrial etc., y por tanto la necesidad de comprender e intervenir en el tema de la delincuencia.

Este estudio pretende aportar información para prevenir y tratar a quienes ya han cometido un delito, siendo un hecho que dentro de los reclusorios existe un tratamiento para los mismos no siempre es llevado a cabo conforme se plantea o tiene el impacto esperado. Como lo señala Barrón (2008), al citar a Muñoz el cual asevera que “la pena de prisión no cumple, ni siquiera en teoría (... con las) hipotéticas funciones resocializadoras, sino (... que cumple con) funciones de custodia y control del recluso” (p.18)

Por todo lo anterior, en esta investigación se busca identificar las distorsiones cognitivas presentes en los internos del Centro de Readaptación Social varonil, para analizar la relación entre éstas y la agresividad reactiva

Marco teórico

Para comenzar a abordar la problemática es necesario definir aquellos conceptos que se manejan en este estudio. Comenzando por abordar qué es la agresión. Para tal efecto se tomará aquella propuesta por Anderso y Bushman (2002) que definen la agresión como un acto intencionado que tiene por propósito causar daño a quien es el objeto de la misma, y que el ejecutor considera que se llevara a cabo alguna acción para evitar su comportamiento.

Estos actos o conductas agresivas son catalogados de diferentes maneras de acuerdo a aspectos tales como su naturaleza, los estímulos que las provocan, manifestaciones, motivaciones u objetivos, entre otras.

El interés recae en aquella clasificación que tiene como base el objetivo o motivaciones que impulsan la conducta agresiva por la importancia que se le asigna a los procesos cognitivos que se les asociación. Dentro de ésta podemos encontrar la agresión proactiva, instrumental o premeditada, y la agresión reactiva, también denominada hostil o impulsiva.

Se denomina agresividad proactiva a las acciones realizadas por una persona con el fin de obtener un beneficio tras dañar a su objetivo. Es decir no es una reacción ante las circunstancias presentadas, ni existe una alta activación emocional sino más bien racional (Rodríguez y Manuel, 2009).

La respuesta agresiva ha sido seleccionada después de un proceso de valoración de un conjunto de respuestas que la persona posee para una determinada situación, y en la cual la motivación para dicha elección es el beneficio o fin que se obtendrá. Debido a esto, este tipo esta mantenido por un

reforzamiento positivo de las conductas agresivas como la mejor respuesta para ciertas situaciones (Roncero, 2016).

De tal forma que este tipo de conducta estaría relacionada con comportamientos antisociales, debido a que estas personas son consideradas frías y calculadoras, sintiendo poco o nula empatía con la persona a quien agreden puesto que en ocasiones solo los ven como una barrera para conseguir un fin y que es necesario eliminar (Andreu, Peña, y Penado, 2013).

En la agresividad reactiva su fin es dañar presentándose en un momento en el cual la persona percibe que pierde el control de sus emociones y sucumbe ante ellas, mostrándose el objetivo de dañar como una reacción impulsiva no planeada (Andreu et al., 2013).

La situación que detona la agresividad reactiva, conlleva ansiedad o estrés que se presentan por percibir que existe una amenaza o una provocación que en ocasiones puede ser real o imaginaria considerada como un peligro a la integridad física o psicológica de la persona, es decir que pone en riesgo su supervivencia o autoestima (Roncero, 2016)

Este proceso cognitivo de valoración de la amenaza conlleva emociones y sentimientos tales como la ira, el miedo, el enojo, el temor, la frustración que contribuyen a la gravedad de la respuesta. Todo esto influye a que la respuesta habitual ante el estrés se vuelva de gravedad al tener una respuesta agresiva exagerada ante una situación (Rodríguez y Manuel, 2009).

A diferencia de la agresividad proactiva, en la reactiva la persona que la ha mostrado en una situación desencadenante, al no encontrarse en la misma es capaz de tener un juicio moral acerca del daño hacia otros, mostrando sentimientos de vergüenza, culpa y empatía. Entonces la dificultad radicaría en la falta de autocontrol, inhibición y regulación de su respuesta al encontrarse amenazado (Rojas, 2013).

Evidenciándose la imposibilidad de analizar las circunstancias en las que se encuentra y valorar sus respuestas, sesgando su atención a la amenaza percibida. Por tanto aquel que es considerado como el origen de la amenaza y provocador de los estados emocionales subyacentes, es considerado el objetivo que hay que minimizar, eliminar, atacar (Rodríguez y Manuel, 2009).

La agresividad y los tipos antes descritos, son retomados por diferentes autores en sus respectivas teorías, con el objetivo de explicar el mecanismo por el cual son activadas. En este estudio se toman tres de ellas, la propuesta por Berkowitz, Anderson y Brushman, y la de Beck.

Teoría Cognitiva Asociacionista

Propuesta por Leonard Berkowitz en el año 1989 y posteriores revisión que realizó a su teoría entre los años 1990 a 1993, establece como base para la activación de la respuesta agresiva y los afectos negativos que acompañados por otros elementos tales como, las valoraciones, atribuciones y esquemas que aparecen ante ellos, inflúan en la continuación o supresión de la respuesta agresiva (Tremblay y Dozois, 2014).

Los afectos negativos estarían determinados por eventos que la persona considera aversivos, desagradables o incómodos. Este autor incluye entre ellos cualquier situación frustrante, altas temperaturas, ruidos altos, olores fétidos o situaciones estresantes (Ortiz y Calderón, 2006). La situación frustrante desencadenaría respuestas de violencia si es percibida por la persona como desagradablemente insoportable. Al hablar de frustrante hace referencia al fracaso en la consecución de una meta anticipada (Romero y Díaz-Aguado, 2005) por tanto la persona había sentido que ha perdido la oportunidad de alcanzar la meta prevista reaccionando de forma violenta.

Para que esto se diera, se hace relevante los procesos cognitivos de evaluación y atribución que están inmersos. Cuando se hace presente un afecto negativo, se evalúa la situación en base a los pensamientos, memorias o experiencias presenten y que se asocian con experiencias pasadas, lo que traerá consigo emociones.

Entre estos se encontrarán la ira y el miedo, que darán paso a una reacción motora o fisiológica de lucha o huida (Anderson y Bushman, 2002). Si la emoción activada es la ira, la persona tenderá a realizar acciones agresivas ya sea a un blanco o simplemente tendrá el deseo de herir a alguien. Por el contrario si la emoción es el miedo se tendería a realizar acciones de escape (Ortiz y Calderón, 2006).

Berkowitz da especial importancia a las cogniciones que tienen lugar durante el proceso, ya que al momento de activarse un afecto negativo, las creencias, valoraciones o atribuciones que se le asignen determinarán la activación o supresión de la conducta agresiva (Ortiz y Calderón, 2006).

El Modelo General de la Agresión

Modelo realizado por Anderson y Brushman en el año 2001, tras realizar un estudio sobre el impacto de los contenidos televisivos violentos sobre la conducta agresiva (Sandova, 2006). Dichos autores trataron con su modelo de integrar diferentes conceptos y postulados declarados en las teorías sobre la

agresión existentes, tales como la Teoría Cognitiva Neosociacionista, arriba descrita, del autor Leonard Berkowitz; la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura; la Teoría del Guión de Huesmann; la Teoría de la Transferencia de la Excitación de Zillman; y la Teoría de la Interacción Social de Tedeschi y Felson.

Este modelo da relevancia al aprendizaje, la activación y las estructuras de conocimiento que el individuo posee en una determinada situación (Sandova, 2006). Se explica cómo la agresión puede ser activada debido a las características de la situación que impacta en las estructuras de conocimiento aprendidas en edades tempranas acerca del tema.

Las estructuras del conocimiento son un elemento importante debido a que ellas son determinantes en el desarrollo de la experiencia y la percepción tanto simple como compleja, por tanto guían la interpretación y la conducta de la persona, puesto que están ligadas a estados emocionales, patrones de comportamiento y creencias (Anderson y Bushman, 2002).

Se distinguen 3 tipos de estructuras del conocimiento, esquemas perceptual, personal y el guion comportamental. Tienen un efecto significativo sobre la activación de la agresión puesto que, poseen un determinado concepto o experiencia afectiva, que determina la interpretación o juicio de la situación y un modo de guiar la conducta acorde a ello (Anderson y Bushman, 2002). Este modelo pone de hincapié que la conducta agresiva es el resultado de un proceso cíclico de interacción entre la persona y la situación en la que se encuentra. En donde existen diferentes elementos como las *entradas*, las *rutras* y las *respuestas*.

Entre las *entradas*, se encontrarían los factores tanto personales como de la situación que pueden determinar la conducta agresiva. De los primeros se destacan, los rasgos de personalidad, las creencias, los valores, el sexo, las actitudes, las metas a largo plazo y los guiones que predisponen a la agresión. Y entre los factores relacionados a la situación se ubicarían señales de agresión, provocación, frustración, dolor, inconformidad, drogas e incentivos que la persona desea y que pueden activar la respuesta agresiva.

Para que se diera la agresión, las variables de entrada tendrían que pasar primero por el estado interno de la persona en el momento en el que se encuentra en una situación social. Para ello se determinan 3 *rutras*, que son: la cognitiva, que incluye los pensamientos hostiles y los guiones (que estarían conformados por información relacionada con la forma en la que las personas actúan en diferentes circunstancias, almacenados en memoria como concepto); el afecto, como lo es el humor, las emociones, las respuestas motoras expresivas; y la excitación. Por tanto cuando existe una situación que

cumple con los elementos para provocar agresividad combinado con los factores personales, estas entradas son analizadas en las rutas, realizándose una evaluación o reevaluación para provocar respuestas. Si existe en la persona recursos tales como tiempo, capacidad cognitiva, y el resultado de la primera evaluación o la evaluación inmediata es importante e insatisfactoria, se tendera a realizar una reevaluación, sino se dará una respuesta impulsiva (Anderson y Bushman, 2002).

A partir de lo desarrollado, se hace relevante el hecho de que, si en los factores personales de entrada que la propia persona trae a la situación, existe ira y hostilidad en sus rasgos de personalidad, actitudes, entre otros y esto facilitará una respuestas agresiva (Sanz, Magán, y García-Vera, 2006).

La Teoría Cognitiva de Beck

Aaron Beck fue el responsable de desarrollar esta teoría con la intención de tratar a pacientes que presentaban cuadros depresivos, posteriormente se fue ampliando a otros trastornos tales como la ansiedad y las fobias (Gabalda, 2007). Y dentro del tema de la agresividad, también ha tenido un importante papel al proponer el manejo de la ira. Dentro de esta teoría se destacan la importancia de los esquemas cognitivos, los pensamientos automáticos, las distorsiones cognitivas para producir, mantener o inhibir las respuestas agresivas. Los esquemas cognitivos son unidades organizadas que contienen información acerca de cómo se van a estructurar y organizar los estímulos que se presenten en el ambiente, que además contienen unidades más simples como lo son las creencias nucleares que se relación con la visión que tiene la persona acerca de si mismo, los otros y el mundo o futuro (Fernández, García, y Crespo, 2012).

Derivados de los esquemas, estarían los pensamientos automáticos, caracterizados por ser involuntarios, que la persona percibe no poder controlar y a los cuales les asigna un valor de creencia que otra persona pudiera refutar, considerados poco razonables. Son conclusiones o interpretaciones que aparecen en forma verbal o como imágenes y van acompañados e influenciados por emociones (Gabalda, 2007).

Las distorsiones cognitivas son errores que se cometen durante el procesamiento de la información, y que a pesar de existir evidencia en contra suelen ser mantenidos permitiendo que la persona saque conclusiones en base a ellas, influyendo en la respuesta emitida (Gabalda, 2007). Beck mediante su teoría trató de explicar cómo es que se produce las conductas agresivas, al aplicar sus conceptos al manejo de la ira. En este modelo proponía que es en

los esquemas, desarrollados en la infancia y como herencia biológica, en donde se encontraban las pautas de conducta que durante la evolución nos sirvieron de supervivencia, es decir conductas de lucha y huida, agresivas o evitativas (Anderson y Bushman, 2002).

Cuando la persona se encuentra en una situación aversiva, los pensamientos automáticos y las distorsiones se hacen presentes para evaluar los estímulos presentes que caracterizan dicha situación. Y como se ha mencionado, van acompañadas de emociones, que en el caso de ser negativas desencadenan y mantienen los pensamientos automáticos y las distorsiones.

Si la situación es percibida como injusta, que existe una violación a sus derechos, propensión a perder un estatus, que existe un dominio sobre su persona o se duda de su eficacia (Rojas 2013), la emoción que surgiría puede ser de ira, lo que llevaría a activar respuestas conductuales de agresión. Beck hace hincapié en que no son los acontecimientos los que provocan las reacciones agresivas, sino más bien las interpretaciones o conclusiones a las que llega la persona sobre los mismos (Uceda, Fernández, y Vera, 2011).

Estas interpretaciones suelen ser rígidas y basadas en un sesgo egocéntrico, sin tomar en cuenta que existen otros factores, que hay otra perspectiva o incluso las consecuencias que llevaría. Beck relaciona la baja tolerancia a la frustración, la sensación de inadecuación o autoestima vulnerable y la elevada sensibilidad a la crítica como los componentes presentados de forma recurrente en la ira (Uceda et al., 2011).

Además, se aumenta la probabilidad de una respuesta de ira si la persona cree que se han sobrepasado los propios recursos de afrontamiento, si hay un sentimiento de “estar fuera de control”, si se considera que uno no debería tener que soportar sucesos negativos, contratiempos o problemas, o si cree que la ira y la agresión son respuestas adecuadas y justificadas para solucionar la situación (Beck, 2003 como se citó en Uceda et al., 2011)

Por tanto, las distorsiones y pensamientos automáticos serían la clave para entender la agresividad, es por ello que Beck identificó las distorsiones presentes comunes en personas agresivas entre ellas se encuentran (Ruiz y Cepeda, 2016).

a) Personalización: atribuirse en su contra las acciones que otros realizan.

b) Abstracción selectiva: centrarse solo en aspectos concordantes con las distorsiones evitando la información adicional.

c) Interpretación incorrecta del motivo: ver las intenciones, cualquiera que sea, como maliciosas.

d) Generalización: sacar conclusiones en base a poca información y aplicarla a varios casos.

e) Negación: responsabilizar a otros de sus actos.

Se puede distinguir la similitud de las tres teorías mencionadas, sobre todo se resalta la importancia que le dan a los procesos cognitivos implicados en la activación de la agresividad. De tal forma que en esta investigación, se tomarán en cuenta para analizar la relación de estos procesos con la agresividad, buscando llegar a una conclusión unitaria.

Método

Esta investigación se realizará bajo un enfoque mixto, en el cual habrá una evaluación inicial, aplicación de técnicas cognitivo conductuales, realización del análisis funcional de la conducta. Con este estudio no se pretende por el momento generalizar resultados, sino explorar la problemática e intervenir para registrar sus efectos.

Participantes

Se llevará a cabo un muestreo no probabilístico de sujeto tipo en el que se seleccionará a 3 internos del Centro de Readaptación Social de Saltillo. Para tal proceso se recurrirá al análisis del reporte levantado por las autoridades correspondientes acerca del delito por el cual son condenados, tomando en cuenta las condiciones en las que fue ejecutado, enfocándose en aquellos que hayan presentado actos de agresividad reactiva en los mismos.

Entre las características que se deberá cumplir para la muestra, aparte de lo mencionado anteriormente, se tomarán aquellos que como mínimo hayan terminado su educación primaria, teniendo capacidad mínima para leer y escribir. Esto debido a la aplicación del Test de Ellis que requerirá estas capacidades para su llenado.

El rango de edad que se tendrá en cuenta es de 19 a 30 años, este punto fundamentado en la Teoría del Razonamiento Moral de Kohlberg el cual establece que tras pasar la adolescencia se debió de haber cumplido por lo menos el nivel II, en el cual se han interiorizado estándares de autoridad, se reconocen ideas de lo bueno y lo malo, juzgando sus intenciones y las de los demás, sobre todo a que en este nivel es donde suele estancarse el adolescente delincuente y predelinquente que podrá tener mayores dificultades durante la adultez temprana (Papalia, Wendkos, y Duskin, 2005). Contando además que es durante este rango de edad, que la impulsividad ha pasado de ser un rasgo

distintivo de la etapa adolescente para convertirse en un rasgo de personalidad.

Instrumentos y técnicas

El instrumento que se utilizará en este estudio es el Test de Creencias de Ellis, el cual consta de 100 reactivos a los cuales el sujeto responde en base a dos opciones de respuesta- acuerdo y no acuerdo. Evalúa 10 creencias auto limitadoras, en base al puntaje obtenido tras la selección de ítems que recaen en cada creencia.

Se llevara a cabo 12 sesiones en individuales con los candidatos elegidos y que han cumplido con los requisitos mencionados.

Para ello se utilizaran técnicas cognitivo conductuales, se empela este enfoque debido a la ya probada efectividad en el manejo no sólo de la agresividad (Kassinove y Tafrate, 2005), sino también como estrategias incorporadas en los planes de tratamiento penitenciario (Illescas, 2016).

Siguiendo el análisis realizado a cada caso, se emplearan técnicas como:

- *Psico educación*: técnica empleada para informar sobre la manera en la cual se presenta el problema, haciendo hincapié en la manera en la que las interpretaciones realizadas de la situación juegan un papel importante en el desencadenamiento de conductas y emociones (Beck, 2012).
- *Técnica de relajación progresiva*: cuyo objetivo es reducir la activación mediante la tensión y distensión de diferentes grupos musculares (Fernández et al., 2012).
- *Técnica de respiración*: cuyo objetivo también es reducir la activación, se trata de llevar al paciente a través de varios pasos para lograr el control y relajación, pasos como inspirar, pausar, expirar, pausar (Fernández et al., 2012).
- *Auto instrucciones*: su objetivo es promover un guion interno positivo que induzca el autocontrol del individuo, es decir se le enseña a pensar (Fernández et al., 2012).
- *Reestructuración cognitiva*: busca realizar una revaloración de la interpretación que se ha hecho de una amenaza, sus creencias e interpretaciones. Utilizando las 6 estrategias que son: recogida de evidencias, análisis de costes beneficios, identificación de errores cognitivos, elaboración de alternativas y la puesta a prueba de hipótesis empíricas (Beck, 2012).

- *Entrenamiento en Inoculación al estrés* “ pretende inmunizar psicológicamente al individuo contra situaciones o acontecimientos estresantes de baja intensidad, afianzando, reforzando e incrementando su repertorio de estrategias de coping, con el fin de que posteriormente pueda servir para afrontar diferentes situaciones de mayor intensidad”(Fernández et al., 2012, p. 422)
- *Entrenamiento en habilidades sociales*: “ se trata de una secuencia de procedimientos que tienen como objetivo promover el desarrollo o aumento de las habilidad para responder adecuadamente a situaciones interpersonales específicas” (González-Brignardello y Carrasco, 2006, p. 86)
- *Entrenamiento en solución de problemas*: “se refiere al proceso de solución de problemas tal y como ocurre en el contexto social... este proceso de solución de problemas es a la vez un proceso de aprendizaje, una estrategia general de afrontamiento y un método de autocontrol” (Fernández et al., 2012, p. 438)

Análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizará estadística descriptiva (medidas de tendencia central) para obtener la presencia de creencias acorde el Test de Ellis, esto desde el enfoque clínico.

Desde el enfoque clínico, se llevará a cabo el análisis funcional de la conducta que consiste en identificar aquellos problemas que presenta el paciente y las variables que están implicadas, estableciendo las relaciones entre ellos tanto causales como no causales, construyendo hipótesis al respecto (Fernández et al., 2012; Kaholokula, Godoy, Haynes, y Gavino, 2013).

El análisis funcional es la hipótesis *dinámica* (es decir, que puede cambiar con el tiempo) que mantiene un clínico sobre:

- a) los problemas de comportamiento y los objetivos del tratamiento del cliente,
- b) las relaciones funcionales entre ellos,
- c) las variables que influyen en los problemas y en las metas del cliente y son influidas por ellos,
- d) la fuerza y la forma de las relaciones causales y no causales relacionadas con dichos problemas y objetivos de intervención y
- e) las facetas y atributos importantes de todas estas variables (Kaholokula et al., 2013, p. 120).

Conclusión

Los programas penitenciarios propuestos, en la gran mayoría para población europea o estadounidense, incluyen técnicas cognitivas conductuales como alternativas eficaces para el tratamiento y apoyo en la reinserción social del delincuente (Illescas, Sánchez-Meca, y Genovés, 2002).

En México la situación queda un poco a la deriva, si bien su fin al igual que en otros países es la readaptación o reinserción social, que implicaría “una modificación de los valores internos del sujeto y consecuentemente un cambio en su conducta exterior” (Fernández Muñoz, 2014, p. 911), concordante con las propuestas del enfoque cognitivo conductual, no son del todo cumplidas.

Las críticas a las condiciones de infraestructura, políticas y respeto a los derechos humanos del delincuente están presentes continuamente. Se ha argumentado que las cárceles como una entidad social ha quedado desatendida por las autoridades, existiendo exposición a actos violentos, de corrupción, maltrato y violación a los derechos que posee el delincuente, sin dar respuesta real a sus necesidades (Melgarejo, 2014).

Uno de los obstáculos principales a la hora de hablar de tratamiento, es que no se cumple dicha función de los centros de readaptación. Muñoz (2013) señala que “la pena de prisión no cumple, ni siquiera en teoría (... con las) hipotéticas funciones resocializadoras, sino (... que cumple con) funciones de custodia y control del recluso” (citado en Barrón Cruz, 2008, p. 18).

Entonces la custodia y el control sobre pasan la necesidad de ayudar al delincuente a obtener una manera de lidiar con aquellas habilidades sociales que le hacen falta para poder desarrollarse adecuadamente en la sociedad evitando los crímenes. Habilidades como lo es la capacidad de controlarse ante situaciones consideradas de riesgo como el sentirse atacado o acorralado, que lo lleva, si llega a cumplir su condena, a reincidir.

Es por tanto la importancia de atender esta necesidad, empezando por identificar las diversas formas de pensamiento y actuar sobre estas para poder impactar en su conducta, teniendo un cambio de mayor impacto tanto en la vida presente, dentro del centro, como aquella que le espera fuera del mismo.

Referencias Bibliográficas

- Anderson, C. A., y Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Annual review of psychology*, 53(1), 27-51.
- Andreu, J. M., Peña, M. E., y Penado, M. (2013). Impulsividad cognitiva, conductual y no planificadora en adolescentes agresivos reactivos, proactivos y mixtos. *Anales de Psicología*, 29(3), 734-740.
- Barrón, C. M. G. (2008). El tratamiento penitenciario: el mito del discurso *CENIPEC*(27), 11-43.
- Beck, A. T. (2012). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad*: Desclée de Brouwer.
- Cepeda, R. Z. Y. y Ruiz, P. J. I.(2016). Distorsiones cognitivas: diferencias entre abusadores sexuales, delincuentes violentos y un grupo control. *Revista Criminalidad*, 58(2), 141-156.
- Fernández, M. Á. R., García, M. I. D., y Crespo, A. V. (2012). *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales*. España: Desclée de Brouwer.
- Gabalda, I. C. (2007). *Manual teórico-práctico de psicoterapias cognitivas*. España: Desclée de Brouwer.
- Guevara, S. A. J. (2015). *Las distorsiones cognitivas y su relación con el riesgo suicida en los internos del centro de privación de libertad de personas adultas Ambato*. (licenciatura), Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias de la Salud-Carrera Estimulación Temprana.
- González-Brignardello, M. P., y Carrasco, M. A. (2006). Intervención psicológica en agresión: técnicas, programas y prevención *Acción Psicológica*, 4(2), 83-105.
- Illescas, S. R. (2016). *Manual para el tratamiento psicológico de los delincuentes*: Ediciones Pirámide.
- Illescas, S. R., Sánchez-Meca, J., y Genovés, V. G. (2002). Los programas psicológicos con delincuentes y su efectividad: la situación europea. *Psicothema*, 14(Suplemento), 164-173.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2015. México: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) 2016. México: INEGI.

- Kaholokula, J. K., Godoy, A., Haynes, S. N., y Gavino, A. (2013). Análisis funcional en evaluación conductual y formulación de casos clínicos. *Clinica y Salud*, 24(2), 117-127.
- Kassinove, H., y Tafrate, R. C. (2005). *El manejo de la agresividad: manual de tratamiento completo para profesionales*: Desclée de Brouwer.
- Loinaz, I. (2014). Distorsiones cognitivas en agresores de pareja: análisis de una herramienta de evaluación. *Terapia Psicológica*, 32(1), 5-17.
- Melgarejo, B. F. J. (2014). *El sistema penitenciario en México y la reinserción social como nuevo paradigma*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Veracruzana, Veracruz, México
- Ortiz, M. A. C., y Calderón, M. J. G. (2006). Aspectos Conceptuales de la Agresión: Definición y Modelos Explicativos. *Acción Psicológica*, 4(2), 7-38.
- Papalia, D. E., Wendkos O. S., y Duskin F. R. (2005). *Desarrollo humano, novena edición*. (9a ed.). México: McGrawHill.
- Redondo , I. S. (2008). *Manual para el tratamiento psicológico de los delincuentes*. Madrid: Piramide.
- Rivera, M. (2011). Presentan cifras de inseguridad en México. *Números Rojos*, 1.
- Rodríguez, J. M. A., y Manuel, J. (2009). Propuesta de un modelo integrador de la agresividad impulsiva y premeditada en función de sus bases motivacionales y socio-cognitivas. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 9(1), 85-98.
- Rojas , Z. M. (2013). *Distorsiones cognitivas y conducta agresiva en jóvenes y adolescentes: análisis en muestras comunitarias y de delincuentes*. Universidad Complutense de Madrid.
- Romero, M. P. T., y Díaz-Aguado, M. J. (2005). *Adolescencia, violencia y género*. (tesis doctoral), Universidad Complutense de Madrid, España.
- Roncero, V. D. (2016). *Influencia de las distorsiones cognitivas y las tipologías funcionales de la agresión sobre la reiteración delictiva en menores infractores*. (Tesis doctoral), Universidad Complutense de Madrid.
- Roncero, V. D. (2012). Relación entre empatía y agresión en delincuentes juveniles violentos. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 12, 25-45.
- Ruiz, P. J. I., y Cepeda, R. Z. Y. (2016). Distorsiones cognitivas: diferencias entre abusadores sexuales, delincuentes violentos y un grupo control. *Revista Criminalidad*, 58(2), 141-156.

- Sánchez, G. A. (2001). Seguridad pública y prisiones en México. In L. A. Z. y I. B. G. D. L. torre (Ed.), *Homenaje al Dr. Marino Barbero Santos In Memoriam*. (pp. 633-659): Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Ediciones Universidad Salamanca.
- Sandova, E. M. (2006). Los efectos de la televisión sobre el comportamiento de las audiencias jóvenes desde la perspectiva de la convergencia y de las prácticas culturales. *Universitas Psychologica*, 5(2), 205-222.
- Sanz, J., Magán, I., y García-Vera, M. P. (2006). Personalidad y el síndrome AHI (agresión-hostilidad-ira): relación de los Cinco Grandes con ira y hostilidad. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 6(1-3), 153-166.
- Stingo, N. R., Santamaría, M., Avigo, L. N., Zazzi, M. C., Gatti, C. L., y Martínez, G. (2000). Violencia, delito y trastorno psíquico. *Revista Internacional de Psicología*, 1(1).
- Tremblay, P. F., y Dozois, D. J. (2014). Otra perspectiva sobre el rasgo agresivo: superposición con esquemas maladaptativos tempranos. *Revista de Toxicomanías*.(72).
- Uceda, I. M., Fernández, J. S., y Vera, M. P. G. (2011). Pensamientos negativos de ira-hostilidad e ira rasgo:¿ una relación moderada po la depresión? *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 10(2), 193-214.