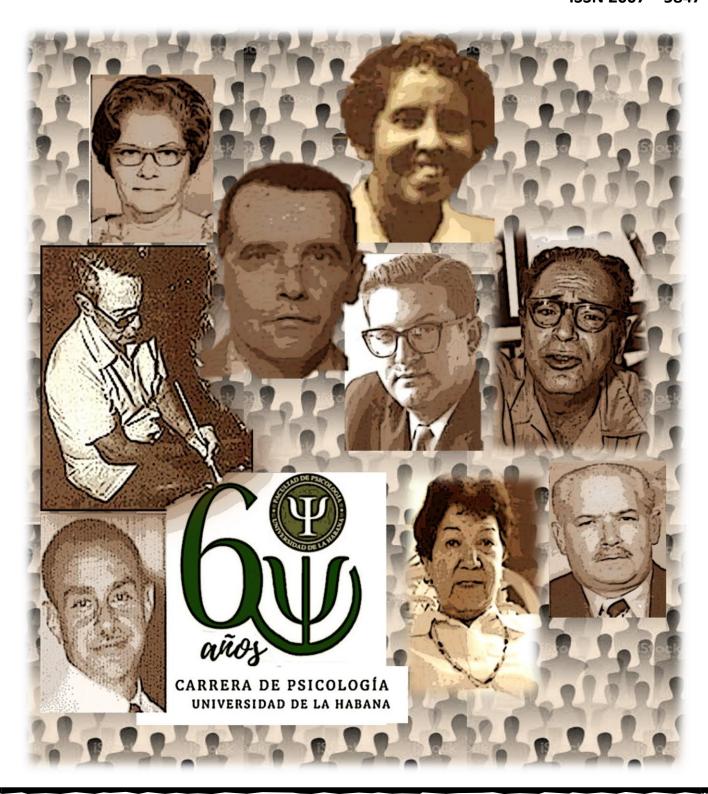


Volumen 10. Número 28 /2028 ISSN 2007 - 5847



Revista Cubana de Alternativas en Psicología.

Revista Alternativas Cubanas en Psicología, Vol 10 Núm 28, es una publicación cuatrimestral editada por la Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología A.C., calle Instituto de Higiene No. 56. Col. Popotla, Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11400. Tel. 5341-8012, www.acupsi.org, info@acupsi.org. Editor responsable: Manuel Calviño. Reserva de derechos al uso exclusivo No. 04-2012-041911383500-203 otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. ISSN 2007-5847. Responsable de la actualización de este número, emotional.com.mx, Javier Armas. Sucre 168-2, Col. Moderna. Delegación Benito Juárez. C.P. 03510. Fecha de última modificación: 27 de marzo de 2013. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Instituto Nacional del Derecho de Autor.

Alternativas cubanas en Psicología

Revista cuatrimestral de la Red cubana de alternativas en Psicología. Volumen 10, Número 28, enero / abril 2022

Comité Editorial

Manuel Calviño (Director)
Reinerio Arce Valentín
Patricia Áres Muzio
Roberto Corral Ruso
Roxanne Castellanos
Aurora García Morey

Lourdes Ibarra Mustelier Alexis Lorenzo Ruiz Daybel Pañellas Álvarez Miguel Ángel Roca Perera Norma Vasallo Bárbara Zas Ros

Consejo Editorial

Javiera Andrade (Uruguay)
Javier de Armas (México)
Edgar Barrero (Colombia)
Ana Bock (Brasil)
Rogelio Díaz (México)
Álvaro Díaz Gómez (Colombia)
Horacio Foladori (Argentina-Chile)
Mara Fuentes (Cuba-Canadá)
Jorge Enrique Torralbas (Cuba)
Maria da Graça Marchina Gonçalves (Brasil)
Carlos Lesino (Uruguay)
Diana Lesme (Paraguay)
Ericka Matus (Panamá)

Albertina Mitjans (Cuba-Brasil)
Liliana Morenza (Cuba-Bolivia)
Mario Molina (Argentina)
Carolina Moll (Uruguay)
Marco Eduardo Murueta (México)
Gustavo Pineda (Cuba-Nicaragua)
Danay Quintana (Cuba-México)
David Ramírez (Costa Rica)
Ana Maria del Rosario Asebey (Bolivia- México)
Rolando Santana (Cuba-Dominicana)
Maria Cristina Teixeira (Cuba-Brasil)
Luís Vazquez (Perú)
Nelson Zicavo Martínez (Uruguay-Chile)



INDICE INDEX

4

5

EDITORIAL EDTORIAL

Tribuna

Grandstands

SESENTA AÑOS CON CUBA, POR CUBA Y PARA CUBA. En el sexagésimo aniversario de la fundación de la carrera de Psicología en la Universidad de La Habana.

SIXTY YEARS WITH CUBA, BY CUBA AND FOR CUBA.
On the sixtieth anniversary of the founding of the
Psychology degree at the University of Havana.

Manuel Calviño

Diversidad reflexiva

Reflective diversity

LA TRASCENDENCIA A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN

9

TRANSCENDENCE THROUGH EDUCATION

Armando Sánchez Gutiérrez

ANÁLISE DE CONTEÚDO NA PESQUISA QUALITATIVA

24

CONTENT ANALYSIS IN QUALITATIVE RESEARCH

Alberto Abad Thais Marques Abad

Mirando a la práctica profesional

Looking at professional practice

VALIDACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO PSICOLÓGICO POSITIVO EN UNA POBLACIÓN CUBANA. UNA NUEVA VISIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL

33

VALIDATION OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL FUNCTIONING IN A CUBAN POPULATION. A NEW VISION OF INTEGRAL WELL-BEING

Annia Esther Vives Carlos Marcelo Moroni Raúl Rodríguez Antonio

SENTIDO DE VIDA DE LOS PACIENTES CON ESQUIZOFRENIA DEL HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE LA HABANA

41

MEANING OF LIFE OF PATIENTSWITH SCHIZOPHRENIA FROM THE PSYCHIATRIC HOSPITAL OF HAVANA

Yaritza Ramos Córdova Yanisbel de Bowen Balon Leidys Laura Bermúdez Fernández María Elena Rodríguez la Fuente Susana Martínez Suárez

SISTEMATIZACIÓN DE LAS PREFERENCIAS DEL CONSUMO TELEVISIVO DE LOS AUDITORIOS DE LA HABANA (2010-2016)

57

SYSTEMATIZATION OF TELEVISION CONSUMPTION PREFERENCES OF HAVANA AUDITORIUM (2010-2016)

Mónica Guillén del Campo

PROMOVIENDO APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL. GESTIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS EN FORMATUR CAMAGÜEY

73

PROMOTING ORGANIZATIONAL LEARNING. MANAGEMENT OF LESSONS LEARNED IN FORMATUR CAMAGÜEY

Iliana Rosa Cervantes Alonso Gretel Mercedes González Martínez

ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE EN TURISMO. CASO DIPLOMADO 84 GESTIÓN DE REDES SOCIALES.

VIRTUAL ENVIRONMENT OF LEARNING IN TOURISM. DIPLOMA CASE MANAGEMENT OF SOCIAL NETWORKS.

Iliana Cervantes Alonso Quirina Maribel Morales Ballagas

LA PERSUASIÓN COMO HABILIDAD SOCIAL EN EL JUICIO ORAL.

100

PERSUASION AS A SOCIAL SKILL IN THE ORAL TRIAL.

Yoanne Arruebarrena Sarría

LA DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL EN EL DESARROLLO Y EL SOSTENIMIENTO DEL ACOSO LABORAL. UN ESTUDIO CUALITATIVO

111

THE ORGANIZATIONAL DIMENSION IN DEVELOPMENT AND THE SUPPORT OF WORKPLACE HARASSMENT. A QUALITATIVE STUDY

Patricio Godoy Ponce Roxana Vuanello Gabriela Melina Luciano Patricio Godoy Ponce

INTERVENCIÓN NEUROPSICOLÓGICA EN UN ADULTO CON LESIÓN ORBITO 124 FRONTAL BILATERAL: EL PAPEL DE LOS MOTIVOS

NEUROPSYCHOLOGICAL INTERVENTION IN AN ADULT WITH BILATERAL FRONTAL ORBIT INJURY: THE ROLE OF MOTIVES

Héctor Juan Pelayo González Verónica Reyes Meza

Los autores 132

The authors

Editorial

Ponemos en sus manos un nuevo número de Alternativas cubanas en Psicología. Entramos en nuestro décimo año de existencia. Y esto nos alegra y reconforta. Quienes pensaron que no pasaríamos de dos o tres números se han equivocado. Los que nos alentaron y apoyaron, siguen con nosotros.

Seguimos siendo una Revista independiente, comprometida, diversa, de inspiración social y discursivamente plural. Y así seguiremos.

Por supuesto que la independencia tiene sus costos. Pero no tiene ningún precio. El costo de mantener una Revista científica profesional sin apoyos financieros de institución alguna, es sin duda una ardua tarea. Especialmente en estos tiempos de crisis diversas.

No obstante, las y los autores que confían sus trabajos a la Revista, sus lectores, la misión de hacer visible lo que se hace en nuestros países sin someterse a las normas del monopolio normativo siguen inspirando nuestro hacer y nos ayudan a vencer las dificultades que se presentan.

Estamos dejando atrás los peores momentos de la pandemia de la covid-19. Dejaremos atrás la crisis económica. Y hay que mantener el compromiso, la creatividad, la vocación social de la Psicología latinoamericana.

> Manuel Calviño Director

SESENTA AÑOS CON CUBA, POR CUBA Y PARA CUBA¹.

En el sexagésimo aniversario de la fundación de la carrera de Psicología en la Universidad de La Habana.

Manuel Calviño

Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.

Resumen

La fundación de la carrera de psicología en la Universidad de La Habana se produjo el 10 de enero de 1962. Desde entonces, el camino recorrido ha tenido un hilo conductor invariable: el apego a la construcción de la sociedad cubana mediante prácticas profesionales asociadas a los proyectos de desarrollo del país, en aras del bienestar y la prosperidad de los cubanos y las cubanas. Al cumplirse sesenta años de su fundación el autor define el desarrollo de la carrera por su vínculo con Cuba, por Cuba y para Cuba.

Palabras clave: psicología, universidad, Revolución cubana

Abstract

The foundation of the Psychology career at the University of Havana occurred on January 10, 1962. Since then, the path traveled has had an invariable common thread: the attachment to the construction of Cuban society through professional practices associated with the development projects in the country, for the sake of the well-being and prosperity of Cuban men and women. At the sixtieth anniversary of its foundation, the author defines the development of the career by its link with Cuba, by Cuba and for Cuba.

Keywords: psychology, University, Cuban revolution

Acunada en el vientre patriótico de la Revolución cubana, alimentada de su ideario de emancipación y justicia social, asociada a un centro de altos estudios que se pintaba de negro, de mulato, de campesino, de obrero, haciendo suyo el devenir del proceso revolucionario, nació un 10 de enero de 1962 la entonces Escuela y hoy Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana. Nacida con un doble vínculo de cubanía: nació en Cuba, y nació con Cuba.

Un poco antes,

... en los inicios de 1959, el destacado psicólogo cubano Gustavo Torroella, que había terminado estudios en la Universidad de Columbia, fue llamado por Ernesto Guevara, El Che, con el objetivo de crear un grupo especializado en el ámbito de la psicología. Cada viernes, el líder revolucionario, que sentía gran simpatía por la psicología y el psicoanálisis, sostenía una reunión con ese grupo para organizar y diseñar un proyecto de asesoría al Ejército Rebelde, que en aquella época estaba necesitado de una adecuada evaluación, educación e instrucción. En una de esas reuniones, el Che preguntó si era mejor llevar adelante entrevistas individuales o

¹ Este texto fue publicado en *Cubadebate* el lunes 10 de enero de 2022. Disponible en: http://www.cubadebate.cu/especiales/2022/01/10/sesenta-anos-con-cuba-por-cuba-y-para-cuba/

tests. Como el ejército era muy grande y el tiempo era limitado se decidió que era preferible utilizar tests. El Che escribió a Torroella una nota de presentación para el director de Cubana de Aviación y le dijo: "Ve y búscalo en el Hotel Habana Hilton; dile que te facilite un viaje a Nueva York y utiliza estos 300 dólares para que compres lo que consideres necesario". Más tarde, ya en el hotel, el director de la aerolínea escribió en una servilleta de papel del restaurante la autorización para el pasaje que el empleado de la agencia de viajes expidió inmediatamente. Tal vez esta fue la primera petición que la Revolución de 1959 hizo a la psicología" (De la Torre, 2009).

La comisión gestora para la creación de la Escuela de Psicología fue presidida por Alfonso Bernal del Riesgo, y la integraban Aníbal Rodríguez, Gustavo Torroella, María Teresa Sansón, y por la Escuela de medicina Diego González Martín y José Ángel Bustamante. Dos meses después del establecimiento de la nueva carrera universitaria, el 12 de marzo de 1962, en el horario de 3:00 de la tarde a 7:00 de la noche comenzaron las clases.

Los inicios se asocian a los nombres de destacados especialistas de distintas disciplinas que conformaron el primer cuerpo de docentes. Junto a los miembros de la Comisión gestora, aparecen Ernesto González Puig, Armando Martínez, Noemí Pérez Valdés, Juan Guevara, René Vega Vega, Luis Arana Larrea, Dina Minster, Rolando Valdés Marín, Rafael Dujarrí Pullés. Todos han quedado inscritos en el momento fundacional de la carrera. Junto a ellos los estudiantes de las primeras graduaciones que fueron capaces de crecerse y hacer psicología antes de ser psicólogas y psicólogos, de formarse formando, de abrazar la causa del país y estar presente, como hasta hoy, en todas las acciones en las que se construye el bienestar y la felicidad de las cubanas y los cubanos.

En sus primeros años de existencia, la escuela era un centro *babeliano* en el que convivían las metáforas pansexualista de Freud, la pragmática operacionalista de Watson, el experimentalismo clásico europeo de Fraisse, las teorías de la psicología social norteamericana de la postguerra, con un universo de los más variados test psicométricos, pruebas proyectivas, y hasta las miradas marxistas de Wallon, Seve, y muy pálidamente las de Vygotsky, Rubinstein, Luria y Leontiev. Es decir, se leía de todo lo que en materia de psicología estuviera a nuestro alcance. Por supuesto que leíamos *el Afanasiev* (Manual de Filosofía de quien fuera director del periódico *Pravda*), las *Tres fuentes y tres partes integrantes del Marxismo*, y no sin perplejidad nos asomábamos a palabras mayores: *El Capital*. Una malla curricular heterodoxa por sus recursos, con un cierto nivel de ortodoxia en sus fundamentos.

Luego, bajo la influencia sobre todo de la psicología soviética, en la que se formaron los primeros doctores en psicología de la institución y el esfuerzo por la superación académica y la construcción de un pensamiento científico más propio, se produjo el primer gran despegue que posicionó a la carrera por su malla curricular potente, heterodoxa y con un fuerte componente de formación práctica aplicada. A esto le siguió una extensión de las colaboraciones con instituciones latinoamericanas, sobre todo las que se afiliaban desde sus actores profesionales, a la búsqueda de una psicología de vocación y compromiso social.

Nadie dude que se cometieron muchos errores, no hay que ocultar los excesos y los defectos que produjeron impactos negativos. Pero los procesos humanos no son perfectos, sino perfectibles, y "aquel que esté libre de pecado, que lance la primera piedra", lo que también forma parte de la impronta simbólica del edificio de San Rafael y Mazón, donde tiene su residencia desde su fundación la Escuela de Psicología, y que antes fuera el inmueble de la antiqua Agrupación Católica Universitaria.

Pero siempre hubo y hay un hilo conductor, una invariante incondicional que daba abrigo a todo lo que se hacía, se hacía suceder o simplemente sucedía: era una escuela revolucionaria, poblada de un profesorado y un alumnado revolucionario, que intentaba entender cómo se hacía psicología con la revolución, haciéndola. Era esa, y sigue siendo, nuestra ilusión constructiva: Hacer psicología haciendo el país, la patria, porque "una patria es una aspiración" (Leal, 2013: 31), amparados en la certeza de que los mejores desarrollos de las disciplinas sociales en nuestro país, y en América Latina toda, los más creativos, los que más han aportado al enriquecimiento del alma cubana (y latinoamericana), han estado inequívocamente vinculados a las luchas de los pueblos por la independencia, la autonomía, el derecho a ser quien y como somos. El derecho a la libertad.

Traducir esa misión, esas ansias, ese compromiso en una formación científica y profesionalmente sólida, ha sido el empeño sostenido del claustro profesoral de la facultad. Las nuevas generaciones de profesoras y profesores han conformado un paradigma de formación que, no sin oportunidades de mejora, ha dado cuna y sustento a una psicología que acompaña los procesos emancipatorios del país, que participa en las más disímiles acciones encaminadas a la construcción de prosperidad para todas y todos los cubanos, que toca las llagas para ser parte de las curas, una psicología que dialoga con la realidad formando parte de ella, que la asume para su transformación.

¿Puede una psicología honesta, transparente, de vocación humanista, no estar junto a los sueños y las frustraciones, las alegrías y las penas, los aciertos y los desvaríos del pueblo que la demanda y la hace suya? ¿Puede una auténtica formación en psicología no acompañar los procesos de construcción de bienestar, prosperidad y felicidad de todas y todos los cubanos? ¿Puede no favorecer la solución de los conflictos, el limado de las asperezas en los procesos de construcción de más justicia social, de defensa de los derechos de todas y todos? La respuesta está allí, en cómo se forman los científicos profesionales de la psicología para nuestro país en el aledaño a la colina universitaria, hoy extendido por todos los espacios en los que la ciencia nacida en Europa, en 1879, en un laboratorio, y de espalda a la realidad, ha sido transformada en un actor imprescindible del desarrollo humano, del desarrollo de la sociedad.

De modo que las profesoras y profesores de la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana, seguiremos haciendo psicología en y con Cuba. Ahora, en esta época de cambios, y en los cambios de época que se sucederán. Seguiremos haciendo psicología con quienes se levanten con nuestro ideario nacional, con quienes aboguen por la libertad plena de Cuba, por su desarrollo, por el beneficio de la prosperidad para todas y todos los cubanos. Extendemos nuestros saberes profesionales y los ponemos al servicio del país, nos comprometemos en la misión de defender la patria para el bien de todas y todos, construir un país de justicia social, un país que no se entrega a las pretensiones hegemónicas del norte. Seguimos abrazando y construyendo el proyecto de la Cuba que queremos y nos merecemos, que existe inequívocamente en el deseo de hacerla siempre más cubana, más de los cubanos y las cubanas. Sea la psicología nuestra forma de ser partícipes, constructores activos de nuestra patria, de nuestra nación.

Referencias bibliográficas

De la Torre C. (2009). "Historia de la psicología en Cuba: cincuenta años de psicología-cincuenta años de Revolución", *Revista Psicolatina*, no. 17, agosto, 2009. Disponible en: https://www.psicolatina.org/17/cuba.html

Leal, E. (2013, 5 de noviembre). Una patria es una aspiración. Palabras en la Sesión Solemne de la Asamblea Municipal del Poder Popular, por el 500 aniversario de la fundación de la Villa de San Salvador del Bayamo. Recuperado el 25 de marzo de 2017. http://www.cubadebate.cu/opinion/2013/11/29/una-patria-es-unaaspiracion/

LA TRASCENDENCIA A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN

Armando Sánchez Gutiérrez

Zihuatanejo, Guerrero. México

Resumen

En su texto, *El malestar en la cultura*, Sigmund Freud, considera, que la civilización está basada en la represión permanente de los deseos instintivos, ya que estos en sus manifestaciones son incompatibles con la sociedad civilizada, dado que la lucha por la existencia necesita la modificación represiva de los instintos, principalmente por la falta de medios y recursos suficientes para una gratificación integral, sin dolor, sin esfuerzo de las necesidades instintivas. Perspectiva teórica que consideramos importante de incorporar al momento del análisis de la conformación del *deseo de trascendencia a la muerte*. Esto viene a colación en función de los señalamientos continuos que hace el presidente de la república... su deseo de trascendencia, emulando a personajes históricos de nuestro país, en una actividad político-partidista marcada por el pragmatismo económico. Veamos ahora, ¿qué es la trascendencia? Y su función en la construcción del *Ethos social*.

Palabras clave: trascendencia, educación, psicoanálisis, cultura, ideología.

Abstract

Overview. In his text, the unrest in the culture, Sigmund Freud, believes, that civilization is based on the permanent suppression of the instinctive desires, since these in its manifestations are incompatible with civilized society, because the fight for existence you need repressive modification of instincts, mainly for lack of means and resources to a comprehensive bonus, no pain, no effort of the instinctive needs. Theoretical perspective we consider important to incorporate at the time of the analysis of the formation of the collective unconscious. This comes to collation based on continuing signs that the President of the Republic... his desire for transcendence, emulating historical figures of our country, during political event activity marked by economic pragmatism. Let's see now, what is the significance? And their role in the construction of the Ethos...

Key words: transcendence, education, psychoanalysis, culture, ideology.

La trascendencia

Los seres humanos deseamos trascender. Y lo buscamos de diversas maneras. Teniendo hijos, escribiendo, dibujando, etc. Es decir, dejando huella... Tony Padilla

A manera de introducción

En su texto, *El malestar en la cultura*, Sigmund Freud, considera, que la civilización está basada en la represión permanente de los deseos instintivos, ya que estos en sus manifestaciones son incompatibles con la sociedad civilizada, dado que la lucha por la existencia necesita la modificación represiva de los instintos, principalmente por la falta de

medios y recursos suficientes para una gratificación integral, sin dolor, sin esfuerzo de las necesidades instintivas.

De ahí, que señale de manera categórica en su propuesta teórica, que la felicidad no sea un valor cultural. Es el pago de vivir en sociedad, al considerar que el desarrollo de la estructura histórica de los instintos, es consecuencia de la génesis de la represión instintiva de la vida social, y se desarrolla a partir de dos momentos:

- a). El nivel biológico filogenético: el desarrollo del hombre animal en su lucha con la naturaleza.
- b). El nivel sociológico: el desarrollo de los individuos y grupos civilizados en la lucha entre sí mismos, y con su medio ambiente.

Desde su punto de vista, partiendo de la perspectiva de la creación de la cultura, con la aparición de la *Ananké*, está es experimentada como la barrera contra la satisfacción de los instintos de vida, ya que estos aspiran al placer, no a la seguridad. Y la lucha por la existencia es organizada de acuerdo con el interés de la dominación de un grupo social sobre otro; lo que trae como consecuencia que la base erótica de la cultura sea transformada. Y en consecuencia la destructividad innata, que acompaña al ser humano a lo largo de su vida debe engendrar la represión perpetua, con la finalidad de establecer las condiciones de la estructuración de la cultura. Es importante hacer notar que para Freud; desde su perspectiva metapsicológica, encontraba una explicación al considerar decisivo el hecho de que las inhibiciones sean de carácter social, al ser impuestas por la escasez, por la distribución jerárquica de esta, la lucha por la existencia, o por los mismos intereses de la dominación de grupos.

Pero, considera como necesaria dicha inhibición en función de la creación de la cultura, por lo que en base a un determinismo biológico, se sentarán los cimientos de una sociedad, la cual estará regida por *el principio de la realidad*, en detrimento, de la vida instintiva, del placer, de la misma felicidad: idea no compartida con Erich Fromm y Herbert Marcuse, teóricos que incorporamos en nuestro estudio.

Ahora bien, el por qué iniciamos con estos señalamientos. Esto viene a colación en función de los señalamientos continuos que hace el presidente de la república...su deseo de trascendencia, emulando a personajes históricos de nuestro país, en una actividad político-partidista marcada por el pragmatismo económico. Veamos ahora, ¿qué es la trascendencia? Y su función en la construcción del Ethos social.

En tal sentido, la teoría de Erich Fromm, que tenía sus referentes más significativos en los trabajos de Sigmund Freud y Karl Marx, consideró que Freud enfatiza sobre el inconsciente, los impulsos biológicos, la represión y otros factores de tipo inconsciente, con un peso menor a la influencia social. En otras palabras, Freud postuló que nuestro carácter estaba determinado por la biología.

En referencia a Marx, este consideraba a las personas como condicionados por su sociedad y en especial por su sistema económico. Fromm añadió a estos dos sistemas deterministas algo bastante extraño a ellos: La idea de libertad.

A modo de desarrollo

Con los trabajos realizados por Erich Fromm, que parte de la premisa del ser *humano* modelado socialmente y condicionado histórica y culturalmente es como intentamos comprender los fenómenos psíquicos que se reflejan en nuestra sociedad industrializada:

enajenación, angustia, miedo a la soledad y a la profundidad del pensamiento, la escasez de actividad y la falta de alegría, las cuales eran consideradas por Freud, como consecuencia de una represión sexual del ser humano; el precio que consideraba teníamos que pagar por vivir en sociedad, y que Fromm, no compartía, ya que señalaba su génesis en factores socioeconómicos y de la misma naturaleza humana.

Asimismo, él animaba a las personas a trascender a los determinismos que Freud y Marx les atribuían. De hecho, Fromm hace de la libertad la característica central de la naturaleza humana. Vale la pena iniciar señalando, la aportación que realiza Fromm al estudio de la conducta social, ya que mediante la *simbiosis* de las teorías psicológicas freudianas y las raíces económicas y culturales, tales como clase social, educación, antecedentes históricos y religiosos, además de otros, que influyen la personalidad desde la perspectiva de Karl Marx, intenta comprender las conductas y actitudes de los seres humanos. Lo cual va a posibilitar, acceder a un entramado teórico, integral, incluyente, con el fin de encontrar la etiología de la conducta social.

Con esta perspectiva de Fromm, acerca del desarrollo social del ser humano, se nos posibilita acceder a nociones más amplias del análisis de la conducta, tales como los mecanismos psicológicos de carácter universal; a través de los cuales se busca descubrir y conocer de qué manera funcionan en casos específicos y aquellos otros mecanismos que se dan en procesos históricos concretos.

Aquí es prudente señalar que, no se busca caracterizar al hombre en general, sino al hombre de determinada época, cultura y grupo social, además de las diferencias y cambios que se dan entre los diferentes tipos de seres sociales que la historia nos ha mostrado, concretamente se busca descubrir el tipo de leyes y de relaciones que condicionan la vida en determinadas fases históricas y dentro de una determinada estructura social; los *principia media* que rigen los tipos psicológicos y sociológicos de un determinado espacio y momento.

Noción que Fromm consideraba fundamental para explicar su teoría, la cual *transpola* de la teoría de la sociología del conocimiento, en su trabajo: *ideología y utopía* donde Karl Mannheim sustentaba, el origen social de las ideas y del efecto que las ideas dominantes ejercen sobre la sociedad.

Hay que mencionar que, la incorporación de conceptos socio-psicológicos tales como la *ideología y las utopías,* son fundamentales en su concepción teórica, ya que estas subyacen a la acción social. Se considera a las ideologías como:

Construcciones interpretativas que, consciente o inconscientemente, buscan justificar y estabilizar un determinado orden social, en beneficio de un grupo particular; su función reside en ocultar la verdadera naturaleza de la desigualdad en una sociedad específica (2004: p. 98).

Perspectiva teórica que consideramos importante de incorporar al momento del análisis de la influencia del elemento económico en el *Inconsciente colectivo*, y la mediación de los medios de comunicación. A diferencia de las utopías que son: "Aquellas construcciones ideales que inspiran la acción colectiva de los grupos de oposición, que intentan alcanzar una transformación radical y total del mismo tipo de sociedad". (Mannheim: 2004 p. 229). Ideas que considero pertinentes de su incorporación dada la necesidad de conocer su peso específico, en la conformación de las aspiraciones, sueños y temores de una gran parte de aquellos que laboramos en la docencia.

Más aún, es importante resaltar que para efectos de este estudio, los conceptos empleados por Fromm: no solo de *adaptación dinámica*, son relevantes siendo que considera:

Las fuerzas más poderosas que motivan la conducta del ser humano nacen de las condiciones de su existencia, y de su situación humana, de ahí que busca un equilibrio entre las necesidades fisiológicas y la conciencia que desarrolla al tener contacto con las condiciones de su existencia. (1987: p. 31)

Sino también, *el carácter social*, tesis central de este estudio, al que Fromm contemplaba como: El núcleo de la estructura de carácter compartido con la mayoría de los individuos de la misma cultura, a diferencia del carácter individual, que es diferente en cada uno de los individuos pertenecientes a la misma cultura. (1987: p. 65)

Por lo tanto, van a tener una gran importancia, ya que gran parte de este estudio girará en torno a ellos. Es por ello que, mediante estos conceptos podremos establecer las relaciones entre los fenómenos sociológicos y los psicológicos. Ya que hemos encontrado que han sido analizados por separado, sin buscar vasos comunicantes, afines a su labor, que les permitan encontrar coincidencias que permitan estructurar una teoría de la conducta social.

De manera particular, *la sociología* busca explicar la dinámica social, como resultado de fuerzas impersonales, económicas, históricas, culturales y otras. Por otra parte, la *psicología* considera las conciencias individuales sin tomar en cuenta las conexiones que el ser humano tiene con las instituciones y los hechos socioculturales objetivos.

De ahí que, consideraba Fromm la necesidad de una *Psicología Social*, que genere una simbiosis que nos permita acceder a la génesis de los fenómenos psicosociológicos. El trabajo que realiza en su libro, *la patología de la normalidad*, nos presenta un estudio de la *alienación mental* que sufre el ser humano, como consecuencia de una sociedad altamente *tecnologizada* y mediada por las necesidades de la condición humana. En consecuencia, vivir dentro de la norma social, en la mediocridad de una forma de vida, dictada por los dueños de los medios de producción, tal como lo señaló Karl Marx en sus trabajos.

Continuando con Fromm, consideraba que el hombre podría trascender el determinismo, tanto biológico como histórico social; acceder al logro de su libertad, a condición de rebasar el narcisismo psicológico que lo esclavizaba a conductas temerosas, veía que a través del amor hacia sí mismo y hacia los demás es factible el logro de la plenitud; El amor como un Daimon, hacia la trascendencia.

El mismo Fromm, al considerar que la estructura económica de una sociedad, influye en el modo de vida del individuo, al operar en el desarrollo de la persona, este tiene que enfrentarse desde su infancia a un medio que representa todas las características típicas de una sociedad o clase social determinada. El individuo no solo es formado (o deformado socialmente) en el seno de la familia, sino también en la escuela, institución donde eliminan su libertad y sus sentimientos, para imponerle otros ajenos por medio de métodos que varían desde el castigo brutal hasta el soborno, ya que consideraba que:

La función social de la educación es la de preparar al individuo para el buen desempeño de la tarea que más tarde le tocará realizar en la sociedad, esto es modelar su carácter social; que sus deseos coincidan con las necesidades propias de su función (1985: p. 313).

Para lo cual, contemplaba que el sistema educativo que establece las normas sociales de la comunidad, tiene un papel determinante en la conducta social, ya que lo sustentaba de acuerdo a que:

El sistema educativo de toda sociedad se halla determinado por este cometido, por lo tanto, no podemos explicar la estructura de una sociedad o la personalidad de sus miembros por medio de su proceso educativo, sino que, por el contrario, debemos explicar este en función de las necesidades que surgen de la estructura social y económica de una sociedad. (Fromm, 1985: p. 313)

Esto implica que el individuo no es lo que es, sino lo que la sociedad quiere que este sea, o dicho de otro modo, el fin de la educación consiste en enseñarle al individuo a no afirmar el Yo. El niño mediante la socialización debe aprender no solo a quedarse callado cuando ha sido injustamente reprimido, sino también a soportar en silencio toda suerte de recriminaciones, haciendo señalamientos tales como:

Por otra parte, muy pronto en su educación se enseña al niño a experimentar sentimientos que de ningún modo son suyos; de modo particular, a sentir simpatía hacia la gente, a mostrarse amistoso con todos sin ejercer discriminación crítica, y a sonreír. Aquello que la educación no puede llegar a conseguir se cumple luego por medio de la presión social. (Fromm: 1990: p. 268).

La posición de Fromm, en relación con la actividad educativa de la sociedad, giraba en torno a la propuesta que señalaba:

La responsabilidad del docente es amar a los alumnos, con un amor fraterno de responsabilidad, cuidado, respeto y conocimiento... Las diferencias en talento, inteligencia, conocimiento, son despreciables en comparación con la identidad de la esencia humana común a los hombres. (1990: p. 53)

En tanto, en el mismo tenor, Herbert Marcuse considera que encontró en Freud la posibilidad de una *praxis subversiva* que desenmascarase cómo son los propios individuos, los que inconscientemente reproducen e internalizan la represión de las sociedades capitalistas y comunistas, echando a perder toda revolución. Marcuse publicó, *Eros y civilización* (1955), en la que sintetizó el pensamiento de Marx y Freud, eliminando el pesimismo de este último que en su obra: *El malestar de la cultura,* afirmaba que inevitablemente toda civilización estaba estructurada sobre la represión y el sufrimiento.

Consideraba, al igual que Fromm, que los dos instintos fundamentales de la teoría freudiana; *Eros y Thánatos*, no desembocan inevitablemente en sistemas opresivos. Por lo tanto, en el propio inconsciente del hombre se encuentra la posibilidad de instaurar una sociedad no represiva que se fundamente en la liberación de los instintos, mediante una auto sublimación de la sexualidad del *Eros*. Al considerar que todo producto y actividad cultural (arte, filosofía, trabajo, etc.) evidencia un impulso inconsciente en el hombre hacia la libertad y la felicidad, posibilitando al ser humano a instaurar una nueva sociedad no represiva, en la que no se produzca un superávit innecesario de trabajo, ni restricciones en la misma sexualidad, ni enajenación alguna, mediante la liberación de aquellos condicionantes históricos y sociales que reprimen el principio del placer.

Como consecuencia, desde la perspectiva social de Marcuse:

La lucha por la existencia necesita la modificación represiva de los instintos principalmente por falta de medios y recursos suficientes para una gratificación integral, sin dolor y sin esfuerzo, de las necesidades instintivas. Si esto es verdad, la organización represiva de los instintos se debe a factores exógenos, exógenos en el sentido de que no son inherentes a la "naturaleza" de los instintos, sino que son producto de las específicas condiciones históricas bajo las que se desarrollan los instintos. (1968: p. 132)

Marcuse, considera que dicha represión de los instintos, no es un factor inevitable por su naturaleza, ya que a diferencia de Freud, la considera como resultado, de las condiciones socioculturales de una sociedad industrializada, la cual en "pro" de su funcionamiento, busca reprimir la vida de los instintos positivos, encarnados en el *Eros*, aquella parte de la estructura instintiva que busca desarrollar, la parte constructiva, la que engendra la belleza y el arte. Las cuales para efectos de mantener una productividad industrial, se canalizan hacia generar una conducta humana, que ha servido para legitimar el dominio de los más poderosos sobre la masa alienada, con la consecuencia de ampliar la pobreza en todos sus sentidos.

Profundizando, Marcuse, encontró en Nietzsche la génesis de la filosofía social que descansa en la gigantesca falacia sobre la que fueron construidas la estructura idiosincrática y la moral occidental, que permea nuestra sociedad, estas fueron:

La transformación de los hechos en esencia, de las condiciones históricas en metafísicas, la debilidad y el desaliento del hombre; la desigualdad del poder y la salud, la justicia, y el sufrimiento, fueron atribuidos a algún crimen y a una culpa trascendentales; por lo tanto, la rebelión llegó a ser el pecado original, la desobediencia contra dios; y el impulso hacia la gratificación se convirtió en concupiscencia. Más aun, toda esta serie de falacias culminaron con la deificación del tiempo: porque en el mundo empírico todo está pasando, el hombre es en su misma esencia un ser finito, y la muerte está en la misma esencia de la vida. Solo los altos valores son eternos, y por tanto, reales: el hombre interior, la fe y el amor que no pide y no desea. (1968: p. 132).

De ahí, que desde la perspectiva de Nietzsche, continúe señalando Marcuse:

Que las raíces históricas de las transformaciones nos enseñan su doble función: pacifican, compensan y justifican a los que no tienen privilegios en la tierra, y protegen a aquellos que les impiden tenerlos y los obligan a permanecer sin ellos. (p. 132).

En la visión filosófica de Marcuse, se generan las condiciones para que una minoría conserve sus privilegios obtenidos, mediante la explotación de una mayoría depauperada, lo cual se va convirtiendo en una cultura de control y privilegios.

La eternidad como recurso de control social

Al abordar el tema de la eternidad como una compensación psicológica, no olvidemos que la gran trampa de la ilusión religiosa: *La eternidad*, desde hace mucho el último consuelo de una existencia enajenada, ha sido convertida en un instrumento de control social mediante su relegación a un mundo como promesa, (un premio irreal a un sufrimiento real).

Dicha promesa terrenal, va condicionando actitudes de pasividad en el ser humano, al considerar necesario llevar una vida sufrida y desprovista de bienes materiales, como

preámbulo a la feliz eternidad, forma de vida siempre en beneficio de los que detentan el poder político y la economía.

Ahora bien, el mismo Freud tiene muy presente el elemento histórico en la estructura instintiva del hombre; al discutir la religión como una específica forma histórica de *ilusión*, a pesar de que aduce contra sí mismo este argumento, y lo racionaliza:

Puesto que los hombres son tan dóciles a los argumentos razonables, puesto que están tan completamente bajo el mando de sus deseos instintivos, ¿por qué debe uno querer quitarle un medio de satisfacer sus instintos y reemplazarlos por argumentos razonables? (Freud, 1988: p. 81).

Visión en la que nos enseña la aceptación de tal determinismo en los instintos sublimados, de la cual surge la vida cultural, en detrimento del *Eros*. Pero, ¿Cuál es el papel que juega la religiosidad en la estructura idiosincrática de un pueblo? Considero, de acuerdo a lo analizado, que la religiosidad de un pueblo, en tanto, su manera de creer y percibir la realidad, es la manifestación de una ideología, que va jugando un papel legitimador de una realidad que se caracteriza por la estructura vertical de sus miembros. Lo cual conlleva, el orden establecido, de manera Inconsciente, a través de la normatividad social, de un grupo poderoso sobre una mayoría débil y pasiva.

La economía y su influencia en la naturaleza humana

Esta combinación de una estructura social religiosa con un sistema económico, trae como resultado una sociedad en el que se van situando de manera vertical unos por encima de otros, de acuerdo a valores impuestos, como son la acumulación de dinero y orígenes sociales. Hoy vemos una forma de vida carente de solidaridad y amor hacia el otro y hacia la misma naturaleza, una sociedad con una filosofía de la competitividad, donde el otro es considerado para rivalizar, en función del nivel que la jerarquía social que el grupo en el poder, le ha otorgado a cada uno. De ahí que Fromm, considere, que la vida ser humano y las relaciones sociales se convierten en una búsqueda de avales que justifiquen la posición del sujeto en un escalafón elevado, dentro de la estructura social en la que el sujeto se encuentra inmerso.

Se desea dicha aprobación desde lo más profundo del individuo. Por eso, las relaciones humanas se convierten en un patológico juego de sumisión y dominio, en un proceso cuyo fundamento es el ejercicio del dominio y del poder. Donde unos mandan y otros obedecen, en la búsqueda de acceder a niveles superiores del estrato social, con los beneficios económicos que estos conllevan. En ese sentido, Marcuse considera que Nietzsche va más allá, del elemento económico, ya que argumenta que:

La liberación depende del sentimiento de culpa; la humanidad debe llegar a asociar tal estado de conciencia, no con la afirmación, sino con la negación de los instintos de vida, no con la rebelión contra sus ideales represivos, sino con su aceptación. (1968: p. 135).

Lo cual daría pie a sentar las bases hacia una sociedad *erotizada*, una sociedad donde el amor a través de los instintos liberados buscaría y lograría sus objetivos, de satisfacción y trascendencia en vida. De ahí, que Marcuse considera que el hombre llega a ser él mismo, solo cuando la trascendencia ha sido conquistada, cuando ha sido conquistada aquí en la tierra. Cuando la eternidad ha llegado a ser presente en el aquí y ahora, sin esperar la llegada de su fin terrenal, en clara alusión al manejo ideológico, con evidentes resultados enajenantes

de una filosofía religiosa al servicio de la dominación de los grupos que detentan y buscan la conservación del poder.

Así mismo, este logro de la trascendencia pasa por la toma de conciencia, del papel que juegan las creencias y valores que ideológicamente imponen los detentadores del poder, el mismo Marcuse saca a la luz, mediante la conducta social unidimensional, que hoy se manifiesta:

Toda liberación depende de la toma de conciencia de la servidumbre, y el surgimiento de esta conciencia se ve estorbado siempre por el predominio de necesidades y satisfacciones impuestas, que en grado sumo, se han convertido en propias del individuo. (1998: p. 37).

Tal como lo plantea Marcuse, es la forma de vida actual, donde la religión y el sistema económico, van generando una mentalidad enajenada, que ha traído como consecuencia una sociedad unidimensional. La misma que, se caracteriza por una inconsciencia social, basada en la ilusión de bienestar, donde el sujeto se considera feliz, satisfecho con el acceso a las mercaderías de compra y tira que le ofrecen los medios de difusión, siente que todo va bien, la problemática comunitaria le es ajena, vive conforme, sin remordimientos de las desigualdades... cree que es feliz, los medios de difusión así le han hecho creer.

Por tanto, *el hombre unidimensional*, es un ser acrítico, carente de capacidad de análisis, e incapaz de proyectarse mediante una labor productiva e innovadora, y como resultado, de generar cambios en su sociedad, ya que para él no existen las contradicciones entre el *ser y el deber ser*.

Se puede observar que el pensamiento de Herbert Marcuse conlleva lo que parece una *utopía*, pero no el retrato de la clásica utopía capitalista y súper tecnificada propia de la modernidad, sino de aquella, con un carácter crítico, anhelante de una sociedad en la que la liberación de las fuerzas espontáneas, instintivas, pueda lograrse mediante la recuperación del objeto de trabajo, de un trabajo creador, contrario a un trabajo alienador o francamente enajenante.

Como resultado... La enajenación.

Para su análisis, una atención especial nos merece la *enajenación* en nuestra investigación. La cual está presente en el discurso de los teóricos de la escuela de Frankfurt; al asociarla, se busca con ella, entender la actitud del ser humano en relación con sus actividades cotidianas, ya que por una necesidad de tipo económico, de sobrevivencia, trabajamos en actividades poco relacionadas con nuestro proyecto de vida. Por lo tanto, partamos de la concepción que Fromm tenía de dicho estado mental:

La enajenación como la experiencia en que la persona se siente a sí mismo como un extraño. No se siente a sí mismo como centro de su mundo, como creador de sus propios actos. Sino que sus actos y las consecuencias de ellos se han convertido en amos suyos, a los cuales obedece y a los cuales quizás hasta adora. La persona enajenada no tiene contacto consigo mismo, lo mismo que no lo tiene con ninguna otra persona. Él como todos los demás, se siente como se sienten las cosas, con los sentidos y con el sentido común, pero al mismo tiempo, sin relacionarse productivamente consigo mismo y con el mundo exterior (1987: p. 105).

Como se ha registrado en este trabajo, en nuestra cultura, la enajenación al ser un constructo socio-cultural, no es ajeno en la conformación psíquica de gran parte de la sociedad, veamos ahora el papel de la vocación...

La vocación del bienestar social

Es pertinente incorporar para el análisis del desarrollo personal del docente, *la influencia de la vocación;* más allá de un proyecto profesional de vida: como un ejercicio de proyección de nuestros deseos instintivos. Para lo cual, nos preguntamos, ¿qué es la vocación como proyecto de vida profesional, y cómo se manifiesta?

Haciendo valer la composición de la palabra, *vocación* (del latín: *vocare*; llamar) que es el deseo de emprender una carrera, profesión o cualquier actividad social con la que el sujeto se siente identificado, considerando desde una perspectiva integral, que es además una manera de proyectar nuestras necesidades de trascender, como respuesta al reconocimiento a nuestra finitud, y se puede manifestar a través del trabajo creativo. Definiéndolo de manera simple, considero que es el llamado a la búsqueda de la trascendencia del ser humano, en tanto, creación de lo bello mediante el trabajo cotidiano.

Podemos decir que, de acuerdo a la psicología social se considera que existen algunos factores histórico-culturales, que van conformando, el proyecto de vida del ser humano, dentro de ellos se destacan:

- La historicidad de la familia: ya que mediante el *modelaje* y la identificación de las conductas de las personas significativas en nuestro hogar, vamos incorporando actitudes y conductas, que nos van siendo familiares.
- La proyección a futuro: que desde pequeño se va construyendo, el cual es el resultado de la relación significativa, que se va teniendo con modelos de vida que se tienden a reproducir, y como otro elemento a considerar; la influencia que tienen las tradiciones y costumbres, las cuales van pasando de generación en generación mediante el *inconsciente social*, y les van dando un valor social a ciertas prácticas culturales que son recompensadas en determinados espacios sociales.
- La influencia escolar: a pesar de que tiene un menor peso que el hogar, y en estos momentos, que los mismos medios de comunicación, en la conformación de la conducta social, sigue siendo un espacio significativo, en el cual, principalmente aquellos alumnos de educación básica, logran encontrar modelos de vida en los docentes, con los que trabajan de manera cotidiana, los cuales reproducen, y que determinan a futuro su proyecto de vida profesional.

Tal como plantea Gracia Guillén, esta idea de vocación se confunde algunas veces con el término, ser buen profesional, preguntándose, ¿qué es ser buen profesional en la educación?, actividad que nos ocupa. El mismo Gracia Guillén cuestiona que un buen profesional sea aquel que cumpla con su horario de trabajo, posea los conocimientos adecuados, domine las técnicas requeridas, respete la jerarquía establecida, y cumpla con las reglas de actuación que especifica el manual de la empresa. De manera concluyente se pregunta: ¿Estos atributos serían suficientes en una actividad como es la docencia? Le parece insuficiente. Veamos el por qué...

La erotización del trabajo (la fantasía)

El profesionalizar la labor académica, sin tomar en cuenta algunos factores psicológicos, relevantes como la identificación, la sublimación de los instintos a través de una actividad socialmente aceptada, difícilmente lograría la plenitud laboral. Si con estos elementos se logra ese toque de *erotización del trabajo*, como una condición natural, no alienada en el ser humano, y con un ingrediente necesario como es la *fantasía (phantasia)*, en tanto, facultad mental que nos lleva a la creación de imágenes inexistentes o en un plano superior idealizando la realidad, por lo general, dolorosa (principio de la realidad), situándonos hacia un trabajo creativo, transcendente. Históricamente, podemos mostrar su función, dado que: *"dicha erotización, lograda a través de la fantasía es la única actividad mental que conserva un alto grado de libertad con respecto al principio de realidad"*, tal como lo señala, Marcuse. (1985: 152).

Quien de acuerdo a lo planteado por Freud, consideraba que los dos principios del suceder psíquico se dieron, con la introducción del principio de la realidad, y la otra función de la actividad mental (fantasía) que fue aislada; se le dejó fuera de la experimentación, de la realidad y permaneció subordinada, tan solo al principio del placer: "Esta manera de actividad como proceso mental (das phantasieren), se hace presente en los juegos infantiles y después, afirmándose bajo la forma de soñar despierto, abandona su dependencia de los objetos reales" (1988: p. 152)

Por ello, al considerar que la felicidad no es valor cultural, encuentra en la fantasía un recurso psicológico, que le permite acceder a la libertad que la normatividad social ha limitado a ciertos espacios y grupos de personas:

La fantasía juega una función decisiva en la estructura mental en su totalidad; liga los más profundos yacimientos del inconsciente con los más altos productos del consciente (el arte), los sueños con la realidad; preserva los arquetipos del género, las eternas, aunque reprimidas, ideas de la memoria individual y colectiva, las imágenes de libertad convertidas en tabú. (Marcuse, 1985: p. 152).

Freud, desde una perspectiva sociológica, encuentra en la fantasía el camino hacia la creatividad, al conjuntar todos los conocimientos que el ser humano ha acumulado en el trayecto de su historia, con los ideales de una vida mejor que buscan superar sus carencias estructurales, en este sentido, Marcuse, encuentra una vinculación entre el historial del ser humano y sus expectativas;

Es el "Daimon" hacia un pasado y el futuro. La imaginación preserva el recuerdo del pasado subhistórico, cuando la vida del individuo era la vida del género, permanece relacionada con la imagen de la unidad inmediata entre lo universal y lo particular bajo el mando del principio del placer y nos permite proyectarnos a la creación. (Marcuse, 1985: p. 154).

Como *imaginación* visualiza la reconciliación del individuo con la totalidad, del deseo con la realización, de la felicidad con la razón. Aunque esta armonía haya sido convertida en una utopía por el principio de la realidad establecido, la fantasía insiste en que puede y debe llegar a ser real, en que detrás de ella está el conocimiento, el desarrollo de un ser humano inacabado e imperfecto, aquel que ha sido producto de seres humanos que siguen encontrando en la fantasía, el medio de dar rienda suelta a sus deseos infantiles, a su creatividad, a su deseo de *llegar a ser*, aquí en la tierra:

El análisis de la función cognoscitiva de la fantasía lleva así a la estética como la "ciencia de la belleza"; detrás de dicha forma, yace la armonía reprimida de la sensualidad y la razón, la eterna protesta contra la organización de la vida por la lógica de la dominación, la crítica del principio de actuación, de una sociedad que no se permite soñar, en nombre de la objetividad racional, de una industrialización, que compensa con acumulación de mercaderías sus instintos reprimidos. (Marcuse, 1985: p. 155).

En su trabajo, Marcuse la considera una forma menos sublimada, ya que la oposición de la fantasía al principio de la realidad se desarrolla de manera más fácil en procesos mentales sub-reales y surreales como el sueño, el soñar despierto, el juego, la *corriente de la conciencia*; prácticas cada vez más alejadas de nuestra realidad escolar, dándole paso a asignaturas más relacionadas con la capacitación laboral, incluso de manera alarmante, en los niveles básicos.

Con la cancelación del *principium individuationis*, por parte de la fantasía, considera Marcuse que ahí se encuentran la raíz de la relación de está con el *Eros* original: la sexualidad es organizada y controlada por el principio de la realidad, la fantasía se afirma a sí misma principalmente contra la sexualidad normal. Sin embargo, su elemento erótico va más allá de las expresiones pervertidas; Aspira a una *realidad erótica*, donde la vida de los instintos llegaría a descansar en la realización sin represión

Con la reducción y control de la imaginación y la creatividad individual, se pone al servicio de la dominación del ser humano, la estructura social comunitaria, esto en función de una eficiencia de producción de mercaderías que atentan contra el deseo de una sociedad que busque la humanización de sus miembros, factible mediante una labor que busque lo trascendente. Y esta solo se logra mediante la imaginación, la creatividad, lo cual conlleva a *erotizar* lo que se realiza de manera cotidiana al interior del salón de clases. Tal como lo plantea Diotima en su conversación con Sócrates.

"Él que ama lo bello aspira a poseerlo".

El filósofo griego, Platón en su libro *El banquete o del amor*, nos va mostrando la participación de su maestro Sócrates, con una serie de amigos en la tertulia que se organiza en casa de Agatón, tomando como asunto central para esa ocasión: *el amor*. En el encontramos la visión que Sócrates tenía del tema, el cual gira en torno a la enseñanza que había recibido de Diotima la sacerdotisa, ahí, en el relato que ella realiza, inicia con una advertencia hacia su interlocutor: *"Eros, no es un dios, ni un hombre; es un gran demonio, un "Daimon" que vive entre dioses y demonios. Y tiene como función la de ser intérprete e intermediario entre los dioses y los hombres". (2009: p. 491).*

Y su génesis la encuentra en ser hijo de la *pobreza (Poros) y de la abundancia (Penia)*, lo cual desde su origen adquiere el carácter de ser un medio, a través del cual, la luz se relaciona con la sombra, al mundo sensible con las ideas. Observamos que, se le ha adjudicado el doble papel: *De buscar la riqueza y repartir los bienes, de desear y pedir, además de ser deseado y desear.*

Teniendo en cuenta que, el *Eros* representa el deseo en sí y no su objeto, al estar constituido por dos elementos contrarios, quienes representan la pobreza y la abundancia, siendo una instancia intermedia entre la sabiduría y la ignorancia; ya que es amante y anhelante de la sabiduría, mediador entre lo mortal y lo inmortal, el cual busca como anhelo natural llegar a la inmortalidad, trascender la finitud humana.

Debemos considerar que, Diotima sabe que *Eros* al ser un demonio, no es fácil en su trato, por su conformación de diversos elementos unidos por el deseo, es algo más que atracción por la belleza física, está sujeta y condicionada por el tiempo, por la muerte y la corrupción. Y parte del principio de desear lo mejor, sobre todo aquello de lo se carece, pero que pasa con aquello que se consigue. La felicidad llega a nosotros, con el agregado de que queremos conservarla para siempre, sumando a este anhelo de posesión, *el deseo de la inmortalidad*; que es producto de una carencia, afirma Sócrates en el Banquete:

Solo se desea por definición, lo que no se tiene, lo que está ausente; los objetos del deseo y del amor, son lo que no se tiene, lo que no se es, lo que nos falta, nunca se tiene entonces lo que se desea (apenas se tiene, ya no se desea), esto es desear y amar. (Platón: 2009: p. 488)

Bajo esta visión, la felicidad reside en la satisfacción de nuestros deseos si logramos lo que nos falta, por ejemplo; si laboramos en aquello que nos permita proyectar nuestras inquietudes e intereses, el dilema reside entonces, en que no sabemos desear otra cosas que aquello que no tenemos, aquello que esperamos, cuando la felicidad no es solo carencia; sino placer, no es esperanza; sino amor en la labor cotidiana, y es ahí donde surge ese gran dolor de sabernos mortales, finitos. *La inmortalidad* se convierte en nuestro gran deseo, de perpetuarnos a través del tiempo.

Así se muestra en el juego mayéutico, que se va dando entre Diotima y Sócrates, donde se descubren características novedosas del amor trascendental, ya que existe una parte escondida de este, a la cual se puede acceder solo a través del entendimiento, del saber, *lo que conociste anteriormente son solo aspectos menores del amor*, señala Diotima, con lo cual inicia a Sócrates, en los más altos y nobles aspectos del sentimiento amoroso.

En su discurso, Diotima cuestiona a su discípulo, acerca del amor a la belleza corporal en la juventud, ¿por qué amarla solo de manera corpórea haciendo a un lado las ideas? Si la hermosura está hecha en muchas formas y personas, ¿por qué no amarla en ella misma? y ¿por qué no ir más allá de las formas y amar aquello que las hace hermosas?: *la idea.*

De esta manera, el amor se va logrando de manera gradual, el tiempo y el espacio juegan un papel relevante, el amor terrenal a un cuerpo hermoso, y conforme el tiempo avanzase ama a la hermosura en sí mismo, buscando el alma virtuosa, la belleza sin forma, y con esto, el deseo de conservarla, el amor inmortal, como contemplación de las ideas eternas. Diotima, nos presenta a la belleza, la verdad y el bien como un solo elemento; el *Eros*, el cual es percibido como:

Aquel que ha seguido el camino de la iniciación amorosa en el orden correcto, al llegar al fin percibirá súbitamente una hermosura maravillosa, causa final de todos nuestros esfuerzos... una hermosura eterna, no engendrada, incorruptible y que no crece ni decrece. (Platón: 2009: p. 498).

Una belleza entera, una idéntica a sí misma, que no está hecha de partes como el cuerpo en su totalidad, ni de razonamientos como el discurso humano, se hace presente.

Entonces, el amor como un *Daimon* es la forma, el camino, hacia la hermosura, el que va del amor de un cuerpo al de dos o más, y de ahí al de todas las formas hermosas, continuando a las acciones virtuosas, de estas a las ideas, y de las ideas a la belleza absoluta. Por eso, aquel que logra acceder a esta clase de hermosura, accede a lo más alto que puede vivirse y

disfrutarse, ya que a través de ella, los ojos del entendimiento comulgan con la hermosura y el hombre procrea no imágenes ni simulacros de belleza, sino realidades hermosas. Y este es el camino de la trascendencia hacia la inmortalidad.

"Los seres humanos deseamos trascender".

El tema central del discurso entre Sócrates con Diotima de Mantinea, sacerdotisa griega, se va centrando en el deseo de fama eterna, *el anhelo de inmortalidad en el ser humano*. En él se plantean la existencia de dos tipos de amor; los cuales solo pueden ser reconocidos por aquellas personas sabias: *el amor físico y el espiritual*. El primero es descrito como un medio para preservar a la persona y alcanzar la inmortalidad a través de la descendencia, a diferencia del amor espiritual, el cual da luz a las ideas y pensamientos, los cuales en esencia son inmortales. El amor como *Daimon* que nos permite acceder al conocimiento y la trascendencia.

Por lo tanto, si el hombre aspira a poseer siempre lo bueno, ¿cuál es el objeto de esta posesión? De acuerdo a las enseñanzas de Diotima: "Es la generación y la producción de la belleza, a través de la obra que cada ser humano va generando en su vida terrenal". (Platón: 2009: p. 495). Ya que esta misma generación es la que perpetúa la familia de los seres animados, y le da la inmortalidad que consciente la naturaleza mortal. Siendo que existe la necesidad de unir el deseo de lo bueno al de la inmortalidad, ya que el amor consiste en aspirar a que lo bueno nos pertenezca siempre. Por lo tanto, la inmortalidad es también el objeto del amor.

Continuando con esta idea, la sacerdotisa griega, le ejemplifica al insigne discípulo refiriéndose al conocimiento que se borra, ya que el olvido es la extinción del conocimiento; pero es ahí donde la reflexión forma un nuevo recuerdo en lugar del que se ha ido, conserva en nosotros este conocimiento, aunque creemos que es el mismo. De manera similar, se conservan todos los seres mortales, no subsisten absolutamente y siempre serán los mismos, como sucede con lo divino, sino que el que marcha y el que envejece deja en su lugar un individuo joven, semejante a lo que él mismo fue, trascendiendo a través de él. Por lo tanto, es la naturaleza mortal la que aspira a perpetuarse, y hacerse inmortal, en cuanto es posible; y sus únicos medios son el nacimiento que sustituye a un individuo viejo con otro joven y sus obras.

Así es, Sócrates, como todo lo mortal busca participar en la inmortalidad, y lo mismo el cuerpo que todo lo demás. En cuanto al ser inmortal sucede lo mismo por una razón diferente. De ahí, que sea comprensible que los seres animados estimen tanto sus cambios, porque el deseo y el amor que los anima no tienen otro origen que esta sed de no ser olvidado, de perpetuarse a través del tiempo y espacio; se busca trascender la finitud corpórea. En ese sentido, María Antonia Padilla, considera el valor de la trascendencia desde una perspectiva integral, al considerar que:

Los seres humanos deseamos trascender. Y lo buscamos de diversas maneras. Teniendo hijos, escribiendo, dibujando, etc. Es decir, dejando huella. Dejando productos. Es una necesidad vital. Consciente o inconsciente. Queremos que los demás nos recuerden, Tanto, mientras estamos en la tierra, como cuando ya no estemos. Queremos que lo que hacemos tenga un impacto a corto, mediano y largo plazo. Que sea útil. Y por supuesto, que tenga nuestro sello. Que se sepa quién lo hizo, para que ello se reconozca. (2011)

La trascendencia, ese deseo inconsciente que está presente en cada momento de nuestra vida, sentido de búsqueda que nos libera del dolor de sentirnos mortales, se hace presente en la docencia

La conclusión

Considerando, tal como lo plantea Diotima de Mantinea; los seres humanos buscamos la trascendencia de manera inconsciente, a través de la generación y producción de las ideas, ello mediante el trabajo creativo, y en función del reconocimiento de nuestra naturaleza mortal, podemos encontrar el camino que nos permita encontrar la deseada inmortalidad, la misma que nos permite aspirar a que la belleza nos pertenezca eternamente. De ahí que se considere que:

Solo quien hace las cosas con verdadera y profunda vocación tendrá profundo amor a eso que hace, sin importar cuál sea la labor desarrollada, en bien de su comunidad. De manera particular, la docencia no puede hacerse sin amor, sin dar amor y sin recibir amor.

Esto como un llamado de aquel que ha sido contagiado por una profunda vocación de servir al prójimo. Ya ha sido señalado, que toda actividad emprendida por el hombre cuando esta estimulada por el deber, el placer muere, pierde su valor lúdico, y se convierte en una carga, difícil de llevar. Considero, que no debemos perder de vista que la vida elevada al carácter de arte, se convierte en una actividad cotidiana del cuidado de sí misma y de los demás desde nuestra función de docente, lo cual trae como resultado, un ser humano que conoce y enfrenta las pasiones inherentes a él, una forma de vida; *una Paideia*, que tiene como fin la búsqueda de un ser humano capaz de dirigir su vida a través de la virtud (*areté)*, y que por extensión sea capaz de crear y gobernar a la *Polis*, en convivencia armónica con sus congéneres y la naturaleza, tal cual, fue la práctica psicagógica en la antigua Atenas... convirtiéndola en el arte de la existencia.

En el caso del amor, la relación que esta ha tenido con la educación, desde su nacimiento, ha quedado plasmada en los trabajos de Platón, quien considera que el que ama, quiere algo más que estar siempre junto al otro, quiere crear algo con él. Mediante el amor buscamos el bien del mundo, y la relación del *Eros* con la educación va más allá de la labor pedagógica, es psicagógica, ya que transporta al alma a lo más alto, hacia lo bello... *hacia la inmortalidad*.

De ahí, que cuando abordamos una actividad profesional, sin el *Eros*, sin el amor hacia esta, la realizamos de manera mecánica, alienada, buscando cubrir solo necesidades económicas, fenómeno más que presente, en nuestra actividad docente.

Desde mi perspectiva, la educación a partir de la premisa platónica educere, la cual busca sacar lo mejor de cada alumno, al parecer, no es suficiente para lo que consideramos, debe ser la estructura profesional del docente (las hoy llamadas competencias docentes); se requiere amar aquello que realizamos, y por lo tanto, hacer presente el *Eros* hacia lo que realizamos, y esto solo pueden conseguirlo aquellos que han encontrado en la práctica innovadora, vocación de por medio; el desarrollo individual, el sabernos predestinados a cierta labor, compensará el dolor de sabernos mortales; con lo cual, será el trabajo docente, en aquellos que laboramos en la educación, uno de los caminos que nos permita trascender nuestra finitud humana.

De manera concluyente, pongo en la palestra, para su análisis y discusión: que toda actividad profesional que incorpore, como uno de sus elementos sustantivos al *Eros*, como guía en la

búsqueda de su devenir; posibilitará que dicha actividad logre sus objetivos primordiales, y una práctica docente, que tenga como premisa la búsqueda de la trascendencia humana, no puede estar exenta de ese *demonio* llamado amor.

Colofón

Este estudio gira en torno a la relación entre el bien común y la trascendencia. El ser humano, al descubrir su finitud, y saber lo inexorable que es la muerte, desarrolla un temor a pasar por la vida sin dejar obras que lo perpetúen en la memoria colectiva, de ahí que busca trascender a ese momento inevitable dejando huellas en aquellas personas con las que estableció relación, tal como lo plantea Diotima de Mantinea, y la actividad laboral mediada por el *Eros*, realizada día a día, nos abre las puertas a este sueño que es lograr la inmortalidad.

Referencias bibliográficas

Freud, Sigmund. (1988). Obras Completas. Barcelona: Orbis.

Fromm, E. (1986). El arte de amar. Barcelona: Paidós Studio.

_____. (1987). Psicoanálisis de la sociedad contemporánea. México: f.c.e.

______. (1985). El miedo a la libertad. Obras maestras del pensamiento contemporáneo. México.

Mannheim, K. (2004). *Ideología v utopía*. Madrid: Aguilar.

Padilla, A., (2011). *Apuntes sobre la trascendencia.* Correo electrónico a. Sánchez (saga_40880@yahoo.com), 11 de julio 2004 (Accesado el día 20 de enero de 2011)

Tamayo, L. (2004). El discipulado en la formación del psicoanalista. México: Sello de agua.

Marcuse, H. (1985). El hombre unidimensional, México: Origen /planeta.

Marcuse, H. (1965). Eros y civilización, México: J. Mortiz.

Marx, K. (1975). Manifiesto comunista. Moscú: Progreso.

Marx, K. (1973). Contribuciones a la crítica de la economía política. Obras escogidas. Moscú: Progreso.

Platón. (2009). El banquete o del amor. México: Tomo, selección.

ANÁLISE DE CONTEÚDO NA PESQUISA QUALITATIVA

Alberto Abad
Universidade Federal de Juiz de Fora
Thais Marques Abad
Centro de Atendimento a Alunos com Altas Habilidades

Resumen

La investigación cualitativa se constituye en un campo muy amplio con una gran cantidad de métodos, diferentes disciplinas, campos y temas incluyendo variadas perspectivas cualitativas e interpretativas—, que implica el estudio del uso y recolección de una multiplicidad de materiales para describir momentos y significados en la vida de las personas. El análisis de contenido es un conjunto de técnicas para verificar hipótesis y descubrir qué hay detrás del contenido manifiesto, interpretando v entendiendo los fenómenos en términos de los significados que las personas les dan. De tal forma. el objetivo de este texto es considerar las características de la Investigación Cualitativa en general y del Análisis de Contenido en particular. La metodología empleada se basa en una búsqueda bibliográfica descriptiva que incluye libros y publicaciones periódicas que abordan los temas anteriormente mencionados. Como resultado, se consideró la importancia de la técnica de análisis de contenido en la investigación cualitativa, que facilita la inferencia del área de significado de los entrevistados mediante procedimientos sistemáticos y objetivos para describir el contenido de los mensajes. Considerando que los datos de la investigación cualitativa no se recolectan, sino que se construyen, la investigación cualitativa necesita personas pensantes y creativas que comprendan las áreas de significado de los entrevistados, es decir, las percepciones, los significados que le dan a las cosas y situaciones. Sin embargo, el investigador solo tiene acceso a una parte, a una aproximación de esa área de significado, no al área completa, a una dimensión de la experiencia de estas personas.

Palabras clave: Análisis de Contenido; Investigación Cualitativa.

Resumo

A pesquisa qualitativa é um campo de investigação muito amplo com um grande número de métodos, atravessado por diversas disciplinas, campos e temas -incluindo variadas perspectivas qualitativas e interpretativas-, que envolve o estudo do uso e coleta de uma multiplicidade de materiais para descrever momentos e significados na vida das pessoas. A Análise de Conteúdo é um conjunto de técnicas para a verificação de hipóteses e a descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, interpretar e entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem. De tal modo, o objetivo desse texto é discorrer sobre as características da Pesquisa Qualitativa em geral e da Análise de Conteúdo em particular. A metodologia empregada está embasada numa pesquisa bibliográfica descritiva que inclui livros e publicações periódicas que abordam as temáticas anteriormente comentadas. Como resultados ponderou-se a importância da técnica de análise de conteúdo na pesquisa qualitativa que facilita a inferência da zona de sentido dos entrevistados por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens. Considerando que os dados da pesquisa qualitativa não se coletam, mas se constroem, a pesquisa qualitativa precisa de pessoas pensantes e criativas que entendam as zonas de sentido dos entrevistados, ou seja, as percepcões, os sentidos que dão às coisas e às situações. Não obstante, o pesquisador só tem acesso a uma parte, a uma aproximação dessa zona de sentido não à zona completa— a uma dimensão da experiência dessas pessoas.

Palavras chave: Análise de Conteúdo; Pesquisa Qualitativa.

Abstract

Qualitative research is a broad field of investigation with different methods, crossed by numerous disciplines, fields, and themes including varied qualitative and interpretative perspectives—, which comprises the study of the use and collection of multiple materials to describe moments and meanings in people's lives. Content Analysis is a set of techniques for checking hypotheses and discovering what is behind the manifested content, interpreting and understanding the phenomena in terms of the meanings people give them. In such a way, this text aims to talk about Qualitative Research characteristics in general and Content Analysis in particular. The methodology employed is based on a descriptive bibliographic search that includes books and periodical publications that discuss the themes previously mentioned. As a result, we considered the importance of the content analysis technique in qualitative research, which facilitates the interviewees' meaning inference by systematic and objective procedures for describing the message content. Considering that qualitative research data is not collected, but constructed, qualitative research needs thinking and creative people who understand the interviewees' meaning areas, that is, the perceptions, the meanings they give to things and situations. Nevertheless, the researcher only has access to a part, to an approximation of that meaning area—not to the hole field— to a dimension of people's experience.

Key words: Content analysis; Qualitative research.

Introdução

Denzin e Lincoln, (2006) consideram à pesquisa qualitativa como um campo de investigação que atravessa diversas disciplinas, campos e temas, que possui um grande número de métodos e abordagens (entrevista, observação participante, análise interpretativa etc.) que abrange momentos históricos que foram marcados por diferentes teorias epistemológicas (p. ex., paradigma positivista, argumentos pós-positivistas) e que inclui variadas perspectivas qualitativas e interpretativas (hermenêutica, fenomenologia, feminismo etc.) (Denzin & Lincoln, 2006). Os autores complementam que a pesquisa qualitativa envolve o estudo do uso e coleta de uma multiplicidade de materiais empíricos (história de vida, textos e produções culturais, textos observacionais, históricos, interativos e visuais etc.) para descrever os momentos e significados na vida das pessoas.

Qualquer definição da pesquisa qualitativa é uma tarefa complexa devido a que sob esse rótulo são descritas diversas tendências e deve analisar o paradigma imperante que determina o que é uma pesquisa e como deve ser realizada. Neste intuito, Monteiro (2002) faz cinco perguntas a serem consideradas: a primeira (ontológica): Qual é a natureza do cognoscível, da realidade?; a segunda (epistemológica): qual é a natureza da relação o pesquisador ou investigador) e o conhecido ou cognoscível?; terceira (metodológica) como o pesquisador deve procurar o conhecimento?; quarta (ética) qual é o lugar do outro na produção do conhecimento?; e quinta (política) que tipo de relacionamento temos com o outro? Para quem é o conhecimento?

Alguns autores preferem estabelecer a análise do qualitativo em uma perspectiva epistemológica ou Epistemologia Qualitativa (Rey, 2013). Para eles, a pesquisa qualitativa deve ser alicerçada no campo histórico ao estar integrada em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que visibilizam e transformam o mundo em uma série de representações sociais (notas de campo, entrevistas, conversas, fotografias, gravações, lembretes etc.) (Denzin & Lincoln, 2006). Os pesquisadores, destarte, estudam as coisas em

seus cenários naturais com o objetivo de interpretar e entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem.

Considerando que os dados da pesquisa qualitativa não se coletam, mas se constroem, e entendendo a importância da descrição, análise e interpretação dos dados no campo da pesquisa qualitativa nas disciplinas humanas, o objetivo deste texto é discorrer sobre as características da Pesquisa Qualitativa em geral, e da Análise de Conteúdo em particular. Para isso, iniciar-se-á com uma análise entre a pesquisa qualitativa e quantitativa, a seguir, utilizando o termo de Lévi-Strauss *bricoleur*, comentar-se-ão as características gerais da pesquisa qualitativa e os delineamentos gerais nas ciências sociais, para finalmente comentar a técnica de análise de conteúdo.

Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa

Quando a pesquisa qualitativa retornou com força, no final dos anos 1960, mas, principalmente, na metade dos anos 1970, seus partidários pretendiam que ela apresentasse características particulares; na opinião de seus promotores mais zelosos, a pesquisa qualitativa recorria a técnicas que a diferenciavam, radicalmente, da pesquisa quantitativa (Deslauriers & Kérisit, 1992).

Os pesquisadores do modelo qualitativo têm sido denominados injustamente como cientistas das *soft sciences*, como produtores de um trabalho não-científico subjetivo e exploratório sem nenhum método para verificar a verdade objetiva e, portanto, como escritores de ficção e não de textos científicos (Denzin & Lincoln, 2006). Em contraste, os pesquisadores no modelo qualitativo têm seguido um conceito de ciência centrado na acumulação de dados quantificáveis e suscetíveis de verificação imediata utilizando estatística e evidências observáveis (Rey, 2013).

Além do anterior, a informação é a frequência com que surgem certas características de conteúdo mostram as diferenças entre as abordagens quantitativa e qualitativa. Nesta, o foco está na presença ou a ausência da característica num determinado fragmento de mensagem, naquela, procura-se a frequência com que surgem certas características do conteúdo (Bardin, 1977). Assim, essa necessidade de quantificar, medir e verificar, tem enfatizado o instrumentalismo do processo de coleta de informação nas ciências sociais que resulta em um debate teórico-epistemológico ao falar de metodologia qualitativa (Rey, 2013). Sem essa revisão epistemológica, existe o risco de legitimar o qualitativo por meio dos instrumentos utilizados.

A Epistemologia Qualitativa, em breve, defende o caráter construtivo interpretativo do conhecimento, a ênfase está em compreender o conhecimento não como uma apropriação linear da realidade e sim como uma construção, como uma produção humana (Rey, 2013). O termo "qualitativo" enfatiza as qualidades, processos e significados que não são examinados ou medidos experimentalmente em termos de frequência, intensidade, quantidade ou volume (Denzin & Lincoln, 2006). O conhecimento se legitima na sua capacidade de gerar novas zonas de inteligibilidade e da articulação de modelos úteis para a produção de novos conhecimentos (Rey, 2013), assim o pesquisador qualitativo observa como a experiência social é criada e adquire significado em uma ótica contrária à fragmentação arbitrária da realidade através de procedimentos experimentais e estatísticos.

Rey (2013) considera que a legitimação do singular como instância de produção do conhecimento científico e o ato de compreender a pesquisa como um processo de

comunicação, um processo dialógico são outras das características da Epistemologia Qualitativa. O autor explica que nas ciências sociais criou-se a expectativa de que a pesquisa deve ser legitimada por processos de significação estatística ou pela observação e verificação perante aquilo que se repete em situações similares, numa ênfase na normalização excluindo o idiossincrático.

... a pesquisa qualitativa como um processo de construção dinâmico, no qual as hipóteses do pesquisador estão associadas a um modelo teórico que mantém uma constante tensão com o momento empírico e cuja legitimidade está na capacidade do modelo para ampliar tanto suas alternativas de inteligibilidade sobre o estudo como seu permanente aprofundamento em compreender a realidade estudada como sistema (Rey, 2013, p. 13)

Becker (1996) considera que a pesquisa qualitativa difere da quantitativa em cinco aspectos: 1) nos usos do positivismo (existe uma realidade lá fora para ser estudada, captada e compreendida) e do pós-positivismo (a realidade nunca pode ser plenamente apreendida, apenas aproximada); 2) a aceitação das sensibilidades pós-modernas (consideram que os critérios positivistas e pós-positivistas reproduzem apenas um certo tipo de ciência que silencia um enorme número de vozes — nomoteticismo — ideograficismo); 3) uma forma de captar o ponto de vista do indivíduo; 4) um exame das limitações do cotidiano (postura ideográfica); e, 5) garantia da riqueza das descrições.

Assim, a diferencia dos modelos matemáticos, gráficos e tabelas estatísticas resumidos em uma prosa impessoal em terceira pessoa empregados pelos pesquisadores quantitativos, os qualitativos utilizam narrativas históricas, materiais biográficos e autobiográficos escritos, geralmente em primeira pessoa (Denzin & Lincoln, 2006).

O pesquisador qualitativo como bricoleur

Lévi-Strauss em seu livro "O Pensamento Selvagem" (1962) empregou o termo *bricolage* para descrever uma construção espontânea sem rigor científico que assume novas formas através do tempo e através de uma diversidade de representações e interpretações (p. ex., a mitologia descreve o mundo através de metáforas e narrativas). Denzin e Lincoln, (2006) argumentam que existem, na pesquisa qualitativa, existem muitos tipos de *bricoleurs* (interpretativo, narrativo, teórico, político etc.) que reúnem peças montadas que se encaixam nas especificidades de uma situação complexa. De tal modo, a pesquisa qualitativa exige uma triangulação de métodos, teorias e metodologias diferentes (a maneira de bricolagem) e deve considerar o contexto, a história pessoal, o gênero, a etnicidade, a classe social (Denzin & Lincoln, 2006) para compreender o fenômeno analisado. A triangulação serve como uma alternativa para a validação (Flick, 1998).

Contudo, a pesquisa qualitativa não possui uma metodologia própria, não privilegia nenhuma única prática metodológica em relação a outra e, ao ser empregada em muitas disciplinas distintas, não pertence a uma única disciplina (Denzin & Lincoln, 2006). Portanto, há dificuldades para estabelecer uma definição ao ser um campo interdisciplinar e transdisciplinar com foco multiparadigmático que inclui diversas áreas do conhecimento (p. ex., humanidades, ciências sociais e ciências exatas) (Nelson, Treichler & Grossberg, 1992).

Delineamento

Alguns autores distinguem cinco tipos de delineamentos nas ciências sociais: o estudo de caso, a comparação multi-caso, a experimentação no campo, a experimentação em laboratório e a simulação por computador, cada um apresentando elementos distintivos (Deslauriers & Kérisit, 1992) que devem ser alicerçados nos objetivos da pesquisa e da parcimônia dos meios (Selltiz. Wrightsman & Cook, 1977). Outros autores consideram seis delineamentos: o estudo descritivo, análise normativa, análise trans seccional, análise longitudinal, estudos que funcionam com indicadores culturais (considerando multiplex contextos por longos períodos de tempo, e delineamentos paralelos combinando análises longitudinais com outros dados longitudinais (pesquisas de opinião, entrevistas etc.) (Bauer, 2002).

O delineamento de pesquisa varia com base na interação dos dados e do tipo de análise; os dados quantitativos podem ser analisados de modo quantitativo ou qualitativo (p. ex., a análise de discurso), ou os dados qualitativos de modo quantitativo ou qualitativo (representando a maioria dos delineamentos da pesquisa qualitativa) (Deslauriers & Kérisit, 1992). Contudo, a metodologia da pesquisa qualitativa possui fortalezas (p. ex., não pode ser realizada de forma experimental por razões práticas ou éticas) e fortalezas (p ex., as pesquisas descritivas e exploratórias; estudos do cotidiano e do ordinário; o estudo do transitório; o estudo do sentido da ação) (Deslauriers & Kérisit, 1992)].

Deslauriers e Kérisit (1992) analisam as diferentes etapas do processo da pesquisa qualitativa que têm características diferenciadas: no tocante a seu objeto, este geralmente se constrói progressivamente a partir da interação com os dados coletados e a análise destes, sendo, portanto, uma abordagem diferente à hipotético-dedutiva. Este tipo de pesquisa evita tomar como ponto de partida uma teoria simplificadora (Deslauriers & Kérisit, 1992). Para esses autores, devido a coleta de dados ser realizada em campo, há de respeitar as características do meio social (critério da ética) que respeita o tipo de amostra (geralmente de tipo não probabilístico que se constitui em função das características que o pesquisador pretende analisar (amostra por cotas, amostra acidental, amostra bola de neve etc.)

Finamente a análise dos dados procura encontrar um sentido para os dados coletados e demonstrar como estão relacionados ao problema de pesquisa, destarte, ocupando um lugar destacado na pesquisa qualitativa (Deslauriers & Kérisit, 1992). Pode-se mesmo dizer que a renovação que a pesquisa qualitativa conheceu no decorrer dos últimos anos se deve aos progressos realizados na análise de dados (Deslauriers & Kérisit, 1992). De fato, os progressos realizados na análise de dados têm alavancado o desenvolvimento da pesquisa qualitativa (Glaser & Strauss, 1967).

Análise de Conteúdo

Minayo, Deslandes e Gomes (2001) consideram que a análise de conteúdo, na atualidade é compreendida como um conjunto de técnicas com suas funções principais na sua aplicação: a verificação de hipóteses e a descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos (de Souza Minayo, Deslandes & Gomes, 2001). Os empregos destas técnicas são variados (análise de textos, identificação do estilo de um escritor, análise de depoimentos etc.), destacando a análise e interpretação dos fenômenos sociais.

Neste sentido, Gomes (2007), no intuito de interpretar e entender os fenômenos sociais considera imprescindível reconhecer que a finalidade da análise e da interpretação na pesquisa qualitativa é a exploração do conjunto de representações sociais sobre o tema que

se deseja estudar; o autor ainda discorre que ao analisar e interpretar as informações resultantes da pesquisa qualitativa é importante dar atenção tanto ao que é homogêneo quanto no heterogêneo dentro de um mesmo meio social (Gomes, 2007).

Segundo Wolcott (1994), as diferenças conceituais entre os termos análise, interpretação e descrição são essenciais. Para o autor, a descrição das informações ou das opiniões dos entrevistados deve ser apresentada da maneira mais fiel possível. Posteriormente, a análise dessas informações objetiva ir além dessa primeira descrição. Já na interpretação buscam-se sentidos das ações e das falas para explicar ou compreender além do descrito e analisado (Wolcott, 1994).

Assim, a análise de conteúdo considera-se como um "conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de predição/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 1977, p. 42). Nada obstante, o uso e aplicação deste conjunto de técnicas é muito variado como exemplificado por Gomes (2007) a partir do código e suporte: linguístico-escrito (p. ex., agenda, cartas, jornais), linguístico-oral (sonhos, entrevistas, palestras etc.), iconográfico (imagens, filmes, cartazes etc.) e outros códigos semióticos (dança, vestuário, música etc.).

Dentre as técnicas que são utilizadas para analisar conteúdos, é possível citar a análise representacional (atitudes do locutor quanto aos objetos de que fala), a análise de expressão (traços pessoais do autor que fala), a análise de enunciação (produção da palavra, estruturas gramaticais, organização do discurso, figuras retóricas) (Gomes, 2007), análise das relações (relações que os elementos do texto mantêm entre si), apesar disso, destaca-se: a análise categorial que funciona mediante o desmembramento do texto em unidades (categorias); dentre as diferentes possibilidades de categorização, a análise dos conteúdos é a mais efetiva para investigar as significações manifestas (Bardin, 1977). A análise de conteúdo considera o tema como a unidade de significação do texto analisado e consiste na descoberta de núcleos de sentido que constituem a comunicação e cuja frequência de aparição tem significado para o objetivo analítico (Bardin, 1977).

Procedimentos metodológicos e organização da análise de conteúdo

Gomes (2007) enumera quatro procedimentos metodológicos da análise de conteúdo: categorização (descompor o material em partes e distribui-las em categorias); descrição do resultado da categorização; inferência dos resultados; e interpretação (com auxílio da fundamentação teórica adotada) (Gomes, 2007). Por seu lado, Bardin (1977) e Minayo (2001) enunciam três fases da análise de conteúdo: pré-análise; exploração do material; e tratamento dos resultados, a inferência e interpretação.

Pré-análise

Considerando as três formas de tratamento dos dados qualitativos (análise, interpretação e descrição) não são mutuamente excludentes, ou seja, que não existem fronteiras entre a coletas das informações, a sua análise e interpretação (Gomes, 2007) é necessário sistematizar e operacionalizar as ideias iniciais para conduzir um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise (Bardin, 1977).

Neste sentido, os objetivos da pré-análise são: escolher os documentos a serem submetidos à análise; formulação das hipóteses e dos objetivos; e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final (Bardin, 1977). Contudo na definição do campo do corpus é importante seguir algumas diretrizes: exaustividade (é preciso terem-se em conta todos os elementos desse corpus), representatividade (caso se utilize uma amostra esta deve ser parte representativa do universo inicial), homogeneidade (os documentos retidos devem obedecer a critérios precisos de escolha), e pertinência (os documentos retidos devem ser adequados, enquanto fonte de informação e hão de corresponder ao objetivo) (Bardin 1977).

Uma vez definido o campo do corpus, e formuladas as hipóteses e objetivos, o seguinte passo é a elaboração e organização sistemática de indicadores (Bardin, 1977) considerando que a técnica de análise temática consiste em descobrir estes indicadores – ou núcleos de sentido – presentes na comunicação e cuja presença possui importância analítica para o objetivo da pesquisa (Gomes, 2007). Neste momento, com base nos objetivos da pesquisa, é preciso definir a unidade de registro, a unidade de contexto, os trechos significativos e as categorias (de Souza Minayo, Deslandes & Gomes, 2001).

As unidades de registro se obtêm quando a mensagem é descomposta em elementos significativos (palavra, frase, oração, tema etc.), já as unidades de contexto representam uma referência mais ampla para a comunicação (Bardin, 1977). Cada unidade de registro se deve ajustar a um código, sendo este único para essa unidade. O referencial de codificação é um modo sistemático de comparação com o qual o pesquisador trata os materiais e consegue as respostas (Bauer, 2002).

A categorização é definida por Bardin (1977) como a classificação de elementos característicos de um conjunto – por diferenciação e reagrupamento – com critérios previamente definidos. As categorias reúnem um grupo de elementos (unidades de registro). Adicionalmente, o critério de categorização pode ser semântico (categorias temáticas), sintático (verbos, adjetivos etc.), léxico (emparelhamento de sinónimos e sentidos próximos) e expressivo (Bardin, 1977). O material reunido deve ser preparado (transcrição das entrevistas, fichamento de artigos e livros, adequação informática dos conteúdos etc.).

Exploração do material

Esta fase, consiste fundamentalmente em codificar, descontar e enumerar o material em função de regras previamente formuladas (Bardin, 1977). De tal modo, se elaboram as categorias propriamente ditas, as quais podem ser criadas *a priori* (antes da análise), *a posteriori* (permitindo que a análise de conteúdo do material deixe emergir essas categorias), ou inclusive, uma análise híbrida.

Tratamento dos resultados, inferência e interpretação

Esta fase da pesquisa geralmente ocorre a partir de princípios de um tratamento quantitativo (de Souza Minayo, Deslandes & Gomes, 2001). Os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos e válidos, utilizando a estatística simples (percentagens) ou complexa (análise fatorial) e podem ser representados em digramas, figuras e modelos (Bardin, 1977).

A inferência desses resultados sugere partir de premissas previamente aceitas a partir de outras investigações sobre o assunto analisado (Gomes, 2007). Nesse sentido, Bardin (1977) aconselha que o pesquisador elabore perguntas que facilitem a inferência desses resultados: quem diz o quê, a quem e para que? (Gomes, 2007). O autor define as inferências como

deduções lógicas que além de descrever os dados, procura a mensagem implícita por traz do material analisado (Bardin, 1977).

Portanto, dentre as características da análise de conteúdo Bauer (2002) salienta a possibilidade de produzir inferências a partir de um texto focal para seu contexto social o qual pode ser temporalmente inacessível ao pesquisador. O autor acrescenta: ao considerar os objetivos da análise de conteúdo com base no caráter triple da mediação simbólica (o símbolo representa o mundo, esta representação precisa de uma fonte que faz apelo a um público), ao focarmos na fonte, o texto é um médio de expressão que aloca ao público e ao contexto como foco da inferência (Bauer, 2002). Outrossim, a inferência implica a reconstrução das representações a partir da dimensão sintática (combinação dos signos) para a dimensão semântica (sentido das palavras e interpretação dos enunciados) (Gomes, 2007).

No que tange à interpretação – a partir de uma fundamentação metodológica – o pesquisador vá além do material – procura atribuir um grau de significação mais ampla aos conteúdos que foram analisados (Gomes, 2007). Um significado que relaciona as estruturas semânticas – ou em termos de Saussure (2008), significantes – e as estruturas sociológicas presentes na mensagem (significados) (Gomes, 2007). Em resumo, a interpretação é realizada no momento de sintetizar a perspectiva teórica adotada, as questões e objetivos de pesquisa, os resultados obtidos, e as inferências realizadas (Gomes, 2007).

Considerações Finais

O conjunto de técnicas incluídas dentro da Análise de Conteúdo possuem um potencial de aplicação dentro da Pesquisa Qualitativa ao facilitar a inferência da zona de sentido dos entrevistados por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens. Considerando que os dados da pesquisa qualitativa não se coletam, mas se constroem, a pesquisa qualitativa precisa de pessoas pensantes e criativas que entendam as zonas de sentido dos entrevistados, ou seja, as percepções, os sentidos que dão às coisas e às situações. Não obstante, o pesquisador só tem acesso a uma parte, a uma aproximação dessa zona de sentido – não à zona completa – a uma dimensão da experiência dessas pessoas.

Referências bibliográficas

Bardin, L. (1977). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições, 70.

Bauer, M. W. (2002). Análise de conteúdo clássica: uma revisão. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático, 3, 189-217.

Becker, H. S. (1986). Doing things together. Evanston: Northwestern University Press.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2006). Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens, 2, 15-41.

Deslauriers, J. P., & Kérisit, M. (2008). O delineamento de pesquisa qualitativa. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos, 2, 127-53.

de Souza Minayo, M. C., Deslandes, S. F., & Gomes, R. (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Editora Vozes Limitada.

Flick, U. (1998). An introduction to qualitative research: Theory, method and applications. London: Sage.

Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory.* 1967. Weidenfield & Nicolson, London, 1-19.

Gomes, R. (2007). Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*, 26, 79-108.

Minayo, M. (2012). O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 2000. 269 p. Capelle, MCA, Melo, MCOL, Gonçalves, C A. *Análise de conteúdo e análise de discurso nas ciências sociais*.

Montero, M. (2002). Ethics and politics in psychology. Twilight dimensions. *International Journal of Critical Psychology*, 1(6), 81-98.

Nelson, C., Treichler, P A., & Grossberg, L. (1992). Cultural studies: An introduction. In L. Grossberg, C. Nelson, & P A. Treichler (Eds.), *Cultural studies* (pp. 1-16). New York: Routledge.

Rey, F. L. G. (2013). Subjetividad, cultura e investigación cualitativa en psicología: la ciencia como producción culturalmente situada. Subjectivity, culture and qualitative research in psychology: the science as a culturally given production. Liminales. Escritos sobre psicología y sociedad, 2(04), 13-36.

De Saussure, F. (2008). Curso de linguística geral. Editora Cultrix.

Selltiz, C., Wrightsman, L. S., & Cook, S. W. (1977). Les méthodes de recherche en sciences sociales. Éditions HRW,.

Wolcott, H. F. (1994). Transforming qualitative data: Description, analysis, and interpretation. Sage.

VALIDACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO PSICOLÓGICO POSITIVO EN UNA POBLACIÓN CUBANA. UNA NUEVA VISIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL

Annia Esther Vives Iglesias
Seminario Teológico Adventista de Cuba, Cuba
Carlos Marcelo Moroni
Raúl Rodríguez Antonio
Universidad de Montemorelos, México

Resumen

Se han elaborado muchos instrumentos para determinar los niveles de felicidad y dentro de ellos la escala de Funcionamiento Psicológico Positivo (FPP) la cual engloba varios aspectos relacionados con el bienestar. El propósito del artículo es validar la escala de FPP en una población cubana. Para tal fin contamos con una muestra de 145 estudiantes de licenciatura en teología del Seminario Teológico Adventista de Cuba, a los que se les aplicó dicha escala. Los resultados obtenidos muestran una validez y fiabilidad adecuada de la escala en la muestra seleccionada. Arrojó una estructura de 11 factores con valores alfa de Cronbach mayores de .75 y de .94 para el factor general de segundo orden FPP. **Conclusiones**: Hasta el momento no hemos identificado una escala que mida funcionamiento positivo en Cuba. Los resultados encontrados permiten recomendar la utilización de esta en la población cubana.

Palabras clave: Funcionamiento psicológico positivo, validación, bienestar subjetivo.

Abstract

Many instruments have been developed to determine the levels of happiness and within them the Positive Psychological Functioning scale (FPP) which encompasses various aspects related to well-being. The purpose of the article is to validate the FPP scale in a Cuban population. For this purpose, we have a sample of 145 undergraduate students in theology from the Adventist Theological Seminary of Cuba, to whom this scale was applied. **Results**: The results obtained show an adequate validity and reliability of the scale in the selected sample. It yielded a structure of 11 factors with Cronbach's alpha values greater than .75 and .94 for the general second-order factor FPP. So far, we have not identified a scale that measures positive functioning in Cuba. The results found allow recommending its use in the Cuban population.

Keywords: Positive psychological functioning, validation, subjective well-being.

Introducción

El estudio de la felicidad y el bienestar ha tomado una importancia vital en las últimas décadas. La psicología, como principal ciencia dedicada a investigar el comportamiento humano, se encuentra a la vanguardia en estos estudios. Su cambio de paradigma (Park *et al.*, 2013), de tratar enfermos a promover las potencialidades que permiten a la persona incrementar sus

niveles de felicidad (Salanova, M. y López-Zafra, E., 2011) ha marcado el ritmo de muchas investigaciones novedosas. Dentro de ella, la psicología positiva asume estos retos, estudiando la capacidad de "florecimiento" que tiene el ser humano (Hervas, 2016). Como ciencia promotora del bienestar se gestó a finales de los 90, consolidándose por último con el trabajo investigativo de diferentes grupos de psicólogos y terapeutas. Los cuales se dedicaron a promover los beneficios, tanto para la salud física como mental del, bienestar subjetivo, basados en evidencias científicas (Seligman, 2019).

La felicidad es una emoción difícil de medir y es uno de los temas de interés en las investigaciones actuales (Park et al., 2013). Uno de los propósitos de la psicología positiva se centró en investigar la auténtica felicidad. Comenzó por medir tres diferentes elementos que las personas escogen para sentirse bien. Ellos son las emociones positivas como el placer, la alegría o júbilo, el gusto y la calidez; el compromiso o involucramiento en actividades absorbentes y que hacen sentir bien y el significado o propósito de la vida que consiste en pertenecer y participar en algo que está por encima del individuo y sus intereses personales. Todos estos tributaban a la satisfacción con la vida y por ende al bienestar o felicidad.

Posteriormente el concepto fue evolucionando y se convirtió en el constructo, medible, del bienestar subjetivo. Este está compuesto por diferentes elementos como las emociones positivas, el compromiso o involucramiento, las relaciones positivas, el significado o propósito en la vida y los logros de metas: (Positive Emotion, Engagement, Relationships, Meaning, Accomplishment) PERMA, por sus siglas en inglés (Seligman, 2019), PRISMA en su adaptación al español (Tarragona, 2014). Cada uno de ellos contribuye al bienestar, por lo que muchas personas los desarrollan para su propio bien. Una de las características fundamentales de estos componentes es la exclusividad, ya que pueden medirse de manera independiente (Seligman, 2011). Esos elementos son recursos psicológicos que promueven el funcionamiento óptimo del ser humano que, junto a otros como la resiliencia, la autoeficiencia, el dominio del entorno, etc., potencian las capacidades adaptativas, el disfrute y la satisfacción con la vida.

El bienestar subjetivo tiene que ver con la evaluación que hace la persona de sus posibilidades y capacidades. Teniendo en cuenta sus juicios cognitivos y valoraciones en el plano afectivo, le permite una apreciación de la satisfacción con su propia existencia (Sanjuán, P., Guillén, D. y Pérez-García, A. M., 2018).

Funcionamiento Psicológico Positivo

El bienestar psicológico, que tiene sus fundamentos en las propuestas del bienestar eudaimónico de Aristóteles, ha "centrando su atención en el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, concebidos ambos como los principales indicadores del funcionamiento positivo" (Arrogante *et al.*, 2016). El conocimiento del bienestar y sus componentes y la consecuente aplicación favorece entonces el funcionamiento psicológico positivo (FPP).

Progresivamente se han desarrollado estudios sobre el funcionamiento psicológico positivo. La literatura recoge las propuestas de Maslow en 1968 sobre la autoactualización como elemento cumbre de bienestar de su pirámide de las motivaciones; el punto de vista de Roger sobre el funcionamiento pleno de la persona; así como las concepciones sobre la madurez de Allport y de la individualización de Jung. Otros, como Erikson con su modelo psicosocial, propusieron que el funcionamiento psicológico positivo se relaciona con las diferentes etapas

del ciclo vital, o Neugarten que lo vinculó con el desarrollo de la personalidad y los cambios que se producen en la vida adulta (Ryff, 1989).

Partiendo de los estudios previos realizados, los cuales abordaron desde diferentes perspectivas elementos similares que tributan al bienestar, se concluye que las principales dimensiones del bienestar subjetivo son la autoaceptación, las relaciones positivas con otros, la autonomía, el dominio del entorno, el propósito en la vida, y el crecimiento personal (Arrogante *et al.,* 2016; Ryff, 1989). Otros autores han continuado con sus aportes y consideran, entre otros, a la resiliencia y a la autoeficacia como recursos psicológicos vitales en las personas, sobre todo en las desempleadas (Fernández-Valera *et al.,* 2019), que les permiten un funcionamiento adecuado.

Entre los temas que aborda la psicología positiva se encuentran las fortalezas del carácter, como la gratitud y el optimismo, la resiliencia, el significado y el propósito, el compromiso y las buenas relaciones (Park *et al.*, 2013), los cuales coinciden, en muchos aspectos, con los componentes del FPP.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, se desarrolla y valida en España (Merino, M. D. y Privado, J., 2015) y posteriormente en México (Merino, M. D., Privado, J. y Gracia, Z., 2015) la escala de Funcionamiento Psicológico Positivo, la cual está conformada por 33 ítems agrupados en 11 recursos psicológicos, conformando el factor de segundo orden FPP. Las dimensiones que abarca la escala son autonomía, resiliencia, autoestima, propósito de vida, disfrute, optimismo, curiosidad, creatividad, humor, dominio del entorno y vitalidad (Merino, M. D. y Privado, J., 2015), los cuales coinciden con muchos de los recursos estudiados en el bienestar.

En la muestra española la escala arrojó una fiabilidad adecuada, pues se obtuvo un alfa de Cronbach de .91 para toda la escala y valores entre .62 y .89 para las diferentes dimensiones, además de buenos niveles de ajuste y de validez convergente. En la validación mexicana también se encontró una alta fiabilidad (.91), y un ajuste moderadamente alto a los datos, lo que confirma la validez de su estructura factorial, así como una aceptable validez convergente (Merino, M. D., Privado, J. y Gracia, Z., 2015).

El presente estudio está motivado en la posibilidad de que esta escala sea aplicable en otras poblaciones. Para ellos nos proponemos validar el FPP (Merino, M. D., Privado, J. y Gracia, Z., 2015) en una muestra de la población cubana, al analizar su estructura factorial, así como sus propiedades psicométricas: validez y fiabilidad.

Métodos

Participantes

Participaron en el estudio 145 estudiantes universitarios, que cursan la Licenciatura en Teología, en el Seminario Teológico Adventista de Cuba, con representación de la totalidad de los 4 años de la licenciatura, utilizándose para ello un muestreo probabilístico por conveniencia, donde coincide población y muestra. De ellos el 87.5 % fueron varones, con 127 estudiantes y el 12.4 % eran mujeres, con 18 estudiantes. Se indagó el estado civil y el 69.6% eran solteros y el 30.3% estaban casados. Además, la edad promedio de la muestra fue de 27.8 años (*DS*=7.3).

Medidas

En nuestro estudio se utilizó la escala de FPP desarrollada y validada en España (Merino, M. D. y Privado, J., 2015). La misma puede ser autoadministrada, consta de 33 ítems formulados en forma positiva (excepto el 22 que está invertido) y que responden a una escala de Likert de 5 posiciones que van desde *Completamente en desacuerdo (1)* hasta *Completamente de acuerdo (5)*. Los ítems del cuestionario se agrupan en 11 dimensiones (autonomía, resiliencia, autoestima, propósito de vida, disfrute, optimismo, curiosidad, creatividad, humor, dominio del entorno y vitalidad) donde cada una puede alcanzar un mínimo de 3 puntos y un máximo de 15. Respecto a los resultados por intervalos se interpretaría como muy bajo entre 3 y 5; medio bajo entre 6 y 8; medio 9; medio alto entre 10 y 12, y muy alto entre 13 y 15. Y lo mismo ponderado respecto a la escala general del FPP, la cual surge como un factor de segundo orden.

Diseño de la investigación

Con la intención de que la escala fuera adecuada a la población cubana se seleccionó un grupo de 10 estudiantes como muestra piloto, a los que se les explicó el cuestionario y el propósito de la investigación. Ellos respondieron de manera individual las preguntas de este y debían hacer sugerencias en caso de que no fueran entendidas. La escala fue respondida satisfactoriamente y la redacción de sus ítems fue compatible con la forma de expresarse en Cuba, por lo que no se reportó sugerencias de cambios. De esta manera se utilizó la escala de FPP aplicada a la población española, en la muestra seleccionada (*n*=145), para su validación. Se aplicó el cuestionario en 4 sesiones de 30 minutos. Se dispuso de una sesión para los estudiantes de cada año de estudios, con dos evaluadores, previamente entrenados para ello. A los estudiantes se les explicaron los objetivos del estudio y firmaron el consentimiento informado para su participación en él.

Resultados

Análisis estadístico

Para realizar el análisis estadístico se utilizó el software RStudio versión 1.3.1056.

Con el propósito de validar la escala de FPP se analizaron sus propiedades psicométricas, calculando el coeficiente del alfa de Cronbach de la escala y de sus dimensiones, para conocer su fiabilidad. Para verificar la estructura interna de la escala se aplicó un Análisis Factorial Confirmatorio, y para la validez convergente se calcularon las correlaciones que se establecen entre las diferentes subescalas.

Como puede apreciarse en la Tabla 1 las dimensiones del constructo presentan todas, una fiabilidad adecuada, con valores alfa de Cronbach mayores de .75. Los valores más aceptados para la confiabilidad de un instrumento están entre .80 y .90 (Soriano Rodríguez, 2014), aunque algunos estudios aceptan valores en torno a .70 o superiores (Merino, M. D., Privado, J. y Gracia, Z., 2015). El valor obtenido para todo el instrumento en este estudio (.94) muestra un alto grado de confiabilidad interna del instrumento. En la escala, de forma integral, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad mayor que en la muestra validada en la población española y mexicana.

Tabla 1
Fiabilidad del FPP

Dimensiones	Cronbach's α	Dimensiones	Cronbach's α
Autoestima	.753	Vitalidad	.753
Resiliencia	.752	Propósito Vital	.752
Optimismo	.754	Humor	.757
Creatividad	.756	Disfrute	.759
Autonomía	.763	Curiosidad	.758
Dominio Entorno	.765	FPP	.943

Datos de las encuestas

Validez interna

Para evaluar la validez interna de la escala, propuesta como un modelo con once factores de primer orden y el FPP como constructo de segundo orden, se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFE) utilizando el método de estimación de Máxima Verosimilitud. Para este modelo de segundo orden jerárquico, se obtuvieron índices de ajuste pobres (χ^2 (484) = 1577.716, p< .001, CFI= 0.653, TLI= .622, NFI= .572, RMSEA= .125, SRMR= .086, PNFI= .524), lo cual es un indicador que el modelo no ajusta bien con la matriz de datos de la muestra.

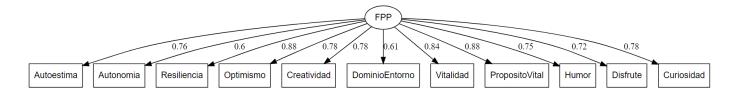
Por lo tanto, teniendo en cuenta que se aplica a una población diferente y que el tamaño de la muestra es relativamente pequeño, se tomó como ejemplo lo realizado por Merino, Privado y Gracia (2015) en la muestra mexicana. Ellos tomaron las 11 dimensiones para hacer un CFA de primer orden con un constructo global llamado FPP. Al hacerlo de esta forma se tienen solo 11 variables observables (como ítems) y siendo *n*=145 (tamaño de muestra), se tiene un ratio superior a 10:1 (Fig. 1). Se utilizó el método de estimación de Máxima Verosimilitud.

Con los datos de la muestra actual (n = 145), se obtuvieron los siguientes índices de ajuste: $\chi^2(44)$ = 121.221, p< .001, CFl= 0.931, TLl= .914, NFl= .897, SRMR= .043, RMSEA= .110 con un intervalo de confianza de 95% de (.09, .13), con un ratio χ^2 /grados de libertad = 121.221/44 = 2.755. Este modelo mostró un índice de parsimonia PNFl= .718.

Los resultados anteriores sugieren que el modelo de primer orden muestra un ajuste aceptable del modelo con los datos. Todos los coeficientes de regresión en el modelo resultaron significativos (p< .001), con valores estandarizados superiores a .60 (ver Figura 1). De esta forma se evidencia la validez interna de la escala.

Figura 1

Análisis Factorial Confirmatorio de la escala FPP



Nota. Todos los pesos factoriales son estadísticamente significativos al 5%.

Validez convergente

Tabla 2Correlaciones entre los componentes del FPP

	Autoestima	Autonomía	Resiliencia	Optimismo	Creatividad	Dominio Entorno	Vitalidad	Propósito Vital	Humor	Disfrute	Curiosidad
Autoestima	-										
Autonomía	.422	-									
Resiliencia	.651	.479	-								
Optimismo	.586	.601	.696	-							
Creatividad	.567	.569	.673	.591	-						
Dominio Entorno	.483	.377	.555	.530	.504	-					
Vitalidad	.679	.434	.800	.626	.636	.512	-				
Propósito Vital	.686	.540	.816	.645	.706	.495	.690	-			
Humor	.604	.404	.607	.607	.577	.384	.670	.628	-		
Disfrute	.516	.478	.572	.611	.593	.434	.582	.593	.728	-	
Curiosidad	.565	.439	.669	.605	.604	.464	.637	.740	.585	.565	-

Nota. Matriz de correlaciones (constructos como variables observables). Todas las cargas factoriales resultan significativas (p < .05).

La matriz de correlaciones entre los componentes internos del FPP, tomando los once constructos del FPP como variables indicadoras (ver Tabla 2), muestra que todas las correlaciones resultaron estadísticamente significativas, con coeficientes de correlación entre .377 a .816, lo cual avala una correlación moderadamente fuerte (Navarro y Foxcroft, D. R. and Faulkenberry, T. J., 2019).

Para evaluar la validez convergente de la escala, con 11 indicadores del constructo global FPP (ver Figura 1), se calculó la varianza media extraída (AVE). Se encontró un valor de AVE = .60 lo cual, de acuerdo con investigaciones previas (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. y Anderson, R. E, 2014) sugiere adecuada validez convergente.

Conclusiones

Los resultados encontrados en la validación de FPP en la muestra cubana, son similares a los encontrados en los estudios realizados previamente en España y México, lo que afirma su pertinencia transcultural.

El estudio muestra fiabilidad y validez convergente adecuadas.

El concepto que subyace a la validación es simple, pues muestra que se puede confiar en las mediciones que hace el instrumento o escala utilizada (Navarro y Foxcroft, D. R. and Faulkenberry, T. J., 2019) y confirma que puede ser útil para investigar el funcionamiento psicológico positivo en poblaciones de jóvenes cubanos.

Teniendo en cuenta que las correlaciones entre variables se consideran altas cuando tienen valores aproximados o por encima de r = .50 (Miles y Banyard, 2011; Navarro y Foxcroft, D. R. and Faulkenberry, T. J., 2019), el FPP arroja en esta muestra poblacional una adecuada validez convergente.

Se puede apreciar al comparar las cargas factoriales de los componentes del FPP en ambos estudios (México y Cuba) que las variables Resiliencia y Dominio del entorno son las que tributan valores menores. Independientemente de las diferencias culturales y sociales, la resiliencia tiene una estrecha relación con el entorno que circunda al sujeto (López-Valle *et al.,* 2018) y su capacidad de dominio de este va a influir en cómo afronte las situaciones y salga o no fortalecido de ellas, sintiendo autonomía y motivado (Ushioda, 2011) a tomar decisiones que le ayuden en el fortalecimiento de su resiliencia.

Es preciso puntualizar que este instrumento no ha sido utilizado hasta este momento en la población cubana y hasta donde tenemos conocimiento no hay otro similar validado en el país. También favorece en gran manera el estudio de manera global del funcionamiento psicológico, así como de los componentes individuales de este. Permite entonces el diseño de estrategias para desarrollar y fortalecer aquellas áreas del bienestar subjetivo que puedan estar afectadas en el contexto cubano.

Se reconoce que la muestra utilizada fue pequeña y compuesta por un grupo de estudiantes universitarios, lo cual hace que tengan edades, intereses, y desafíos muy similares entre sí (Merino, M. D., Privado, J. y Gracia, Z., 2015), por lo que, al igual que el estudio validado en México, recomendamos la replicación de este en muestras más amplias y con mayor diversidad, donde pudieran encontrarse resultados, aún más evidentes, de la utilidad del instrumento.

Referencias bibliográficas

Arrogante, O., A. M. Pérez-García y E. G. Aparicio-Zaldívar (2016). Recursos personales relevantes para el bienestar psicológico en el personal de enfermería. *Enferm Intensiva*, 27(1), 22–30. http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2015.07.002

Fernández-Valera, M. M., Soler-Sánchez, M. I., Garcí-a-Izquierdo, M. y Meseguer de Pedro, M. (2019). Los recursos psicológicos personales, resiliencia y autoeficacia, y su relación con el malestar psicológico en situaciones de desempleo. *Revista De Psicología Social*, 11–20. https://doi.org/10.1080/02134748.2019.1583513

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. y Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7^a ed). Pearson.

Hervas, G. (2016). Positive Psychology in Spain: A portrait of a vigorous field of research. *Anales De Psicología*, 32(3), 702–703. http://dx.doi.org/10.6018/analesps.32.3.261691

López-Valle, N., Alonso-Tapia, J. y Ruiz-Díaz, M. (2018). Emociones, autorregulación positiva y resiliencia. Desarrollo y validación de modelos teóricos alternativos y su instrumento de evaluación. *Estudios De Psicología*, 18–35. https://doi.org/10.1080/02109395.2018.1506305

Merino, M. D. y Privado, J. (2015). Positive Psychological Functioning: Evidence for a new construct and its measurement. *Anales De Psicología*, 31(1), 45–54. http://revistas.um.es/analesps

Merino, M. D., Privado, J. y Gracia, Z. (2015). Validación mexicana de la Escala de Funcionamiento Psicológico Positivo. Perspectivas en torno al estudio del bienestar y su medida. Salud Mental, 38(2).

Miles, J. y Banyard, P. (2011). Understanding and using statistics in psychology: A practical introduction, or, how I came to know and love the standard error. SAGE.

Navarro, D. J. y Foxcroft, D. R. and Faulkenberry, T. J. (2019). *Learning Statistics with JASP: A Tutorial for Psychology Students and Other Beginners*. http://www.learnstatswithjasp.com

Park, N., Peterson, C. y Sun, J. K. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. *Terapia Psicológica*, 31(1), 11–19.

Ryff, C. D. (1989). Happiness Is Everything, or Is It Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, *57*(6), 1069–1081.

Salanova, M. y López-Zafra, E. (2011). Introducción: Psicología Social y Psicología Positiva. *Revista de Psicología Social*, 26(3), 339–343. https://doi.org/10.1174/021347411797361248

Sanjuán, P., Guillén, D. y Pérez-García, A. M. (2018). Rasgos de personalidad y recursos psicológicos como predictores del bienestar emocional en adolescentes con y sin formación en escuelas de tauromaquia. *Rev. Psicopatol. Psicol. Clin.*, 23, 1–12. https://doi.org/10.5944/rppc.vol.23.num.1.2018.18494

Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Random House. http://www.loc.gov/catdir/enhancements/fy1012/2010033642-d.html

Seligman, M. E. P. (2019). Positive Psychology: A Personal History. *Annual Review of Clinical Psychology*, *15*, 1–23. https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-050718-095653

Soriano Rodríguez, A. M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Diálogos*, *8*(13), 19–40.

Tarragona, M. (2014). Tu mejor tú: cómo la psicología positiva te enseña a subrayar las experiencias que fortalecen tu identidad. Alianza Editorial. www.alianzaeditorial.es

Ushioda, E. (2011). Why autonomy? Insights from motivation theory and research. *Innovation in Language Learning and Teaching*, *5*(2), 221–232. https://doi.org/10.1080/17501229.2011.577536

SENTIDO DE VIDA DE LOS PACIENTES CON ESQUIZOFRENIA DEL HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE LA HABANA

Yaritza Ramos Córdova Yanisbel de Bowen Balon Leidys Laura Bermúdez Fernández María Elena Rodríguez la Fuente Susana Martínez Suárez Hospital Psiquiátrico de La Habana, Cuba.

Resumen

El objetivo de la presente investigación es evaluar el sentido de vida en pacientes con esquizofrenia del Hospital Psiquiátrico de La Habana. Para ello se realizó una revisión de las historias clínicas, y basándonos en los criterios de inclusión y exclusión, quedó conformada una muestra de 97 pacientes a los cuáles se les aplicó el test de propósito en la vida (PIL) y una entrevista semiestructurada. Como resultados obtuvimos que, en 64 pacientes de la muestra seleccionada, que representan un 65.97% se encuentra presente un sentido de la vida, con presencia de metas definidas; 21 de los pacientes, representando el 21.64%, poseen cierta indefinición respecto al sentido de la vida, y 12 pacientes, que representan el 12.37%, un vacío existencial, que como nos describe la logoterapia, estos sujetos no han podido encontrar un sentido concreto a su existencia personal.

Palabras claves: sentido de vida, esquizofrenia, existencia personal

Abstract

The objective of this research is to evaluate the meaning of life in patients with schizophrenia al the Psychiatric Hospital of Havana. For this purpose, a review of the Medical Records was carried out, and based on the inclusion and exclusion criteria, a purpose in life test (PIL) and a semi-structured interview were applied to a sample of 97 patients. As a result, 64 patients, meaning 65.97% of the selected sample, has a structured sense of life with the presence of defined goals, 21 patients, representing the 21.64%, have a little uncertainty regarding the meaning of life, and 12 patients, the remaining 12.37%, has an existential void. As logotherapy describes, these subjects have not been able to find a concrete meaning to their personal existence.

Keywords: meaning of life, schizophrenia, personal existence

Introducción

El tema del sentido de la vida es uno de los temas clásicos de la ética y de otras ramas de la filosofía, la psicología y otras disciplinas sociales y humanas. Se origina en las preocupaciones acerca del llamado "problema del hombre" y de su existencia como individuo humano, en la reflexión acerca de: ¿Quién soy? ¿Hacia dónde voy? ¿Por qué estamos aquí? ¿Qué utilidad tiene mi vida? ¿Cuál es el sentido de toda mi existencia? Tema vinculado a la búsqueda de la felicidad, al origen de la vida y su fin, la muerte, etc. (D'Angelo Hernández, 2002)

El sentido de la vida revela aquellas características de la subjetividad individual que marcan una significación especial de los aspectos existenciales de la vida humana. Esta temática en

la psicología, ha sido abordada a nivel histórico desde el enfoque humanista-existencial, específicamente dado por la visión de Viktor Frankl a partir de su experiencia en los campos de concentración nazi.

De acuerdo con su teoría de la logoterapia, Viktor Frankl, expresa que la primera fuerza motivante del hombre es la lucha por encontrarle un sentido a su propia vida. Este sentido es único y específico en cuanto es uno mismo y uno mismo es quien tiene que encontrarlo; solo así logra alcanzar el hombre un significado que satisfaga su propia voluntad de sentido.

La logoterapia considera que la esencia íntima de la existencia humana está en la capacidad del hombre de ser responsable, por lo que intenta hacer al paciente plenamente consciente de sus propias responsabilidades; razón por la cual ha de dejarle la opción de decidir por qué, ante qué o ante quién se considera responsable (Frankl, 1991). La logoterapia ha permitido esclarecer el concepto de sentido de la vida, cuya importancia puede vislumbrarse en la frase de Nietzsche: "quien tiene un por qué para vivir, encontrará casi siempre cualquier cómo", que motivó la reflexión de Viktor Frankl acerca del sentido, la intencionalidad y la finalidad de vivir, indispensable para el adecuado funcionamiento de los seres humanos.

De acuerdo con Frankl, el sentido de vida debe descubrirse, no puede inventarse, es decir, no se trata de objetivos auto-impuestos sino de una búsqueda, un auto-descubrimiento. Para Rodríguez, dicha búsqueda de sentido se convierte en una fuente de motivación para seguir viviendo, asumir obligaciones y sobrellevar situaciones difíciles o adversas. Rodríguez, M. 2005).

Para Frankl la motivación básica del ser humano es su orientación fundamental hacia el sentido, es decir, el encontrar y descubrir un porqué y para qué vivir. El descubrimiento del sentido de la vida tiene como base lo que Frankl denominó como "voluntad de sentido", una fuerza interior de la dimensión espiritual, que en la mayoría de los hombres, por distintos motivos, está inactiva. A esta dinámica espiritual le llamó *noodinámica* (noûs = espíritu), y la situó dentro de un campo de tensión bipolar, en el cual, un polo viene representado por el significado (sentido) que debe cumplirse y el otro polo por el hombre que debe cumplirlo (Gottfried, 2016).

El hombre tiene la capacidad de realizar el sentido de su vida, pero esto no implica que siempre se realice la "voluntad de sentido"; justamente Frankl afirma que se encuentra en la actualidad, más a menudo, la "voluntad de sentido" en la forma de *frustración* (Frankl, 1991), donde el hombre experimenta el sentimiento de una falta de sentido de la propia existencia.

Quien no ha buscado o no ha alcanzado a descubrir el sentido que cada situación concreta conlleva, quien no ha descubierto un significado, una razón, un motivo, un porqué, un para qué vivir o ha hecho de algunos medios (como el placer, poder, prestigio, honor, recogimiento, dinero, etc.) los fines de su búsqueda experimenta un vacío en su existencia. El hombre que no vive para buscar y descubrir el sentido en la realización de los valores, incrementa la probabilidad de caer en una patología psicológica denominada *frustración existencial* (Frankl, 1991).

Para Frankl, la carencia de significado es un indicador de desajuste emocional. Frankl entendió al hombre como un ser que se traza una vida llena de sentido y que puede enfermar si su voluntad de sentido se ve frustrada.

Otros autores como Jung, Frankl, Maddi, Colman, Hobbs, Kretschmer, dan reporte que un porcentaje importante de sus pacientes (las cifras varían de uno a otro) que padecen de neurosis noógenas (Yalom, 1984). Posteriormente, psicólogos pertenecientes a la corriente existencialista han tratado de probar que la enfermedad mental tiene que ver con el vacío existencial. Dentro de esta línea podemos encontrar el estudio realizado por Moomal en 1999 en el cual encontró que existe una correlación positiva entre sentido en la vida y el bienestar mental (Moomal, 1999).

Respecto a esto Frankl expresó: "Durante mucho tiempo, de hecho, durante medio siglo, la psiquiatría ha tratado de interpretar la mente humana como un simple mecanismo y, en consecuencia, la terapia de la enfermedad mental como una simple técnica. Me parece a mí que ese sueño ha tocado a su fin. Lo que ahora empezamos a vislumbrar en el horizonte no son los cuadros de una medicina psicologizada, sino de una psiquiatría humanizada. El médico que todavía quiera desempeñar su papel principal como técnico, se verá obligado a confesar que él no ve en su paciente otra cosa que una máquina, y no al ser humano que hay detrás de la enfermedad".

"Un individuo psicótico incurable puede perder la utilidad del ser humano y conservar, sin embargo, su dignidad. Tal es mi credo psiquiátrico. Yo pienso que sin él no vale la pena ser un psiquiatra. ¿A santo de qué? ¿Solo por consideración a una máquina cerebral dañada que no puede repararse? Si el paciente no fuera algo más, la eutanasia estaría plenamente justificada" (Frankl, 1991) por lo que se puede apreciar que a través de estas palabras Frankl resalta el valor del paciente como ser humano, preocupándose de esta manera por temas vitales como son el bienestar, felicidad, etcétera.

1.1 Sentido de vida según la psicología positiva

La psicología positiva estudia científicamente el funcionamiento óptimo de las personas. El iniciador del movimiento de la psicología positiva, Martin Seligman, desarrolló una teoría acerca del bienestar, y planteó 5 factores que contribuyen a lograr una felicidad auténtica (Seligman, 2018), los cuales son resumidos en el acrónimo de PERMA encontrándose entre estos:

- Positive Emotion (Emociones positivas): Refiere a las emociones que podemos sentir, tales como la calidez, el embelesamiento, el placer, el éxtasis, entre otros.
- Engagement (Compromiso): Alude a la capacidad de las personas para estar involucradas en las acciones que realizan en la cotidianidad. Este involucramiento produce la pérdida de la conciencia de sí mismo mientras se realiza la acción y puede generar emociones opuestas a la emoción positiva.
- Relationships (Relaciones positivas): El ser humano como ser social establece relaciones con los demás, por lo que el mantener relaciones positivas le permitirá obtener gratificaciones, tanto a nivel social como personal.
- Meaning (Sentido de vida): Refiere a la capacidad para sentir la vida de sí mismo como una oportunidad para pertenecer y servir a algo que uno cree como superior al propio yo.

 Accomplishments (Logros): Refiere a la capacidad para observar las consecuencias de los actos que las personas realizan, generando un elemento que permite creer en sí mismas, favoreciendo una disposición psicológica positiva para realizar las cosas.

Paralelamente al modelo PERMA (o PRIMSA en español), la psicología positiva ha generado evidencia con respecto a cada una de las dimensiones que lo componen, destacando el aspecto del sentido de vida como uno de los que permite generar un mayor bienestar en la persona.

Por otra parte, Steger, plantea al sentido como un término que abarca dos dimensiones principales, siendo estas "la comprensión", entendida como la capacidad para entender la vida, incluyendo el mundo exterior y la forma en cómo uno se relaciona en su cotidianidad; y la segunda dimensión está dada por "el propósito", lo cual habla acerca de los proyectos de vida a largo plazo, las actividades relevantes en la vida del individuo y los objetivos o metas establecidos (Steger, Oishi, Kashdan, 2009).

En esta misma línea, en la actualidad, Martela & Steger, plantean una tercera dimensión, la cual está dada por la importancia "significance", la cual trata del valor inherente de la vida y del tener una vida digna de ser vivida (Mortela, Steger, 2016).

Todos estos elementos vinculados al concepto de sentido, llevan a observar que en la vida del ser humano existen aspectos que le proporcionan un significado a su existencia, los cuales permitirán satisfacer su propia voluntad de sentido ante la vida (Frankl,1991), lo cual generará un mayor bienestar a nivel de salud mental.

El sentido de la vida es un predictor de la salud mental, evitando trastornos tan frecuentes como la ansiedad y la depresión desde el punto de vista clínico. Por este motivo es necesario evaluar el sentido de vida en pacientes con trastornos mentales, para posteriormente ayudarles a mejorar con el establecimiento de metas, aumento de la esperanza y desarrollo de valores, así como optimizar la conciencia moral, el bienestar y la resiliencia ante las dificultades de la vida.

2. Esquizofrenia, Un poco de Historia...

Siglos atrás, el origen de la enfermedad se atribuía a un desbalance de los fluidos corporales (basado en la visión Hipocrática que clasificaba a las enfermedades mentales en manía, melancolía, histeria y frenitis) o a manifestaciones diabólicas o de hechicería (Calvo de la Paz, 2016).

Durante el siglo XIX, se abandonó la teoría acerca de lo sobrenatural y entonces el énfasis se puso en la observación empírica, por lo que se resaltaron las Ciencias Médicas como disciplinas científicas.

La esquizofrenia fue descrita por primera vez como síndrome afectando a adolescentes y adultos jóvenes por Bénédict Morel en 1853, denominado *Demence précoce*, (demencia precoz) (Calvo de la Paz, 2016).

En 1887 Emil Kraepelin escribió una serie de textos sobre el concepto de "Demencia precoz". Entre sus pacientes identificó un grupo que enfermaban en la juventud y que presentaban síntomas tales como alucinaciones y empobrecimiento emocional y que tendían a volverse completamente incapaces de atenderse a sí mismos (Calvo de la Paz, 2016).

Kraepelin no eligió un síntoma como característico o patognomónico pero sus descripciones clínicas enfatizaban la mezcla de delirios, alucinaciones, movimientos anormales, embrutecimiento emocional, pérdida de la voluntad y aislamiento social (Calvo de la Paz, 2016).

En 1908 que Eugen Bleuler, publicó *Demencia precoz o el grupo de esquizofrenias* en el cuál desarrolló el concepto de un grupo de enfermedades caracterizadas por disturbios del pensamiento, sentimientos y relaciones con el mundo externo, con el esencial y patognomónico síntoma del disturbio del pensamiento (Calvo de la Paz, 2016).

.Se considera que el creador del término esquizofrenia fue el psiquiatra Eugen Bleuler en el siglo xx, significando: de "esquizo": fragmentado o escindido y "frenio": mente. Además, Bleuler describió los síntomas más frecuentes de esta enfermedad: la disociación ideo-afectiva-conativa, el autismo, la disgregación del pensamiento y la ambivalencia (Calvo de la Paz, 2016).

2.1 Síntomas de la esquizofrenia

Hay dos grandes problemas en relación con los síntomas de la esquizofrenia porque los síntomas, en su mayor parte, son subjetivos, es decir, solo el paciente los experimenta, con lo cual no pueden ser comprobados. El segundo, es que la esquizofrenia es una enfermedad que presenta muchos y variados síntomas, pero ninguno es específico de ella, sino que también pueden estar presentes en otros trastornos mentales (Calvo de la Paz, 2016). Actualmente se dividen los síntomas en dos grandes grupos:

- Los positivos consisten en aquellas manifestaciones anormales que experimentan o hacen los pacientes, como ver y oír cosas que no existen (alucinaciones) o pensar que ocurren cosas que no son verdad (delirios).
- Los negativos consisten en aquellas manifestaciones que hacen pensar que el sujeto está perdiendo capacidades para pensar, sentir o hacer cosas con normalidad. Por ejemplo, dejar de hablar con fluidez, perder interés por las cosas o las personas, perder interés por levantarse cada día a trabajar, etc. Es habitual que, con el paso del tiempo, muchos de los síntomas se alivien. Sin embargo, suelen quedar algunas secuelas como abandono del cuidado de sí mismo, frialdad hacia los demás, indiferencia o desinterés por todo.

Los casos en los que predominan los síntomas negativos, suponen una peor evolución (Calvo de la Paz, 2016).

En sus diversas manifestaciones clínicas: síntomas psicóticos, negativos, cognoscitivos y síntomas afectivos como la disforia, las ideas y conductas suicidas, la desesperanza y la depresión, son síntomas que alteran la función social y ocupacional de los pacientes, dificultando sus relaciones interpersonales y disminuyendo su calidad de vida (Calvo de la Paz, 2016).

2.3 Evolución, tratamiento y pronóstico de la esquizofrenia

Hace veinte años, se consideraba que cuando aparecía un episodio esquizofrénico en la vida de una persona, significaba que debía tomar medicamentos por el resto de su vida y que se iba a ir deteriorando progresivamente. Estos criterios han cambiado en la actualidad debido al

auge que ha tenido la teoría del exceso de acción dopaminérgica a nivel del sistema nervioso central como causante del cuadro psicótico y que implica que esta excesiva actividad es fluctuante (episódica) regresando a su nivel de funcionamiento habitual, una vez que pasa la crisis. Todavía se desconoce cuáles son los factores que inician este cambio bioquímico, pero se conocen factores que lo agravan o los disminuyen (Calvo de la Paz, 2016).

Desde el punto de vista de los subtipos de esquizofrenia, se considera que el hebefrénico y el simple, son los que tienen peor pronóstico. En cambio, los paranoides, los catatónicos y el episodio esquizofrénico agudo tienen un buen pronóstico (González Menéndez, 2009).

En cuanto al inicio de la enfermedad, se considera que los pacientes que tienen un debut con un inicio súbito, tienen mejor pronóstico que aquellos que presentan un inicio lento y progresivo, aunque mientras más temprano en la vida se presenten síntomas psicóticos peor es el pronóstico(González Menéndez, 2009).

La presencia de factores desencadenantes o precipitantes hablan de mejor pronóstico que cuando no existen. Una historia de buen ajuste previo a la enfermedad, en áreas importantes como el funcionamiento social, sexual, laboral y familiar hablan a favor de buena evolución. El pertenecer a una familia con buenos patrones de comunicación y ayuda mutua que le brinden apoyo al paciente favorece un buen futuro.² La evolución de los trastornos esquizofrénicos puede ser continua o episódica, con déficit progresivo o estable, o bien puede haber uno o más episodios con remisión completa o incompleta (González Menéndez, 2009).

.Referido a este tema también debemos señalar las posibles causas que pueden motivar la recaída de un trastorno esquizofrénico (Calvo de la Paz, 2016):

- Abandono del tratamiento con antipsicóticos (buscar efectos adversos de los fármacos y dinámica familiar disfuncional, pobre supervisión del tratamiento por parte del responsable el paciente, entre otras).
- No seguimiento del paciente en las consultas que tiene programadas por su psiquiatra.
- Presentar inadecuación en la dosis del neuroléptico que esté tomando o que necesite un cambio de tratamiento.
- Que exista algún factor perpetuante o desencadenante (drogas, estrés, conflictos, entre otros) que motive la descompensación.
- Que exista otra enfermedad en el organismo (sistémica) que sea la que exacerbe la sintomatología del trastorno esquizofrénico.

El método más común de tratar la esquizofrenia es la medicación neuroléptica. Los neurolépticos no curan la esquizofrenia, pero tienen un efecto antipsicótico y de mejoría de los síntomas evidente en alrededor de dos tercios de los pacientes esquizofrénicos. Especialmente en estados agudos, con frecuencia permiten eliminar los síntomas por completo.

Los neurolépticos actúan más eficazmente sobre los síntomas positivos de la esquizofrenia (desórdenes del pensamiento, alucinaciones, delirios) y también ayudan a controlar tales síntomas a largo plazo. Su efecto sobre los síntomas negativos (aislamiento, pasividad, embotamiento afectivo) es menos obvio (Calvo de la Paz, 2016).

Estos diversos tratamientos (psicofarmacológicos) que se han introducido en las últimas cinco décadas, han resultado eficaces sobre algunos de los síntomas más relevantes de estos trastornos, pero no han sido suficiente. Para lograr resultados favorables se requiere que el tratamiento farmacológico se acompañe de una atención psicológica y del apoyo familiar.

La aplicación de tratamientos psicológicos a la esquizofrenia, ha llegado a un momento actual de florecimiento y desarrollo de múltiples modalidades de intervención, que han significado un cambio en la atención, propiciando los procesos de rehabilitación o mejoría de las incapacidades secundarias a los síntomas.

Los principales avances en las estrategias de tratamiento para la esquizofrenia se han desarrollado y refinado basándose en el modelo de vulnerabilidad-estrés; un marco que muestra cómo interactúan los estresores ambientales con la vulnerabilidad biológica para producir la psicopatología y las incapacidades psicosociales secundarias propias de la esquizofrenia. Este modelo ha suscitado el surgimiento de la gama de formatos terapéuticos que hoy conocemos y que se orientan hacia un doble objetivo; por un lado, el desarrollo y fortalecimiento de aquellos factores que permiten una óptima protección de la persona (y que básicamente incluyen el tratamiento farmacológico, las habilidades personales de afrontamiento y de autoeficacia, la capacidad cognitiva de procesamiento y el apoyo familiar y social) y, por otro, la disminución o eliminación de los estresores ambientales y de la vulnerabilidad biológica subyacente (Calvo de la Paz, 2016).

La formulación de la esquizofrenia como una enfermedad que requiere un tratamiento multicomponente e individualizado ha permitido el desarrollo de una serie de terapias psicológicas, adaptadas a las distintas necesidades y fases de la enfermedad, y el desarrollo de una serie de pruebas experimentales que han validado su eficacia para estos fines en combinación con el tratamiento psico-farmacológico. Los tratamientos psicológicos se han centrado en los efectos de la adaptación a las experiencias psicóticas, en la reducción de los síntomas psicóticos residuales, la prevención de recaídas, el cumplimiento del tratamiento, las relaciones interpersonales, la adquisición de habilidades necesarias para una vida independiente, y la reducción del estrés y de la carga familiar (Villana y Lemos, 2001).

Por tanto, el factor más importante para mejorar el pronóstico es el diagnóstico precoz y el tratamiento adecuado con seguimiento dispensariado (González Menéndez, 2009). En este sentido, se reconocen algunos factores asociados a un mejor pronóstico, como son: el comienzo tardío de la enfermedad, el género femenino, la presencia de noxas precipitantes identificables, el brote agudo y la duración breve de los síntomas, el buen funcionamiento entre crisis con buena adaptación premórbida socio-laboral, la ausencia de anormalidades cerebrales estructurales, la existencia de buenos sistemas de apoyo social, el predominio de síntomas positivos y la ausencia de Antecedentes Patológicos Familiares (APF) de esquizofrenia (Calvo de la Paz, 2016).

2.4 Reinserción social del paciente esquizofrénico

Resulta vital destacar la trascendental importancia que posee este tema en el tratamiento del paciente enfermo mental. Es bien sabido que la mayoría de las enfermedades mentales endógenas, después del brote floreciente de síntomas y signos tratados con éxito por la terapéutica psicofarmacológica, dejan un residuo o trastorno defectual más o menos

importante, que hace particularmente difícil la continuidad del paciente en el medio laboral y social en el que se desenvolvía con anterioridad a la caída psicótica (Bellomo, 2011).

Se suman a esta situación en específico las dificultades psíquicas que se deben enfrentar en la tarea laboral. Porque no debemos olvidar que el hecho de haber obtenido el trabajo trae aparejado un importante estrés de adaptación a dicha tarea, ya que cognitivamente estuvo "fuera de la realidad" durante un tiempo, como es el caso de los pacientes psicóticos (Bellomo, 2011).

A eso podría agregarse que, muchas veces, la propia familia no soporta la habitualidad de sus quejas demandantes, plenas de contrariedades, y es frecuente que lo expulsen o lo marginen del núcleo familiar. Son muy pocos los casos en que el medio familiar conviviente se dispone a encargarse de él; por lo que es más probable que lo hagan los hogares sustitutos (hospitales psiquiátricos, centros comunitarios), que sus parientes directos (Bellomo, 2011).

Por tanto, nosotros como psicólogos, conjuntamente con todo el equipo de salud, debemos propiciarles a los pacientes y sus familiares una adecuada atención, centrada en el bienestar, tanto del paciente como de las personas que le rodean, donde se resalte el valor de este paciente como ser humano, y no como una máquina defectual, como había sido considerado, años atrás.

Toda persona que sufra de una enfermedad mental, desde su nacimiento o sobrevenida, con independencia de las funciones psicológicas que tenga afectadas y la gravedad de su afección, es una persona que conserva todos sus derechos como ser humano, y por tanto, posee un potencial que deben desarrollar en aras de alcanzar un pleno disfrute y satisfacción en su vida cotidiana.

En este sentido el estudio del sentido de vida, constituye un tema escasamente abordado, de ahí estriba uno de los aspectos que hace de esta investigación un estudio novedoso y de gran utilidad en nuestro país, pues se centra en un tema poco explorado. Con el mismo queremos contribuir a la generación de nuevas propuestas para la creación de futuros programas interventivos dirigidos a estas personas, en aras de potenciar su bienestar psicológico y la satisfacción con la vida, temas muy importantes para la rehabilitación de dichos pacientes. Por todo lo anteriormente planteado se formula el siguiente objetivo:

Objetivo general:

• Evaluar el sentido de vida en pacientes con esquizofrenia del Hospital Psiquiátrico de La Habana.

Objetivos específicos:

- Evaluar la percepción del sentido en los pacientes con esquizofrenia
- Evaluar la experiencia de sentido en los pacientes con esquizofrenia
- Evaluar metas y tareas en los pacientes con esquizofrenia
- Evaluar destino/libertad en los pacientes con esquizofrenia

Universo y muestra:

El *universo* quedó constituido por los pacientes de las 7 salas de larga estadía del Hospital Psiquiátrico de La Habana, quedando conformada una *muestra* de 97 pacientes que poseen diagnóstico médico de esquizofrenia, según el *Manual de Clasificación Internacional de*

Enfermedades CIE-10; basándonos para su selección en los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que posean diagnóstico médico de esquizofrenia y se encuentran recibiendo tratamiento en el Hospital Psiquiátrico de La Habana.
- Pacientes que estén de acuerdo en participar en la investigación.
- Pacientes con edades comprendidas entre 30 y 55 años.
- Pacientes con al menos 8 años ingresados en la institución.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que poseen otra patología psiquiátrica.
- Pacientes que se encuentren descompensados en el período de estudio.
- Pacientes con problemas cognitivos severos que limiten la comprensión de la tarea.

Metodología

Se realizó una investigación descriptiva, de corte transversal, por ser su propósito el estudiar un fenómeno en un momento determinado del tiempo.

Instrumentos y Técnicas

Test Propósito en la Vida (PIL)

Se utilizó la parte A del Purpose- In- Life Test (PIL) de Crumbaugh y Maholick 1964, en su versión castellana, validado recientemente en Cuba por la licenciada Yanelis Martínez Ochoa, quien adaptó la lingüística de alguno de sus ítems al contexto cubano. (73, 75, 76, 77, 78, 79)

El PIL fue diseñado para evaluar el sentido de la vida, sobre la base de las ideas de análisis existencial y la logoterapia de Viktor Frankl. Este cuestionario valora el grado de propósito o sentido de la vida, traducido en la presencia de metas y/o como polo contrario del mismo constructo, el vacío existencial.

Se trata de una escala tipo Likert (1-7) de 20 ítems, cuya puntuación se obtiene sumando los valores de las opciones de respuesta que el sujeto selecciona, permitiendo obtener una medida del logro de sentido de la vida desde planteamientos logoterapéuticos. Mientras más altas sean sus puntuaciones, mayor será el sentido de la vida.

La interpretación de la parte A del PIL, es la siguiente:

- Puntuación ≤ 90: vacío existencial.
- Puntuación entre 90 y 105: indefinición con respecto al sentido de la vida.
- Puntuación >105: presencia de metas y sentido de la vida.

Se tuvo en cuenta para la interpretación cualitativa del test el análisis factorial de la versión castellana que distingue cuatro factores:

- <u>Percepción de sentido</u>: captación de motivos y razones para vivir la vida y la valoración que esta, en general merece. Está compuesto por los ítems 4, 6, 9, 10, 11, 12, 16, 17, y 20 pudiendo oscilar la puntuación entre 9 y 63.

- <u>Experiencia de sentido</u>: Percepción de la vida propia y de la vida cotidiana como plenas de cosas buenas. Incluye los ítems 1, 2, 5, 9, 17, 19 y 20 pudiendo oscilar la puntuación entre 7 y 49.
- <u>Metas y tareas</u>: Objetivos ligados a acciones concretas en la vida y a la responsabilidad personal percibida hacia estos. Está integrado por los ítems 3, 7, 8, 13, 17, 19 y 20, pudiendo oscilar la puntuación entre 7 y 49.
- <u>Dialéctica destino/libertad</u>: tensión destino *vs.* libertad y afrontamiento de la muerte como acontecimiento incontrolable, impredecible e inevitable. Incluye los ítems 14, 15 y 18 del PIL, pudiendo oscilar la puntuación entre 3 y 21.

Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada se ha considerado como un importante método de investigación psicológica, sobre todo aquella cualitativamente orientada; la cual permite establecer una mayor flexibilidad ya que las preguntas pueden ir variando en función de cómo sea su evolución, y se vayan obteniendo los datos necesarios para cumplimentar los objetivos.

En esta investigación, la entrevista semiestructurada fue la técnica inicial en el proceso de evaluación. Se basó en la búsqueda de información y se formularon preguntas dirigidas a indagar sobre algunos aspectos relacionados con el sentido de la vida de dichos pacientes.

En este tipo de entrevista fue de suma importancia estimular la participación libre y espontánea del sujeto teniendo en cuenta los objetivos de la investigación; dirigiéndose fundamentalmente a aquellos aspectos de mayor interés, de modo que pudo emerger información relevante que permitió después un análisis cualitativo.

Definición y operacionalización de las variables:

Sentido de la vida: Cuestión filosófica sobre el objetivo y el significado de la vida o la existencia en general.

Operacionalmente se consideraron tres dimensiones:

- Presencia de metas y sentido de la vida: Puntuación >105 en el Test Propósito en la vida (PIL).
- Indefinición con respecto al sentido de la vida: Puntuación entre 90 y 105 en el PIL.
- Vacío existencial: Puntuación ≤ 90 en el PIL

Además, se tuvieron en cuenta las siguientes subvariables:

- Percepción de sentido: captación de motivos y razones para vivir la vida y la valoración que esta, en general merece.

Operacionalmente se consideraron los ítems 4, 6, 9, 10, 11, 12, 16, 17, y 20 del PIL, (puntuación entre 9 y 56)

Experiencia de sentido: percepción de la vida propia y de la vida cotidiana como plenas de cosas buenas.

Operacionalmente se consideraron los ítems 1, 2, 5, 9, 17, 19 y 20 (puntuación entre 7 y 49).

- Metas y tareas: objetivos ligados a acciones concretas en la vida y a la responsabilidad personal percibida hacia estos.

Operacionalmente se consideraron los ítems 3, 7, 8, 13, 17, 19 y 20, (puntuación entre 7 y 49)

- Dialéctica destino/libertad: tensión destino *vs* libertad y afrontamiento de la muerte como acontecimiento incontrolable, impredecible e inevitable.

Operacionalmente se consideraron los ítems 14, 15 y 18 del PIL, (puntuación entre 3 y 21)

Sexo:

Proceso de combinación y mezcla de rasgos genéticos a menudo dando por resultado la especialización de organismos en variedades femeninas y masculinas. Operacionalmente, el sexo se tomó a partir de lo referido por los pacientes en las técnicas de evaluación como masculino y femenino.

Edad:

Tiempo trascurrido a partir del nacimiento de un individuo. Operacionalmente, se consideró el dato a partir de lo referido por el paciente. Los rangos de edades que se establecieron para el análisis fueron: De 30- 55 años.

Principios éticos

La investigación se realizó bajo los criterios éticos para la conservación de la integridad física y psíquica de los participantes. Se les explicó los detalles de la investigación, así como los instrumentos a utilizar, y se contó con la voluntariedad de los sujetos, los cuales firmaron un consentimiento informado respetándoseles la decisión de colaborar o no con la investigación.

Procesamiento y análisis de los datos:

Se analizaron los datos en las bases de datos Excel, y SPSS. Se utilizó la entrevista como modo de poder triangular la información obtenida en el test propósito en la vida PIL, y se analizó mediante la técnica de análisis de contenido. Los datos se presentaron en tablas estadísticas que facilitaron su análisis.

Análisis y discusión de los resultados

Tabla 1. Caracterización de la muestra

Pacientes	Sexo femenino	Sexo masculino	Edades
97	50	47	rango entre 30 y 55 años

La muestra estuvo constituida por 97 pacientes con diagnóstico médico de esquizofrenia, específicamente del tipo paranoide. Se dividió en 50 pacientes (51.55%) pertenecientes al sexo femenino y 47 pacientes (48.45%) pertenecientes al sexo masculino. Estos pacientes se encuentran ingresados en el Hospital Psiquiátrico de La Habana, con un período de evolución de más de 8 años, en las Salas de larga estadía de dicho centro. El rango de edades osciló entre 30 y 55 años, por lo que son considerados adultos medio.

Descripción del sentido de la vida de los pacientes con esquizofrenia a partir de la integración de todos los casos.

Tabla 2 Distribución de los pacientes según las dimensiones diagnósticas en el logro de sentido.

Diagnóstico	Puntuación	No.	%
Presencia de metas y sentido de la vida	> 105	64	65.97%
Indefinición respecto al Sentido de la Vida	90-105	21	21.64%
Vacío existencial	< 90	12	12.37%

Se aprecia que en 64 pacientes que representan un 65.97% se encuentra presente un sentido de la vida, con presencia de metas definidas. Estos pacientes perciben un propósito en sus vidas, por lo que se observa que poseen una razón para vivir. Estas puntuaciones altas en el PIL en los pacientes estudiados, indican que en ellos el sentido de vida está más relacionado a los valores, experiencia y actitudes. En estos sujetos existen grandes deseos de vivir, y aunque la mayoría quisiera vivir una vida diferente, esta percepción habla de un grado de confianza alto para asumir diversas circunstancias vitales.

Se aprecia además que, en 21 de los pacientes, representando el 21.64%, poseen cierta indefinición respecto al sentido de la vida, o sea, que existe en ellos un rango no decisivo en cuanto al significado concreto de la vida, su objetivo existencial es poco claro. Ellos poseen un sentido de la vida básico, entendido como el deseo de vivir y tener un propósito, metas en la vida, pero carecen de claridad respecto a cómo lograrlo.

Se constató en 12 pacientes, que representan el 12.37%, un vacío existencial, que como nos describe la logoterapia, estos sujetos no han podido encontrar un sentido concreto a su existencia personal. Estos pacientes hacen lo que otras personas hacen (conformismo), o hacen lo que otras personas quiere que ellos hagan (totalitarismo). Estos sujetos han experimentado la pérdida del sentimiento de que la vida es significativa. Cuando existen conflictos no resueltos (existenciales, de valores) que llevan a estos pacientes a la pérdida o a la confusión de su sentido vital, esto repercute en su autoestima y proyectos vitales, lo que se refleja en su nivel de funcionamiento; dando lugar al vacío existencial. Para estos pacientes no existe un propósito vital claro y bien definido.

Pacientes	Percepción d	Experiencia	Metas y tare	Dialéctica de	. 32	51	31	45	12	66	42	25	46	15
1	52	35	48	12	33	54	49	49	18	67	42	22	43	12
2	57	49	46	12	34	39	31	46	18	68	45	25	40	12
3	57	49	49	15	35	63	49	49	15	69	45	25	40	12
4	51	28	46	12	36	51	49	49	21	70	45	25	43	12
5	45	40	46	21	37	51	49	49	12	71	45	31	46	12
6	45	49	49	21	38	44	36	48	18	72	51	43	46	18
7	63	49	49	12	39	52	29	44	9	73	51	43	46	21
8	51	40	49		40	56	35	35	5	74	48	34	43	21
9	45	43		18	41	44	36	37	9	75	63	46	43	21
10	42	25			42	27	17	27	9	76	51	28	46	21
11	57	49			43	51	49	49	18	77	63	46	43	15
12	45	43			44	51	31	46	12	78	60	46	46	15
13	57	49			45	33	34	43	9	79	57	46	43	15
14		37			46	54	37	46	21	80	57	49	49	15
15	57	42			47	57	46	46	12	81	51	28	43	15
16	54	31	43		48	51	31	37	12	82	51	28	46	15
17	36	29			49	57	49	49	15	83	51	28	46	18
18	48	25			50	60	46	49	18	84	45	28	46	18
19	52	42			51	57	49	49	21	85	51	43	46	18
20	48	39			52	45	43	46	9	86	54	46	49	18
21	54	49			53	39	46	46	21	87	54	46	49	18
22	56	43			54	51	49	49	18	88	57	49	49	15
23	57	49			55	51	31	37	15	89	45	28	43	12
24	63	43			56	63	49	49	15	90	42	25	43	12
25	54	46			57	57	49	49	15	91	57	46	46	15
26	59	39			58	48	49	46	21	92	57	46	46	12
27	42	27			59	51	28	43	15	93	54	43	46	12
28	57	49			60	45	46	46	18	94	51	28	46	12
29	57	49			61	51	46	46	1 5	95	57	49	46	12
30	57	49			62	51	46	49	21	96	39	34	46	9
31	48	38	48	18	63	60	49	46	15	97	42	34	43	9
					64	63	37	46	21					
					65	48	31	46	15					

Tabla 2.1 Puntuación por factores de cada paciente.

Las puntuaciones de la Percepción de sentido oscilaron entre 27 y 63 puntos, para un promedio de (51.26), y se destacan dentro de ellos, 7 pacientes que obtuvieron la puntuación máxima (63 puntos). Esto nos indica que para estos sujetos existen motivos y razones para vivir; y que son diversos los criterios en cuanto a las razones para vivir la vida y la valoración de esta.

Las puntuaciones de la Experiencia de sentido estuvieron entre 17 y 49 puntos con un promedio de (39.37). Se destacan 25 sujetos que obtuvieron puntuación máxima (49 puntos). Se puede apreciar que estos sujetos perciben la vida propia y la vida cotidiana como plenas de elementos positivos.

Las puntuaciones de Metas y Tareas estuvieron entre 27 y 49 puntos con un promedio de (45.40). Con 29 sujetos que obtuvieron puntuación máxima (49 puntos). En general estos pacientes poseen objetivos ligados a acciones concretas en la vida. Es este factor en el que más sujetos obtuvieron la máxima puntuación, lo que denota que son pacientes con planes futuros y proyectos, y que asumen la responsabilidad en cuanto a las acciones concretas que realizan en su vida.

Las puntuaciones de la Dialéctica destino/libertad estuvieron entre 5 y 21 puntos con un promedio de (15.05), y se resaltan dentro de ellos 15 pacientes que obtuvieron puntuación máxima (21 puntos). La mayoría de estos sujetos refirieron que: "el hombre es libre para elegir", pero para ellos, en su condición pacientes proyectaron que: "su vida está fuera de sus manos y de su control", debido a que son pacientes institucionalizados, donde tienen que seguir

normas de comportamiento, etc. Referido al afrontamiento de la muerte como destino inevitable, plantearon que no se encuentran preparados para ello.

Se pudo conocer, además, cuáles eran los motivos y razones que impulsan a estos pacientes a vivir en esta etapa, los cuales se reflejan a continuación, haciendo alusión a algunos planeamientos expresados por ellos:

- "Tengo que encontrar a mi hija/hijo"
- "Dios tiene un propósito para mí"
- "Tengo pareja aquí en el hospital"
- "Tengo que cuidar a mis padres"
- "Tengo que cuidar de mis hijos"

Se puede apreciar la necesidad de amar y de ser amado, de disfrutar y vivir en compañía de algo o alguien, y se puede apreciar que en su mayoría se trata de personas que asumen una actitud positiva ante los momentos de sufrimiento, porque aun en estas condiciones, la vida les sigue pareciendo valiosa.

Además, la mayoría de los pacientes estudiados han sido capaces de reajustar sus vidas y sus planes en correspondencia a su condición de salud y a sus experiencias. Son sujetos que aún tienen ganas de soñar y alcanzar sus sueños, por lo que encontramos pacientes con metas a corto, mediano y a largo plazo, las cuales fueron trazadas en dependencia de las experiencias individuales y las posibilidades reales de estos pacientes. A continuación, se ofrecen algunas declaraciones de estos sujetos en relación a sus metas vitales:

- "Quisiera salir del hospital".
- "Estar en mi casa con mi familia"
- "Trabajar v mantenerme"

Todos los pacientes coincidieron unánimemente respecto a estas proposiciones, resaltándolas como las metas primordiales a alcanzar, y destacando que es su principal sueño, y su principal aspiración en la vida. También se destacan algunos pacientes más jóvenes que entre sus principales aspiraciones se encuentra "tener un hijo/hija".

Referido a la internalización expresaron:

- "Hacemos actividades culturales, bailamos, cantamos"
- "Realizamos deporte"
- "Nos gusta ir al taller de corte y costura"
- "Nos sentimos bien en la actividad del barrido"

Se observa que estas expresiones se encuentran fundamentadas por valores creativos, vivenciales y actitudinales, manifestando tener experiencias que les permiten vivir el día a día. Se puede ver la presencia de valores actitudinales vinculados con la producción o la realización de acciones hacia las demás personas. También emergen los valores creativos, debido a que los pacientes entrevistados señalan el hecho de generar algo desde ellos hacia el mundo, a través de productos que elaboran, como por ejemplo los hombres participan en la realización de canastas de guano y las mujeres hacen alfombras, y luego muchos de estos productos son vendidos, y otros llevados como donación a escuelas, centros de trabajo, etc. También aluden

a los valores vivenciales otorgados a partir de las actividades que reciben en la institución y los vínculos que poseen con otros pacientes en la realización de dichas actividades.

En este marco, se puede apreciar que estos talleres, actividades diarias, el ayudar a otros y conversar con otras personas, les genera cierto bienestar, al otorgar una valoración positiva a cada actividad, que les da sentido a sus vidas.

Conclusiones

- 1. En los pacientes con esquizofrenia el sentido de vida, no indica un pensar o fantasear cosas insensatas, al contrario, constituye una experiencia auténtica, absuelto de cualquier fundamento que no sea el acto de su propia fundación.
- 2. El propósito de la existencia de estos pacientes, surge de la respuesta que dan a la vida, a las situaciones y a las tareas con que la vida le enfrenta.
- 3. Para estos pacientes institucionalizados, el sentido de la vida, es el vivir su día a día de manera tranquila y autónoma, realizando las actividades que les generan satisfacción al interior de la institución.
- 4. Se evidencia cómo los valores actitudinales, vivenciales, experienciales que permiten el sentido de vida, se vinculan con el bienestar psicológico, dado que se busca una situación que genera una satisfacción vital con respecto a la experiencia vivida.
- 5. La gran mayoría de los pacientes de la muestra mantienen una satisfacción personal en su vida cotidiana, donde observan la vida con más alegrías que tristezas.
- 6. A pesar de que no pueden controlar siempre las condiciones con las cuales deben enfrentarse, sí puede controlar sus propias respuestas a estas, por tanto, se consideran sujetos responsables de sus respuestas, elecciones y acciones.
- 7. La voluntad de vivir y lograr objetivos mejora el estado afectivo de dichos pacientes.
- 8. El sentido de vida es indispensable para el hombre en tanto funciona como ese motor que le inyecta energía y evita que el hombre llegue a perecer, no en sentido orgánico sino espiritual.

Referencias bibliográficas

Bellomo. LE. (2011). La Rehabilitación psiquiátrica en la Argentina. Una crónica del tema a través de la historia hasta la actualidad. Amazon. Akadia. Disponible en www.googlescholar.com

Calvo de la Paz, D. (2016). Esquizofrenia. El enigma continúa. ONBC. ISBN 978-959-7234-61-6

D´Angelo Hernández, O. (2002). Sentido de vida, sociedad y proyectos de vida. En libro: *Ética y Sociedad* vol. 2.- La Habana: Félix Varela.

Frankl, V. E.: (1991). El hombre en busca de sentido. México: Paidós.

González Menéndez, R. (2009). *Clínica psiquiátrica básica actual.* La Habana: Félix Varela. ISBN 959-258-482-6.

Gottfried, A. E. (2016). Adaptación Argentina del PIL Test (Test de Sentido en la Vida) de Crumbaugh y Maholick. *Revista de Psicología*, vol. 12, no. 23, pp. 49-65 of Crumbaugh & Maholick. Disponible en www.googlescholar.com.

Martela, F; Steger, M F. The three meanings of meaning in life: Distinguishing coherece, purpose, and significance. *The Journal of Positive Psychology* 11 (5), 531-545, 2016. Disponible en www. researchgate.net.

Moomal. (1999). The relationship between Meaning in life and mental well-being. South African *Journal of Psychology*. Disponible en www//doi.org/10.1177.

Rodríguez, M. (2005). Sentido de la vida y salud mental. Revista de pensamiento personalista y comunitario del instituto Emmanuel Mounier. 74: 47-49. Disponible en www.googlescholar.com

Seligman, M. (2018). Perma and the building blocks of well-being. *The Journal of Positive Psychology* 13 (4), 333-335. Disponible en www. researchgate.net

Steger, M F; Oishi, S; Kashdan, T B. (2009). Meaning in life across the life span: Levels and correlates of meaning in life from emerging adulthood to older adulthood. *The Journal of Positive Psychology* 4 (1), 43-52. Disponible en www. researchgate.net

Villana & Lemos. (2001). Tratamientos psicológicos eficaces para la esquizofrenia. *Dialnet*. Disponible en www.dialnet.unirioja.com

Yalom, Irvin D. (1984). Psicoterapia existencial. Barcelona: Herder, Disponible en www.googlescholar.com

SISTEMATIZACIÓN DE LAS PREFERENCIAS DEL CONSUMO TELEVISIVO DE LOS AUDITORIOS DE LA HABANA (2010-2016)

Mónica Guillén del Campo

Centro de Investigaciones Sociales de RTV Comercial, Instituto Cubano de Radio y Televisión

Resumen

Las investigaciones de audiencia aportan elementos útiles y necesarios (aunque no determinantes) para realizar un análisis sobre la televisión, ya que brinda información sobre el consumo que ante las diversas ofertas televisivas realiza la población, y con ello contribuir a determinar sus gustos, preferencias y expectativas. El presente trabajo pretende analizar algunas tendencias de la teleaudiencia que se han venido desarrollando en los últimos años; se indaga en el consumo de televisión entre el 2010 y el 2016. Se efectuó una revisión bibliográfica y un análisis de contenido de los últimos cinco anuarios realizados por el CIS desde 2011-2016. Esto permitió evaluar las prácticas, hábitos, preferencias y comportamientos de los espectadores televisivos de la capital cubana. Se analizó el uso de la televisión por meses, días de la semana, el comportamiento de los canales de manera general, así como en función de las variables sociodemográficas sexo y edad.

Palabras claves: televisión, preferencias, audiencias.

Abstract

Audience research provides useful and necessary elements (although not determinants) to perform an analysis on television, as it provides information on the consumption of the different television offers made by the population, thereby helping to determine their tastes, preferences and preferences. expectations. This paper aims to analyze some trends of the audience that have been developing in recent years; the consumption of television is investigated between 2010 and 2016. A bibliographic review and content analysis of the yearbooks carried out by the CIS from 2011-2016 was carried out. This allowed to evaluate the practices, habits, preferences and behaviors of the television viewers of the Cuban capital. The use of television is analyzed by months, days of the week, the behavior of the channels in a general way, as well as in terms of the sociodemographic variables sex and age.

Keywords: television, preferences, audience.

Introducción

En la planificación de medios en general y de cada programa en particular, partiendo de que el principio y fin de la programación son precisamente los destinatarios, coexisten un grupo de elementos imprescindibles que son necesarios tener en cuenta, como la importancia de los hábitos de audiencia de los públicos, sus características socio demográficas y psicográficas, por una parte, y las particularidades de recepción por la otra.

Es por ello que el Centro de Investigaciones Sociales del ICRT de RTV Comercial (CIS), tiene entre sus propósitos el estudio de los auditorios de televisión de manera sistemática, así como

la confección de anuarios televisivos en los cuales se recoge la relación de las audiencias con los programas y/o canales.

Este tipo de estudio ha estado asociado a las concepciones de los efectos que producían los medios en los públicos y a los usos de esos medios, que va a estar determinado por un grupo de necesidades individuales. Las investigaciones de audiencia son estudios cuantitativos que siguiendo una secuencia escalonada de etapas, que se realizan según determinado orden, tienen el propósito de determinar el tamaño y composición de las audiencias.

A pesar de las limitaciones y críticas de estos estudios, se considera que estas concepciones y formas de hacer no han quedado aún en el pasado. No obstante, hoy se considera la recepción como un proceso múltiple y contradictorio donde entran en juego una variedad de mediaciones determinadas tanto por las relaciones sociales del sujeto como por su posición social cultural e histórica (Orozco 1990:22). Por esta y otras razones, desde las prácticas del centro estos estudios de auditorios se complementan con investigaciones cualitativas o mixtas.

Para estudiar a los públicos de los diversos medios es importante partir del término audiencia². Guillermo Orozco, señala que *la audiencia* es *un conjunto de sujetos sociales pertenecientes* a diversas instituciones de manera simultánea, de las que adquieren sus identidades y sentidos, capaces de constituirse en organizaciones colectivas, e incluso en asociaciones de televidentes, y de definir su propia representación en los medios; aunque igualmente capaces de enajenarse frente a los contenidos que esos mismos medios pueden presentar. (Orozco, 1991) Así pues, la concibe como un conjunto de sujetos culturales capaces de producir significación, pero también de reproducir sin cuestionar significaciones ofrecidas por otros, en este caso, los medios de comunicación.

Las investigaciones de audiencia aportan elementos útiles y necesarios (aunque no determinantes) para realizar un análisis sobre la televisión, ya que ofrecen información sobre el consumo que ante las diversas ofertas televisivas realiza la población, y con ello contribuyen a determinar sus gustos, preferencias y expectativas.

Los estudios centrados en el comportamiento de las audiencias, así como los anuarios de televisión, constituyen herramientas importantes para el diagnóstico de la televisión y la elaboración de propuestas estratégicas integradoras para satisfacer las demandas de los consumidores. Es decir, la información que se obtiene en estos estudios puede resultar útil para la toma de decisiones de los directivos, los que diseñan las parrillas de programación, para los equipos de realizadores y dentro del ámbito de la producción.

Según refiere Mayra Fraga, 2013, al analizar los vínculos de las audiencias o públicos con la programación televisiva, es prudente hacerlo desde tres perspectivas fundamentales: como **destinatario**, como **audiencia** y como **receptor**.

Como **destinatarios**, esta investigadora refiere que, la programación televisiva en Cuba se conforma atendiendo fundamentalmente a las variables sociodemográficas sexo, edad y

_

² Público que interactúa con un medio de comunicación, ya sea cine, prensa, televisión, radio u otros; el cual es, a su vez, constructor de las diferentes tipologías de audiencias que dependen de ciertas variables –tanto sociológicas como psicológicas– del individuo que participa de dicha audiencia.

territorio de residencia. Para la segmentación de los públicos uno de los criterios más generalizados continúa siendo el sociodemográfico. Desde este punto de vista se usan los siguientes atributos o variables: edad (niños, jóvenes, adultos), género (audiencias femeninas y masculinas), ocupación (trabajadores en sus diversas categorías, estudiantes, sin ocupación, entre otros), escolaridad (primaria, secundaria, preuniversitaria, etc.), zona o lugar de residencia (provincia, municipio; urbana, rural, etc.), identidades culturales (sexuales, religiosas, raciales, nacionales, etc.).

Aunque se aprecia cierta evolución en la concepción y determinación de los destinatarios en el caso de algunos espacios televisivos, es decir, se realiza una selección de los destinatarios con mayor especificidad, impera la tendencia de definir como público objetivo a la población en general.

En este sentido es importante señalar que frente a un programa determinado, un género de programa o un medio en particular, es posible conformar varios segmentos; es decir, los programas no se dirigen a un público genérico, sino a varios públicos, que son diversos, heterogéneos, dinámicos y que pueden solaparse o estar interconectados entre sí.

Como **audiencias**, los públicos contribuyen a evaluar la oferta y determinar el impacto de la programación en términos de consumo y uso por día, mes, año, canales, franjas de horario, espacios y programas, elementos que dan cuenta de los índices de audiencia³ y gusto⁴, la fidelidad que registra cada espacio y/o programa, y las características o perfiles de los televidentes que los consumen.

En la práctica de la elaboración de programaciones para los medios resulta frecuente segmentar la audiencia según atributos ligados, al actuar del sujeto respecto a determinados días y horarios de transmisión, entre otros. Esos atributos discriminan comportamientos, son características que ayudan a comprender los distintos procederes de la audiencia. De ahí la importancia de determinar los atributos diferenciadores de acuerdo al tema concreto a tratar. (Arce, 2013)

Para definir las audiencias es importante considerar, que esos atributos se relacionan con el consumo de determinado producto comunicativo en función de una ideología política, del conocimiento que se tenga del fenómeno, etc.; pero también en dependencia de determinados hábitos, como pueden ser los tipos de programas consumidos y preferidos, o los tipos de mensajes tradicionalmente seleccionados, entre otros aspectos.

Para Mayra Fraga asumir los públicos como **receptor** implica una mayor complejidad, pues ya no se refiere solo a la exposición, sino a las lecturas y apropiaciones que realizan los sujetos de los mensajes televisivos; lecturas que pueden tener múltiples mediaciones. Hoy se impone un conocimiento exhaustivo y estratégico de las alternativas que permiten investigar los

_

³ Índice de audiencia: Cantidad de personas, expresada en porciento, que se exponen a un programa radial o televisivo.

⁴ Índice de gusto: Evaluación que le otorgan los sujetos a los programas o espacios a través de una escala de cinco puntos donde "5" representa la máxima evaluación positiva. Estas evaluaciones, mediante una fórmula, se convierten en una escala que va de 0 a 100 puntos. De esta manera, dicho índice permite conocer en qué medida gusta cada programa. Para considerar que un programa gusta su índice no debe ser menor de 75 puntos.

vínculos del público con los mensajes y sus decodificaciones en contextos sociocultural y demográficamente diferenciados. La preocupación por delimitar las audiencias más allá de los datos estadísticos, tendencia apreciada en la historia de las investigaciones sociales, complejiza el tema de la segmentación de los públicos.

Por otro lado, el auge de las TICs ha traído aparejado una nueva experiencia televisiva en tanto a través de las múltiples pantallas y redes sociales existentes, los receptores comentan los contenidos televisivos. Con ello la audiencia adquiere una nueva dimensión y manifiesta de una manera diferente su carácter activo.

La segmentación de las audiencias bajo estas circunstancias también experimenta cambios. En el ámbito internacional, la tendencia actual se orienta hacia una nueva segmentación social o audienciación, que consiste en convertir a las sociedades en audiencias múltiples. (Arce, 2013)

Según la investigadora Yasmín Arce, esta creciente segmentación social que se origina de la expansiva cobertura de los medios y tecnologías de la información y su correspondiente vínculo con los sujetos sociales, se diferencia de las segmentaciones anteriores —de género, racial, cultural, geográfica, entre otras— y tiene su base en la interacción diversificada entre los medios y la sociedad. Se dan nuevas estratificaciones que trascienden los criterios tradicionales o categorías de demarcación de los distintos sectores sociales.

A pesar de estas circunstancias no puede negarse que el vínculo más o menos directo del público con diferentes asuntos relativos a preferencias programáticas, horarios de exposición y, en general, con los hábitos de audiencia, continúa constituyendo una base de segmentación insoslayable. Aun cuando ante determinadas situaciones concretas de recepción, niños, adultos, hombres, mujeres, trabajadores o personas desvinculadas laboralmente, puedan interactuar de manera similar frente a determinados mensajes o programas, también pueden llegar a diferenciarse por el mismo motivo.

Desde esta perspectiva, es importante advertir que cada grupo o individuo se vincula de manera distinta con el entorno mayor, a partir de un conjunto de mediaciones de índole diversa que ejercen una influencia estructurante en todos los procesos comunicativos. Como señala Martín Barbero, las mediaciones desde una perspectiva culturalista son los lugares desde donde se otorga el sentido a la comunicación. (Barbero, 1987)

Para lograr no solo atraer al máximo de público específico deseado y posible, sino conseguir fidelizarlo y un mayor impacto de un mensaje determinado, es preciso llevar a cabo una estrategia sistémica basada en dos elementos esenciales: los hábitos de vida y audiencia del receptor –y en general los elementos que caracterizan su recepción– y la elección y complementación adecuada de los medios, con un nivel de realización pertinente en los programas que pueda despertar en los públicos objetivos el interés esperado. (Arce, 2013)

Si bien los hábitos de consumo pueden modificarse de manera repentina por un cambio en la programación; es probable que en un plazo más o menos breve el receptor vuelva a comportarse ante el medio según costumbres y hábitos arraigados que, la mayor parte de las veces, giran alrededor de su vida laboral y social. Sin embargo, como resultado del rechazo a un programa o mensaje determinado, entre otros factores, puede suceder que un hábito se modifique durante un tiempo mayor. Todos estos elementos obligan a insistir sobre el hecho

de que los públicos deben ser entendidos no desde una perspectiva pasiva y sí como actores cruciales en el proceso de producción y recepción de los mensajes, en tanto productores de sentido.

Por las razones antes expuestas, el presente trabajo intenta ofrecer información de algunas tendencias de la teleaudiencia que se han venido desarrollando en los últimos años en la capital. El objetivo de este estudio es evaluar las prácticas, hábitos, preferencias y comportamientos de los espectadores televisivos de la capital cubana.

Métodos

Se realizó una investigación cuya metodología fue cuantitativa; de tipo descriptiva y longitudinal.

Se efectuó una revisión bibliográfica y un análisis de contenido de los últimos cinco anuarios realizados por el CIS desde 2011-2016, antes del período de pandemia producto de la Covid-19. Se analizaron los datos correspondientes al uso de la televisión por meses, días de la semana, el comportamiento de los canales de manera general, y según variables sociodemográficas sexo y edad.⁵

Los resultados que se ofrecieron pertenecen a la información procesada por el Grupo de Investigación de Audiencias del Centro de Investigaciones Sociales del ICRT a partir de los datos obtenidos a través del Estudio Sistemático de Auditorio durante los años a analizados. Estos datos corresponden a muestras de La Habana, por lo que no pueden ser generalizados al resto del país.

Análisis de los resultados

Uso del medio televisivo

Con respecto a la evolución del uso del medio televisivo en los últimos cinco años existe una tendencia estable en el consumo televisivo. Se mantiene una elevada utilización de la televisión, a pesar de la segmentación o distribución de los públicos por los diferentes canales y la creciente multiplicación de los soportes tecnológicos audiovisuales en el país (computadora, video, DVD, etc.), y su cada vez más alto nivel de penetración en los hogares cubanos.⁶

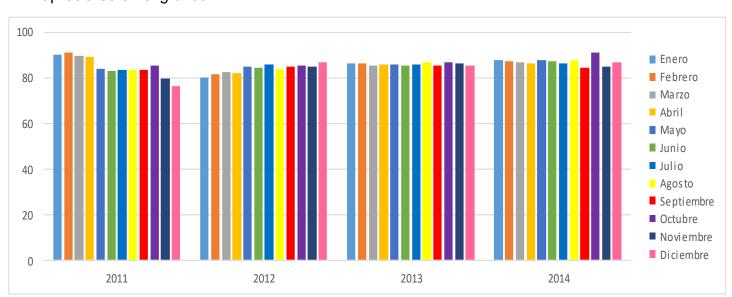
Tabla 1. Índices anuales de audiencia registrados desde 2011 a 2016

Años	2011	2012	2013	2014	2016
Audiencia	85.5	85.1	86.2	87.2	87.7

_

⁴ NOTA: En el período analizado, no se cuenta con la información de audiencia correspondiente al año 2015, por razones ajenas al Centro de Investigaciones Sociales. Al igual que la información que se analizó del 2016 solo corresponde al segundo semestre de ese año y solo se relaciona con el uso de canales y con los programas que más se consumen.

⁶ Estudio Nacional de Medios 2009.



En cuanto al consumo de televisión por meses también existe una ligera variación, como puede apreciarse en el gráfico 1.

Es habitual que la concentración de televidentes sea mayor de octubre a diciembre. En los meses de verano y enero el porcentaje de sujetos que se exponía a la televisión era menor. Sin embargo, a medida que avanzó el 2012 el uso de la televisión aumentó con respecto al 2011 y se mantuvo un comportamiento relativamente estable en el consumo del medio televisivo durante los siguientes años. Esto pudiera indicar una ligera mejoría de la programación y es un aspecto que habla a favor de los cambios implementados por la televisión cubana a partir del segundo semestre de 2012⁷ y en el 2013 con la especialización de los canales.⁸

En los meses de verano se mantiene, de manera similar, a partir del 2013, el porcentaje de sujetos que se expone a la televisión con respecto al resto del año. Dichos resultados son contrarios a los alcanzados en períodos anteriores, en los que la tendencia fue a disminuir o a aumentar con las transmisiones de las Olimpiadas.

Por otra parte, si se analiza el consumo que se realiza por días de la semana se puede plantear que es usual que entre el 79 % y 92 % de la audiencia se expone al medio de lunes a domingo en algún momento del día; aunque existen diferencias de exposición de lunes a viernes y los fines de semana, como se evidencia en el gráfico 2.

El consumo de lunes a viernes es mayor que el de los fines de semana. El día en que más se exponen a la televisión es el lunes y a medida que avanza la semana este se reduce. (Gráfico 2).

El sábado es el día en que menos personas consumen la televisión, durante todo el año. Los datos obtenidos confirman la relación que existe entre el uso del medio y el tiempo social, es

_

⁷Guillén, M. Evaluación comparativa de la Programación general de la televisión cubana durante el primer y segundo semestres de 2012.

⁸ Márquez, V. y Guillén, M. Cambios de la programación, 2013.

decir, los hábitos de vida de la población, pues como es conocido, el sábado disminuye la permanencia en el hogar de los sujetos.

Con respecto al domingo, la teleaudiencia ha ido en aumento a medida que avanzan los años, lo cual habla a favor de los cambios que la televisión cubana implementó para los domingos, día en los que la permanencia en el hogar es mayor a la del resto de la semana: Tal es el caso por ejemplo de *Domingo de cine* por Multivisión que atrae a diversos segmentos de televidentes; series policiacas cubanas en las noches de Cubavisión; el programa musical *Sonando en Cuba*, entre otros.

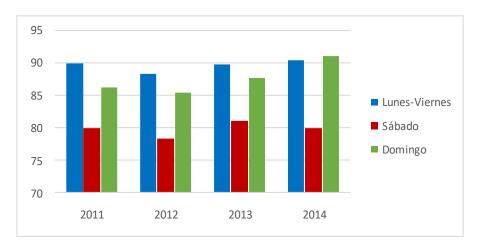


Gráfico 2. Consumo de la televisión por días de la semana

Otro elemento relacionado con el uso de la televisión, es la audiencia que registran los cinco canales de alcance nacional de la señal analógica (Cubavisión, Tele Rebelde, Educativo, Educativo 2 y Multivisión) y el telecentro provincial (Canal Habana). El siguiente gráfico muestra información al respecto.

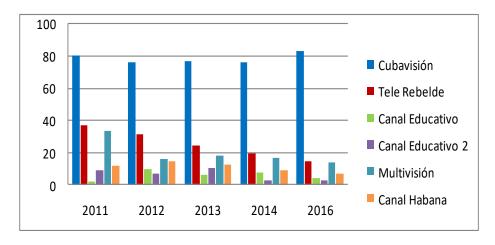


Gráfico 3. Audiencia registrada por los canales entre 2011-2016.

Durante todos los años analizados las audiencias de Cubavisión triplican las audiencias del resto de los canales; este continúa con la primacía dentro de la televisión.

Si bien Cubavisión es el canal que más se consume, entre 2012-2014 decreció su audiencia referida y evaluación favorable, a diferencia de años anteriores. En el 2016 nuevamente tuvo un alza debido a novedosos programas de factura nacional que salieron al aire los domingos como **Sonando en Cuba**. Todo parece indicar que la diversidad de las propuestas del canal no satisface en gran medida a la variedad de públicos que conforma su auditorio.

En segunda posición se ubica Tele Rebelde, que ofrece una programación de tipo deportivo. Por otra parte, Multivisión se encuentra en el tercer lugar de consumo, y desde su salida al aire, ha pasado a ser el mejor evaluado entre todos los canales. Es necesario señalar que el domingo es cuando más se consume Multivisión, una de las razones que influye se relaciona con la propia oferta cinematográfica del canal para este día. Le sigue en cuarto lugar el Canal Habana.

Los canales educativos son a los que se exponen el menor porcentaje de sujetos; sin embargo, el Educativo 2 aumentó significativamente su auditorio a partir del 2013, por la salida al aire durante gran parte de su programación de la señal informativa de Telesur.

Por otro lado, se pudo constatar que como tendencia durante los años analizados el momento de mayor exposición para el consumo televisivo es el horario de la noche, a partir de las 8:00 p.m., horario en que se registran las mayores audiencias. A este horario le sigue el de la tarde y la mañana, y se reduce aún más la exposición a la televisión durante la madrugada. Este comportamiento se ha mantenido igual en los cinco años analizados, aunque a medida que han avanzado los años se ha producido una disminución del consumo en el horario estelar. 10,11

Si comparamos el comportamiento del uso el medio televisivo según grupos de edades también se evidencian diferencias; aunque a lo interno de cada grupo se mantiene un comportamiento relativamente estable durante los diversos años analizados. Según muestra el gráfico 4,12 los jóvenes son los que menor uso hacen de la televisión, mientras que a medida que aumenta la edad, hay un mayor consumo de televisión.

¹¹ Guillén M., Sánchez M. Comportamiento de la teleaudiencia en el horario estelar. 2014

⁹ Estudio Nacional de Medios 2014. Informe 2016.

¹⁰ Anuarios de audiencia 2011-2014.

¹² Para la información que se presenta en los gráficos relacionados con el sexo y la edad solo se analizaron los Anuarios de Televisión del 2013 y el 2014.

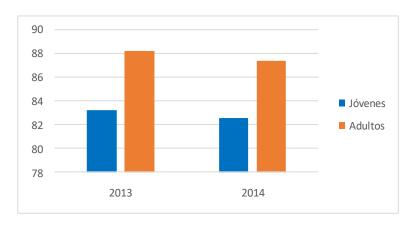


Gráfico 4. Uso el medio televisivo según grupos de edades.

También existen diferencias en el consumo en cuanto al sexo. Como se muestra en el gráfico 5, las mujeres son el grupo que se expone en mayor medida al medio en general. No obstante los domingos no se evidencian diferencias importantes ni por sexo ni por edad en cuanto a la exposición al medio.

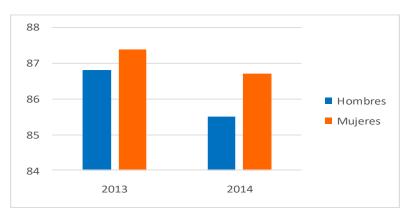


Gráfico 5. Uso el medio televisivo según sexo.

Con respecto a la exposición a los canales televisivos, se puede plantear que, hay una tendencia al predominio de los siguientes públicos:

Cubavisión: las mujeres y los adultos.

Tele Rebelde: los hombres como consecuencia de las transmisiones deportivas.

Multivisión: las mujeres, excepto los domingos.

Canal Habana: las mujeres los días y horario en que se transmite la telenovela.

Canal Educativo: no existen diferencias importantes por sexo ni edad.

Canal Educativo 2: no existen diferencias importantes por sexo ni edad.

Hábitos de consumo de la programación televisiva

Los hábitos de consumo se pueden analizar teniendo en cuenta el *ranking* de los programas transmitidos por la televisión cubana que registraron mayores índices de audiencia y de gusto. En la tabla se recoge el número de programas según género, que aparecen en los listados del Estudio Sistemático de Auditorio, se analizaron los 20 más vistos, que registraron la mayor parte de las veces más del 18 % de audiencia.

Se aprecia una gran diversidad respecto al consumo de programas televisivos. Los intereses de los públicos están dirigidos hacia las telenovelas, las películas, los informativos, los humorísticos y los musicales. Los programas que más gustan son los dramatizados, estos resultan los de mayor peso en la programación, con un amplio poder de convocatoria. Resultados estos similares a estudios realizados a nivel mundial sobre consumo televisivo. 13

Con respecto a programas específicos, la programación a la que se exponen y consumen principalmente los auditorios se han concentrado en: *Vivir del Cuento, Tras La Huella, A otro con ese Cuento, Deja que yo te Cuente, La Neurona Intranquila, Entre Amigos, Piso 6*, las telenovelas extranjeras, el *NTV Estelar, CSI, U.N.O., Sonando en* Cuba y otros.

Tabla 2. Número de programas por año según género que registraron más del 18 % de audiencia

Géneros¹⁴/ Años	2011	2012	2013	2014	2016
Deportivo	1	2	1	3	2
Humorístico	3	3	4	3	3
Serie extranjera	1	1	2	1	-
Telenovela extranjera	3	4	6	3	2
Cine	2	2	2	2	2
Informativo	3	3	3	3	3
Musical	4	4	3	3	6
Serie cubana	1	1	1	2	1
Telenovela cubana	2	4	2	3	-

Estos datos coinciden con las investigaciones de audiencia que sistemáticamente realiza el CIS-ICRT: el género telenovela es el que más gusta y se consume; *Vivir del Cuento* es el programa de mayor aceptación y seguimiento.

66

¹³ Rodríguez L. y otros. Evolución en las preferencias de consumidores de productos audiovisuales. 2005-2006.

¹⁴ Los programas humorísticos, telenovelas y series cubanas coinciden con la cantidad de espacios que de este género transmite la televisión cubana.

Es válido señalar que la pertenencia a un determinado sexo, condiciona la orientación e identificación de los sujetos con uno u otro programa. Los programas preferidos y más sintonizados por hombres y mujeres están asociados con estereotipos de gustos masculinos y femeninos (hombres, deportes; mujeres, novelas). Sin embargo, los hombres también consumen las telenovelas (género televisivo tradicionalmente relacionado con audiencias femeninas).

Telenovelas, series de ficción y humorísticos

Entre los años 2013-2016 las telenovelas y series de ficción han aumentado en comparación con el 2011 y 2012; sin embargo, en este incremento se destacan principalmente las series y telenovelas extranjeras. En la actualidad llama la atención la escasa presencia de humorísticos, dramatizados y seriados de estreno de producción nacional en comparación con otros períodos en los que se transmitían la telenovela cubana, varios programas cómicos, policíacos, unitarios, telefilmes y el cuento.

Los dramatizados tradicionalmente han estado en la preferencia de los públicos, en especial si los temas abordados reflejan la realidad actual de una manera constructiva y entretenida, por lo que se hace necesario ampliar su producción.

El horario de transmisión de las novelas en la noche continúa siendo el que de forma sistemática concentra la mayor cantidad de televidentes de todos los grupos y edades, con independencia de la nacionalidad de esta; aunque se destacan las novelas brasileñas sobre las cubanas.

En los años analizados sobresalen las telenovelas brasileñas Avenida Brasil, Insensato Corazón, Imperio, Rastros de Mentiras y la telenovela cubana Tierras de Fuego. Vale señalar que las telenovelas extranjeras que se han transmitido en el Canal Habana también han alcanzado elevadas audiencias, como son Terra Nostra, Mi Bella Dama, Río del Destino, La vida Sigue y Lo que diga el corazón Niche.

Por otra parte, la transmisión de la serie policiaca cubana *Tras La Huella* ha logrado registrar auditorios elevados y ha permanecido de forma sistemática e histórica entre los programas que más gustan a la población cubana. También, con una elevada teleaudiencia y gusto se encuentra el policiaco *U.N.O.* De manera general se evidencia que el policiaco de factura nacional goza de la preferencia del público y es bien aceptado los domingos en el horario de la noche.

Existe una notable diferencia entre este espacio y los de producción extranjera con similar corte, que por lo general aúnan auditorios menos numerosos.

Otras de las opciones más consumidas por el público la constituyen los programas cómicos que se han transmitido en el horario estelar como *Vivir del cuento*, *Deja que yo te cuente* y *El Selecto Club de la Neurona Intranquila*. El programa humorístico *Vivir del Cuento* ha alcanzado los valores históricos de estos espacios, lo que habla a favor de la aceptación y fidelidad del público con este programa.

67

¹⁵ Guillén, M. Influencia del liderazgo de opinión en el consumo audiovisual en familias cubanas. 2012.

Como se ha hecho referencia en los últimos años se ha ofertado una mayor cantidad y variedad de series con respecto a años anteriores. Las series norteamericanas que han alcanzado mayores valores de audiencia han sido: *Anatomía de Grey, CSI, Serie Forense, Hermanos Rebeldes, Huesos, Percepción, La Clave del Éxito.*

La mayoría de los programas referidos con anterioridad han tenido buena aceptación con índices de gustos elevados, sus intervalos oscilan entre 75-90 puntos, con excepción de algunas novelas y humorísticos cubanos.

Informativos

La programación informativa en la televisión cubana siempre ha tenido prioridad dentro de la política de programación del ICRT y del país. En cuanto a la frecuencia de transmisión, existe un predominio de los programas informativos; por ejemplo, el *Noticiero Nacional de Televisión* se transmite diariamente, por lo que su presencia en pantalla es significativa.

El espacio informativo que más se consume y que logra concentrar audiencias considerables es el *Noticiero Nacional de Televisión (NTV)*, con alrededor del 40 %, en su emisión estelar de lunes a viernes por el canal Cubavisión. También se destacan dentro de los programas informativos, aunque con menor audiencia, el *Noticiero Dominical*, *Noticiero al Mediodía*, *Buenos Días*, *Pasaje a lo Desconocido*.

Sin embargo, en los tiempos actuales los informativos han adquirido un nuevo protagonismo en términos de teleaudiencia, dadas las complejidades y urgencias sanitarias en el país, que incrementan la demanda de información del público y de una actualización constante sobre esta temática.

Ello explica los altos niveles de exposición a programas que comúnmente tienen alcances más discretos, como la *Mesa Redonda* y el *NTV al Mediodía*. El espacio *Conferencia de Prensa* sobre la COVID-19 del MINSAP, tuvo también un elevado seguimiento por parte de los televidentes, durante el período en que se emitía diariamente.

Cinematográficos

El cine ha sido predominante en la programación de la televisión, fundamentalmente las películas extranjeras, en especial de producción norteamericana. La televisión cubana cuenta hoy (2016) con más de cincuenta espacios dedicados al cine.

Tradicionalmente los programas cinematográficos de mayor audiencia en la televisión han sido la *Película del Sábado* y *Arte 7*, unido al espacio *Cuadro a Cuadro* que se trasmite solo en programaciones especiales de Fin de Año y de Verano.

En el caso de las dos primeras propuestas estas han disminuido su audiencia en los últimos años, vale mencionar que sus índices de audiencia han sido fluctuantes durante el período estudiado. Este hecho está relacionado con la calidad de sus propuestas cinematográficas y, con respecto al programa *Arte 7*, también se puede asociar a la calidad de la serie que trasmite.

Entre los cinematográficos más vistos sobresalen varios espacios del domingo que se transmiten por el canal Multivisión, en lo cual se evidencia, una vez más, la efectividad de colocar esta tira de cine, como estrategia de programación para el fin de semana. *Cine de Aventuras* se reafirma como el espacio cinematográfico que mayor audiencia alcanza en este canal.

Respecto al género, la acción, las aventuras y las comedias, son las que más gustan a los públicos.

Deportivos

A partir de la especialización de Tele Rebelde como canal deportivo en el 2012, el público ha consumido más los espacios deportivos y ha aumentado la satisfacción de las audiencias con relación a las ofertas deportivas.

Los programas que habitualmente logran mayores audiencias son la Serie Nacional de Beisbol, Gol 360, Todo Deporte, Fútbol Internacional, NND, Fútbol x Dentro y Beisbol Internacional o cuando se transmiten eventos internacionales. Lo que más atrae a los sujetos son las transmisiones de partidos de fútbol internacional y de la pelota cubana. El espacio Gol 360 supera en audiencia a la Serie Nacional de Beisbol en su etapa regular.

Ante la programación deportiva se aprecia la tendencia de que los programas no son vistos por una gran mayoría; sin embargo, los índices de gusto que alcanzaron casi todos los espacios fueron relativamente elevados, con un intervalo que osciló entre 75-95 puntos, lo que nos habla de que el público consumió con satisfacción esas ofertas.

También existe una mayor exposición al canal por parte de los hombres, lo que evidencia que estos siguen más los deportes que las mujeres. Por otro lado, tanto los jóvenes como los adultos se expusieron de manera similar¹⁶ a la programación deportiva; solo, con una diferencia a favor de los jóvenes en el caso del programa *Gol 360*, y de los adultos en la *Serie Nacional de Beisbol*.

Musicales

Los espacios musicales históricamente constituyen uno de los materiales audiovisuales que más se consumen por parte de los públicos cubanos. Los programas dentro de este género que durante todos los años analizados se han mantenido en la preferencia del público han sido *Piso* 6, 23 y M, Lucas, Colorama, Entre Amigos, A Puro Corazón y De la Gran Escena.

A partir del verano de 2015 comenzó a transmitirse el programa de competencia musical *Sonando en Cuba*, que rápidamente se ubicó en la preferencia de los televidentes. En el 2016 salió al aire su segunda temporada que alcanzó una audiencia media de 63,3 %.

Existen algunos programas musicales en que se evidencian diferencias a favor de:

Las mujeres: De la Gran Escena y 23 y M.

Los adultos: De la Gran Escena, Entre Amigos y Palmas y Cañas.

Los jóvenes: Lucas, Talla Joven y Colorama.

Este comportamiento constituye una tendencia habitual de estos espacios, que se mantiene a lo largo de todos los años analizados.

Conclusiones

.

¹⁵ Con relación a la edad, aunque los datos del estudio Sistemático de Auditorio puedan demostrar que los jóvenes se exponen más a los programas deportivos que los adultos (sin que existan diferencias significativas) esto no sucede, lo ven en igual proporción jóvenes y adultos, pues las muestras utilizadas son proporcionales por cuotas.

La irrupción de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) y de los llamados medios alternativos, así como los cambios socioeconómicos han producido importantes transformaciones en el consumo de los medios de comunicación social por parte de los públicos. En Cuba se han diversificado las formas de entretenimiento de las personas; no obstante, la televisión sigue siendo hoy en día uno de los medios con mayor protagonismo en los hogares y en las rutinas de las diversas audiencias.

Los resultados investigativos que de forma sistemática ofrece el Centro de Investigaciones Sociales del ICRT, han confirmado que la pequeña pantalla, diariamente, alcanza cuotas muy elevadas, tanto en penetración en el conjunto de hogares, como en tasas de audiencia o visionado diario, con independencia del sexo, la edad, ocupación o zona de residencia de los cubanos. (Fraga, 2013) De este modo la televisión se inserta como elemento importante en las formas socialmente significativas de la conducta y actividad cotidiana de los individuos, relacionadas con la organización del consumo individual y familiar, la economía doméstica, la vida cultural, la educación de los hijos, la utilización del tiempo libre y la recreación, entre otros.

Se pudo constatar que el consumo televisivo mensual y total se ha mantenido estable a partir del 2013, año en que comenzaron a introducirse cambios en la programación de la televisión. Por otra parte, observamos una gran similitud en los índices anuales de audiencia de los días de la semana, al tiempo que el sábado registró el menor consumo. La exposición televisiva, señala como la franja de mayor consumo del día el horario estelar. Las diferencias en el consumo televisivo según las variables sociodemográficas tradicionales, muestran que las mujeres ven en promedio más televisión que los hombres, y que los adultos mayores superan a los más jóvenes.

De manera general, el género ficción es lo que más atrae a los públicos de la televisión, lo cual se vincula con el entretenimiento que puede generar y que demandan los sujetos de este medio. Se aprecia la fuerza de los dramatizados cubanos en el gusto y preferencia de los televidentes, aunque las novelas de producción extranjera, como tendencia, logran mayores audiencias que las cubanas; seguido de los informativos (NTV).

Como hemos podido observar, existe un predominio de programas de producción nacional entre los *ratings* más elevados, sobre el 35 %. Alrededor de 5 producciones nacionales anuales, que se ubican en el horario estelar, logran aunar mayor concentración de los diferentes públicos.

A pesar de que la producción nacional se ha reducido paulatinamente, continúa el interés marcado de los espectadores por esta, lo que constituye una fortaleza que refuerza nuestra identidad nacional, por lo cual la televisión cubana debe trabajar con mayor énfasis en realizar y mantener en pantalla productos de factura nacional.

El análisis llevado a cabo en este estudio alude directa e indirectamente al fenómeno de las rutinas que se generan en torno al consumo televisivo a lo largo de estos cinco años y representa un aporte importante al conocimiento sobre el tipo de exposición televisiva que se lleva a cabo en Cuba hoy, específicamente en La Habana.

Referencias bibliográficas

Arce Y. (2013). Los hábitos de audiencia en la planificación de medios y programas: una estrategia sistémica. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

Berriz, T; Barreto, C. y Sánchez, Y. (2016). *Tendencias en el consumo de radio y televisión en La Habana*. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

Colectivo de autores. (2010). Estudio Nacional de Medios. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

Colectivo de autores (2010): Estudio de Hábitos de vida de la población cubana. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

Colectivo de autores (2014). Estudio Nacional de Medios. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

Fraga M. (2012). Anuario de Canales 2011. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

_____. (2013). La programación de la Televisión Cubana: apuntes para su evaluación. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

Grupo de Investigaciones Aplicadas. (2016). *Programas de mayor teleaudiencia de la televisión cubana*. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales de RTVC.

Guillén, M. (2013). Anuario 2012. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

______. (2013). Evaluación comparativa de la Programación general de la Televisión Cubana durante el primer y segundo semestres de 2012. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

_____. (2014). Anuario 2013. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

_____. (2015). Anuario 2014. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

_____. (2015). Opinion leadership influence in the audiovisual consumption in a group of families. *Open Science Journal of Psychology*. May;2(3):15-19. Available from: http://www.openscienceonline.com/journal/archive?journalId=740&issueId=7400203

_____. (2017). Aproximación a las principales tendencias de consumo cultural de jóvenes rurales cubanos. *Revista Cubana de Alternativas en Psicología*, vol 5, no. 15, septiembre/diciembre 2017. Disponible en: www.acupsi.org

Huertas, A. (2002). La audiencia investigada. Barcelona: Gedisa.

Martín Barbero, J. (1987). De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura, hegemonía. México: Gustavo Gili.

Martínez A., et al. (2014). Programación de Verano 2014. Estudio Cuantitativo. La Habana: CIS-ICRT.

Márquez, V.; Guillén, M. Cambios de la programación. La Habana: CIS-ICRT, 2013-2014.

Orozco Gómez, G. y Mercedes Charles (1990): Del sujeto individual al sujeto colectivo en la educación para la recepción. Diálogos de la Comunicación. *Cuaderno no. 8,* Felafacs.

Orozco, Guillermo (1991): La audiencia frente a la pantalla. En *Diálogos de la comunicación*, no. 30. Lima: Felafacs.

Rodríguez L. y otros. Evolución en las preferencias de consumidores de productos audiovisuales. España, 2005-2006.

Sánchez M.; Guillén M. (2013). Comportamiento de la teleaudiencia en el horario estelar en el 2013. La Habana: Centro de Investigaciones Sociales del ICRT.

Urzúa I. (2002). El comportamiento de las audiencias de televisión en Chile. Estudio sociológico a partir de los datos generados por el sistema People Meter. *Revista Mad*, no.7. Septiembre Departamento de Antropología. Universidad de Chile. Disponible en: http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/mad/07/paper07.pdf

PROMOVIENDO APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL. GESTIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS EN FORMATUR CAMAGÜEY

Iliana Rosa Cervantes Alonso Gretel Mercedes González Martínez

Centro de Capacitación del Turismo, Formatur Camagüey. Cuba.

Resumen

En el Centro de Capacitación del Turismo, Formatur Camagüey, el conocimiento creado por equipos de trabajo en la solución de problemas de la práctica educativa o de investigación-desarrollo no siempre ha encontrado vías adecuadas de socialización, permanece como conocimiento tácito en algunos individuos, no se externaliza, lo que limita el capital intelectual de esta organización. Se siguió un paradigma cualitativo, mediante un esquema de investigación-acción-participación, el cual permitió validar un procedimiento que estructurado en fases (preparación, exteriorización, combinación, validación, publicación e interiorización) posibilita recuperar el conocimiento creado, la experiencia adquirida, en forma de lecciones aprendidas (Lessons Learned) para la organización Formatur Camagüey. El procedimiento se aplicó en dos proyectos desarrollados con altos criterios de efectividad, calidad e impacto, lográndose formalizar los aprendizajes alcanzados que fueron puestos a disposición de la organización. Se cuenta con una herramienta de gestión del conocimiento, que tributa al aprendizaje organizacional.

Palabras claves: aprendizaje organizacional; gestión del conocimiento; capital intelectual; lecciones aprendidas.

Abstract:

In the Training Center of Tourism, Formatur Camagüey, the knowledge created by work teams in the solution of problems of the educational practice or research & development has not always found adequate ways of socialization, it remains as tacit knowledge in some individuals, it is not externalized, which limits the intellectual capital of this organization. Following a qualitative paradigm, by a research-action-participation scheme, which allowed to validate a procedure that structured in phases (preparation, externalization, combination, validation, publication and internalization) makes it possible to recover the knowledge created, the experience learnt, in form of lessons learned (LL) for this organization. The procedure was applied in two projects executed with high criteria of effectiveness, quality and impact. That procedure allowed formalizing the teams' knowledge, which was made available to the organization. There is a knowledge management tool that contributes organizational learning.

Key words: organizational learning; knowledge management; intellectual capital; lessons learned.

Introducción:

En el ambiente dinámico y altamente competitivo de la época las organizaciones requieren innovar, generar valor mediante el conocimiento para la creación de nuevos productos y servicios. Para ello necesitan contar con talento humano competente y optimizar los procesos de aprendizaje a todos los niveles (individual, grupal y organizacional), de modo que el conocimiento se comparta y valorice entre todos los miembros, que aumente el capital

intelectual de la organización. Esto es válido tanto para las organizaciones empresariales, como para las instituciones educativas, las que deben ser capaces de afrontar los cambios de manera proactiva, orientarse a la mejora y promoción del cambio en su entorno (Almuiñas y Galarza, 2015; De Freitas y Yaber, 2015; Rodríguez-Gómez y Gairín, 2015).

Diferentes autores han definido el aprendizaje organizacional (Fiol & Lyles, 1995; Probst y otros, 2004). El aprendizaje organizacional es proceso y resultado, es el proceso mediante el cual las personas y grupos dentro de la organización desarrollan nuevas competencias, y en términos de resultado sería el conocimiento "aprehendido", las competencias demostradas de los miembros, que, aplicadas en el trabajo, les permite alcanzar eficacia. No debe entenderse como la suma del aprendizaje individual, más que eso es construcción colectiva, surge en la interacción de las personas durante la solución de problemas, y se considera una exigencia para que la organización evolucione y sea capaz de enfrentar las demandas del entorno. Por otra parte, la gestión del conocimiento incluye las actividades de adquisición, almacenamiento, creación, socialización, validación y aplicación del conocimiento para mejorar los resultados (Bernal y otros, 2014).

Existen numerosas interpretaciones acerca de ambos términos y de la relación entre ellos (Angulo, 2017). Para la autora la gestión del conocimiento se puede entender como estrategia, modo de gestión, como herramienta para facilitar el aprendizaje organizacional; porque el conocimiento no se gestiona solo para acumularlo, sino para convertirlo en capacidades de la empresa para resolver problemas, crear nuevos servicios o productos, mejorar las prácticas de gestión, innovar. Se concuerda con Angulo (2017) en que la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional desarrollan el capital intelectual de la organización en todos sus niveles y para ello juega un papel importante la gestión por competencias.

Acosta y Fischer (2013) sintetizan las condiciones necesarias para posibilitar la gestión del conocimiento, a partir de diferentes aportaciones (Nonaka & Tauchi, 1995; Lawson & Samson, 2001; Leonard-Barton, 1995; Gold, Malhotra, & Segars, 2001). Desde el punto de vista interno señalan el propósito estratégico, la estructura flexible, las tecnologías de la información y las comunicaciones y un ambiente de apertura, comunicación y compromiso; y desde lo externo, el entorno competitivo que induce a la creación de mecanismos para adquirir la información y el conocimiento precisos a la organización. De Freitas y Yaber (2015) resumen los factores críticos de éxito de los sistemas de gestión del conocimiento en factores humanos, organizacionales y tecnológicos. Por otra parte, se han descrito dimensiones necesarias para el aprendizaje organizacional que están relacionadas con el aprendizaje continuo de los miembros, el trabajo en equipo, la creación de una cultura de experimentación, cuestionamiento y diálogo, el contar con sistemas que permitan captar y compartir el aprendizaje, una dirección estratégica capaz de generar visión compartida y empoderar a los miembros, pensamiento global y de sistema que conecte lo interno y externo de la organización (Argyris y Schon, 1978; Senge, 1990). En ambos enfoques se encuentran muchos puntos de contacto.

Autores considerados clásicos del tema (Nonaka y Takeuchi, 1995) han aportado el modelo SECI que explica los modos de convertir el conocimiento en la organización. Sin embargo, no siempre llevar a la práctica tales procesos de conversión resulta sencillo, sobre todo cuando es necesario que el aprendizaje que logran los equipos de trabajo en la solución de problemas de diferente naturaleza se explicite para hacerlo transparente a toda la organización y que se

incorpore a las prácticas de trabajo, lo que equivale a legitimar el nuevo conocimiento construido. Institucionalizar las mejores prácticas es lo que puede contribuir a su permanencia, extensión a otros miembros, rentabilidad de los esfuerzos, lo que constituiría una innovación organizativa (Rodríguez-Gómez y Gairín, 2015). En la vida cotidiana de las organizaciones existen diversos problemas que limitan el aprovechamiento del conocimiento para mejorar la competitividad (De Armas-Jacomino y Valdés-Ramírez; 2016) y se plantean modelos para distribuir el conocimiento relevante entre los diferentes procesos de gestión del conocimiento hasta la aplicación de este (Donate y Sánchez, 2015).

Una de las herramientas que se emplean para la conversión del conocimiento son las denominadas prácticas de Lecciones Aprendidas o *Lessons Learned* (LL), que se definen como los aprendizajes adquiridos, la experiencia ganada, durante la ejecución de un proyecto. Son conocimientos que surgen de la experiencia adquirida por los involucrados en el ciclo de ejecución de un proyecto, sobre prácticas y enfoques que facilitan su desarrollo para alcanzar las metas o sobre las dificultades que lo afectaron y limitaron para conseguir sus objetivos, tanto en calidad como en cantidad y que brinda un valor agregado en la dirección, formulación y ejecución de futuros proyectos, o corregir procesos durante su desarrollo (Fernández, 2008; Milton, 2009).

El objetivo de los procesos de LL es compartir y utilizar el conocimiento derivado de la experiencia con la finalidad de promover los resultados deseados y asimismo evitar la ocurrencia de fracasos o resultados negativos. Como práctica, las LL incluyen el proceso de identificación, documentación, validación y diseminación de las lecciones aprendidas (Díaz y otros, 2015; Milton, 2009; PM4R, 2013; Rowe and Sikes, 2006 citados por Vignos, 2014).

Algunos han llamado la atención sobre las dimensiones de la calidad de las LL que permitan identificar qué clases de lecciones son más efectivas en términos de aprendizajes y transferencia del conocimiento, para lo cual las LL no deberán explicar qué y cómo, sino también por qué, ya que ello contribuye a tomar decisiones informadas a los usuarios de estas y propende a la mejora continua (Lo y Fong, 2010; Milton, 2010, 2016). De las dimensiones que pueden contribuir a la calidad de las LL (Lo y Fong, 2010), se enfatiza en ubicación, importancia y aplicabilidad, que proporcionan un marco de tiempo-espacio-alcance, la comprensividad (uso apropiado del idioma, con la terminología ajustada a los destinatarios de las LL) y la perspectiva de los ¿por qué?, es decir la reflexión sobre las elecciones hechas. Finalmente, el resultado de las LL debe significar un cambio en la organización, ya sea en procedimientos, actualización o desarrollo de normas, políticas, prácticas, etc. Para lograr en una organización realizar procesos efectivos de LL se debe tener en cuenta el contexto, Ba, (Nonaka y Konno, 1998) como espacio de interacción entre los miembros que permite la creación y el compartir el conocimiento. Duffield y Whitty (2012) analizan variables facilitadoras y barreras a los procesos de LL en los que consideran el aprendizaje, la cultura, los equipos, las tecnologías, el proceso mismo y la infraestructura.

El Centro de Capacitación del Turismo, Formatur Camagüey, como parte de su misión debe responder a las demandas de las entidades turísticas, ya sea desarrollando sus recursos humanos o con actividades de investigación-desarrollo (I+D) que contribuyan a resolver problemas y mejorar los resultados del turismo, en el entorno retador, propio de la actualización del modelo económico del país. Esta institución ha ejecutado una estrategia de formación continua de su capital humano que le ha permitido afrontar con resultados reconocidos los

nuevos retos. Sin embargo, las experiencias detrás de los resultados, las buenas prácticas, el conocimiento creado, más allá del conocimiento en una temática específica que queda recogido en informes de investigación, no ha encontrado siempre vías adecuadas de socialización; en no pocas ocasiones se queda en el discurso, con el consecuente riesgo de olvido y pérdida. Se ha observado resistencia a documentar los aprendizajes resultantes de experiencias novedosas, tanto en lo docente educativo, como en la gestión de proyectos de I+D, lo que ha estado asociado también a no saber cómo hacerlo. Estas dificultades lastran el capital intelectual de esta organización.

Por tanto, en esta organización se ha reconocido la necesidad de "extraer" y formalizar lo que aprenden los equipos durante la ejecución de determinados proyectos para que sea socializado a todos los miembros, qué prácticas son útiles y eficaces, qué prácticas prevenir para evitar errores, qué experiencias trasmitir a los otros en términos de lecciones aprendidas. En consecuencia, el problema identificado es: ¿cómo recuperar el conocimiento generado en los equipos de trabajo de Formatur Camagüey?

Se ha resaltado la relevancia de propiciar investigaciones empíricas sobre aspectos relacionados con la creación y el uso del conocimiento, para contribuir a trazar e implementar estrategias de gestión del conocimiento ajustadas a las organizaciones, que posibiliten lograr un mejor aprovechamiento del conocimiento en la generación de valor (Bernal y otros, 2014; López Villarreal, 2019). De ahí que se planteó el objetivo: validar un procedimiento para las prácticas de lecciones aprendidas en Formatur Camagüey.

Metodología:

Se siguió un paradigma cualitativo, mediante un esquema de investigación-acción-participación (Hernández y otros, 2014) ejecutado en el Centro de Capacitación del Turismo, Formatur Camagüey. Se escoge este tipo de diseño por la necesidad de involucrar a los miembros de la organización en el esclarecimiento del problema y en el proceso de encontrar las soluciones este. Por tanto, el estudio siguió este proceso: esclarecimiento de la problemática de la organización (no se recuperan los aprendizajes colectivos), identificación de experiencias de trabajo en equipos en la organización que eran susceptibles de "analizar" para extraer y recuperar el conocimiento generado en forma de LL, selección de algunas de estas experiencias (muestra) para proceder a su análisis, estructuración del proceso de análisis, ejecución del proceso, análisis de los resultados obtenidos, implementación de la herramienta de LL. Para la realización del proceso descrito se realizaron rondas de trabajo grupal con el colectivo docente.

Se establecieron los criterios para identificar qué experiencias de la organización podían seleccionarse para extraer sus LL, estos fueron los criterios de efectividad, calidad e impacto. A saber:

- Efectividad: se refiere al alcance de los objetivos planificados en el proyecto en cuestión.
- Calidad: tiene en cuenta el marco de referencia de los clientes del proyecto, da cuenta del grado de satisfacción de los destinatarios o agentes interesados en el proyecto.
- Impacto: representa en términos medibles (cuantitativos o cualitativos) el efecto del proyecto, los cambios provocados en el objeto al que estaba dirigido.

Sobre esta base se trabajó con una muestra intencional de dos proyectos ejecutados con reconocidos resultados: gestión de un evento científico (III Seminario de Competitividad Turística Camagüey, 2019) y un proyecto de I+D propiamente (Mejora del producto restauración en el Complejo hotelero Islazul Camagüey). Durante el proceso de análisis en el primer caso participó la comisión organizadora, equipo de trabajo que condujo la gestión del evento (9 integrantes) y en el segundo caso con el equipo del proyecto (5 miembros).

Las técnicas empleadas para la recolección de la información fueron trabajo en grupos (brainstorming y grupo nominal). Se realizó análisis de contenido de la información, empleando categorías propias de los proyectos objetos de análisis.

Resultados:

El primer proceso de identificación y codificación de LL se realizó con la gestión del evento científico. Para ello se realizó una sesión de tormenta de ideas con los miembros de la comisión organizadora, utilizando una estructura de análisis según los aspectos que se consideraron vitales para él, a saber: programa académico, actividades colaterales, logística, funcionamiento de la comisión organizadora.

Cuadro 1. Ejemplo de LL en la gestión de eventos científicos.

Categoría	Lección aprendida	Efecto
Comisión organizadora	18. Construir una atmósfera creativa de trabajo.	Aporte continuo de soluciones y alternativas. Motivación de los miembros.

Fuente: Elaboración propia.

El segundo proceso, requirió dos sesiones de trabajo del equipo para la exteriorización del conocimiento. Se emplearon categorías asociadas a las etapas de desarrollo del proyecto (planeación, organización, ejecución, control y cierre), así como al equipo de trabajo.

Cuadro 2. Ejemplo de LL para la ejecución de proyectos de I+D en entidades turísticas.

Categoría	Lección aprendida	Efecto
Etapa Planificación del proyecto	Realizar reunión previa del equipo con el director de la entidad para valorar de conjunto problema/objetivos/ metas/indicadores de impacto	Definición clara de objetivos. Identificación de los indicadores de impacto Implicación del máximo jefe de la entidad cliente

Fuente: Elaboración propia.

De cada categoría de análisis se establecieron previamente las preguntas de referencia y se registraron los aspectos positivos y negativos de la experiencia, según el criterio de los participantes. A partir de esta producción grupal, se someten a consideración de los miembros de manera independiente e iterativa hasta llegar al consenso. Luego, las LL ya formalizadas

fueron compartidas con el resto de los miembros de la organización, enriquecidas en sesiones de trabajo grupal. Por último, fueron validadas por el Consejo Científico del Centro y publicadas, a disposición de toda la organización.

El procedimiento aplicado, que resulta una herramienta para recuperar LL en esta organización se describe a continuación (Fig. 1). Una vez definido el proyecto/proceso/resultado que a partir de su efectividad, calidad e impacto debe ser objeto de análisis, se llevan a cabo las siguientes fases:

- 1. Fase de Preparación del proceso de análisis, conlleva las siguientes tareas
 - a) determinación de participantes, que sean personas que han estado implicadas directamente en el proyecto, para que puedan aportar aprendizajes desde la experiencia,
 - b) designación del facilitador que pueda actuar con neutralidad, pero tenga las habilidades para conducir la reflexión del equipo,
 - c) planificación de los procesos de exteriorización y combinación del conocimiento (estructuración del objeto de análisis mediante la elaboración de preguntas de referencia que aseguren el alcance del ejercicio, es importante considerar tanto las experiencias positivas como las negativas, que incluyan cumplimiento de los objetivos, barreras, riesgos, cómo las normativas o aseguramientos institucionales contribuyen o no al resultado, sugerencias de cambios en este sentido),
 - d) definición de herramientas, lugar, tiempo, soportes a emplear,
 - e) determinación de los destinatarios o usuarios del producto final, lo que tiene relevancia para el contenido que adoptarán las LL.
- 2. Fase de exteriorización: se caracteriza por el análisis y reflexión colectivos. Se establecen reglas claras antes de comenzar el ejercicio de modo que todos puedan participar sin presiones, se centra el análisis en situaciones, soluciones, aspectos del proyecto, y no en personas. El ejercicio debe realizarse con objetividad, sin esperar un resultado predeterminado. Es vital asegurar condiciones que propicien la motivación e implicación de los participantes. Se cumplen los roles de facilitador y relator, mediante las rondas de tormenta de ideas que sean necesarias hasta que queden cubiertas las interrogantes de análisis
 - ¿Qué prácticas fueron positivas? / Deben realizarse, porque aseguran el buen resultado.
 - ¿Qué prácticas fueron negativas? / Deben evitarse pues obstaculizan el logro de los objetivos.
- 3. Fase de combinación: se produce la formalización de las lecciones aprendidas en el esquema definido, primero como aspectos positivos y aspectos negativos, que circulan vía electrónica entre los participantes para rectificar, ampliar, hasta tanto se llegue al consenso del equipo. A partir de ahí, se redactan las lecciones aprendidas en términos de acciones a emprender, que puedan ser replicadas; para ello se emplea un lenguaje breve, que no necesite explicaciones posteriores. Nuevamente se someten a la consideración de los miembros hasta llegar al consenso definitivo.

- 4. Fase validación: el documento que codifica las LL debe ser sometido a consideración de los colectivos asesores de las actividades del Centro, bien sea el Consejo Científico o la Comisión Docente Metodológica, según el contenido de las LL. Este paso debe estar exento de rigidez, deben ser valoradas las propuestas con flexibilidad, objetividad y espíritu de cambio, de modo que no prevalezca la burocracia por encima de los aprendizajes pertinentes y eficaces. Deben recomendarse a la dirección los aspectos que serán internalizados o no y definirse los responsables de la diseminación y aplicación de las LL.
- 5. Fase de publicación de las lecciones aprendidas: se emplean todas las vías posibles para hacer accesible este conocimiento al resto de la comunidad institucional. Muy importante hacer uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) disponibles: distribución vía electrónica, uso de la red digital, esto se correspondería con lo que se ha denominado Ciber Ba, que promueve la interacción virtual entre los miembros; y por medio de análisis, talleres, debates en los colectivos de departamentos o equipos de trabajo en lo que sería un Ba ejercitante, que da paso a la siguiente fase.
- 6. Fase de interiorización: se verifica cuando otros miembros o elementos de la estructura organizativa ponen en práctica las lecciones aprendidas. Solo será efectivo un proceso de LL si el nuevo conocimiento codificado es incorporado a las prácticas, procedimientos y normativas de la organización. Es conveniente dejar espacio a la retroalimentación del proceso, con las consecuentes posibilidades de mejora de las LL según tantas aplicaciones tengan.

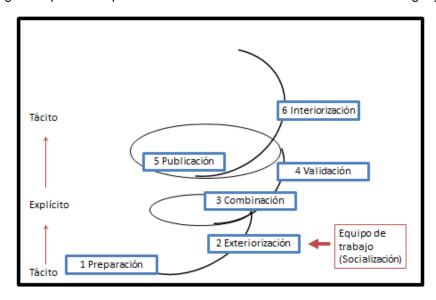


Fig. 1 Esquema del proceso de identificación de LL en Formatur Camagüey

Fuente: elaboración propia

En las dos experiencias llamó la atención de los participantes el modo interactivo que se asume en los análisis, así como el resultado explícito que adoptan los aprendizajes, una vez que se formalizan las lecciones aprendidas. El análisis de algunas verbalizaciones ilustra en tal sentido: "es verdad que esto se puede hacer siempre y no se hace" fue una verbalización común, "se puede aprovechar mejor la red para que todos tengan acceso", habla de la

necesidad de aprovechar óptimamente los recursos TIC para el intercambio entre los miembros de la organización. De igual forma, aparecen expresiones de carácter motivacional, como "así todos saben lo que hacen los demás", pues divulgar los resultados positivos de un equipo de trabajo constituye una forma de reconocimiento y de ese modo es experimentado por las personas.

Discusión

El proceso de identificación de las lecciones aprendidas realizado (Figura 1) pasa por los cuatro mecanismos de conversión del conocimiento descritos. En el trabajo del equipo se crea conocimiento compartiendo la experiencia de los miembros (socialización), en este caso se produce un Ba originario (Nonaka y Konno, 1998); luego sería necesario formalizar ese conocimiento creado, que sigue siendo tácito, en tanto es portado por los participantes de la experiencia. Una vez que se debate, que se reflexiona colectivamente sobre lo aprendido, se convierte en conocimiento explícito (exteriorización) en un Ba de interacción; pero solo si se sistematiza de algún modo, analizando y categorizando (combinación), en este caso mediante la elaboración de las lecciones aprendidas, es que los otros miembros pueden disponer de él para asimilarlo (interiorización). Se coincide con la idea de que el aprendizaje organizacional, solo puede ser considerado como tal si es incorporado al ambiente de la organización mediante artefactos epistemológicos (mapas, memorias y programas), es entonces que se cierra el ciclo del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi, 1995). Se verifican las dos dimensiones de movilización del conocimiento: ontológica, de lo individual a grupal, a lo organizacional y de ahí nuevamente a lo individual; y la epistemológica, que va de lo tácito a explícito para poder pasar de nuevo a tácito al ser incorporado por los individuos. Este procedimiento tiene puntos de contacto con otros analizados (Díaz y otros, 2015; Milton, 2009), pero se ajusta a las particularidades de la organización en cuestión.

En este caso se crean oportunidades para "aprender en contexto", aprovechando el conocimiento endémico, lo que requiere interacciones, confianza y comunidad, tal y como propone Bolívar (2014) en un análisis de creación de capacidades para la mejora de las escuelas. Se comparte la importancia de las condiciones de trabajo que deben crearse para el aprendizaje en la organización: comunicación abierta, confianza entre los miembros, motivación por aprender colectivamente en el proceso de resolver problemas, liderazgo facilitador (Cervantes, 2014; Fiol & Lyles, 1995) para el acompañamiento del grupo en el proceso de conversión del conocimiento que permita explicitar y formalizar las lecciones aprendidas. Creatividad, confianza y compromiso son elementos señalados por Acosta, Zárate y Fischer (2011).

Se valora la necesidad de fomentar de manera intencionada en la organización el Ciber Ba, empleando los recursos de que se dispone y el Ba ejercitante, donde los jefes de áreas deben jugar un papel destacado. Sale a la luz nuevamente la necesidad de entronizar la gestión del conocimiento a la estrategia organizacional, de modo que se atienda integralmente y se desarrollen acciones para elevar y aprovechar mejor el conocimiento disponible (Ponjuán y Hernández, 2017). Se coincide con García Alsina y Gómez Vargas (2015) en que, para formalizar y sistematizar las prácticas de gestión del conocimiento, la institución debe proveer herramientas y estrategias que fortalezcan y consoliden la cultura basada en la gestión del conocimiento.

El procedimiento empleado permitió recuperar para la organización el conocimiento creado en dos equipos de trabajo que participaron en la ejecución de sendos proyectos (la gestión de un evento científico y un proyecto de I+D en el tema de la gestión de alimentos y bebidas). Se logran formalizar las lecciones aprendidas en tanto prácticas y enfoques positivos que deben reiterarse y obstáculos y experiencias fallidas que deben reconsiderarse o evitarse. Estas lecciones aprendidas se pusieron a disposición de la organización y se han desarrollado acciones para su internalización por parte de los miembros. El procedimiento puede ser aplicado a otras necesidades de recuperación de conocimiento grupal en esta organización.

Referencias bibliográficas

Acosta, JC. & Fischer, AL. (2013). Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo. Pensamiento y gestión, 35: 25-63. Disponible en: http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6104/3514

Acosta, JC., Zárate, RA. & Fischer, AL. (2011). *Ba*: espacios de conocimiento. Contexto para el desarrollo de capacidad de innovación. Un análisis desde la gestión del conocimiento. Rev Esc Administr Neg., 76: 44-63. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n76/n76a04.pdf

Almuiñas Rivero, J. L., & Galarza López, J. (2015). La gestión de la información y el conocimiento: una oportunidad para las instituciones de Educación Superior. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(3): 16-22. Disponible en: http://rus.ucf.edu.cu/

Angulo, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1): 53-70 Disponible en: http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03

Argyris, Ch. & Schön, D. A. (1978) organizational learning: a theory of action perspective. Addison Wesley. Reading MA.

Bernal, C., Frost, J. y Sierra, H. (2014). Importancia de la gerencia del conocimiento: contrastes entre la teoría y la evidencia empírica. Estudios Gerenciales, 30(130): 65-72. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21230585010

Bolívar, A. (2014). La autoevaluación en la construcción de capacidades de mejora de la escuela como comunidad de aprendizaje profesional. *Revista Portuguesa de Investigação Educacional*, 14: 9-40 Disponible en:

http://www.fep.porto.ucp.pt/sites/default/files/files/FEP/RPIE/RPIE1401 Laautoevaluacionenlaconst ruccion.pdf

Cervantes, I. (2014). Organizaciones inteligentes. Acercamiento teórico metodológico. Psicología Online. Disponible en: http://www.psicologia-online.com/articulos/2014/organizaciones-inteligentes.html

De Armas-Jacomino, L. y Valdés-Ramírez, D. (2016). Herramientas colaborativas para la Gestión del Conocimiento en la Universidad 2.0 GECONTEC: *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 4 (1): 26-38.

De Freitas, V. y Yaber, G. (2015). Una Taxonomía de los Factores Clave de Éxito en la Implantación de Sistemas de Gestión del Conocimiento en Instituciones de Educación Superior GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 3(1): 69-86 Disponible en: http://ssrn.com/abstract=2643205

Díaz, C., Fraile, D., Rodríguez, D. y Giraldo G. (2015). Hacia la excelencia en la gerencia de proyectos a través del proceso de lecciones aprendidas. *Revista Científica*, 23: 82-97. Doi: 10.14483/udistrital.jour.RC.2015.23.a7

Donate, M.J., y Sánchez, J.D. (2015). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research*, 68 360-370. http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.06.022

Duffield S. M, Whitty S. J (forthcoming 2012). A systemic lessons learned and captured knowledge (SLLCK) model for project organizations. In: Proceedings of the Annual Project Management Australia Conference Incorporating the PMI Australia National Conference (PMOz), Melbourne, Australia, 15-16 August 2012. Disponible en:

https://www.projectmanagement.com/content/attachments/invictaprojects_210812083713.pdf

Fernández, D. (2008). Lecciones aprendidas del Proyecto del Fondo Mundial en Colombia. Proyecto Colombia. Disponible en: http://www.entodotuderecho.com

Fiol, M. & Lyles, M. (1995). Organizational Learning. *Academy of Management Review Learning*, 10(4): 803-813. Doi: 10.11128.8678

García Alsina, M. y Gómez Vargas, M. (2015). Prácticas de gestión del conocimiento en los grupos de investigación: estudio de un caso. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38(1): 13-25. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179033011003

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación.* 6 ed. México D.F: McGraw-Hill.

Lo, T.K.M. y Fong, P.S.W. (2010). Enhancing Quality of Lessons Learned: Evaluating Knowledge Management Practices in Project Management. 18th CIB World Building Congress. Salford, United Kingdom. Disponible en: http://academia.edu

López Villarreal, S. (2019). Transferencia de conocimiento por personalización/tecnología como los procesos más concluyentes en la aplicación del conocimiento. En: Meriño Córdoba, V. H. (Ed.), *Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria* (pp.105-120). Zulia, Venezuela: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago.

Milton, N. (2009). What is a Lesson Learned? Disponible en: http://www.nickmilton.com/2009/05/what-is-lesson-learned.html

_____. (2016). The structure of a lesson in a KM system. Disponible en: http://www.nickmilton.com/2016/12/the-structure-of-lesson-in-km-system.html

_____. (2010) Knoco stories: Knowledge, and root cause. Disponible en: http://www.nickmilton.com/2010/12/knowledge-and-root-cause.html#ixzz570bD8XLZ

Nonaka I, Konno N. (1998). The Concept of Ba: Building a foundation for knowledge creation. California Management Review, 40(3): 40–54. Disponible en: http://home.business.utah.edu/actme/7410/Nonaka%201998.pdf

Nonaka, I y Takeuchi, H. (1995). La organización creadora de conocimientos. México: Oxford University Press.

Ponjuán Dante, G y Hernández Castellano, W. (2017). Contextos para la Gestión del Conocimiento en organizaciones cubanas: un acercamiento al "Ba" en Cuba. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(2): 1-17 Disponible en:

http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377651174003

Probst, G.; Raub, S. y Romhardt, K. (2004). Gestión del conocimiento. México: Pearson.

Project Management for Results (PM4R) (2013). Guía para capturar lecciones aprendidas. Disponible en: http://www.pm4r.org/gestion-proyectos-documentos/gu/%C3/%ADa-para-capturar-lecciones-aprendidas

Rodríguez-Gómez, D y Gairín, J. (2015). Innovación, aprendizaje organizativo y gestión del conocimiento en las instituciones educativas. Educación XXIV (46): 73-90 Disponible en: http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/12245/12811

Senge, P. (1994). La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. México: Granica.

Vignos, T. (2014). Implementing lessons learned best practices in project management. University of Oregon. Applied Information Management. partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science. Disponible en:

https://scholarsbank.uoregon.edu/xmlui/bitstream/handle/1794/19641/Vignos2014.pdf

ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE EN TURISMO. CASO DIPLOMADO GESTIÓN DE REDES SOCIALES.

Iliana Cervantes Alonso Quirina Maribel Morales Ballagas

Centro de Capacitación del Turismo. Formatur Camagüey. Cuba.

Resumen

Los modelos de educación a distancia en su quinta generación posibilitan el uso de las tecnologías de la información en entornos virtuales sobre plataformas educativas. Moodle como plataforma en la que confluyen profesores y estudiantes a través de la red, proporciona un espacio adecuado para el desarrollo de cursos a distancia que van más allá de la presentación de un conjunto de materiales puestos al alcance de los cursistas para convertirse en herramientas que potencian el aprendizaje colaborativo, centrado en el estudiante. Se analiza la implementación del programa de postgrado Diplomado "Gestión de redes sociales en el turismo" en el Aula virtual de Formatur Camagüey (www.av.minturcmg.tur.cu), utilizando sus recursos como apoyo a la enseñanza semipresencial, así como las plataformas Facebook y WhatsApp. Mediante un enfoque cualitativo de investigación se analizan las prácticas empleadas y los resultados obtenidos. Se valoran positivamente las prácticas llevadas a cabo en el entorno virtual de aprendizaje creado, al alcanzarse los objetivos propuestos en tanto resultados docentes, así como en el funcionamiento de la comunidad virtual de aprendizaje. Se constata el papel mediador de las tecnologías en el aprendizaje colaborativo, así como el rol de los docentes, como facilitadores y tutores que acompañan el aprendizaje activo de los estudiantes.

Palabras claves: educación a distancia; entornos virtuales de aprendizaje; comunidades virtuales de aprendizaje; postgrado; plataforma Moodle

Abstract:

Distance education models in their fifth generation enable the use of information technologies in virtual environments on educational platforms. Moodle, as a platform where teachers and students converge through the network, provides an adequate space for the development of distance courses that go beyond the presentation of a set of materials made available to students to become tools that enhance collaborative, student-centered learning. The implementation of the Postgraduate Diploma program "Management of social networks in tourism" is analyzed in the Virtual Classroom of Formatur Camagüey (www.av.minturcmg.tur.cu), using its resources as support for blended teaching, as well as the Facebook and WhatsApp platforms. Using a qualitative research approach, the practices used and the results obtained are analyzed. The practices carried out in the virtual learning environment created are positively valued, when the proposed objectives are achieved in terms of teaching results, as well as in the operation of the virtual learning community. The mediating role of technologies in collaborative learning is confirmed, as well as the role of teachers, as facilitators and tutors who accompany the active learning of students.

Key words: distance education; virtual learning environments; virtual learning communities; postgraduate; Moodle platform

Introducción

En Cuba, los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución expresan la necesidad de elevar la calidad, rigor y efectividad del proceso docente-educativo, jerarquizando la superación permanente, fundamentalmente en función de las necesidades del desarrollo económico y social del país. Por otra parte, en la política sobre el Turismo se establece que se deben perfeccionar las formas de comercialización utilizando las tecnologías más avanzadas de la información y la comunicación, y potenciando la comunicación promocional (PCC, 2017).

En el ámbito de la comunicación promocional juegan un papel decisivo las redes sociales (RRSS), que se han convertido en una herramienta determinante para la reputación de las empresas en el espacio digital (Berné-Manero, Pedraja-Iglesias & Vicuta Ciobanu, 2015; Fernandes Farias, Freire, Quevedo-Silva y Panosso-Netto, 2020; Martínez-Sala, Cifuentes-Albeza & Martínez-Cano, 2018; Nadda, Dadwal & Mulindwa, 2015; Sarmiento, de Esteban & Antonovica, 2018).

En investigación realizada en la provincia de Camagüey se identificó que la mayoría de los hoteles tenían presencia incipiente en las RRSS, con bajos resultados de actividad y engagement de los usuarios, y se desaprovechaban las potencialidades de estas plataformas para la promoción del producto turístico (Morales Ballagas, Cervantes Alonso & Rodríguez Fernández, 2018). El estudio reveló también desconocimiento de los directivos sobre el impacto de las RRSS en la comercialización, no se había formalizado el cargo de Community Manager (CM) y los especialistas que cumplían estas funciones no tenían suficiente preparación.

En consecuencia, el Centro de Capacitación Formatur Camagüey, institución autorizada a impartir superación profesional, diseñó un programa de postgrado para la preparación de especialistas capaces de gestionar las redes sociales en las empresas turísticas. Primeramente, se determinó el perfil del cargo para el community manager, siguiendo el enfoque de competencias laborales desde la concepción histórico-cultural de lo psíquico (Cervantes Alonso, et. al 2019), en el entendido de que emplear el enfoque de competencia en el diseño curricular contribuye a aumentar la pertinencia de este, dado que se orienta a los problemas del contexto social, comunitario, profesional, organizacional y disciplinar-investigativo (Espinoza, 2017).

Además, fueron revisadas las experiencias internacionales al respecto, 27 programas formativos de diversas universidades del mundo (Europa, América Latina y Norteamérica), no se identificó programa en el ámbito nacional de tal alcance. Para el diseño del programa se siguió un procedimiento de cinco fases: determinación de necesidades organizacionales, revisión de experiencia formativa de CM a nivel internacional, determinación del perfil de competencias del cargo, especificación de componentes del programa, implementación del programa y retroalimentación (Cervantes Alonso y Morales Ballagas, 2020).

El programa de diplomado se implementó en la modalidad semipresencial con fuerte apoyo del aula virtual de la institución, montada en la plataforma Moodle (Sitio oficial de Moodle, 2019), como una de las formas en que se pueden emplear los EVA (Rumbaut *et al.*, 2019). Se tuvieron en cuenta las normativas establecidas por el Ministerio de Educación Superior para la gestión del postgrado (Mes, 2020), y su Modelo de Educación a distancia. Este modelo

potencia una mediación didáctica innovadora sustentada en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en la que el estudiante, como sujeto activo de su propio proceso de aprendizaje, tiene una alta autogestión, que lo ubica en un rol protagónico y le garantiza la calidad en el proceso de formación (Mes, 2016, p. 24).

García (2017) puntualiza la importancia de los diseños pedagógicos acertados para asegurar la calidad de los aprendizajes digitales. Según Johnson *et al.* (2013), la enseñanza en espacios virtuales puede propiciar entornos de aprendizajes híbridos, mixtos, o totalmente en espacios virtuales. Morado y Hernández (2017) aseguran que estas ofertas permiten flexibilidad en el acceso a la educación, crean nuevos canales de construcción del conocimiento y facilitan la comunicación y colaboración entre estudiantes y docentes, y entre los propios estudiantes.

Es necesario diferenciar los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) de otras variantes, porque estos deben ser espacios atractivos, multimediales, los cuales permitan acercar a docentes y a estudiantes, y a estos entre sí, para favorecer la interacción y, de esta manera, lograr aprendizajes significativos en un ambiente colaborativo (Morado, 2017). Se hace mucho énfasis en que en los entornos virtuales es imprescindible lograr una interacción continuada entre profesor estudiantes y de estos entre sí (Badilla, 2015; Morado, 2018), de modo que se sienta el acompañamiento durante la apropiación de los contenidos y se empleen estrategias de enseñanza que tributen a todos los estilos de aprendizaje, que propicien aprendizajes significativos en un ambiente colaborativo (Morado, 2017).

Díaz Pérez y Cabrera Ardanás (2019) resaltan que el aprendizaje colaborativo se caracteriza por la posibilidad del trabajo con influencias y ayudas mutuas, que expresa una responsabilidad compartida (individuo-grupo) con el aprendizaje. Morado y Ocampo (2019) hacen énfasis en que los EVA no pueden ser simples repositorios de contenidos, que los alumnos se limiten a descargar y los profesores a dar instrucciones de qué hacer. De ahí, que las prácticas docentes deban asegurar la orientación de los estudiantes, el desarrollo de contenidos atractivos, sugerentes, "amigables", con un diseño visual coherente; promover actividades individuales y grupales en cada sesión, crear comunidades de aprendizaje mediante el uso de foros en los que se generen reflexiones, debates y discusiones.

En tal sentido, se refuerza el papel de los profesores, que deben estar presentes en entornos virtuales participando, haciendo aportes, moderando los comentarios de los estudiantes, guiando los aprendizajes con intervenciones oportunas (Morado y Ocampo, 2019).

Las comunidades virtuales de aprendizaje (CVA) según Espinosa son un conglomerado de personas que comparten el fin común del aprendizaje y en función de ello realizan actividades de comunicación virtual donde comparten opiniones y recursos digitales (citado por Chamba-Eras, 2017). Aquí cambia el rol del profesor, que pasa a ser el tutor o coordinador del intercambio del grupo virtual y promotor de la creación del conocimiento.

Diferentes autores han confirmado la utilidad de las CVA en estudios de postgrados, ya que permiten la construcción colaborativa del conocimiento, establecer metas compartidas, obtener feedback, potenciar la autonomía, identidad, participación y emociones (Belén, Paoloni y Rinaudo, 2015). Diversas experiencias documentan el uso de las redes sociales y con fines didácticos y elaboran las ventajas que los estudiantes les reconocen (Román y Martín, 2014; Suárez Lantarón, 2017; Weepiu Samekash, y Collazos Alarcón, 2020), así como el uso de

estas en la gestión de procesos universitarios y para la innovación (Domínguez y Álvarez, 2012; García-Suárez, Trigueros y Rivera, 2015).

El objetivo de esta investigación fue analizar las prácticas empleadas en el uso del entorno virtual de aprendizaje para el desarrollo de este programa de diplomado y los resultados obtenidos, desde las valoraciones de estudiantes y profesores.

Metodología

Se siguió un paradigma cualitativo con diseño de estudio de caso (Hernández-Sampieri, *et al.*, 2018), tomando el programa de postgrado diplomado "Gestión de redes sociales en el turismo" como caso de análisis. Se accede a las opiniones de todos los involucrados en la ejecución de dicho programa: el total de los estudiantes (17), y el total de los profesores (7). Los principales resultados se obtuvieron a través del análisis de contenido de los programas montados en la plataforma Moodle (recursos y actividades), con los informes de actividad de la propia plataforma. Además, se aplicaron encuestas a estudiantes y entrevista a profesores.

Para obtener los criterios de los estudiantes se empleó una de las encuestas de satisfacción que proporciona la plataforma, que a partir de una escala Likert mide las siguientes dimensiones e indicadores

Dimensiones	Indicadores	
Relevancia de	Interés de los temas	
los contenidos	Importancia de los temas para la práctica profesional	
	Posibilidad de mejorar la práctica profesional	
	Vínculo con la práctica profesional	
	Generación de ideas propias	
Interactividad	Demanda de colaboración a otros	
	Demanda de colaboración propia	
	Colaboración de otros	
Apoyo del	Estimula a la reflexión	
profesor	Anima a participar	
	Ejemplifica cómo hacer	
Apoyo de los	Animan la participación	
compañeros	Elogian los resultados	
	Valoran la contribución	
	Expresan empatía por los esfuerzos para aprender	

A los profesores se les realizó entrevista semiestructurada acerca de los siguientes elementos:

• Utilidad de la plataforma Moodle como entorno virtual de aprendizaje colaborativo.

- Empleo de los recursos y actividades de la plataforma para la apropiación de los contenidos y en la evaluación del aprendizaje.
- Uso de las plataformas Facebook y WhatsApp y otros recursos en la creación de comunidades de aprendizaje.
- Satisfacción con su propio desempeño en el uso de las plataformas.
- Aspectos de mejora.

Resultados

Los resultados se presentan en dos partes, se analizan las valoraciones de los estudiantes y los profesores, y se integran los aspectos positivos y negativos.

Valoraciones de los estudiantes

Como se puede observar en el gráfico 1 la relevancia de los contenidos obtuvo una elevada valoración por parte de los cursistas, todos los consideraron importantes para su práctica profesional, la mayoría los valora como interesantes, que están relacionados con la práctica que realizan y permiten mejorarla. Se recibió una sugerencia con relación al contenido: "Sería útil que la tecnología nos acompañara más, por lo que sería beneficioso realizar otro curso a continuación de este para profundizar ahora que estamos avanzando un poco más en este sentido".

Otras opiniones elogian la posibilidad de participar en el programa: "Muchas gracias al centro de capacitación por ofrecernos esta gran oportunidad en el tiempo que vivimos, donde las redes sociales juegan un papel primordial", "Excelente experiencia".

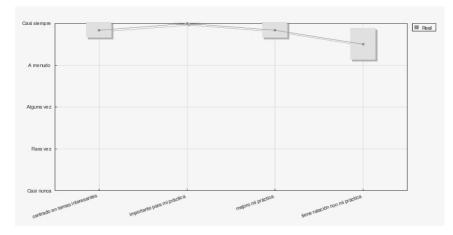


Gráfico 1. Dimensión Relevancia de los contenidos del programa.

Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

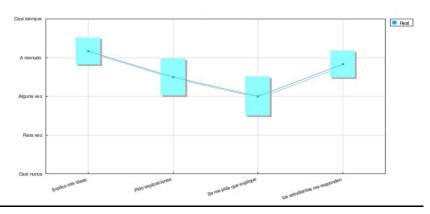


Gráfico 2. Dimensión Interactividad en el aula virtual.

Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

Con relación a la interactividad (gráfico 2) que se produjo en la comunidad los estudiantes aprecian que no siempre se logran elevados niveles. Refieren que a menudo explican sus ideas y sus compañeros les responden, pero en menor medida piden explicaciones a los otros y solo alguna vez reciben alguna demanda de explicación por parte de sus pares.

El apoyo de los profesores (gráfico 3) es una dimensión muy bien valorada por los estudiantes, todos resaltan que los animan en el aprendizaje y ejemplifican los contenidos teóricos, así como la mayoría considera que los docentes estimulan la reflexión y ejemplifican la autorreflexión. En las verbalizaciones que realizan al final de la encuesta se expresaron opiniones como: "Agradezco al colectivo de profesores por su empeño y esfuerzo en el cumplimiento de los objetivos del Diplomado. Fue muy provechoso para mí, y pienso que también para el resto de los estudiantes. Me motivó a investigar más los temas y actualizarme constantemente con los avances tecnológicos, ya que con la tecnología uno nunca está al día y está muy lejos de conocerlo todo. Muchas gracias", "Felicitar al Claustro de profesores por el esfuerzo realizado, su preparación, comprensión óptima y ayuda incondicional"

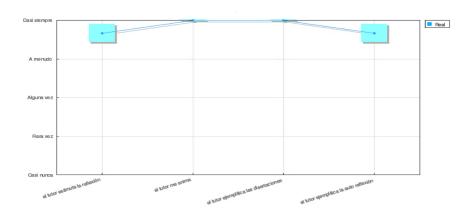


Gráfico 3. Dimensión Apoyo de los profesores.

Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

Sobre el apoyo de los compañeros (gráfico 4) las opiniones de los estudiantes se dividen entre las opciones "alguna vez" y "a menudo" se sienten animados, elogiados y valorados por sus compañeros, y que son empáticos con los otros. Se valora como favorable el clima del grupo, se creó un ambiente de colaboración y apoyo, lo que se recogió en las opiniones: "Gracias a los compañeros de aula, fue una oportunidad compartir con todos".

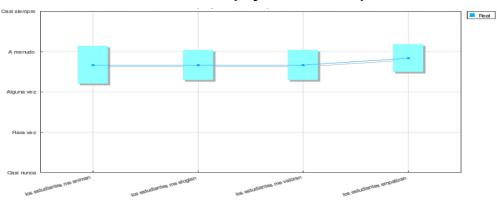


Gráfico 4. Dimensión Apoyo de los compañeros.

Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

En resumen, las dimensiones mejor valoradas por el grupo son el apoyo de los docentes durante la implementación del programa y la relevancia de los contenidos para la práctica profesional de los estudiantes. La interactividad alcanzada en el aula virtual puede ser mejorada, al igual que el apoyo de los compañeros.

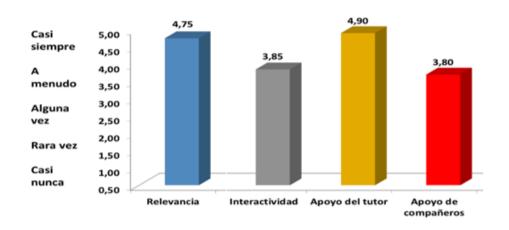


Gráfico 5. Resultados de la satisfacción de los estudiantes.

Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

Valoraciones de los docentes

Utilidad de la plataforma Moodle como entorno virtual de aprendizaje colaborativo.

Todos los profesores consideraron muy útil la plataforma Moodle para el desarrollo de los cursos y entrenamientos del programa. La implementación de los cursos desarrolló la metodología antes registrada:

- Diseño: propuesta y aprobación del programa de estudio.
- Producción: planificación y preparación del curso. Determinación de temas y digitalización de materiales.
- Implementación: creación del curso en la plataforma (recursos y actividades).
- Publicación: puesta en línea, matrícula y gestión.

Se pondera la posibilidad de utilizar variados formatos de archivo (doc., pdf, página y enlace web, imágenes, videos) como recursos de información en los cursos, entrenamientos y demás acciones implementadas en la plataforma y el empleo de Tareas y el Cuestionario como actividad para las evaluaciones. Asimismo, la implementación de los cursos en la plataforma también permitió la calificación y retroalimentación de las evaluaciones, lo que contribuye a la atención individualizada de los estudiantes.

Los docentes refieren como elemento decisivo para la gestión de los cursos en la plataforma que se emplea un fondo de tiempo considerable y la necesidad de disponer de los recursos tecnológicos adecuados con las necesarias prestaciones, lo que no siempre se asegura por parte de la institución.

Empleo de los recursos y actividades de la plataforma para la apropiación de los contenidos y en la evaluación del aprendizaje.

Como se puede apreciar en la tabla 1, de los 12 cursos, entrenamientos o formas cortas que conforman el programa todos proveyeron bibliografía en formato texto, pdf o html y 7 usaron recursos multimedias en la plataforma, en los que predominó el video, aunque también se usaron audios. Como actividades, 5 emplearon cuestionarios para la comprobación del conocimiento y solo 2 utilizaron chat para el intercambio de opiniones entre los estudiantes y estudiantes-profesor. En este caso hubo un claro predominio de otro tipo de tareas prácticas que los estudiantes debían realizar en las páginas digitales institucionales que gestionaban en sus entidades de procedencia (Facebook, Twitter, Instagram) y cuya evidencia debían subir a la plataforma Moodle. Se resalta la pertinencia de las evaluaciones realizadas en todas las formas organizativas, que responden a las competencias declaradas en el perfil del cargo y las funciones específicas que cumplen los estudiantes como *community manager* en sus entidades.

Uso de las plataformas Facebook y WhatsApp y otros recursos en la creación de comunidades de aprendizaje.

Hay que señalar que el empleo con fines educativos de estas plataformas no estaba concebido en la planificación del diplomado. Sin embargo, la propia dinámica del programa aconsejó su utilización, lo que se vio potenciado por las circunstancias creadas por la pandemia de la Covid 19, que emergió en mitad de la implementación del programa.

Tabla 1. Recursos y actividades empleados en el programa.

No.	Forma	Nombre	Recursos		Actividades		
	organizativa		bib	multim	tareas	cuest	chat
1	Taller	Introducción a la gestión de las redes sociales en el Turismo.	1	0	1	0	0
2	Curso	Marketing Digital	9	3	5	1	
3	Curso	Comercio electrónico y redes sociales	15	7	4	2	1
4	Conf-Taller	Redacción de contenidos para las redes sociales	2	0	1	0	0
5		Fotografía y videos en la Web	2	0	1	0	0
6	Curso	Rol del Community Manager	7	0	4	1	0
7	Curso	Comunicación y atención al cliente	7	0	4	0	0
8	Entrenamiento	Gestión de redes sociales	5	3	2	0	0
9	Curso	Publicidad online	4	4	1	2	
10	Curso	Posicionamiento y estrategias SEO y SEM	4	1	1	3	1
11	Curso	Gestión de la reputación online	6	2	1	0	0
12	Curso	Plan de Social Media	3	2	2	0	0

Fuente: elaboración propia.

En las dos plataformas se crearon grupos privados con los alumnos y los docentes del programa. El grupo en Facebook fue empleado para compartir información relevante sobre los contenidos, dar a conocer buenas prácticas, mediante ejemplos de fanpages institucionales de servicios hoteleros con buena gestión de las publicaciones, compartiendo publicaciones con uso adecuado de las reglas de la comunicación promocional que los estudiantes debían aprender y muchas veces también los propios alumnos compartían post que elaboraban a modo de prueba para que sus compañeros y los profesores valoraran y dieran sugerencias. Asimismo, subieron al grupo publicaciones que correspondían a ejercicios orientados por los profesores.

Imagen 1. Grupo del diplomado en Facebook.

Fuente: Facebook

El grupo de WhatsApp fue utilizado en mayor medida para brindar orientaciones, realizar aclaraciones grupales, precisar ejercicios, fechas de entrega, etc. Es conveniente apuntar, que no solo los profesores orientaron, explicaron y aclararon; sino que los propios estudiantes con mayor experiencia en el trabajo de las redes sociales y el comercio electrónico en sus entidades también tuvieron un papel activo exponiendo sus experiencias en este sentido.

WhatsApp

CHATS ESTADOS LLAMADAS 2

Diplomado RRSS Camagüey

Diplomado

Gestión de redes sociales en el turismo

Camagüry, Cuba
2019-2020

Darys

7.54-2. m.

Imagen 2. Grupo del diplomado en WhatsApp.

Fuente: WhatsApp

Se valora que la participación en ambos grupos fue positiva, aunque siempre hubo diferencias en el nivel de actividad de los diferentes estudiantes, se generó debate, reflexión e intercambio estimulante. El uso de ambas plataformas cobró preminencia en la interactividad, cercanía y

colaboración en la comunidad de aprendizaje. Hay que señalar que ambos grupos han continuado funcionando después de concluir el programa académico.

Los docentes también refieren el empleo del correo electrónico para el intercambio sistemático con los estudiantes, orientaciones, aclaración de dudas, entre otras. También se empleó el recurso de la videoconferencia para asegurar la participación de los directivos empleadores de los cursistas en el acto de defensa de los trabajos finales del diplomado, aspecto muy importante, dada la relevancia de la dirección en el empleo efectivo de las redes sociales en la promoción y comercialización turística.

Aula virtual como apoyo a la presencialidad

Lista de correo electrónico

Chat en Messenger Videoconferencia

Grupo en Facebook Grupo en WhatsApp

Diplomado
Gestión de redes sociales en el turismo

Control de redes sociales en el turismo

Diplomado
Control de r

Imagen 3. Integración de recursos empleados en el EVA del diplomado.

Fuente: Elaboración propia.

Satisfacción con su propio desempeño en el uso de las plataformas.

Hubo coincidencia en que la preparación recibida con anterioridad como parte de la superación del claustro de la institución y experiencias anteriores en la utilización del aula virtual en la docencia fueron aspectos decisivos para la creación de este EVA en el diplomado. Una profesora que no tenía experiencia anterior reconoce que requirió más ayuda por parte de la coordinadora del programa y en general de los colegas para desarrollar la experiencia. Se señala por todos, la necesidad de continuar trabajando de forma colaborativa en el claustro para afrontar los retos de estas tecnologías educativas.

Aspectos de mejora.

Se identifica la necesidad de mejorar el acceso de los estudiantes y docentes al aula virtual, que no es gratuito cuando se realiza desde fuera de la entidad laboral, lo que atenta contra el aprovechamiento del tiempo individual, tal como preconiza la educación a distancia. Asimismo, las condiciones de conectividad tampoco son óptimas.

Desde el punto de vista metodológico se demanda mejorar la interactividad de los estudiantes, sobre todo en la plataforma Moodle, aspecto que se relaciona con los métodos y herramientas empleadas.

Se señala la conveniencia de continuar la preparación del claustro en el uso de estas herramientas tecnológicas con fines didácticos, así como, potenciar la incorporación de otros docentes al programa, debido a la emergencia de estas temáticas, que abren un campo de estudio y enseñanza amplio y demandan de actualización constante.

A continuación, se resumen los aspectos positivos y negativos integrando los criterios de estudiantes y profesores.

Aspectos positivos	Aspectos negativos			
Relevancia y pertinencia de los contenidos del programa que tributa al perfil del cargo diseñado.	Dificultades con el acceso de los estudiantes y docentes al aula virtual.			
Tutoría y acompañamiento por parte de los docentes, de forma permanente y facilitadora.	Insuficiente interactividad de los estudiantes en la plataforma Moodle.			
Ventajas de la plataforma Moodle para la organización de los contenidos, uso de múltiples herramientas y la calificación y retroalimentación de las evaluaciones.	Escaso empleo en la plataforma Moodle de herramientas que propicien la interactividad de los estudiantes, como foros, chat.			
Empleo de diversos formatos para la información suministrada, lo que la hace más atractiva y motivante para los estudiantes.	Pobre aseguramiento tecnológico para la realización del curso.			
Funcionamiento positivo de comunidades de aprendizaje en las plataformas Facebook y WhatsApp.				
Ambiente facilitador y emocionalmente positivo en el grupo de estudiantes, que favorece el aprendizaje colaborativo.				
Evaluaciones y trabajo final enfocado a la gestión de las redes sociales en las entidades de procedencia.				

Discusión

El primer elemento a valorar en el EVA creado para el Diplomado Gestión de redes sociales en el turismo es la relevancia de los contenidos, lo que está determinado por el diseño del perfil del cargo por competencias para el gestor de redes sociales en entidades turísticas, ajustado al contexto cubano, que orientó la creación del programa (Cervantes Alonso y Morales Ballagas, 2020) y el enfoque de todas las actividades al desempeño profesional de los cursistas que son los *community manager* de sus entidades de procedencia, lo que resulta motivador para los cursistas. Este aspecto es resaltado por diferentes autores que enfatizan en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes que dé respuesta a las

demandas productivas actuales (Araya Muñoz, 2011; Espinoza, 2017; González Maura, 2006; Rumbaut et al, 2019; Tobón, 2007).

Con relación a las particularidades de este entorno virtual creado, llama la atención el uso combinado de la plataforma Moodle como elemento principal y el apoyo de comunidades virtuales creadas en las plataformas de Facebook y WhatsApp, cada una empleada de forma diferenciada. Se reconoce que la plataforma Moodle fue muy efectiva en la organización de los contenidos, la posibilidad de usar múltiples herramientas para el aprendizaje y el seguimiento a la participación de los estudiantes, que propicia una retroalimentación individualizada. De igual modo, la interacción propiciada entre los estudiantes y estudiantes-profesores, en los grupos de Facebook y WhatsApp, demuestran que estas dejan de ser complementarias para el proceso de aprendizaje y se logra una integración coherente entre las tres herramientas tecnológicas, que manifiestan las características que debe poseer el EVA (Morado y Ocampo, 2019).

El hecho de que los grupos en estas redes sociales hayan continuado funcionando después de concluir formalmente el programa académico, habla a favor de la consolidación de la comunidad virtual de aprendizaje constituida. Esto concuerda con lo planteado por Ortiz Andrade (2018) acerca de los efectos positivos de las CVA sobre la motivación académica de los estudiantes de postgrados, en términos de utilidad, compromiso y gusto. En tanto es útil para sus miembros, la CVA continúa funcionando.

Se logra por parte del claustro asumir el rol correspondiente a los EVA, destacándose el acompañamiento, la comunicación fluida y la retroalimentación oportuna; aspectos cruciales para el aprendizaje colaborativo (Badilla, 2015; Morado 2018). Los estudiantes no percibieron "distancia" en la relación con los docentes, sino presencia y cercanía continua. No obstante, se requiere continuar elevando el dominio de las herramientas por parte de los docentes (Calvo Araújo et al., 2019; Lamí Rodríguez del Rey, et al. 2016), lo que podrá permitir la explotación de todos los recursos de la plataforma Moodle, donde no se alcanzaron los indicadores de interactividad esperados; como apunta Morado (2018) la tarea del profesorado es clave para incentivar, propiciar y orientar las conversaciones e interacciones en la comunidad, que tienen como objetivo la construcción del conocimiento, para lo que deberá valerse de las posibilidades tecnológicas disponibles.

Se puede concluir valorando positivamente las prácticas llevadas a cabo en el entorno virtual de aprendizaje para el caso del Diplomado Gestión de redes sociales en el turismo, al alcanzarse los objetivos propuestos en tanto resultados evaluativos, así como en el funcionamiento de la comunidad virtual de aprendizaje, juzgada como efectiva tanto por estudiantes como docentes. Aquí el papel mediador de las tecnologías para el aprendizaje colaborativo es clave, así como el cambio de paradigma de los docentes, que se desarrollan como facilitadores y tutores que acompañan el aprendizaje activo de los estudiantes.

Referencias bibliográficas

Araya Muñoz, M. (2011). Competencias en educación: Ideas para el diseño curricular desde la deliberación práctica y crítica, basada en el desarrollo humano y la transformación social. *Revista Electrónica Educare XV*, 1, 2011, 109-121. http://dialnet.unirioja.es/

Belén Martín, R., Paoloni, P. V. y Rinaudo, M.C. (2015). Una mirada retrospectiva en la conformación de una comunidad virtual de aprendizaje. Un estudio con alumnos de postgrado. *RED-Revista de Educación a Distancia*, (47). http://revistas.um.es/red/article/view/242441/184251

Berné Manero, C., Pedraja Iglesias, M. & Vicuta Ciobanu, A. (2015). El boca-oído online como herramienta para la gestión hotelera. El estado de la cuestión. *Estudios y Perspectivas en Turismo 24*(3): 591-608. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180739769009

Calvo Araújo, F. M., Tamayo Cuenca, R., Araujo Chapman, Á. C., Henríquez Pérez, L. J. y Morales Hernández, Y. (2019). Creación de una comunidad virtual de aprendizaje para la Maestría Pedagogía Profesional de la Universidad d-..e Holguín. *Didasc @lia: Didáctica y Educación*. X(2), 203-214. http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/884

Cervantes Alonso, I., González Martínez, G., Morales Ballagas, Q. y Morales Mesa, D. (2019). Community Manager o Gestor de Redes Sociales. Perfil del cargo por competencias para entidades turísticas. En 37 *Congreso Interamericano de Psicología*, La Habana, Cuba.

Cervantes Alonso, I., Morales Ballagas, Q. (2020). Diplomado Gestión de Redes Sociales en el Turismo. Su Diseño Metodológico e Implementación. *Evento Científico "Sociedad, Cultura Y Turismo Sostenible"*. Cienfuegos, Cuba.

Chamba-Eras, L. A. (2017). Propuesta de un modelo de confianza para Comunidades Virtuales de Aprendizaje. (Tesis doctoral). Universidad del País Vasco, España. https://galan.ehu.eus/Galan/sites/default/files/MemoriaFinalTesisLuisAntonioChambaEras.pdf#page=1&zoom=auto,-12,842

Díaz Pérez, M. y Cabrera Ardanás, M. (2019) Psicología y Desarrollo Organizacional: una propuesta curricular basada en el Aprendizaje Colaborativo. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/333016040

Domínguez, D. y Álvarez, J. F. (2012). Social Networks and University Spaces. Knowledge and Open Innovation in the Ibero-American Knowledge Space. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. 9(1), 245-257 http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v9n1-dominguez-alvarez/v9n1-dominguez-alvarez-eng

Espinoza F., E. E. (2017). Interdisciplinaridad un reto a la enseñanza superior. *Revista Conrado, 13*(60), 253-260. https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/citationstylelanguage/get/chicago-author-date?submissionId=605

Fernandes Farias, F., Freire, O., Quevedo-Silva, F. y Panosso-Netto, A. (2020). "Si usted compra, yo compraré". El boca a boca electrónico y la importancia de la credibilidad de la fuente en el contexto del turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo - 30° Aniversario*, 29, 197 – 213. http://Dialnet-SiUstedCompraYoCompraré-7192846.pdf

García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20 (2), 9-25. http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/18737

García-Suárez, J., Trigueros, C., & Rivera, E. (2015). Twitter as a resource to evaluate the university teaching process. RUSC. *Universities and Knowledge Society Journal*, 12(3). 32-45. doi: http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v12i3.2092

González Maura, V. (2006). La formación de la competencia profesional en la Universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa. XXI. *Revista de Educación.* 8, 2006, 175-187. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2010/b15168074.pdf?sequence

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitavivas, cualitativas y mixta. México: McGraw Hill.

Johnson, L., Adams Becker, S., Gago, D., García, E. y Martín, S. (2013). NMC Perspectivas Tecnológicas: Educación Superior en América Latina 2013- 2018. En: *Un Análisis Regional del Informe Horizon del NMC*. Austin, Texas: The New Media Consortium. https://goo.gl/9SNKX1

Lamí Rodríguez del Rey, L. E., Rodríguez del Rey Rodríguez, M. E., & Pérez Fleites, M. G. (2016). Las comunidades virtuales de aprendizaje: sus orígenes. *Universidad y Sociedad*, 8(4), 93-101. Recuperado de http://rus.ucf.edu.cu/

Márquez, E. & Jiménez-Rodrigo, M.L. (2014). Project-based learning in virtual environments: a case study of a university teaching experience. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. 11(1), 76 - 90 Doi http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v11i1.1762

Martínez-Sala, A. M., Cifuentes-Albeza, R., Martínez-Cano, F. J. (2018). Las redes sociales de las organizaciones de marketing de destinos turísticos como posible fuente de eWOM. *Observatorio Journal*, 246–271. http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/1232

Ministerio de Educación Superior (Mes) (2020). Instrucción No. 01/2020 Manual para la gestión del posgrado.

Ministerio de Educación Superior (Mes), Centro Nacional de Educación a Distancia (2016). *Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana.*

Morado, M. F. (2017). Educación sin distancia en entornos virtuales. Berlín: Editorial Académica Española.

Morado, M. F. (2018). Entornos virtuales de aprendizaje complejos e innovadores: Una experiencia de creación participativa desde el paradigma emergente. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1- 17 doi: http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.18

Morado, M. F. y Ocampo Hernández, S. (2019) Una experiencia de acompañamiento tecnopedagógico para la construcción de Entornos Virtuales de Aprendizaje en Educación Superior. *Revista Educación*, 43(1), DOI: https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28457

Nadda, V., Dadwal, S. & Mulindwa, D. (2015). Role of Social Media in Tourism. En: A. A. Camillo (Ed.), *Handbook of research on global hospitality and tourism management*. IGI Global book series Advances in Hospitality, Tourism, and the Services Industry (AHTSI) doi: 10.4018/978-1-4666-8606-9.ch009

Ortiz Andrade, M. (2018) Comunidad virtual de aprendizaje y motivación académica en estudiantes de posgrados. *III Congreso Mundial Educación Superior a Distancia*.

https://hemeroteca.unad.edu.co memorias >

Partido Comunista de Cuba (PCC) (2017). *Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución periodo 2016-2021*. Oficina de publicaciones del Consejo de Estado, La Habana.

Román, P. & Martín, A. (2014). Social networks as tools for acquiring competences at university: QR codes through Facebook. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 11(2), 26-40. doi http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v11i2.2050

Rumbaut León, F., Moreira Vélez, J. G. & Quindemil Torrijo, E. M. (2019) Tecnologías y gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias matemáticas en universidades ecuatorianas. En: Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria (pp.31-46). https://repositorio.cuc.edu.co>bitstream

Sarmiento, J. R., de Esteban, J. y Antonovica, A. (2018). Word-of-mouth communication as a consequence of relationship quality in online environments. *Palabra Clave*, *21*(4), 1075-1106. <u>doi:</u> 10.5294/pacla.2018.21.4.6

Sitio oficial de Moodle. (2019) Acerca de Moodle. Recuperado de: https://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle

Suárez Lantarón, B. (2017). WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*. 15(2), 193-210. https://doi.org/10.4995/redu.2017.6941

Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular. *Acción pedagógica*, 16, 2007, 14 – 28 http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2968540

Weepiu Samekash, M. L. y Collazos Alarcón, M. A. (2020). Uso de Whatsapp para mejorar el Aprendizaje Autónomo en los jóvenes universitarios. *Educare Et Comunicare*, 8(1), 78-87 https://DOI 10.35383/educare.v8i1.396

LA PERSUASIÓN COMO HABILIDAD SOCIAL EN EL JUICIO ORAL.

Yoanne Arruebarrena Sarría

Fiscalía General de la República de Cuba. Cienfuegos, Cuba.

Resumen

El trabajo que se presenta constituye un acercamiento a la importancia de la persuasión en el juicio oral, haciendo énfasis en aspectos psicosociales que rigen la celebración de este acto. La metodología que se llevó a cabo fue un análisis exploratorio donde se revisó la literatura relacionada con el tema a nivel nacional e internacional. De esta forma se destaca la importancia de la persuasión en todas las fases del proceso penal fundamentalmente en el juicio oral, para el logro de los objetivos a alcanzar, así como una argumentación jurídica y oratoria forense de máxima calidad.

Palabras clave: persuasión, juicio oral, argumentación jurídica, oratoria forense.

Abstract

The work that is presented constitutes an approach to the importance of persuasion in oral proceedings, emphasizing the psychosocial aspects that govern the celebration of this act. The methodology that was carried out was an exploratory analysis where the literature related to the subject at the national and international level was reviewed. In this way, the importance of persuasion is highlighted in all phases of the criminal process, fundamentally in the oral trial, for the achievement of the objectives to be achieved, as well as a legal argumentation and forensic oratory of the highest quality.

Keywords: persuasion, oral trial, legal argumentation, forensic oratory.

Introducción

El juicio oral en la actualidad, es un momento procesal de suma trascendencia dentro del sistema penal, la fase más importante del proceso, pues constituye el acto en el cual el órgano competente para conocer y decidir sobre un hecho presuntamente delictivo, cuya comisión se le atribuye a un acusado, examina las pruebas aportadas para después dictar el fallo correspondiente y concluir así lo esencial del trámite.

El juicio oral, es en sentido general un hecho histórico, una conquista de la humanidad avalada por la experiencia y la praxis sociales como el método más apropiado para la solución de los conflictos sociales de mayor peligrosidad (Rivero, 2002).

En la actualidad, el proceso penal demanda de los profesionales del derecho una profunda preparación en la adquisición de conocimientos y habilidades no solo técnico-jurídicas sino también comunicativas que tienen un alto impacto en la calidad y resultados de los procesos.

Según Michelson *et al.* (1987, p.73), cuando hablamos de habilidades sociales eficaces nos referimos a repertorios de comportamientos sociales que, cuando se utilizan en la interacción social, tienden a provocar reforzamiento positivo y, generalmente, dan como resultado consecuencias positivas.

La adquisición de habilidades sociales prepara al individuo para la participación competente y eficaz en diversos aspectos de la interacción humana.

La persuasión constituye una habilidad comunicativa de relevancia en el actuar de los juristas, sin embargo, se evidencian pocas investigaciones relacionadas con la persuasión como habilidad comunicativa en sí misma en esta área, algunos son los estudios en el ámbito jurídico que hacen mención a esta habilidad, fundamentalmente los relacionados con la argumentación jurídica y la oratoria forense.

El objetivo fundamental de la presente investigación está basado en resaltar la importancia de la persuasión en el juicio oral desde un enfoque psicosocial.

Desarrollo

Hacia una conceptualización de persuasión.

La persuasión como habilidad social, resulta uno de los métodos de influencia clásicos. La influencia es un recurso humano, pues se trata también de una aptitud para modificar al otro, es decir, para volverlo capaz de pensar o actuar, en el sentido deseado (Mucchielli, 1998).

La complejidad de este proceso de influir en el otro crea la necesidad de profundizar en su estudio para mejorar las habilidades sociales (Cabrera, 2002).

Con frecuencia se utilizan indistintamente influencia o persuasión para referirse a procesos que implican cambios psicológicos en un proceso de interacción social (Gaviria, Cuadrado, & López, 2007).

En el marco de la psicología social resulta necesario hacer una distinción, en primer lugar, el concepto de influencia social, sería de mayor alcance conceptual que el de persuasión, reflejando diversos contextos de cambio y paradigmas experimentales, dentro de los cuales también se encontraría el de la persuasión. Así, el concepto de influencia abarcaría, además de los procesos persuasivos, los fenómenos de influencia interpersonal, influencia grupal y un amplio conjunto de fenómenos relacionados (Jains & Feshback, 1967).

Otra diferencia entre influencia y persuasión radicaría en los objetivos que proponen, en las investigaciones de persuasión, se estudian estrictamente el cambio de actitudes dentro de un paradigma muy concreto, en el cual una fuente dirige un mensaje a una audiencia con la intención de formar, reforzar o cambiar sus actitudes. Por el contrario, los objetivos de cambio buscados en los fenómenos de influencia, comprenden variaciones en las percepciones, opiniones, actitudes y conductas de las personas, en una variedad de situaciones mucho más amplia que en persuasión (Morales, Moya, Gaviria, & Cuadrado, 2007).

Podemos concluir que influencia es un concepto que abarca cualquier forma de producir cambios en las personas, incluyendo todas las formas de persuasión, por lo que se debe considerar esta última un caso especial de influencia intencional (Morales *et al.*, 2007).

La construcción del mensaje persuasivo tiene su razón de ser por la naturaleza social de la comunicación, de la cual no se puede desprender la influencia que mediatiza el comportamiento humano, el cual puede ser de miedo que se traduce en ajuste o confrontación. Esto se asocia con un modelo de reacciones interactuantes donde están inmersos componentes racionales y emocionales de manera aislada con interacción en las respuestas que se dan o se esperan de la comunicación (Basanta, G. J y Romero, R. M., 2010).

La persuasión es un importante método de modificación de actitudes (Cabrera, 2002). Se han desarrollado diferentes aproximaciones teóricas al cambio de actitud, entre las cuales destacan, fundamentalmente, el Modelo del aprendizaje del mensaje y el Modelo de la respuesta cognitiva (Morales *et al.*, 2007).

Por persuasión en la comunicación se entiende todo intento de cambiar las actitudes del receptor del mensaje sin ejercer una violencia directa ni una influencia de tipo autoritario. La persuasión sería aquel tipo de comunicación cuya información logra que el sujeto receptor cambie sus actitudes (y por ende su conducta, al menos potencialmente) sin que se trate de una acción de obediencia, sino de una decisión suya (Loscertales, 1998).

La comunicación persuasiva tiene, por lo tanto, desde la perspectiva psicosocial, un claro efecto: la modificación o el cambio de actitudes, tema muy discutido por determinadas connotaciones en relación con los aspectos que rozan temas éticos. Se puede, en efecto considerar que la persuasión constituiría un ataque a públicos o personas indefensas ante los argumentos esgrimidos en el mensaje o ante los procedimientos y recursos empleados en su construcción formal.

La persuasión se organiza, como experiencia práctica, mediante la planificación ordenada y sistemática de los contenidos, las formas y los canales o medios de comunicación social en función de los objetivos que definen los emisores. La persuasión es una forma consciente e intencional de manipulación informativa, cuyo objetivo es la orientación de las actitudes y del comportamiento de los receptores, influyendo mental, afectiva y cognitivamente en los destinatarios del mensaje a través de diversos medios psicosociológicos. (Llacuna y López, 2005)

Según Ferrer (2015), la persuasión es un proceso comunicacional en el cual un individuo interactúa con otro con el fin de que ese adopte sus puntos de vista a partir de afectar sus actitudes y sus sentimientos sobre algo o alguien. Es decir, persuadir significa lograr que el otro modifique sus puntos de vista, de modo tal que actúe, sienta y piense de la manera pretendida por el persuasor.

El proceso de persuasión es concebido como un conjunto de etapas, en las cuales hay una serie de elementos claves. La eficacia de un mensaje persuasivo depende fundamentalmente del efecto que produzcan en el receptor cuatro elementos claves: a) la fuente (quién es el emisor del mensaje: su experiencia, sinceridad, atractivo, semejanza con el receptor, poder); b) el contenido del mensaje (calidad de los argumentos, incentivos que promete, organización, claridad, si pone el énfasis en los aspectos racionales o emocionales); c) el canal comunicativo (por ejemplo, visual o auditivo, directo o indirecto), y d) el contexto (relajado o serio, agradable o desagradable, distracciones) (Moya, 1999).

Los efectos psicológicos que los mensajes pueden producir en el receptor son cuatro: atención, comprensión, aceptación y retención. Y todos ellos son necesarios para que el mensaje persuasivo sea efectivo.

Se han desarrollado diferentes aproximaciones teóricas desde el enfoque de la comunicación persuasiva al cambio de actitud, entre las cuales destacan, en lo esencial, el Modelo del aprendizaje del mensaje y el Modelo de la respuesta cognitiva (Morales *et al.*, 2007).

Las investigaciones inspiradas en el modelo del aprendizaje concebían la persuasión como un proceso de aprendizaje en el que el receptor debe pasar por una serie de etapas para que el mensaje tenga efecto: atención, comprensión, aceptación y recuerdo (Houvland, Jains, & Kelly, 1953). De acuerdo con las teorías del aprendizaje, para que el receptor acepte el mensaje, este debe proporcionarle algún tipo de incentivo a lo largo del proceso de influencia, bien sea una recompensa o algún tipo de satisfacción (Morales et al., 2007).

Para los teóricos de este modelo la eficacia del proceso persuasivo depende del efecto que produzcan en el receptor cuatro elementos claves:

- 1. La fuente o comunicador: Quién emite el mensaje (como es su experiencia, sinceridad, poder, atractivo, semejanza con el receptor).
- 2. Contenido del mensaje. Relevancia de los argumentos que utiliza, (incentivos que promete; aspectos formales, como claridad u organización del discurso).
- 3. Canal de comunicación (oral, escrito, visual, en qué medio de comunicación).
- 4. Contexto (cara a cara, ante una audiencia; características del receptor, como estado de ánimo o distracción, entre otros muchos factores situacionales).

Varias décadas de investigación, demostraron que el aprendizaje de un mensaje no lleva siempre a la persuasión y que se puede convencer a una persona aunque esta no se aprenda el contenido de un mensaje. De hecho, se ha comprobado que el cambio de actitudes no depende tanto del aprendizaje pasivo del mensaje como de las respuestas (por ejemplo, los pensamientos) que el receptor genera activamente ante una comunicación persuasiva (Broack, 1967).

Otro enfoque que realiza importantes contribuciones es el modelo de la respuesta cognitiva según la cual lo importante es que los receptores de un mensaje persuasivo procesen de forma activa la información presente en la situación. Los pensamientos y sentimientos derivados de ese procesamiento mental son los que, llevaran a aceptar o rechazar la propuesta del mensaje (Gaviria *et al.*, 2007). Por tanto lo importante para obtener un cambio de actitudes no es tanto la información persuasiva que reciben las personas, sino el modo en que se interpreta y se responde a dicha información (Peetty, Ostrom, & Brock, 1981). En conclusión la persuasión depende, fundamentalmente, de los pensamientos que las personas generan cuando reciben un tratamiento persuasivo (Morales *et al.*, 2007).

El modelo de probabilidad por su parte tuvo la enorme tarea de unificar la abundante teoría.

El postulado fundamental de este modelo es que los mensajes pueden llegar a persuadir a través de dos rutas de pensamiento: central o periférica. En la persuasión vía ruta central el receptor elabora cognitivamente la información disponible, lo que supone prestar atención a todas las claves del mensaje y comparar esa nueva información con sus conocimientos previos sobre el tema.

Esta forma de procesamiento detallado genera nuevos pensamientos o automensajes en el receptor, que pueden ser favorables o desfavorables hacia el mensaje. La segunda se produce sin que el receptor haya realizado demasiado esfuerzo cognitivo al analizar el mensaje, (escasa elaboración) y en este caso el cambio de actitudes se produce debido a la influencia de una serie de claves o heurísticos externos al mensaje (Morales et al., 2007).

La ruta periférica y la ruta central son en este modelo los dos extremos de un continuo que los autores denominaron probabilidad de elaboración. La probabilidad de elaboración está dada por la implicación de los sujetos (Cabrera, 2002).

En la probabilidad de la elaboración se dan dos determinantes que intervienen en la capacidad para elaborar el mensaje, los factores motivacionales, donde los sujetos analizan de forma detallada la información contenida en el mensaje y están dispuestos a realizar el esfuerzo que ello implica y los factores relativos a la capacidad, donde las personas poseen las habilidades necesarias para analizar el contenido del mensaje y tienen la posibilidad de poder pensar sobre ellos (Morales *et al.*, 2007).

Por tanto, cuantos mayores sean la motivación y la capacidad de los receptores para procesar una comunicación, mayor será la probabilidad de elaboración del mensaje que llevaran a cabo, entonces la motivación y la capacidad para procesar los mensajes se han revelado como claves para comprender el fenómeno del cambio de actitudes (Morales *et al.*, 2007).

En el proceso persuasivo al interactuar con los elementos de la comunicación influyen variables, estas son: la fuente o comunicador, el mensaje, el receptor, el canal y el contexto.

No todos los individuos tienen habilidades para persuadir y para que el comunicador alcance sus objetivos dependerá en gran medida de las principales características de la fuente en el proceso de persuasión: su credibilidad y su atractivo. Se ha podido probar que la credibilidad de la fuente depende, básicamente, de la experiencia o competencia que se le atribuye, así como de la sinceridad con que se le percibe (Morales *et al.*, 2007). Según Las características que influyen en la imagen de la competencia de la fuente tenemos:

- 1. La experiencia que posee como conocedor de un tema.
- 2. Posesión de un título académico.
- 3. Expresión del mensaje de forma seguida, donde demuestre dominio del tema y seguridad.
- 4. Utiliza en sus argumentos fuentes de prestigio.

El atractivo de la fuente es un elemento que aumenta las probabilidades de persuadir al otro esto se debe en lo fundamental por la tendencia al aumento de la atención y la aceptación puesto que en la mayoría de los casos suelen identificarse con el mensaje por las características físicas. El atractivo tributa al aspecto de la credibilidad, pues a determinadas características físicas suelen atribuirse valores personales (Cabrera, 2002).

Otro elemento clave es el mensaje, donde juega un papel importante el número de estrategias que se pueden desarrollar para incrementar las posibilidades de persuasión. Una distinción que suele hacerse entre el tipo de mensaje es si apela a aspectos racionales o afectivos de las actitudes. La eficacia persuasiva de un tipo de mensaje u otro depende del receptor y del tipo de componente de las actitudes que se desee cambiar.

El mensaje resultará convincente si, además de bien argumentado, moviliza emociones capaces de cambiar actitudes en el interlocutor. Por tanto, nuestra comunicación debe ser legítima, competente y emocionalmente persuasiva.

Por último, el éxito del proceso de persuasión radica en que el receptor acepte o no la propuesta del mensaje (Petty & Briñol, 2005). Organizan los factores que influyen en el cambio de actitudes en torno a cuatro necesidades básicas del ser humano: conocimiento.

consistencia, valía personal y aprobación social, no siempre estas motivaciones están presentes de igual forma, puede que estén activadas habitualmente o en determinadas ocasiones varía en dependencia de las personas y también para cada persona dependiendo de la situación (Morales *et al.*, 2007).

En conclusión, persuadir no se limita a la comprensión de un tema, sino a la transformación de la conciencia crítica de sus actitudes al respecto. Esta influencia persuasiva se va a ejercer sobre la personalidad, como un todo de forma desarrolladora, a través de sus mecanismos de autocontrol y autorregulación que conllevan a una reestructuración de sus configuraciones subjetivas, entre ellas la actitud.

Definición de juicio oral y su preparación desde una perspectiva psicosocial

Existen varias definiciones, pero la mayoría de los doctrinólogos coinciden en los aspectos fundamentales a la hora de establecer su conceptualización. El juicio oral también es concebido como el conjunto de actos procesales que tienen lugar en el último período del proceso investigativo que tienen como objetivo, a través de los medios de prueba presentados permitir a las partes la confrontación y refutación de sus respectivas pretensiones y alegaciones, para que el órgano jurisdiccional obtenga la certeza del hecho puesto a su conocimiento y resuelva sancionando o absolviendo, bien por principios del *indubio pro reo*, las causas de justificación que existan o de inimputabilidad.

Rivero (2002) citado en Guzmán (2017), refiere que el juicio oral es la fase decisoria o principal del proceso penal, que tiene por fin establecer si puede acreditarse con certeza, fundada en las pruebas en él recibidas en forma oral y pública, que el acusado es penalmente responsable del delito que se le atribuye, lo que determinará una sentencia condenatoria, o si tal grado de convencimiento no se alcanza, una decisión absolutoria.

Para Ochoa (1991), el juicio oral es el momento procesal donde se exponen todos los hechos, donde el fiscal sostiene una posición acusatoria; la defensa, defensiva; y el tribunal una posición puramente cognoscitiva, sobre la base de un proceso que es contradictorio en esencia, es decir, el tribunal trata de conocer, de descubrir la verdad a partir de las exposiciones del fiscal y de la defensa.

Arranz (2003), considera que el juicio oral es el conjunto de actos procesales previstos en la ley que tienen lugar en el último período del proceso de conocimiento en torno a la producción y práctica de los medios de prueba. Tiene como objetivo permitir a las partes la confrontación y refutación de sus respectivas alegaciones y pretensiones. Además de que el órgano jurisdiccional alcance la certeza plena y fundamentada acerca del objeto del proceso y consecuentemente sancione al acusado, o en su defecto declare su absolución por imperio del principio *in dubio pro reo* o por concurrir alguna circunstancia legal que oriente esta decisión.

En fin, consideramos que el juicio oral está constituido por un conjunto de actos procesales dirigidos a determinar si el hecho investigado es constitutivo de delito, la participación o no del procesado y por consiguiente la sanción que debe imponérsele. Desde nuestro punto de vista este es el momento más importante del proceso penal, pues una vez más en el proceso se le ofrece al acusado el derecho de defenderse de los hechos que se le imputan; se permite a la población en general, controlar la actuación de jueces, fiscales y abogados; por ende,

contribuye a elevar el nivel jurídico de las personas que asisten al órgano jurisdiccional y al mismo tiempo es un mecanismo de prevención social de forma primaria.

La fase de juicio oral constituye la etapa esencial del proceso penal, donde los pilares fundamentales del sistema acusatorio (oralidad, publicidad e igualdad de las partes en el debate) adquieren su plena vigencia, se inicia de esta forma el verdadero debate penal, donde los actos preparatorios de la controversia entre la parte acusadora y la defensa a través de la práctica de pruebas permiten al Tribunal formarse convicción del hecho y sancionar o absolver al acusado. (Prieto, 1982)

El juicio oral, es un ejercicio profesional y doctrinal, técnicamente diseñado, un espacio de reflexión oportuno y veraz, donde el fiscal manifiesta no solo su cultura general y jurídica, sino su nivel de actualización en cuanto a la política penal, las nuevas tendencias en materia de derecho atendiendo a su trascendencia en el derecho penal o de última *ratio*.

Es en sentido general, un hecho histórico, una conquista de la humanidad avalada por la experiencia y la praxis social como método más apropiado para la solución de conflictos sociales de mayor peligrosidad (García, 2014).

El juicio oral es además un ejercicio científico, un momento de reflexión donde se impone el sentido común, dicho de otra manera, donde el fiscal debe ser una persona culta e informada y ello le permitirá con más facilidad articular esa conexión entre los fenómenos, los hechos de la vida y lo conceptual, las esencias y tendencias de la sociedad y su reflejo en el derecho penal.

Teniendo en cuenta los elementos expuestos anteriormente sobre la persuasión, se hace necesario reflexionar sobre su importancia en el juicio oral.

El acto de juicio oral constituye una práctica social donde confluyen campos de saber, subjetividades y relaciones con los demás entes sociales. Es algo más que unos derechos en pugna, se trata de una contienda intelectual donde ganará muy probablemente, aquella parte que además de contar con las pruebas necesarias, haya logrado que su relato sea más convincente, y en especial, compatible con las ideas que tiene sobre el derecho y la vida en general quien debe resolver el caso (con su ideología, perjuicios, factores religiosos, morales, etc.). Muchos juicios con pruebas favorables no logran su objetivo principal debido a múltiples factores psicosociales entre ellos la capacidad de convencimiento, por no saber cómo presentarla de un modo tal que tome convincente el relato que con ella se sustenta.

La psicología y el derecho parten del estudio del sujeto como único ser capaz de modificar sus conductas y actos, al igual que es directamente responsable de ellos. En este sentido resulta indispensable que los juristas aprendan a aplicar las prácticas fundamentadas desde la psicología, con el fin de facilitar la comprensión de los hechos delictivos, sus motivos, etiologías y procesos mentales entre otros contenidos que son inherentes al ser humano y que se manifiestan en diferentes situaciones, en especial el ámbito del derecho por las implicaciones y consecuencias que puede traer consigo una condición ejecutada.

El estudioso de lo jurídico y sus repercusiones sobre el ámbito social, debe ser un individuo con las competencias para manejar procesos decisorios a partir de complejos cuerpos normativos, de jurisprudencias y elementos doctrinales. (Atienza, 2005). El jurista por circunscribirse a un contexto complejo, controversial y muy particular, debe apropiarse de

herramientas metodológicas formulación de propuestas, escoger alternativas e idear planteamientos razonados sobre los cuales actuar para resolver problemas sociales y jurídicos.

La valoración de la esencia de un hecho delictivo y los elementos de pruebas en torno a este no están divorciados del momento histórico, el lugar y el contexto en que sucede, las costumbres y formas comunes de ejecución, lo cual no está establecido en ninguna norma jurídica, sino que se obtienen de esas generalizaciones e interrelación entre la ciencia y la vida.

En los casos penales factores psicosociales pueden influir sobre las decisiones que tienen que ver con el arresto, el interrogatorio, la interposición de acciones judiciales, las negociaciones entre fiscal y defensa, la sentencia y la libertad bajo palabra.

La preparación del fiscal para el juicio oral no solo ha de concebirse para el informe conclusivo, sino que la garantía de su correcta estructuración radicará en el correcto desarrollo de la práctica de las pruebas, por eso el éxito dependerá de la adecuada conducción del interrogatorio a acusados y testigos en correspondencia con las circunstancias objeto de la imputación, fundamental será que el fiscal no se diluya en preguntas innecesarias, dirigidas a ilustrar cuestiones sin trascendencia para el proceso y ello dependerá de la previa preparación que haga de estos.

La preparación del fiscal, por tanto no estará solo dirigida a garantizar un informe conclusivo de calidad, sino la participación acertada en la práctica de pruebas en correspondencia con el objeto de la acción penal pública y la idea central del debate previamente definida, tratando de defender un argumento propio lo más sólido posible, partiendo de conocer y dominar los puntos de vista de la defensa, ya sea porque esta lo planteó en su escrito de conclusiones provisionales o porque lo exteriorizó durante la práctica de prueba, teniendo como base los puntos débiles de la acusación, que también tienen que ser identificados.

El fiscal tiene que ser activo, sentir el juicio oral, concentrar sus esfuerzos en el debate, construir su propia teoría del caso para probarlo ante el tribunal, por eso el proceso de su preparación no puede limitarse al estudio previo del rollo¹⁷ que contiene las conclusiones provisionales de la defensa y el fiscal, si no que será un complejo proceso y ejercicio de razonamiento y argumentación en el que se pondrán en juego la capacidad de comprensión, deducción, análisis y reflexión del fiscal.

Preparar el juicio oral significa concentrar los esfuerzos en el desarrollo de una tesis que deberá ser argumentada y razonada con criterio lógico y racional en correspondencia con las pruebas practicadas en la fase preparatoria y el escrito de conclusiones provisionales de las partes, logrando prever las posibles variaciones que puedan producirse de esta durante el desarrollo del juicio oral, para ello no bastará con metodologías previamente diseñadas, será necesario implementar un sistema de capacitación en el que deberá definirse, en primer lugar, los fiscales que serán sujetos de este, pues es imprescindible su selección en función de características personales y capacidades.

Sin dudas el interrogatorio para el fiscal tiene una relevante trascendencia jurídico penal, pues permitirá exponer el objeto del proceso y la reproducción de los hechos, para ello este debe hacer una preparación previa que comprenderá: el estudio preliminar de los medios de prueba

-

¹⁷ Conjunto de escritos, documentos y resoluciones que se dictan para sustanciar un recurso de apelación o de casación (*Enciclopedia Jurídica*, 2020).

que serán examinados, practicados y sometidos a debate en el juicio oral, el estudio y dominio del expediente de fase preparatoria y las conclusiones acusatorias, el examen de las pretensiones de la defensa para destruirlas, tener dominio del objeto del proceso y del debate.

El acto de juicio oral supone dominar un cúmulo de contenidos que tienen su expresión dentro de las habilidades sociales como la identificación y gestión emocional, el autoconocimiento, la autoconfianza, empatía, poseer una comunicación efectiva (comunicación asertiva, no verbal, escucha activa, prejuicios), entre otros que poseen gran relevancia para el logro de los objetivos a alcanzar en ese espacio.

Se necesita crear tecnologías sociales que contribuyan al crecimiento del fiscal en las funciones que desempeña, atendiendo los factores psicosociales, donde el aprendizaje de la persuasión como forma de influencia social constituya un recurso psicosocial imprescindible para la mejora de sus relaciones comunicativas, al logro de un clima positivo y un ambiente favorecedor a la consecución de las actividades que le corresponden.

La necesidad de desarrollar destrezas propias de la litigación oral, favorecen la manera de proceder en un juicio que tiene como principios básicos la oralidad y la inmediación, de modo que se requiere que sus protagonistas sean capaces de expresarse de manera persuasiva para que los miembros del tribunal se convenzan de que su visión de los hechos es la correcta. Para ello, el discurso no solo debe ser interesante, sino que además debe dar la impresión, de que se trata de la versión más fidedigna y la interpretación de la ley más adecuada y justa.

La argumentación jurídica consiste en la exposición de un discurso oral por medio del cual se pretende justificar determinada decisión jurídica en un contexto adversarial. (*Salas*, 2010 p. 86).

La oratoria forense, también conocida como oratoria judicial, tiene lugar en el ejercicio de la ciencia jurídica. Es utilizada exclusivamente en el ámbito judicial para exponer con claridad y precisión los informes orales de jueces, fiscales y abogados.

Según el *Diccionario Manual VOX Ilustrado de la Lengua Española* (1994), la oratoria es el arte de hablar con elocuencia, empleando el pensamiento y la palabra para la consecución de un fin determinado.

También es un género literario en el que se incluyen el discurso, la disertación, el sermón, el panegírico, entre otros. Aplica a los procesos literarios que tienen una intención persuasiva, como la conferencia, la charla o las exposiciones.

La acción oratoria constituye un acto sociocolectivo, al tener un receptor que no es individual. A través del lenguaje se trasmiten imágenes, tales como la del nivel de seguridad que se posee, el saber a dónde se quiere llegar, la actitud ante la vida, entre otras.

Uno de los fines esenciales de la oratoria, que se puede alcanzar por medio del ejercicio efectivo de esta es persuadir, que implica convencer a otras personas de que las opiniones expresadas por el orador son las correctas y moverlas a la acción de acuerdo a ellas. La persuasión se orienta a la voluntad de los receptores y así convencerlos para que tomen una decisión o hagan algo.

Una de las funciones fundamentales del psicólogo en el ámbito jurídico es la formación y educación a profesionales del sistema en este sentido, donde el entrenamiento de la habilidad

en comunicación persuasiva es fundamental para lograr el cambio de opinión, es decir los resultados deseados en la última fase del juicio oral.

Conclusiones

Los juicios orales requieren sólidos conocimientos básicos técnicos-jurídicos y psicosociales, estos últimos en ocasiones se descuidan. Es necesario aprender a persuadir como forma de influencia social, lo cual no es solo argumentar jurídicamente ni tener dominio de la oratoria en cualquier fase del proceso penal.

Referencias bibliográficas

Álvarez, L. Á. (2007). Hablar y persuadir: El arte de la Oratoria. La Habana: Abril.

Arranz (2003). El Juicio Oral: sus principios y las normas fundamentales que lo regulan en la legislación penal cubana. *Temas para el estudio del Derecho Procesal Penal, Segunda Parte.* La Habana: Félix Varela.

Atienza, M. (2005). Las razones del derecho. Teorías de la argumentación jurídica. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Basanta, G. J y Romero, R. M. (2010). Lineamientos teóricos de la comunicación persuasiva y su relación en la mediación de conflictos organizacionales en universidades nacionales experimentales del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, volumen (16), n.1) Maracaibo ISSN1315-9518

Broack, T. (1967). Comunication discrepancy and intent to persuade as determinants of counterargument production. *Journal of Experimental Social Psychology*, V.2 (18), 269-309.

Cabrera, I. I. (2002). Programa de Entrenamiento Sociopsicológico para la optimización de la competencia comunicativa con énfasis en la persuasión. (Tesis presentada en opción al grado científico de Licenciatura en Psicología). Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.

Castro, L., Rodríguez, J. y Palmero, L. (2017). Comportamiento del juicio oral en Cuba. Los principios de oralidad y publicidad como garantes de sus fines. *Universidad & Ciencia*, vol. (6), 216-228.

Coma, M. (2006). *Persuasión y Mediación: Aportaciones de la Psicología al ejercicio del Derecho*. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=955

Gili (1994). Diccionario Manual VOX Ilustrado de la Lengua Española. Bibliograf.

Enciclopedia Jurídica (2020). http://www.enciclopedia-juridica.com/d/rollo/rollo.htm

García (2014). Estudios sobre el proceso penal. Ediciones ONBC.

Guzmán (2017). El fiscal ante el Juicio Oral. Revista Acadêmica Escola Superior do Ministério Público do Ceará, 317-336.

Hovland, C. I., Jains, J. L., & Kelly, H. H. (1953). *Comunication and Persuasion: Psychological studies of opinion change*, vol. (10). New Haven: Yale University Press.

Jains, J. L., & Feshback, S. (1967). Effects of fear arousing comunications. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol.2 (22), 78-92.

Michelson et al. (1987). Las habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento. Ediciones Martínez Roca SA.

Morales, F., Moya, M., Gaviria, E., y Cuadrado, I. (2007). Psicología Social. España: Gesbiblo, S.L.

Moya (1999). Persuasión y cambio de actitudes. Psicología Social, 153-170.

Mucchielli, A. (1998). Psicología de la Comunicación. Barcelona: Paidos.

Ochoa (1991). ¿Qué es el Juicio Oral?. Revista Cubana de Derecho, no. 3, 28-34.

Ovejero, A. (1990). Las habilidades sociales y su entrenamiento: Un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema*, 93-112.

Petty, R. E., Ostrom, T. M., & Brock, T. P. (1981). *Cognitive responses in persuasión*. Madrid: Erlbaum.

Prieto (1982). Derecho Procesal Penal 2. Ediciones ENAPES.

República, F. G. (2011). Indicaciones para dar cumplimiento a la guía metodológica para la realización del juicio oral. La Habana: FGR.

Rivero, D. y Pérez, P. (s.f) La celebración del juicio oral seguido contra persona natural. Libro (CD-ROM). La Habana. (S.A.)

Rivero, D. y Pérez, P. (2002). El Juicio Oral. Ediciones ONBC.

Salas, C. J. (2010). Trascendencia de las Técnicas de Litigación Oral en el Proceso Penal. Apreciaciones a partir de la vigencia del Código Procesal Penal de 2004. 1ra ed.: Lima.

LA DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL EN EL DESARROLLO Y EL SOSTENIMIENTO DEL ACOSO LABORAL. UN ESTUDIO CUALITATIVO

Patricio Godoy Ponce Roxana Vuanello Gabriela Melina Luciano Universidad Nacional de San Luis. Argentina

Resumen

El acoso psicológico configura un problema de riesgo psicosocial en los ámbitos laborales, debido a las consecuencias sobre la salud y las condiciones de trabajo de quienes lo padecen. Con el objeto de realizar un aporte a su conocimiento, se planteó como propósito indagar en las características y estrategias organizacionales que promueven, sostienen y/o naturalizan esta forma de violencia laboral, y si estas constituyen una herramienta disciplinaria y aleccionadora en el contexto de trabajo.

Para ello, se realizó una selección de categorías de análisis obtenidas a partir de una investigación desarrollada en el marco del doctorado en psicología. Dicha investigación es de corte cualitativa, transversal, de tipo descriptivo e interpretativo, en la que se ha recopilado información durante el período 2019-2020. De la información generada en nuestro corpus empírico, se procedió a realizar su codificación y análisis. De ella surgen cuatro categorías que nos permiten concluir que la dimensión organizacional, vinculados a la designación política de funcionarios/as, la promoción de la competitividad, la invisibilización del acoso y la inacción organizacional, son algunos de los factores de riesgo a considerar para su intervención.

Palabras claves: violencia laboral-mobbing-organización-investigación cualitativa

Abstract

Psychological bullying constitutes a problem of psychosocial risk in the workplace, due to the consequences on the health and working conditions of those who suffer it.

In order to make a contribution to their knowledge, it was proposed to investigate the characteristics and organizational strategies that promote, sustain and/or naturalize this form of workplace violence. To do this, a selection of analysis categories was obtained from an investigation carried out within the framework of a doctorate in psychology. This research is qualitative, cross-sectional, descriptive and interpretive, in which information has been collected during the 2019-2020 period. From the information generated in our empirical corpus, we proceeded to carry out its coding and analysis. Four categories emerge from it that allow us to conclude that the organizational dimension, linked to the political appointment of officials, the promotion of competitiveness, the invisibility of harassment and organizational inaction, are some of the risk factors to consider for the intervention.

Keywords: Labor Violence - Mobbing - Organization - Qualitative research.

Primeras coordenadas empírico teóricas sobre las organizaciones como escenario de la violencia laboral

El trabajo como actividad humana tiene para las personas un alto valor social, una influencia en la identidad y una función importante en la construcción de la subjetividad, debido a los significantes del orden moral, social, político, cultural y psicológico que el mismo aporta (Álvarez Ramírez, 2012). Además, el trabajo y las organizaciones laborales, deberían constituirse en espacios para el desarrollo de las capacidades y habilidades de los/as trabajadores/as. Sin embargo, nos encontramos con organizaciones en las que priman factores de riesgo de tipo psicosocial, que tienen injerencia sobre la vida de las personas (desmotivación, insatisfacción laboral, estrés, conflictos interpersonales, etc.) y para las propias organizaciones (económicos, de producción, de ambientes laborales, sociales, etc.). Bajo estas condiciones, este tipo de riesgos tienen una alta probabilidad de convertir los lugares de trabajo en espacios propicios para la expresión de conductas que se manifiestan en diferentes formas de violencia laboral.

En este marco, se intenta profundizar en un aspecto de la realidad socio laboral, que se inscribe en la propuesta de investigación del doctorado en psicología denominado "violencia laboral: significados y consecuencias en trabajadoras/es y su entorno familiar. Un estudio cualitativo con víctimas de acoso psicológico en la ciudad de San Luis" que se viene desarrollando desde al año 2018 a la actualidad.

El interés de este trabajo es hacer foco en una de las dimensiones abordadas de la problemática de estudio, la dimensión organizacional. Teniendo en cuenta esta consideración, realizamos un recorte de la información brindada por los/as entrevistados/as, en la que expresan que las organizaciones juegan un rol significativo en la manifestación de esta problemática. Como punto de partida, se realiza un breve análisis conceptual sobre las organizaciones, para adentrarnos posteriormente en las categorías de análisis seleccionadas para el presente artículo.

Desde los orígenes de la historia humana, hombres y mujeres han pertenecido de una u otra manera a grupos organizacionales formales e informales, por lo tanto señala Guzmán Paz (2012) "sería imposible tratar de separar al individuo de los grupos... desde que el hombre se une con otros para desarrollarse y diferenciar papeles y roles en beneficio mutuo, se habla de organización" (p. 30).

Camarena Martínez (2016) define a las organizaciones como:

Sistema complejo conformado por un conjunto de elementos (personas, cosas, información) cuya interrelación (enfoque sistémico) en su estructura produce conflictos internos y externos de intereses individuales y los colectivos en la operación de la misma; dichos elementos son alineados para el logro de un fin específico (cumplimiento de misión). (p.164).

Se entiende entonces que las organizaciones son creaciones humanas donde los sujetos plasman necesidades y, que mediante la interacción con sus semejantes, buscan alcanzar ciertos objetivos. Esta creación colectiva, tiene cualidades específicas que ejercen un impacto en los individuos que la componen y que a su vez influyen dinámicamente en él.

Esto nos lleva a plantear, que existe una idea de pacto fundacional o contrato social voluntario, que se va incorporando a la cotidianidad de las personas que la conforman, por lo tanto, la idea de creación se independiza de las intenciones individuales que le dieron origen.

Estas conceptualizaciones son fundamentales para comprender la violencia laboral, ya que la conformación cultural e intrínseca de las organizaciones, se constituye como uno de los factores a analizar para establecer posibles causas de este fenómeno.

En nuestro contexto actual las violencias atraviesan los distintos escenarios de la vida social, y las organizaciones del trabajo no son ajenas a esta problemática. Los principios, normas y regulaciones básicas (explícitas o no), se traducen en comportamientos que progresivamente son aceptados y naturalizados por sus miembros, y se establecen formas de ser y hacer de esa organización. Si las manifestaciones de violencia pasan a formar parte de la vida organizacional y se pierde el horizonte de regulación de dichas conductas, se consolida como riesgo psicosocial y por lo tanto, la incidencia sobre la salud de los/as trabajadores/as se vuelve real (Leymann, 1996; Moreno Jiménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa Hernández, & Morante Benadero, 2004; Salin, 2006).

Salin (2006) señala que existen distintos factores organizacionales que pueden dar origen a una de las formas de violencia laboral llamada *mobbing* u acoso psicológico. Al respecto la autora menciona que:

Los factores que permiten el acoso son descritos como estructuras y procesos que proporcionan un caldo de cultivo propicio para su aparición. Este grupo de factores incluye la presencia de desequilibrios de poder percibidos entre víctima y acosador, los bajos costes percibidos por el acosador, la existencia de una cultura organizacional que indirectamente permite este tipo de conductas (p. 417).

Con anterioridad Leymann (1996), determinó que el factor organizacional es una de las causas para comprender el acoso psicológico. En este sentido señala que "los métodos de producción y/o de trabajo extremadamente mal organizados y una casi incapaz o desinteresada administración" (p. 16), son algunas de las razones de su existencia. Así mismo, hace hincapié en que un inadecuado entrenamiento en resolución de conflictos o en el manejo de grupos por parte de los/as supervisores/as, los sitúa en una participación activa de las conductas de acoso, a veces con el fin de ser aceptados por el grupo o en ocasiones haciendo "caso omiso" de tales comportamientos, aspectos que solo contribuyen a la intensificación y naturalización del hostigamiento (Leymann, 1996).

Debemos considerar que, en determinadas condiciones organizacionales, estas pueden transformarse en verdaderas entidades tóxicas. Los/as gestores/as en nombre de la racionalidad instrumental buscan alcanzar los objetivos, la rentabilidad o la eficacia y "tienen la asombrosa facultad de transformar a un ser humano hasta entonces aparentemente normal, en un peligroso, despiadado e inmoral depredador de sus semejantes" (Piñuel, 2013, p. 159).

Estas organizaciones tóxicas, requieren para mantenerse en funcionamiento:

Poner a la mayoría de sus miembros en un estado de transferencia agéntica, es decir, en una situación de enajenación ética, activando uno de los mecanismos más profundamente instalados en el inconsciente humano, el mecanismo de la obediencia a la autoridad (Piñuel, 2013, p. 152).

Si bien excede en lo particular a las intenciones del presente artículo, es relevante considerar que las formas de precarización laboral se han instituido como característica de las relaciones laborales. Su causalidad es amplia dependiendo del enfoque y posicionamiento teórico de los distintos analistas en el tema, pero una forma acotada sobre ella, supone pensar que estas configuraciones del mundo laboral se deben a:

Las estrategias empresariales, los cambios legislativos que apoyan dichas medidas... el resultado del paso de la sociedad industrial a la sociedad de servicios en un escenario de creciente competencia internacional, fruto de la globalización y las políticas neoliberales hegemónicas en el capitalismo desorganizado (Alonso & Fernández-Rodríguez, 2009, p. 230).

La precariedad no solo remite a las formas contractuales, salariales, sino que además contiene a las condiciones de trabajo. Hoy, considerar la precarización es aceptar que están atravesados por la flexibilización laboral, que pone a gran parte del colectivo de trabajadores/as en un estado de inseguridad e inestabilidad, que solapadamente atraviesa las subjetividades, dando lugar a formas de relaciones abusivas, desleales, competitivas, y que en demasiadas ocasiones, forman parte de las políticas internas (cultura y violencia institucional), que sostienen viejas prácticas de disciplinamiento y control.

En el trasfondo de su complejidad, para muchos/as trabajadores/as estas condiciones son parte de las regulaciones que hay que "aceptar" para mantenerse dentro del mercado laboral. En este sentido Alonso y Fernández Rodríguez (2009) sostienen que "se trata de comprender la precariedad como una herramienta disciplinaria, imprescindible para que se pueda garantizar el orden en los centros de trabajo, no solamente en ellos, sino en la vida en general" (p. 231).

Si tenemos en cuenta estas apreciaciones, no es difícil considerar que la violencia laboral en términos generales y a través de la manifestación de comportamientos que se ejercen de manera frecuente en los centros de trabajo, funcionan como una herramienta aleccionadora para el conjunto de trabajadores/as que observan la destrucción psicológica, emocional y/o social de la/s víctima/s del acoso, es decir, se instituye una disciplina que es cultural (Alonso & Fernández-Rodríguez, 2009) que embiste sobre las subjetividades.

La identificación de este tipo de riesgo psicosocial en las organizaciones de trabajo, nos proporciona una información significativa a la hora de abordar esta problemática y en el caso que se requiera, proponer intervenciones y generar políticas de gestión, que desalienten cualquier manifestación de conductas absolutamente perniciosas o antiéticas para quien la padece de forma directa, de aquellos observadores y para la organización misma (Einarsen, Salin, Einarsen, Skogstad, & Mykletun, 2019).

Aproximación conceptual sobre el mobbing como problemática compleja

La violencia laboral es un fenómeno que requiere de una atención especial, debido a la diversidad de expresiones que tiene en el mundo del trabajo. Las que van desde una violencia física, de género, institucional o psicológica, que por su magnitud e impacto en la salud y los derechos laborales de los/as trabajadores/as, se ha transformado en objeto de numerosas investigaciones en distintos países a nivel mundial.

Recientemente la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) a través del Convenio N° 190, invita a sus miembros a ratificar dicho convenio, con las adaptaciones pertinentes según sus propias legislaciones y en la que se respete, promueva y asegure el disfrute del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso. Para esclarecer qué se entiende por "violencia y acoso" en el mundo del trabajo, dicho organismo la define en su artículo 1° como:

Un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género (OIT, 2019, p. 2).

En lo particular, analizaremos una forma específica de violencia denominada *mobbing*, (Leymann, 1990) o acoso psicológico, que se caracteriza por presentarse por lo general de manera oculta, silenciosa y a menudo invisible, incluso para aquellos trabajadores/as que la padecen (Piñuel, 2013; 2015; Hirigoyen, 2014). Las víctimas suelen no ser demasiado conscientes del acoso (en sus primeras etapas) y reaccionan tardíamente, ocasionando a lo largo del tiempo, serias consecuencias psicológicas, emocionales, laborales, sociales y económicas.

Para adentrarnos en su comprensión, retomamos los aportes realizado por su pionero el profesor Heinz Leymann, quién en la década de los 80, dedicó gran parte de su tiempo a investigar y profundizar en las características y causas de este fenómeno. A principio de los 90 aplica el término *mobbing* para este tipo de comportamientos, y sostuvo que el acoso psicológico presenta como característica, la manifestación de conductas más bien sutiles que tienden al aislamiento, la exclusión y a la interferencia en las redes comunicacionales. Sus estudios tuvieron el propósito de establecer el vínculo existente entre una conducta (violenta) específica en el trabajo y sus consecuencias para las personas (víctimas). De esta manera Leymann (1990) definió este tipo de violencia laboral como:

Una comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. También hay casos en que el *mobbing* es mutuo, hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido. Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social (p. 6).

Desde esta conceptualización, la comunicación es una de las variables a considerar, ya que el acosador focaliza la atención en este aspecto tratando de destruir las redes comunicacionales de la/s víctima/s, arruinando su reputación y perturbando el ejercicio de sus actividades laborales. Esta destrucción, pone a la víctima en un estado de indefensión, lo que Hirigoyen (2014) denomina "la muerte social o patología de la soledad" (p. 24).

Por otro lado, uno de los objetivos del *mobbing* es "destruir o reducir la empleabilidad del trabajador" (Piñuel & García, 2015, p.30), es decir, disminuir su desempeño laboral y autopercepción profesional, lo que induce a un progresivo alejamiento de la víctima de su entorno laboral, tanto de su compromiso con la tarea, como físicamente en el sentido de desear abandonar la empresa o requerir el traslado a otro sector o dependencia.

Por su parte, Hirigoyen (2014) define este tipo de violencia como acoso moral en el trabajo y dice que se trata de:

Toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes) que atenta, por su repetición o su sistematización, contra la dignidad o la integridad física o psicológica de un trabajador y que pone en peligro su empleo o degrada el ambiente de trabajo (p. 22).

La autora sostiene que no puede excluirse una mirada ética o moral de ello, porque "lo que impera en el lado de las víctimas del acoso moral, es la sensación de haber sido maltratadas, menospreciadas y humilladas injustamente" (Hirigoyen, 2014, p. 17).

En razón de lo citado se destaca que: el acoso psicológico no es un conflicto; esta forma de violencia se da en ámbitos laborales; los comportamientos y prácticas son consideradas inmorales y atentan contra los derechos básicos como la dignidad y la salud en el trabajo; se da de manera sistemática (frecuencia y duración); existe un desequilibrio de poder inherente entre acosador/acosado y tiene serias consecuencias en la salud y el clima laboral.

Atravesamientos del *mobbing*. Aspectos relacionados a sus causas y consecuencias en la salud de la/s víctima/s

Dentro de las causas del *mobbing* Piñuel & García (2015) postulan que este aparece en entornos laborales pobres, nocivos o psicológicamente tóxicos. En este sentido, los factores organizacionales relacionados con las deficiencias en el diseño del trabajo, en el estilo de liderazgo, una posición expuesta socialmente, y un bajo nivel moral dentro de la organización, parecen ser los principales factores que llevan al surgimiento de este fenómeno. La misma postura sostenía Leymann (1996), al considerar a las condiciones del ambiente de trabajo como las causas fundamentales del *mobbing*, y que los factores de personalidad son importantes, pero no lo del todo relevantes para su estudio.

Por su parte, Salin (2003) plantea un modelo teórico con el cual pretende explicar el acoso laboral y los antecedentes organizacionales de este. La autora propone tres grupos de factores asociados al *mobbing:* las estructuras habilitantes o antecedentes necesarios en la que se inscriben los desequilibrios de poder percibidos entre acosador y víctima, los costos percibidos de los comportamientos implementados por el/los hostigador/es, la insatisfacción laboral y la frustración concomitante. Las estructuras motivadoras o incentivos incluyen la competencia interna, los sistemas de recompensa y beneficios esperados y por último, se encuentra el grupo denominado procesos precipitantes o circunstancias desencadenantes que hacen referencia a situaciones particulares de las organizaciones cuando, por distintas circunstancias, se requiere hacer una reducción y/o reestructuración de personal o áreas, distintos cambios organizativos entre ellos modificar la composición del grupo de trabajo.

En este marco, Salin (2003) señala que:

El acoso en el trabajo a menudo es una interacción entre las estructuras y procesos de los tres grupos. Por lo tanto, la intimidación rara vez se explica solo por un factor, sino que es más bien un fenómeno de causalidad múltiple (p. 20)

Para cerrar este apartado respecto a las causas organizacionales, consideramos que suponer únicamente estos factores puede ser contraproducente, ya que implicaría desresponsabilizar

a las personas que implementan este tipo de comportamientos e incluso son igualmente responsables, aquellas/os que, por su posición jerárquica, desconocen, minimizan o promueven el acoso en ámbitos laborales.

Metodología

El artículo es una selección de los resultados obtenidos hasta el momento de una investigación más amplia, actualmente en curso. Se trata de un estudio de corte cualitativo, transversal, de tipo descriptivo e interpretativo, en la que se ha generado información de manera sistemática a partir de entrevistas realizadas en profundidad durante los años 2019-2020. La unidad de análisis está compuesta por 10 trabajadores/as, quienes accedieron a participar a través de la firma de un consentimiento informado. Las edades oscilan entre los 30 y 55 años, pertenecientes al ámbito público y privado de la ciudad de San Luis-Argentina y que son o fueron víctimas de violencia laboral.

El propósito es comprender las características y estrategias organizacionales que promueven, sostienen y/o naturalizan la violencia laboral y si estas se constituyen en una herramienta disciplinaria y aleccionadora en el contexto de trabajo. Para ello, se procedió a realizar una codificación y análisis de la información obtenida a través de entrevistas en profundidad. De este proceso se obtuvieron las siguientes las categorías:

Categoría 1: Dinámica de poder, burocratización y política como característica organizacional

Uno de los elementos característicos que poseen ciertas organizaciones como la administración pública, es la burocratización y la fuerte incidencia política, que conlleva a una permanente renovación de quienes tienen funciones de gestión (funcionarios, directivos, mandos intermedios), que pueden generar procesos precipitantes de violencia laboral (Salin, 2003).

Al instaurarse cada cierto tiempo cambios y reestructuraciones y nuevas modalidades de trabajo, pueden romper el statu quo del grupo, generando una constante adaptación a las formas de gestión del nuevo funcionario, jefe o autoridad. Puede suceder que quienes ingresan cumpliendo funciones de gestión, quieran imponer nuevos estilos de trabajo y desplegar por ello, conductas nocivas hacia quienes no se alinean con la nueva modalidad. Al respecto una entrevistada dice:

Vos sabes que en diciembre se renuevan o no todo los contratos... cambian todos los funcionarios, algunos quedan... cuando entran deben presentar su carta de renuncia... este jefe nuevo que entró era joven y hubo que enseñarle el trabajo, no sabía nada, su cargo era político... cuando logramos llegar a ser un Programa, ahí vino el cambio en él, todos lo llamaban para felicitarlo, él se llevaba todos los laureles gracias a nosotras... luego empezó a comprar cosas, a traer gente innecesaria, a "sus amigos"... sacó a algunas compañeras con antigüedad, a personas mayores y ahí empezó el hostigamiento (mujer - empleada pública).

Lo que se observa es que las formas de organización del trabajo actual, especialmente en diferentes áreas de la administración pública a la que pertenecen la mayoría de los/as entrevistados/as, los cargos significativos son digitados por el poder político de turno. Se ha encontrado que no todos los que asumen esta responsabilidad, poseen las condiciones

necesarias para lograr adecuados mecanismos de resolución de conflictos, un tipo de liderazgo eficaz, pertinentes vías comunicacionales y una valorización de los recursos humanos.

Los cambios permanentes de funcionarios/as y jefes/as y sus respectivas reestructuraciones, promueven la aparición de sentimientos de inseguridad, impotencia e incertidumbre en los/as trabajadores/as, frente a las nuevas medidas que se puedan tomar, posibilitando el aumento de los niveles de estrés laboral. Si no existió un adecuado nombramiento y además, el contexto organizacional facilita el despliegue de comportamientos autoritarios y discrecionales, tendremos personas tóxicas y nocivas para la organización y sus trabajadores/as. En investigaciones precedentes (Einarsen, 2000; Salin, 2006) hacen referencia a esta modalidad de conducción y ante la inacción de los mandos gerenciales y falta de políticas internas anti moobing, se constituyen en la base para que los/as acosadores/as posean un alto grado impunidad (Piñuel, 2003).

Categoría 2: La competitividad como destrucción abierta o silenciosa

La comprensión de esta categoría de análisis, se basa en otro de los aspectos teóricos denominado motivantes como posible factor que contribuye a la aparición de conductas de acoso u hostigamiento (Salin, 2003). Este aspecto está íntimamente relacionado con la productividad y el rendimiento.

Organizaciones que promueven la competencia entre sus miembros, pueden despertar conductas de hostigamiento por parte de jefes/as o entre trabajadores/as del mismo nivel en la estructura organizacional, en ocasiones, con el afán de alcanzar niveles de productividad o rendimientos esperados.

La competencia entre pares puede ser un factor de riesgo cuando el otro/a se convierte en un enemigo/a real o imaginario, más aún cuando las posibilidades de ascenso en la carrera profesional es limitada por la falta de recursos económicos, ausencia de programas de desarrollo de carreras, por la "meritocracia" o decisiones arbitrarias de los mandos superiores. Una de las entrevistadas señala:

Llegó la resolución que decía que dejábamos de ser un subprograma y pasábamos a ser un programa y el nuevo jefe nos dice "me dan tres lugares y uno es para ser jefa de área"... pero el tema era que las que levantamos el programa fuimos tres... pero él dice "me han dado tres lugares para jefaturas de áreas, pero ustedes tres van a tener que competir para una jefatura... los otros dos puestos son para dos amigas mías (mujer - empleada de la administración pública).

Las organizaciones que promueven estas conductas, pueden no ser conscientes del tenor de la competencia y perder de vista las consecuencias nocivas para quién o quiénes, no logran los objetivos que la organización les impone. Puede, por lo tanto, convertirse en una "cacería" (Piñuel, 2003) y destrucción interna, ya sea porque individualmente se compite de par a par o porque algún/a trabajador/a no se adecua a las normas y exigencias que se autoimponen los grupos o equipos de trabajo. Lo señalado se aprecia en el siguiente relato:

Existe mucha competencia, es muy académico, en términos de publicar, en términos de que todo el tiempo tenés que estar publicando a cualquier costo. En el sentido de que no es que bueno trabajar en otra cosa, sino que trabajar es sinónimo de publicar... había una lógica de funcionamiento, vos te tenías que adaptar a eso o te ibas... era como un pensamiento muy

dicotómico en el sentido de que estás acá o estas en contra de nosotros (varón - docente universitario).

Categoría 3: Temor de las víctimas por posibles represalias, costos laborales y personales: el calvario del silencio

Es importante su consideración porque en numerosas ocasiones, diferentes tipos de comportamientos nocivos, suelen considerarse como "normales" o formando parte de las relaciones laborales para muchos/as trabajadores/as.

En el *mobbing* es difícil su identificación, debido a que, si la víctima no tiene información, experimenta confusión, hasta que el comportamiento violento del acosador se hace explícito (Piñuel, 2003; Abajo Olivares, 2004). Así lo relata una entrevistada:

Yo creo que era una cuestión de un deseo, es como que vos querés que en algún momento se termine, pero es como que yo no veía cómo, yo siento que no tenía los recursos, como que no sabía qué hacer..., entonces necesitaba agarrarme de algo para saber que eso en algún momento iba a terminar... significaba un deseo de decir "bueno algún día se va a cansar de maltratarme y se le va a pasar" (mujer - docente universitaria).

Esta etapa de confusión, de posterior aislamiento y "muerte social" (Hiriyoyen, 2014, p. 24) es lo que le da sentido al concepto que Scialpi (2005) denomina desamparo institucional aprendido al referirse a un "síndrome que expresa la progresiva mutilación del instinto de defensa, mecanismo este que posibilitaría la acción de poner límites" (p. 8). Ante la falta de lazos solidarios y comprensión del sufrimiento, desidia, descreimiento o desconocimiento sobre lo que sucede por parte de compañeros/as, jefes/as o responsables, se constituyen en elementos suficientes para desanimar y revictimizar al que la padece, dando lugar al encubrimiento de la violencia sustentado en el miedo y la impunidad reinante. Lo que se enuncia, se observa en el siguiente relato:

Lo que la autoridad hizo, fue desprestigiarnos en cada lugar y reunión que había dentro de la institución, nos enterábamos después de lo que decía la autoridad y eso ha calado muy profundo entre los compañeros de toda la escuela, no se acercaban a nuestro espacio de trabajo, nos miraban mal, y cuando venían primero se cercioraban de que nadie de la gestión estuviese cerca... hay mucho miedo a las represalias, que las hubo por cierto (mujer - equipo profesional de una escuela de nivel secundario).

A partir del miedo a las represalias, la falta de acompañamiento, el temor a perder el trabajo por las condiciones de precariedad laboral, constituyen factores que explican las causales del bajo índice de denuncias reales, puesto que en ocasiones dicho accionar caen en un vacío organizacional sin mayores repercusiones. Así lo expresa un entrevistado:

Es difícil denunciar, es como me paso a mí, que tuve que ir a hacer un descargo y a denunciar, eso tiene un costo, tiene un costo afectivo, familiar, personal, laboral, tiene un costo que hay que estar dispuesto a asumir... al principio tenía miedo de quedarme sin trabajo, pero cuando decidí hacerlo público, denunciar todo lo demás... ya estaba dispuesto a asumir todos esos costos, entonces no... yo sufrí antes, no después (varón - docente universitario).

Categoría 4: El accionar y las prácticas de gestión ante la ausencia de políticas internas sobre violencia laboral

Se ha comprobado que además del daño psicológico y emocional que sufre/n la/s víctima/s, el perjuicio social en el colectivo de trabajo u observadores del acoso (Cooper-Thomas, 2014; Healy-Cullen, 2017), es un factor que actúa como consecuencia de las distintas formas utilizadas en el despliegue de conductas que atentan contra los derechos laborales.

Años atrás Corsi y Peyrú (2003) hicieron alusión a cuatro procesos básicos de desconocimiento de la violencia. Esta referencia nos resulta útil para comprender este fenómeno en particular, ellas son "la invisibilización; la naturalización; la insensibilización y el encubrimiento" (p.48).

El primero de ellos, es quizás un mecanismo organizacional que se expresa a través de la negación de su existencia. Así, se invisibiliza una problemática que generalmente las organizaciones no quieren asumir. Nos remitimos entonces a el silenciamiento, porque lo que está a la vista y en el conocimiento de todos/as, es necesario cercarlo, minimizarlo, banalizarlo hasta su desaparición como problema o conflicto, sin que ello se borre del imaginario colectivo.

En segundo lugar, la naturalización de la violencia va asociada al sentido y significado que se ha construido a nivel social en torno al trabajo, es decir, desde su acepción etimológica alude a "tortura, sufrimiento o desgracia" (Dejours, 2015, p. 9). Por lo tanto, la violencia se hace parte de la realidad organizacional porque forma parte de las relaciones y vínculos que se establecen en este ámbito. Además, si consideramos el incremento de la competitividad y el individualismo, el sufrimiento pasa por un problema personal. Se rompen los vínculos que sostienen lo colectivo (Dejours, 2015) y se deshumaniza al otro/a en un contexto de por sí precario y de supervivencia. Es probable que aquí se asiente la insensibilidad frente a la violencia. Finalmente, el encubrimiento cierra el círculo del maltrato, porque la complicidad de la organización y de sus miembros, es lo que sostiene la impunidad del/la acosador/a.

Una de las entrevistadas brinda el siguiente relato:

El día que me dio el ataque de pánico y que me quebré y entré en una bronca total, un compañero fue el que me preguntó qué me pasaba, pero de la empresa nadie, ahí cada uno hacía su trabajo, es como que pasa algo hoy y mañana no pasó nada, nadie se mete, él (el hostigador) era el sobrino del dueño y el que se mete con él pierde... por eso nadie hace nada... son ellos mismos los que dejan que este tipo actúe así, son todos iguales... yo solía decirles que la gente se iba por el maltrato constante que recibían, pero te respondían que no les importaba, porque siempre había otro mejor que podía venir y por menos sueldo (mujer - administrativa de empresa constructora).

La mayoría de los/as responsables en las organizaciones, muestran cierto grado de desconfianza y desinterés sobre lo que les sucede a la/s víctima/s, incluso en ocasiones, tienden a disuadirla/s para evitar la efectivización de cualquier denuncia. En algunas investigaciones (Einarsen, 2000; Fidalgo y Piñuel, 2004; Salin, 2006) dan cuenta que en general las acciones u omisiones de quienes gestionan, suelen reforzar, dilatar o incumplir las normativas internas o convenios en caso de su existencia, revictimizando a los/as trabajadores/as, extendiendo innecesariamente en el tiempo su sufrimiento, como lo señala el siguiente relato:

Creo que en algunos casos hay una omisión, hay algo que está por abajo que sostiene eso de que los docentes sepan que eso pasa, pero que no hagan nada, de que las autoridades sepan

que eso pasa, pero no hagan nada, de que todo se sabe pero hay como una complicidad, eso creo que pasa (varón – docente universitario).

Discusiones y conclusiones

De la indagación se pudo obtener un interesante corpus de información que nos posibilite profundizar en la comprensión sobre esta problemática en diferentes contextos laborales de la ciudad de San Luis. Estas son resonantes con las investigaciones que se llevan adelante a nivel internacional y nacional, y que han determinado que bajo ciertas condiciones organizacionales, pueden constituirse en causas que habilitan, motivan o desencadenan el acoso psicológico (Salin, 2003).

Dentro de los elementos constitutivos del hostigamiento psicológico se encuentran el aislamiento, el cercenamiento de la comunicación, alteraciones en las condición de trabajo, ataques personales, entre otras, que constituyen elementos suficientes para que aquellos/as que viven la violencia de forma directa y de los que son testigos de los hechos, se adentren en un estado de "adormecimiento", "silenciamiento" e "inacción", producto del miedo provocado ante las consecuencias manifiestas de la/s víctima/s, a las que ven en su lento proceso de destrucción psicológica, emocional, social y laboral.

A través de los relatos configuramos la idea de que la burocratización y la designación y rotación permanente de funcionarios/as y jefes/as de distintos sectores, es una variable a considerar ante aspectos que propician y profundizan situaciones de acoso psicológico. Esto se debe a que los nombramientos son de carácter político partidario, por lo tanto, no siempre se designa a las personas más idóneas para gestionar los recursos humanos. También se caracterizó en esta categoría, que estas formas de llegar a ocupar puestos de mando, suponen la adquisición de habilidades sociales en función del poder real o simbólico que se ejerce.

Por su parte, la competitividad propiciada de manera intencional y/o sostenida como un valor dentro de la organización, es un riesgo que favorece conductas de hostigamiento entre pares o de un jefe/a hacia un trabajador/a. Si la organización no es capaz de resolver situaciones de conflicto producto de la competitividad desmedida, provoca entre el colectivo de trabajadores/as, el rompimiento sistemático de los lazos solidarios, potenciando el individualismo y la deshumanización en el trabajo.

La "muerte social" como la denomina Hirigoyen (2014) sumerge a la/s víctima/s en un sufrimiento en soledad. Durante el proceso de hostigamiento y bajo las condiciones laborales actuales, la inestabilidad e inseguridad en el empleo, pasan a ser motivos suficientes para evitar cualquier forma de intervención. El miedo a la pérdida del trabajo y la falta de acciones concretas por parte de la organización, someten al trabajador/a a un silenciamiento, complicidad o distanciamiento (físico y social) y evitar posibles represalias. La violencia ejercida, se instituye como un elemento ejemplificador, aleccionador o una advertencia de "castigo" del que nadie quiere ser parte.

Es claro, que ciertos factores organizacionales juegan un importante papel a la hora de facilitar o impedir la ocurrencia del acoso. Es necesario remarcar la importancia de que las organizaciones implementen políticas internas que regulen y sancionen las conductas de *mobbing.* Para ello, debe existir una clara convicción de quienes gestionan, de que la información y los programas de capacitación dirigidos a todos los niveles de la estructura

organizacional, sean convincentes, concretos, transparentes y aplicables. Se debe considerar un sistema de seguimiento sobre la adopción de dichas normas y sobre la evolución del estado de salud y condiciones laborales de la/s victima/s y sobre todo, monitorear los comportamientos de quienes han sido sindicados/as como acosadores/as, a fin de proteger a quienes son o fueron hostigados/as.

La implementación de políticas internas que tiendan a abordar la problemática de manera sistemática y multidimensional en todos los niveles de la organización, por ejemplo a través de protocolos de intervención, evitaría el sufrimiento de muchos/as trabajadores/as, como así mismo, la disminución de licencias por enfermedad, renuncias de personal capacitado o traslados innecesarios.

De ahí que conocer y comprender las características de la cultura organizacional, promover un liderazgo activo, una distribución apropiada de los roles y tareas, conocimientos suficientes sobre el tema y un reconocimiento de los derechos y dignidad de los/as trabajadores/as, son dimensiones claves de este proceso.

Referencias bibliográficas

Abajo Olivares, F.J. (2004). *Mobbing. Acoso Psicológico en el ámbito laboral.* Buenos Aires: Ed. Lexis Nexis-Desalma.

Alonso, L. E. & Fernández Rodríguez, C. J. (2009). Usos del trabajado y formas de gobernabilidad: la precariedad como herramienta disciplinaria. En Crespo, E., Prieto, C. & Serrano, A. (Coords.). *Trabajo, subjetividad y ciudadanía. Paradojas del empleo en una sociedad en transformación.* Madrid: Complutense.

Álvarez Ramírez, A. (2012). La transformación del trabajo y su incidencia en la calidad de vida de los trabajadores: reflexión desde el campo de la psicología organizacional y del trabajo. *Textos & Sentidos*, 5, 83-96.

Camarena Martínez, J. L. (2016). La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. Oikos Polis, *Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales*, 1(1), 135-174.

Cooper-Thomas, H. (2014). The Impact of Bullying on Observers and Targets. NZJHRM. *Workplace Bullying Special Issue*. Volume 2(14), 82-95.

Dejours, Ch. (2015). El sufrimiento en el trabajo. Buenos Aires: Topia.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. Aggression and Violent Behavior, 4(5), 379-401.

Einarsen, K., Salin, D., Einarsen. S., Skogstad, A. & Mykletun, R. (2019). Antecedentes de infraestructuras éticas contra el acoso laboral: el papel del tamaño de la organización, los recursos financieros percibidos y el nivel de alta calidad Prácticas de gestión de recursos humano. Revisión de Personal, 3(48), 672-690. https://doi.org/10.1108/PR-10-2017-0303

Fidalgo, A. & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Psicothema* 16(4), 615-624.

Guzmán Paz, V. (2012). Comunicación organizacional. Estado de México: Red Tercer Milenio S.C.

Healy-Cullen, S. (2017). Is Workplace Bullying in the Eye of the Beholder. *Journal of Mediation and Applied Conflict Analysis*, 4(2), 563-577.

Hirigoyen, M. F. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo.* Buenos Aires: Paidós.

Leymann, H. (1990). *Mobbing* y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. Violence and Victims, 5(2), 119-126.

Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., & Morante Benadero, M. (2004). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 277-289.

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019). C190. Convenio sobre la violencia y el acoso.https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILOCODE:C1 90

Peyrú, G. M. & Corsi, J. (2003). Las violencias sociales. En Corsi, J. & Peyrú, G. (Coords). *Violencias Sociales*. España: Ariel.

Piñuel, I. (2003). Mobbing. Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Aquilar.

Piñuel, I. (2013). Por si acaso te acosan... 100 cosas que necesitas saber para salir del acoso psicológico en el trabajo. Buenos Aires: Códice.

Piñuel, I, & García, A. (2015). La evaluación del mobbing. Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense. Buenos Aires: Sb.

Salin, D. (2003). Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating, and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. *Human Relations*, 10(56), 1-30. https://doi.org/10.1177/00187267035610003

_____. (2006). ¿Se preocupan las organizaciones por el acoso psicológico en el trabajo?. Percepciones de los trabajadores sobre las medidas organizacionales contra el acoso psicológico. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22(3), pp. 413-431.

Scialpi, D. (2005). Violencia laboral y desamparo institucional aprendido. *Revista Jurisprudencia Argentina*. Buenos Aires: LexisNex

INTERVENCIÓN NEUROPSICOLÓGICA EN UN ADULTO CON LESIÓN ORBITO FRONTAL BILATERAL: EL PAPEL DE LOS MOTIVOS

Héctor Juan Pelayo González

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Puebla, México

Verónica Reyes Meza

Centro Tlaxcala de Biología de la Conducta, Universidad Autónoma de Tlaxcala. México

Resumen

La rehabilitación neuropsicológica ha demostrado su efectividad en la recuperación de funciones cognoscitivas en pacientes con daño cerebral, sin embargo, cuando estas lesiones involucran a los lóbulos frontales el reto es mayor. Estos lóbulos son los responsables de la motivación, verificación y corrección de la conducta, por ello el plan de rehabilitación debe poner especial atención a la personalidad, intereses y motivaciones del paciente. En este trabajo, a través de un estudio de caso, se describen los cambios neuropsicológicos y electroencefalográficos presentados por un paciente con lesión orbitofrontal después de un programa de intervención neuropsicológica basado en la organización de la esfera de los motivos.

Palabras Clave: Rehabilitación, daño cerebral, motivos

Abstract

Neuropsychological rehabilitation has been proven effective in recovering cognitive functions in brain injured patients, however when lesions are located in frontal lobes the challenge is even bigger. These lobes are responsible for motivation, verification and adjustment of behavior, thus neuropsychological rehabilitation needs to pay special attention to personality, interest and motivations of patients. In this work, with a case study, we describe neuropsychological and electroencephalographic changes in a patient with orbitofrontal damage after a neuropsychological intervention based in the reorganization of patient motivation.

Key Words: Rehabilitation, brain damage, motives

Introducción

Entre los especialistas que se dedican a la clínica de intervención neuropsicológica, el interés común es enfocar los esfuerzos para lograr que los pacientes mejoren su rendimiento en funciones específicas como el lenguaje, la memoria, el movimiento entre otras, con la finalidad de que el paciente logre adaptarse a las condiciones específicas que su vida demanda (Butza, 2009). Esta no es una tarea fácil, especialmente cuando se trata de pacientes con lesiones cerebrales en zonas anteriores. Se ha descrito que ante lesiones de las áreas orbito frontales, se altera la capacidad de supervisión y autorregulación (Stuss 2011). Incluso se ha reportado que los pacientes con lesiones en la corteza prefrontal presentan dificultades para la organización de su conducta en la vida diaria (Denmark *et al.*, 2019).

Durante la rehabilitación neuropsicológica, un proceso fundamental es la elaboración de un plan, dicha actividad implica procesos de deliberación y razonamiento práctico que incluyen la búsqueda de medios y fines y la resolución de problemas ante situaciones novedosas

aplicando conocimientos y experiencias previas. Esta elaboración requiere, además, procesos de reflexión acerca de los propios pensamientos, acciones y sus posibles consecuencias. Todos estos procesos representan el atributo cognitivo más alto de la corteza lateral prefrontal (Damasio y Anderson, 1993; Miller y Cohen, 2001). Otro aspecto importante son los contenidos motivacionales, si no se evalúan y abordan durante las sesiones, es poco probable tener éxito completo en la rehabilitación, especialmente en el caso de los pacientes adultos con lesión frontal.

En este trabajo se propone que una parte fundamental de la práctica de intervención neuropsicológica consiste en la manera en que la enfermedad se estructura de acuerdo con los motivos personales del paciente, esto implica considerar las valoraciones que el paciente hace de sí mismo: rendimiento en ejecuciones, aspiraciones de logro, toma de decisiones, autovaloración, entre otros. Este enfoque de intervención sostiene que los motivos personales de cada paciente son la pieza fundamental de la estructura de la organización funcional de los procesos psicológicos en la unidad de la personalidad (Asmolov, 1984). Desde esta postura, a la personalidad se le concibe como a un sistema jerárquico de los motivos del sujeto (Leontiev, 1975). Es factible suponer que la reacción personal hacia su propia enfermedad o condición clínica produzca cambios dinámicos en el sistema de motivos de los pacientes con lesión cerebral, los cuales representan el objeto de análisis neuropsicológico y, consecuentemente, de aplicación de los procesos interventivos.

Por todo ello, en este trabajo se plantea un programa de intervención neuropsicológica enfocado no solo a los procesos cognoscitivos, sino a la esfera de los motivos e intereses del paciente, describiendo, a través de un estudio de caso, los cambios neuropsicológicos y en el electroencefalograma, antes y después de un programa de intervención.

Caso clínico

Se trata de un paciente masculino de 32 años, diestro y con educación universitaria, sin problemas relacionados con la audición, visión, sensibilidad y motilidad. El paciente fue intervenido por presencia de tumor hipotalámico y tuvo infarto frontal polar durante la intervención. El paciente estuvo durante dos meses con efecto de coma inducido por la presencia de convulsiones sostenidas. Después de este tiempo fue incluido en terapia física durante casi dos años lo que favoreció la marcha y la expresión oral. El paciente era tratado farmacológicamente con fenitoína. Se le realizó estudio de resonancia magnética, la cual indicó afección importante en las regiones frontales orbitales y mediales de ambos hemisferios (Figura 1). Fue entonces cuando acudió al servicio de neuropsicología.

Así, la primera evaluación neuropsicológica, realizada dos años y medio después de la neurocirugía mostró dificultades importantes para la realización de tareas que demandaban atención focalizada, memoria de trabajo, generación de estrategias para la solución de problemas y dificultades para la autocorrección y automonitoreo de sus ejecuciones. Se evidenciaron también dificultades para el reconocimiento emocional en los rostros de sus familiares, anosmia y pérdida del campo visual izquierdo.

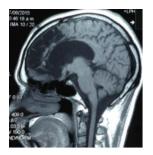


Figura 1. Imagen de resonancia magnética que muestra la afección en las regiones frontales.

Se realizó un registro electroencefalográfico como parte complementaria a la evaluación neuropsicológica. Los resultados del estudio indicaron: ritmo de fondo alpha de medio voltaje con frecuencias entre 8-9 Hz, de representación parieto-occipital bilateral. Presencia de ondas lentas theta de medio voltaje de expresión frontal polar con extensión frontal medial derecha y temporal posterior izquierda. El mapeo cerebral se muestra en la Figura 2.

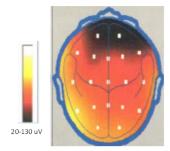


Figura 2. Mapeo cerebral en donde se identifica menor expresión de la potencia absoluta de la banda alpha/beta en las regiones polares frontales con ligera extensión frontal medial bilateral.

Posterior a la evaluación neuropsicológica y al registro electroencefalográfico se diseñó y aplicó un plan de rehabilitación. La intervención neuropsicológica fue de ocho meses. Las sesiones se aplicaron dos veces a la semana con una duración de 90 a 100 minutos dependiendo de las condiciones del propio paciente. Los principios del programa se diseñaron sobre la base de los postulados de la teoría de la actividad (Leontiev, 1960; Zeigarnick, 1982; Asmolov, 1984).

El programa consistió en cuatro partes que implicaron:

- 1) Trabajo con la motivación para promover las acciones significativas del paciente.
- 2) Análisis de la satisfacción de las necesidades.
- 3) Estimulación cognoscitiva.
- 4) Establecimiento de la relación entre volición y regulación propia del paciente.

Se describe el contenido del plan de intervención con los alcances que tuvieron diferentes tareas.

1. Trabajo con la motivación y promoción de acciones significativas para facilitar la expresión desplegada de acciones asociadas a los intereses del paciente y a la actividad principal que tenía previo a la neurocirugía.

Ordenación en sentido de prioridad, los motivos personales: completar de forma verbal o escrita a la frase: "yo deseo....". Esta frase incompleta se llenó un total de diez veces, dado que fue importante conocer el sentido de jerarquía de sus propias acciones (González, 1987).

Características de la ejecución del paciente:

El paciente mostró latencias largas para completar las frases y expresaba que no sabía qué poner en la primera.

Una vez que llenó las frases incompletas se le preguntó lo siguiente:

¿Me podrías explicar la razón de tu primer deseo?, una vez respondido se preguntaba ¿qué haces para lograrlo?

Es importante señalar que el paciente, aunque ya había jerarquizado sus deseos, no podía expresarse de manera fluida. Por lo tanto, se le pidió que escribiera en una hoja los diez deseos de su pareja. A esta solicitud, el paciente expresó lo siguiente: "eso no es sencillo, me costará más trabajo porque tiene mucho tiempo que no hablamos de eso".

Esta tarea posibilitó ordenar, en sentido de prioridad, los motivos (estructura de organización) a través de los deseos.

2. Análisis de la satisfacción de las necesidades

Se utilizó la tarea denominada "composición". Esta tarea tenía como propósito que el paciente pudiera definirse como un sujeto activo de su comportamiento práctico e intelectual. Se analizaron aquí las necesidades de la propia personalidad del sujeto y el nivel de implicación afectiva hacia los contenidos de estas necesidades.

La consigna fue la siguiente: usted debe redactar una composición de tres párrafos como mínimo, en la que intente responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo soy?, ¿Cómo quisiera ser?, ¿Cómo me ven los demás?

Características de la ejecución del paciente:

Las respuestas del paciente a las preguntas demoraron alrededor de 20 minutos, tras la espera el paciente produjo lo siguiente:

- ...Soy una persona tímida, me cuesta trabajo expresarme.
- ...quisiera ser más abierto y amigable.
- ...me ven muy serio, pero en realidad yo soy muy divertido.
- 3. Estimulación cognoscitiva

Se realizaron todas las tareas relacionadas con acciones cognoscitivas. Identificando la mejoría en la generación de estrategias para la evocación de información y evaluando la organización del sistema perceptual a través de claves sensoriales. Dentro de las tareas que se eligieron para favorecer la evocación de información destaca la elaboración de representaciones gráficas o pictogramas (Zeigarnik, 1987; Pelayo, 2001).

Se le pidió al paciente que leyera cuatro o cinco textos y realizara cuatro o cinco dibujos, posteriormente se hizo una pausa breve en la que se lleva a cabo una conversación sobre cualquier tema. Una vez que pasaban tres minutos, se le pidió al paciente que, con ayuda de

los dibujos que realizó, intentara explicar el contenido de lo que leyó. Se le apoyaba mediante preguntas generales con la finalidad de que lograra una explicación, lo más desplegada posible, del contenido de los textos leídos.

Se realizaron procedimientos de análisis de señales perceptuales (auditivas y visuales) con la finalidad que el paciente pudiera generar la imagen global y representarla en dibujos. La instrucción fue la siguiente: cuando usted escuche el sonido siguiente (o bien, vea el fragmento) tome una hoja y dibuje lo que usted piense que es o representa dicha señal. Esta tarea fue variada e incluyó sonidos comunes medio ambientales, fragmentos musicales, personas dialogando, entre otras. Para el caso de los fragmentos visuales se emplearon rasgos perceptuales de animales, verduras, herramientas, aves, etc.

Características de la ejecución del paciente:

Estas tareas se realizaron en varias ocasiones, por lo que el paciente se familiarizó con ellas. Mediante la técnica propuesta de pictogramas y análisis de señales perceptuales el paciente pudo leer textos más largos sin que se le olvidaran el contenido de estos. Para el paciente la técnica de pictogramas representó una forma simple y divertida de almacenar en la memoria los contenidos leídos.

4. Análisis de la relación entre la volición y regulación de la actividad

En esta etapa se buscó que el paciente comprendiera el valor de sus interpretaciones acerca de su desempeño y facilitar su expresión oral en contenidos autoreferenciales. Para ello se empleó como base el sistema de autovaloración de Dembo-Rubinstein (González, 1980).

Se le pidió al paciente que mirara una línea vertical; arriba de esta se colocó el signo positivo y debajo el signo negativo; a continuación, se le solicitó que colocara una X en el lugar de la línea vertical en donde él se ubicaba de acuerdo a su condición de salud (figura 3).



Figura 3. Ilustración del sistema de autovaloración Dembo-Rubinstein.

Se empleó no solamente la autopercepción de su salud, sino también de su inteligencia, felicidad, capacidad, autoconfianza, etc. Una vez que el paciente se autocalificó se le preguntó lo siguiente: ¿qué es para usted la salud, la inteligencia, la felicidad, la capacidad?, ¿qué personas colocaría entre las más enfermas, más felices, más inteligentes, más capaces?, ¿qué le falta para ser una persona más saludable, más feliz, más inteligente, más capaz?, ¿por qué se considera una persona poco sana, poco inteligente, poco feliz, poco capaz?

Una de las formas de análisis importantes de la tarea Dembo-Rubinstein estaba relacionada con establecer diferencias entre lo que el paciente hace (área cognoscitiva) y lo que le gusta hacer o le provoca placer (área afectiva).

Características de la ejecución del paciente:

El paciente pudo identificar que es capaz de lograr con efectividad aquello que le produce más placer y que aquello que no le resulta motivante lo realiza con mucho esfuerzo y demora. Aunque la tarea podría verse como algo sencillo, el paciente tuvo muchos conflictos para colocar la cruz en el lugar que mejor representara su condición.

Evaluación después del programa de intervención

Al finalizar el programa de intervención se realizó una nueva evaluación neuropsicológica la cual se reporta a continuación:

El paciente mejoró su atención hacia estímulos relevantes, además se evidenció un mejor rendimiento en las tareas de evocación de información con ayuda de claves semánticas. El paciente fue capaz de realizar planes para solucionar tareas y junto con ello verificar y corregir sus propias ejecuciones. Se distinguió además una mejor disposición motivacional para hacer las tareas sin mostrar señales de aburrimiento o cansancio. El campo visual izquierdo no mostró mejoría, aunque mostraba mejores habilidades para compensar, volteando la cabeza y moviendo su cuerpo para atender a los estímulos que se le mostraban. La anosmia persistió.

Al finalizar el programa de rehabilitación neuropsicológica se realizó un nuevo registro electroencefalográfico (EEG) con la finalidad de identificar cambios en la actividad eléctrica cerebral relacionados tanto al tiempo que había pasado entre el primer registro EEG y el segundo registro EEG, como a los efectos del programa de intervención.

El estudio electroencefalográfico mostró ritmo de fondo alpha con un ligero incremento de la frecuencia (9-10 Hz), así como sustitución del ritmo theta por alpha sobre las zonas polares frontales de ambos hemisferios. El mapeo cerebral puede verse en la figura 4.

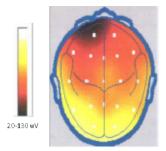


Figura 4. Mapeo cerebral en donde se identifica menor expresión de la potencia absoluta de la banda alpha/beta en la región polar frontal del hemisferio izquierdo, pero no del derecho.

Discusión

En el presente trabajo se describieron las tareas más efectivas en el área de la esfera de los motivos en un paciente con lesión orbitofrontal. Particularmente en el caso de lesiones prefrontales (en sus distintas variantes), es relevante desarrollar formas diferentes de aminorar la expresión de los signos y síntomas para hacer posible que los pacientes desarrollen sistemas

de autovaloración, antes de proceder al desarrollo de estrategias de corrección, entrenamiento o compensación (Luria, 1973). Los procedimientos utilizados durante la intervención atendieron a la relación entre motivo y cognición.

Las tareas de ordenación de motivos y la de composición estuvieron orientadas a modificar los procesos de autorreflexión/automonitoreo pero, además de ello, intentaban puntualizar en situaciones de búsqueda de alternativas. En otras palabras, las tareas buscaron crear un cambio en la elaboración personal (valoraciones y reflexiones propias), así como ajustar los sistemas de reacción a sus propios síntomas. Lo anterior suponía la estimulación sobre las capacidades de autocorrección y automonitoreo. Estas tareas tenían el propósito neuropsicológico de estimular a los componentes del sistema fronto-orbital que posibilitan las relaciones estables entre la percepción/emoción y las sensaciones subjetivas agradables/desagradables (Varnavas y Grand, 1999).

Los errores relacionados a la atención focalizada y la memoria de trabajo se atendieron mediante las tareas de representaciones gráficas (pictogramas) y de identificación de señales con la finalidad de que estas fueran signos explícitos de contenidos semánticos, en otras palabras, estas dos tareas permitían al paciente acceder al recuerdo de lo visto o lo leído. Estas tareas tenían el propósito neuropsicológico de incrementar la funcionalidad de las áreas rostrales laterales de la corteza pre-frontal de ambos hemisferios, la conectividad entre las áreas rostrales laterales de la corteza pre-frontal con áreas temporales mediales y posteriores de ambos hemisferios (Fleming, Huijgen, Dolan, 2012).

Por otra parte la tarea de identificación de señales perceptuales (atención sostenida), refleja la capacidad para mantener un estímulo como foco atencional. Chan *et al.* (2017) sugieren que esta capacidad pudiera ser representativa de la integración funcional hipocampal con distintas áreas de la corteza pre-frontal.

Respecto a las tareas de regulación y volición se debe recordar que estas tareas estaban incrustadas dentro del contexto de la autoconciencia y tenía la finalidad de develar el sistema de autovaloraciones, por tanto, demandó un alto grado de introspección. Se destaca que el paciente hizo pausas, se intentó concentrar y aplicó la información sobre la solución de tareas específicas, además mantuvo una postura más clara y firme sobre su propio rendimiento. En la literatura las tareas de autovaloración (introspección), se relacionan con el funcionamiento de las áreas mediales de la corteza prefrontal junto con el área posterior del cíngulo (Johnson et al., 2002).

Después de ocho meses de intervención, es posible observar cambios relacionados a la orientación del comportamiento. El paciente mostraba más seguridad cada vez que opinaba sobre su propio rendimiento en las distintas tareas de la evaluación. Es importante mencionar que una de las tareas que tuvo mayor éxito fue la expresión oral de los contenidos autorreferenciales, en donde el paciente produjo expresiones más largas sobre sí mismo y su relación con sus familiares.

El rendimiento del paciente después de la aplicación del programa de intervención sugiere que una mayor capacidad para expresarse, afectó positivamente su rendimiento en general y permitió una mayor disposición atencional-motivacional.

Finalmente podemos decir que el análisis electroencefalográfico posterior a la aplicación del programa de intervención, mostró una mejor expresión del ritmo alpha, así como la mejor organización funcional de la corteza polar-frontal.

Referencias bibliográficas

Asmolov, A.G. (1984). La personalidad como objeto de la investigación psicológica. Moscú: Universidad Lomonosov de Moscú.

Butza, M., Wôrgôttera, F., Van Ooyenb, A. (2009). Activity-dependent structural plasticity. *Brain Research Reviews*, 60, 207-305.

Chan, R. W., Leong, A. T., Ho, L. C., Gao, P. P., Wong, E. C., Dong, C. M., ... & Wu, E. X. (2017). Low-frequency hippocampal—cortical activity drives brain-wide resting-state functional MRI connectivity. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 114(33), E6972-E6981.

Damasio, A.R., Anderson, S.W. (1993). The frontal lobes. Clinical neuropsychology, 4, 404-6.

Denmark, T., Fish, J., Jansari, A., Tailor, J., Ashkan, K., & Morris, R. (2019). Using virtual reality to investigate multitasking ability in individuals with frontal lobe lesions. *Neuropsychological rehabilitation*, 29(5), 767-788.

Fleming, S. M., Huijgen, J., & Dolan, R. J. (2012). Prefrontal contributions to metacognition in perceptual decision making. *Journal of Neuroscience*, *32*(18), 6117-6125.

González F. (1980). *Motivación profesional en adolescentes y jóvenes*. La Habana: Ciencias Sociales.

González, D.J. (1987). Necesidades y disposiciones. La Habana: Academia de Ciencias de Cuba.

Johnson, S. C., Baxter, L. C., Wilder, L. S., Pipe, J. G., Heiserman, J. E., & Prigatano, G. P. (2002). Neural correlates of self-reflection. *Brain*, *125*(8), 1808-1814.

Leontiev, A. N. (1960). Las necesidades y los motivos de la actividad. En: In A.A. Smirnov, S.L. Rubinstein, A.N. Leontiev, & B.M. Tieplov (Eds.). Psicología, 341–354. Mexico: Grijalbo.

Leontiev, A. N. (1975). El pensamiento. Superación para profesores de Psicología. La Habana: Pueblo y Educación.

Luria, A.R. (1973). Bases de neuropsicología. Moscú: Universidad Estatal de Moscú.

Miller, E.K., Cohen, J.D. (2001). "An integrative theory of prefrontal cortex function". *Annual review of neuroscience*, 24(1), 167-202.

Pelayo, H. J. (2001). Solución de tareas con contenido afectivo-emocional en pacientes de la clínica neuropsicológica y patopsicológica. Tesis para obtener el grado de Maestro en Diagnóstico y Rehabilitación Neuropsicológica. BUAP

Stuss, D. T. (2011). Functions of the frontal lobes: relation to executive functions. *Journal of the International Neuropsychological Society: JINS*, *17*(5), 759.

Varnavas, G. G., & Grand, W. (1999). The insular cortex: morphological and vascular anatomic characteristics. *Neurosurgery*, *44*(1), 127-136.

Zeigarnik, B. V. (1982) Psicopatología. La Habana: Akal.

Zeigarnik, B. V. (1987). Loss of spontaneity due to combat injury to the frontal lobes. *Soviet Psychology*, 26(1), 60-71.

Los autores

Alberto Abad

alberto.abad@ich.ufjf.br

Doutorando em Psicologia pela Universidade Federal de Juiz de Fora. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-7748-6008

Yoanne Arruebarrena Sarría

ysarria24@gmail.com/yoasa@nauta.cu

Fiscalía General de la República de Cuba. Cienfuegos, Cuba.

Leidys Laura Bermúdez Fernández

Licenciada en Psicología. Hospital Psiquiátrico de la Habana, Cuba

Yanisbel de Bowen Balon

Licenciada en Psicología. Hospital Psiquiátrico de la Habana, Cuba

Manuel Calviño

manuelc@psico.uh.cu

Licenciado en Psicología. Master en Marketing y management. Master en Comunicación. Doctor en Ciencias psicológicas. Comunicador social. Profesor Titular. Doctor honoris causa por las Universidades de Cajamarca y Huánuco. Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.

Iliana Rosa Cervantes Alonso

ilianacer30@gmail.com

Master. Centro de Capacitación del Turismo, Formatur Camagüey. Camagüey, Cuba.

Patricio Godoy Ponce

ppgodoy@unsl.edu.ar

Licenciado en Psicología. Doctorando en Psicología. Profesor Adjunto cátedra Psicología del Trabajo. Co-Director del Proyecto de Investigación PROIPRO 12-0518 "Factores y riesgos psicosociales: su relación con la salud de los trabajadores en organizaciones públicas y privadas de la ciudad de San Luis". CyT de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de San Luis. Argentina.

Gretel Mercedes González Martínez

Master. Centro de Capacitación del Turismo, Formatur Camagüey. Camagüey, Cuba.

Mónica Guillén del Campo

analoly@infomed.sld.cu.

Licenciada en Psicología. Especialista en Investigación en Medios de Comunicación Social del Centro de Investigaciones Sociales de RTV Comercial, Instituto Cubano de Radio y Televisión (CIS). Responsable de la línea investigativa vinculada con los niños y los medios de comunicación. Investigador Agregado. Profesor Adjunto de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. Investigadora del Centro de Estudios sobre Gobierno Digital de Cuba.

Gabriela Melina Luciano

gabime.luciano@gmail.com

Doctora en Psicología. Profesora Adjunta cátedra Investigación Educativa en Lengua y Literatura. Integrante del Proyecto de Investigación PROICO 12-0418 "Construcción de la promoción de la salud y el bienestar comunitario con sectores populares". CyT de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de San Luis. Argentina.

Thais Marques Abad

tmabad@gmail.com

Especialista em Novas Linguagens e Novas Abordagens para o Ensino da Língua Portuguesa. Licenciatura Plena em Letras e Literaturas Vernáculas com Habilitação em Língua Portuguesa. Funcionária Pública da Secretaria de Educação do Estado do Amapá. Professora orientadora e de atendimento a alunos com Altas Habilidades/Superdotação no Centro de Atendimento a Alunos com Altas Habilidades / Superdotação (CAAHS/AP). ORCID: https://orcid.org/0000-0002-6344-9070 E-mail:

Susana Martínez Suárez

Licenciada en Psicología, España.

Quirina Maribel Morales Ballagas

Master. Centro de Capacitación del Turismo. Formatur Camagüey. Camagüey, Cuba.

Carlos Marcelo Moroni

carlosmarcelo@um.edu.mx

Profesor de Psicología Facultad de Psicología. Universidad de Montemorelos, México. https://orcid.org/0000-0003-4148-7663

Yaritza Ramos Córdova

yaritzarca@infomed.sld.cu/ yari06ma@nauta.cu

Licenciada en Psicología. Hospital Psiquiátrico de la Habana, Cuba.

Héctor Juan Pelayo González

hector.pelayo@correo.buap.mx

Psicólogo. Maestro en Diagnóstico y Rehabilitación Neuropsicológica por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Doctor en Ciencias Biomédicas por la Universidad Veracruzana. Coordinador de la Maestría en Diagnóstico y Rehabilitación Neuropsicológica de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Verónica Reyes Meza

veronica.reyesm@uatx.mx

Psicóloga. Maestra en Diagnóstico y Rehabilitación Neuropsicológica. Doctora en Neuroetología. Posdoctorado en Ciencias Biológicas. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores nivel 1. Docente investigadora de tiempo completo del Centro Tlaxcala de Biología de la Conducta, UATx.

María Elena Rodríguez la Fuente

Licenciada en Psicología. Máster en Psicología Clínica. Especialista en Psicología de la Salud. Hospital Clínico Quirúrgico "Hermanos Ameijeiras"

Raúl Rodríguez Antonio

rrodriguez@um.edu.mx

Profesor de Estadística Aplicada Facultad de Educación, Universidad de Montemorelos, México. https://orcid.org/0000-0001-6766-4133

Armando Sánchez Gutiérrez

Doctor en Enseñanza Superior. Licenciado en Psicología Social. Especialidad en Psicoanálisis de la Problemática Social. Padrón estatal de Investigadores. (Cocytieg). Conalep. Sistema Mexicano de Investigación en Psicología. (Smip). Zihuatanejo., Gro. México

Annia Esther Vives Iglesias

anniaevi25@gmail.com

Doctora en Medicina Familiar. Profesora de Teología. Departamento de Teología, Investigaciones y Publicaciones Seminario Teológico Adventista de Cuba, Cuba, https://orcid.org/0000-0001-9057-0266

Roxana Vuanello

flacarox@gmail.com

Doctora en Psicología. Profesora Titular cátedra Psicología Jurídica. Directora del Proyecto de Investigación de PROICO 12-1318 "Derechos Humanos, Control social y sectores vulnerables". CyT de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de San Luis. Argentina.



Alternativas cubanas en Psicología es una publicación cuatrimestral de la Red cubana de Alternativas Cubanas en Psicología, que se propone esencialmente mostrar el hacer y el pensar de los psicólogos y psicólogas cubanos en toda su diversidad y riqueza, en las diferentes regiones del mundo en las que crece y toma perfiles particulares sin renunciar a su identidad. Profesionales comprometidos con el desarrollo de una Psicología "con todos y para el bien de todos".

Se trata de una revista científica y profesional, que incluye diferentes secciones dirigidas a los profesionales de la psicología, de las disciplinas afines y a todos aquellos interesados en la psicología.

La revista tiene un Consejo Editorial y un Comité Editorial. Para la publicación de la revista, se trabaja también con un comité de evaluadores externos, designado específicamente por el Consejo Editorial y Comité Consultor, para la elaboración de cada número. Estos tres grupos velan por la calidad formal y de contenido de la revista. Garantizan que solo se publiquen trabajos debidamente arbitrados por profesionales de alto nivel y de probada capacidad para el ejercicio de la valoración de calidad.

Alternativas cubanas en Psicología se publica en versión digital, en formato pdf con el ánimo de que sea fácilmente distribuida. Su uso con fines profesionales, científicos, académicos, está permitido. Está asociada al dominio http://www.acupsi.org. Se pueden establecer links desde otros dominios, hospedarla en redes o páginas sin fines de lucro.

La revista se hace gracias a la acción mancomunada y desinteresada de los psicólogos y psicólogas cubanos que contribuyen de diferentes modos a su publicación. As ímismo cuenta con el apoyo y el auspicio de instituciones profesionales y científicas de psicología de nuestro continente.

Siendo que el trabajo de los psicólogos y psicólogas cubanos se integra y apoya en el trabajo de muchos profesionales y académicos de la psicología de toda la América Latina, la revista publica también trabajos de profesionales de otros países que evidencien una comunidad con el hacer y pensar de los cubanos.

Normas Editoriales

Los interesados en presentar artículos para su publicación deben enviar sus propuestas al Coordinador Editorial a alguna de las siguientes direcciones: manolo.calvino@gmail.com; manuelc@psico.uh.cu Los artículos deberán enviarse por correo electrónico como archivo adjunto en Word de versión reciente.

En la primera hoja deberá incluirse: Título (Mayúscula, Arial 16; longitud máxima de 15 palabras); Autor(es), centrado; primero nombre(s) y después apellido(s); Dirección electrónica del o los autores en pie de página. Entidad o Institución a la cual pertenece/n, centrado; Ciudad y País de residencia. Deberá integrarse al inicio un resumen no mayor de 200 palabras, palabras clave, con versiones en español e inglés. Asimismo, deben consignar título, y de 3 a 5 palabras clave en los dos idiomas.

En coherencia con la diversidad expresiva de los diferentes modos de hacer y pensar la psicología, La revista aceptará formas narrativas diversas, siempre y cuando sean formalmente adecuadas y rigurosas.

Solo se publicarán trabajos en español y en portugués.

Los trabajos deberán tener un máximo de 20 hojas, incluyendo tablas, figuras y bibliografía, en letra Arial de 12 puntos, a espacio y medio. Formato Carta (21,59 x 27,94), con márgenes de 2 cm por los cuatro bordes (superior, inferior, izquierda, derecha). Todas las páginas estarán numeradas incluyendo bibliografía, ilustraciones, gráficas, tablas y anexos.

Para la normalización de las citas en el texto y notas al pie de página consultar el Manual de Normalización de Trabajos Científicos en el sitio de la BVS ULAPSI

(http://newpsi.bvs-psi.org.br/ulapsi/ManualCitacoesTextoNotasPagina.pdf)

Para la normalización de las referencias consultar el Manual en el sitio de la BVS ULAPSI (http://newpsi.bvs-psi.org.br/ulapsi/ManualReferencias.pdf)

Cada artículo recibido será enviado a dos consultores integrantes del Comité de Evaluación Externo, expertos en la temática y de países distintos al del/los autor/es del artículo propuesto, a quienes se les solicitará leer los trabajos validándolos respecto a su cumplimiento de las normas editoriales y mostrando su relevancia en torno a la pertinencia en el cumplimiento de los objetivos de la revista. En caso de disparidad de decisiones entre los evaluadores, se recurrirá a un tercer árbitro.

Los miembros del Comité de Evaluación Externo que revisen los trabajos podrán solicitar a su/s autor/es la aclaración o corrección parcial de estos.

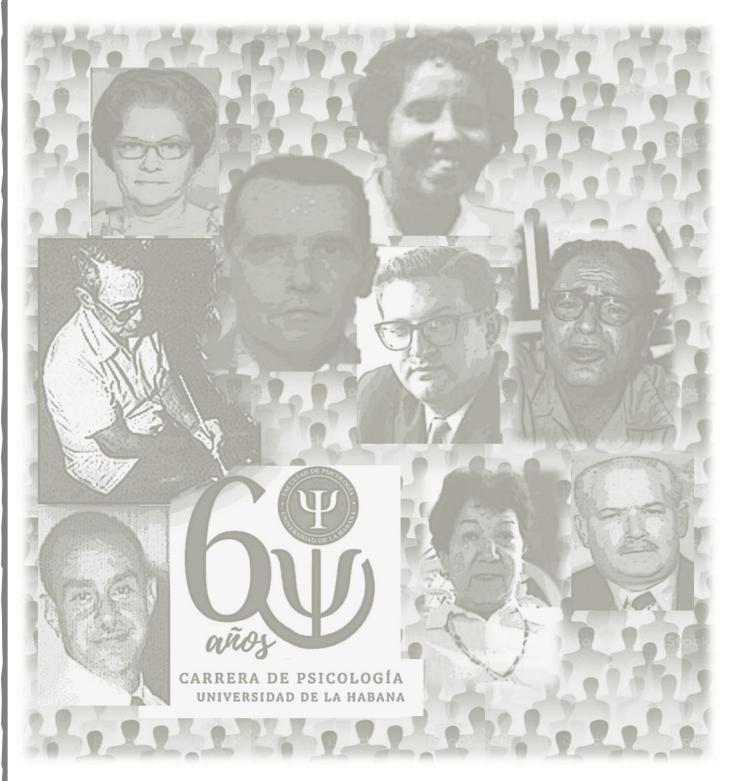
Si el artículo no resulta aprobado los evaluadores expresarán sus observaciones a los autores, las cuales las harán llegar de manera confidencial y personal.

Deben enviarse preferentemente artículos inéditos. Cuando se solicita la publicación en la revista de un artículo ya publicado en otro medio, los autores deberán hacer saber esto al conocimiento del Comité Editorial, y testimoniar el acuerdo de la editora que ya lo publicó. El Comité Editorial analizará y resolverá si es o no conveniente la publicación de dicho material.

La presentación del trabajo no implica necesariamente su publicación. El material presentado no será devuelto a su/s autor/es en caso de no publicación.

Las opiniones vertidas en los artículos no serán responsabilidad de la revista, ni de los miembros del Comité Editorial o el Comité Consultor, ni de las instituciones involucradas en su publicación, sino exclusivamente del/los autor/es.

[©] Todos los derechos de los manuscritos incluidos en este volumen están reservados a sus autores. Revista *Alternativas cubanas en Psicología*. Fundada en enero de 2013.



ALTERNATIVAS CUBanas en psicología