



Revista del Departamento de Estudios Graduados
de la UNIVERSIDAD INTERAMERICANA

Núm. 2 Año 2013

Recinto de Aguadilla

Laureati





3

Investigando



50

Construyendo Retos:
Propuestas y proyectos



94

Análisis: Notas al calce



117

Fuera del Salón

Equipo editorial:

Directora: Dra. Aris A. Román Silva

Editora: Ana M. Rodríguez Delgado

Coeditora: Profa. Mabel Mangual

Diseño Gráfico: Ana M. Rodríguez Delgado

Nota de la editora

En un año todo cambia, aunque pareciera que nada ha cambiado. El cambio es lo único constante en el mundo en que vivimos, el “pan de cada día” en estos tiempos donde es una locura continuar haciendo lo mismo y esperar resultados diferentes. Albert Einstein dijo esa frase que ahora describe el ímpetu de los estudiantes del Departamento de Estudios Graduados del Recinto de Aguadilla, quienes retan las preocupaciones ya familiares al proponer soluciones extraordinarias. En este segundo volumen de Laureati, las interrogantes surgieron de donde mismo surgen las preocupaciones: del interior del ser humano. Buscando descubrir motivaciones, opiniones, estrategias y técnicas, estas páginas exponen que el poder de intelecto humano es importante para encontrar las soluciones de lo que al mundo aqueja.

Desconozco si alguno de ellos será el próximo Steve Jobs, quizás una mente brillante que rete a Mark Zuckerber o como nuestros los profesores, guías en la exploración de áreas inexploradas. Lo que sí tengo seguro es que ha surgido un nuevo prólogo a la historia luego de aquella pregunta que dio pie a cada trabajo aquí plasmado. Una vez más les invito a preguntar, investigar y, con el favor de Dios, lograr el cambio que todos anhelamos.

Ana Magaly Rodríguez Delgado
Editora

El contenido y estilo de los artículos es responsabilidad de sus autores.

Mensaje del Rector

La segunda edición de la Revista *Laureati* permite a los estudiantes del Departamento de Estudios Graduados compartir sus hallazgos con el mundo académico. Felicito a los estudiantes por involucrarse en la investigación y a la facultad por motivarlos y por su compromiso de crear una cultura de investigación. Invito a todos a leer la revista y a discutir sus temas con sus compañeros estudiantes y profesores. De estas discusiones pueden salir los temas que aparecerán en las próximas ediciones de *Laureati*. Según la antropóloga americana Zora Neale Hurston “la investigación es curiosidad formalizada. Es hurgar con un propósito”. Los invito a ser curiosos.

Elié A. Agésilas, Ph.D.
Rector Inter de Aguadilla



Mensaje de la Directora

Laureati se ha convertido en el medio para compartir el trabajo que realizan nuestros estudiantes del Departamento de Estudios Graduados. Por ello, representa un reto para el equipo de trabajo de la Revista seleccionar entre la gran cantidad de documentos que son entregados por la Facultad para formar parte de la revista mientras que se mantiene un balance en el carácter multidisciplinario de la publicación.

Este segundo número de la revista reúne trabajos realizados durante el 2012 y 2013 en cada una de las especialidades de nuestros programas en las áreas de Justicia Criminal, Educación, Administración de Empresas y Consejería Psicológica. Además, se presentan otras actividades académicas que contribuyen a la excelencia y enaltecen los valores que enmarcan la enseñanza en nuestro Recinto.

Les invito a disfrutar de este recuento de algunas de las experiencias académicas de nuestros estudiantes graduados.

Aris A. Román Silva, Ph.D.
Directora del Departmento de Estudios Graduados



Los efectos psicológicos de los despidos por la Ley Número 7 en las familias puertorriqueñas

Por: José R. Carrasquillo Torres
 Maestría en Ciencias en Consejería Psicológica con especialidad en Familia
Prof. Dra. Aris A. Román Silva

Introducción

El despido de empleados públicos a causa de la Ley Número 7 del año 2009, causó que cientos de padres, madres y jóvenes de la clase media trabajadora del país se quedaran sin el sustento para satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias. Como consecuencia de estos despidos se desestabilizó grandemente la economía de Puerto Rico y trajo grandes repercusiones en las diferentes escalas sociales.

Justificación

Dado al creciente aumento del desempleo, la recesión económica y los problemas de salud mental en Puerto Rico, fue necesario estudiar e investigar los efectos psicológicos a causa de los despidos por la Ley Número 7 en las familias puertorriqueñas. Con esta investigación se intentó identificar cuáles fueron los efectos psicológicos en las familias puertorriqueñas y las alternativas que buscaron los desempleados afectados para mantener una buena salud mental. La investigación servirá para que se puedan ampliar los conocimientos sobre los efectos psicológicos en las familias puertorriqueñas a causa de los despidos de la Ley Número 7.

Marco Teórico

Para esta investigación se utilizó como marco teórico la Teoría de las Necesidades Latentes de Marie Jahoda. Según la Teoría de las Necesidades Latentes de Jahoda (1981) los individuos participan en actividades de trabajo porque principalmente reciben beneficios financieros o beneficios manifiestos de empleo, pero, por otro lado, también obtienen unos beneficios latentes que sirven para mantener y desarrollar un buen estado psicológico.

Preguntas Investigativas

- ¿Cuáles fueron los efectos psicológicos presentes en los hogares con miembros desempleados como consecuencia de la Ley Número 7?
- ¿Cuáles desórdenes psicológicos tuvieron mayor prevalencia en las familias puertorriqueñas con miembros desempleados a causa de los despidos por la Ley Número 7?
- ¿Qué tipos de ayudas buscaron los desempleados afectados por la Ley Número 7 para mantener una buena salud mental?

Objetivos de la Investigación

- Determinar si los despidos por la Ley Número 7 tuvieron efectos psicológicos en las familias puertorriqueñas.
- Identificar cuáles fueron los efectos psicológicos que pueden tener las familias puertorriqueñas a causa de los despidos por la Ley Número 7.
- Identificar que tipos de ayudas buscaron los desempleados afectados por la Ley Número 7 para mantener una buena salud mental.

Conceptos

- *Ley Número 7* → Titulada la “Ley Especial Declarando Estado de Emergencia Fiscal y Estableciendo Plan Integral de Estabilización Fiscal para Salvar el Crédito de Puerto Rico”. Esta Ley atendió de manera integrada y responsable la necesidad de lograr la estabilización fiscal del Gobierno de Puerto Rico y protegió su crédito mediante nuevas medidas de ingresos y de mejor fiscalización; medidas de control y reducción de gastos; medidas fiscales y de financiamiento (Gobierno de Puerto Rico, 2009).

Revisión de Literatura

La recesión económica es uno de los aspectos más problemáticos tanto en Puerto Rico como a nivel mundial. Según las estadísticas del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico (2010), el número de personas desempleadas para el 30 de abril de 2010 alcanzó un total de 207,000 comparado con la misma fecha para el año anterior de 194,000. Para marzo del 2011, año en que concluyó la Ley Número 7, el total de desempleados fue de 214,000. Este aumento en el desempleo se debe mayormente a la implementación de una ley conocida como la Ley Número 7 establecida el 9 de marzo de 2009.

Esta Ley intentó proteger el crédito de Puerto Rico conforme con la Sección 8 del Artículo VI de la Constitución. Además, proveyó un plan de estabilización fiscal para eliminar el déficit estructural y estableció las bases para que el Gobierno de Puerto Rico pudiera impulsar el desarrollo económico de la isla. El plan consistió en medidas de ingresos, medidas de reducción de gastos, mejor fiscalización y medidas financieras.

La implementación de este plan, trajo como consecuencia miles de desempleos para Puerto Rico afectando

económicamente a las familias puertorriqueñas. El desempleo representa un estresor para las personas, como consecuencia de la pérdida de ingresos y el estancamiento económico. El bienestar familiar y las relaciones maritales pueden verse afectadas. Según la literatura, se ha podido determinar que el desempleo puede crear desestabilidad tanto en las áreas económicas, sociales, familiares y psicológicas de las personas. Según los investigadores Erikson, Agerbo, Mortensen, y Westergard-Nielsen (2010) exponen que:

“A reasonable conjecture is that some of the unemployment have more symptoms of weakened mental health, they feel depressed, are nervous, have difficulty sleeping or have a low self-esteem” (p.59)

El desempleo contiene una variedad de frustraciones como el sufrimiento económico y la declinación del estatus social (Fisher, Greitemeyer y Frey, 2008)

Metodología

El alcance de esta investigación fue exploratorio porque según la literatura encontrada, aunque se han realizado numerosos estudios sobre cómo el desempleo afecta psicológicamente a las familias, en Puerto Rico hasta el momento no se habían realizado investigaciones sobre los efectos psicológicos que puedan causar los despidos por la Ley Número 7 en las familias puertorriqueñas.

El diseño de esta investigación fue no experimental porque solo se observó por medio de un instrumento tipo cuestionario los efectos psicológicos que pueden tener las familias puertorriqueñas a causa de los despidos por la Ley Número 7. Por ser no experimental y la muestra no probabilística, no se pretendió generalizar los resultados a la población que fue estudiada. La investigación tuvo un enfoque mixto ya que

se analizó de manera cualitativa y cuantitativa los datos obtenidos.

Participantes

Para esta investigación se recogió una muestra no probabilística de 20 personas (hombres y mujeres) entre las edades de 25 hasta los 50 años de edad. Los participantes fueron jefes de familias puertorriqueños que habían quedado sin empleo a causa de los despidos por la Ley Número 7. El proceso de selección de muestra fue por disponibilidad y se tomó en dependencias de búsqueda de empleo. También se les pidió a los participantes que sugirieran a otros individuos los cuales también quedaron desempleados por la Ley Número 7, lo que se conoce como muestreo en Bola de Nieve.

Instrumento

El instrumento utilizado para esta investigación fue un cuestionario de veinticuatro preguntas cerradas y una abierta. El cuestionario fue uno semiestructurado con el que los participantes pudieron expresar sus experiencias y sentimientos. Se utilizó la escala Likert para poder obtener las puntuaciones de cada participante.

Procedimientos

El proceso de investigación se inició al recibir la aprobación de la Junta de Revisión Institucional. Se les solicitó permiso a los administradores del Departamento del Trabajo en Aguadilla para colocar en sus tabloneros de edictos unos anuncios que promocionó e invitó a las personas a formar parte de la investigación. Al determinarse la elegibilidad de los participantes, se les entregó una carta de consentimiento informado indicándole el tipo de estudio que se llevaría a cabo y los procedimientos a seguir. Una vez la persona estuvo de acuerdo con los términos del consentimiento informado, se le hizo entrega

del cuestionario. Cuando concluyeron su participación, se les solicitó que identificaran y refirieran a otros individuos despedidos por la Ley 7.

Una vez recopilados los datos de todos los participantes, se procedió a realizar un análisis descriptivo de los datos cuantitativos utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS®). El análisis descriptivo se basó en la búsqueda de frecuencia y porcentaje de los datos obtenidos. Los datos cualitativos, se analizaron y se interpretaron las experiencias de los participantes. Estos fueron integrados a los otros datos recopilados.

Análisis de resultados

Al analizar los datos sociodemográficos se determinó que el mayor número de participantes fueron las mujeres con un 55 %. Estas tenían una edad promedio de 41 a 45 años de edad (30 %) y mayormente eran de área rural (80 %). El grado de escolaridad promedio fue de un 30 % maestría o doctorado, seguido de un 25 % de escuela secundaria. En lo que correspondió a las labores realizadas antes del despido, los dos mayores promedios fueron de un 40 % que se dedicaban al mantenimiento y un 20 % ejercían como administradores. Como lugar de trabajo del que fueron desplazados, los mayores promedios fueron de un 70 % que trabajaba con el Departamento de Educación y un 20 % con el Departamento de la Familia.

Según los hallazgos cuantitativos y cualitativos del estudio, los efectos psicológicos presentados en los hogares con miembros desempleados como consecuencia de la Ley Número 7 variaron desde el ánimo depresivo, la irritabilidad, los problemas de interacciones familiares, la pérdida de la autoestima, los sentimientos de desesperanza y la tristeza profunda hasta la disminución del interés al realizar las

actividades diarias, la ansiedad, la frustración y los pensamientos de injusticia.

Entre los desórdenes psicológicos de mayor prevalencia en las familias puertorriqueñas, de acuerdo con la muestra del estudio, un 95 % de los participantes indicaron sentir ánimo depresivo al haber quedado desplazado, un 65 % experimentó irritabilidad por más de seis meses, 45 % indicó haber experimentado problemas de interacción familiar debido al desplazo, un 80 % experimentó pérdida de la autoestima, 75 % experimentó sentimientos de desesperanza, un 70 % experimentó una disminución de interés en sus actividades diarias, 60 % de los participantes sintieron ansiedad por más de seis meses y un 45 % experimentó sentimientos persistentes que variaron desde la ansiedad y la tristeza hasta la desesperanza.

Un 85 % sí buscó empleo en otra área de trabajo a la que estaba y solamente un 20 % indicó haber estudiado para adiestrarse. Un 75 % sí indicó haber recibido alguna ayuda económica, del cual un 55 % fue del Departamento del Trabajo y un 20 %, del Departamento de la Familia. Por último, un 50 % expresó haber buscado ayuda profesional para manejar los efectos psicológicos del cual un 15 % acudió al Pastor, un 10 % al Sacerdote, un 20 % buscó ayuda de los familiares y el restante 5 % buscó la ayuda de un Psicólogo.

Conclusión

Haber sido desplazado trajo como consecuencia unos efectos psicológicos a la muestra estudiada. Los hallazgos fueron congruentes con el marco teórico seleccionado para el estudio y con su revisión de literatura, ya que pudo revelar que el desempleo sí desestabilizó marcadamente el bienestar familiar, marital, económico, social. Se pudo determinar que los participantes sí experimentaron significativamente ánimo depresivo,

irritabilidad, pérdida de la autoestima, frustración, sentimientos de desesperanza, ansiedad, pérdida de intereses y problemas económicos como también de interacción familiar. A pesar de estos efectos psicológicos, 75 % de los participantes recibió ayuda económica y 50 % buscó ayuda profesional como búsqueda de alternativas para sobrellevar este periodo de desplazo.

Limitaciones

Como limitación para esta investigación se tomó en consideración el tiempo que había transcurrido desde que la Ley 7 estuvo vigente hasta el momento de búsqueda de la muestra. La muestra para este estudio se tomó en el año 2013, dos años después de haber concluido la Ley Número 7.

Recomendaciones

Es recomendable la ampliación de la muestra para que esta pueda ser representativa de todos los casos y hacer la búsqueda de muestra en otras dependencias de búsqueda de empleo y en otros pueblos de Puerto Rico

Referencias

Eriksson, T., Agerbo, E., Mortensen, P. & Westergaard-Nielsen, N. (2010, Summer). Unemployment and mental disorders. *International Journal of Mental Health*, (39), 56-73.

Recuperado

de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=52475015&site=ehost-live>

Fischer, P., Greitemeyer, T. & Frey, D. (2008, Jan). Unemployment and aggression: the moderating role of self-awareness on the effect of unemployment on aggression. *Aggressive Behavior*, (34), 34-45. doi: 10.1002/ab.20218

Jahoda, M. (1981). Work, employment and unemployment: Values, theories and approaches in social research. *American Psychologist*. (36), 184–191.

Ley Número 7. (2009). Ley Especial Declarando Estado de Emergencia Fiscal y Estableciendo Plan Integral de Estabilización Fiscal para Salvar el Crédito de Puerto Rico. *Gobierno de Puerto Rico*
Recuperado de:
<http://www.lexjuris.com/lexlex/Leyes2009/lex12009007.htm>

Percepción del jurado ante un delito grave cuando el acusado pertenece a un grupo discriminado

Por: Shahaira Matos Rivera

Maestría en Justicia Criminal

Prof. Dra. Rocío I. Frau Ortega

Resumen:

La investigación propuesta pretende describir la posición ideológica de los jurados y su disposición real para asegurar un proceso imparcial y justo a las personas de grupos discriminados acusadas de delitos graves. La muestra del estudio son las personas que han sido jurados en el área oeste de Puerto Rico. El instrumento de investigación es un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas. De los resultados se desprende que sí existen factores como, el tipo de delito, el ser reincidente y la situación económica que pueden influenciar en la decisión de culpable o no culpable de un jurado. Se concluyó del análisis de los datos que los jueces tienden a tomar una decisión de culpabilidad o no culpabilidad anteponiendo sus ideologías y prejuicios al momento de tomar una decisión en un caso de delito grave.

Introducción:

Con la creación de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en el 1952, se establece la Carta de Derechos donde se garantiza el derecho a un juicio ante jurado. Este se rige por las Reglas de Procedimiento Criminal (Ley Núm. 255 de 1974) y la Ley para la Administración de Servicios de Jurado en Puerto Rico (Ley Núm. 281 de 2003). El jurado está compuesto por una muestra

representativa de la comunidad del acusado y tiene como función evaluar la prueba, aplicar el derecho, deliberar en secreto y finalizar con un veredicto o sentencia. Actualmente, el derecho a juicio por jurado es una parte esencial de nuestro sistema de justicia en casos penales. Sin embargo, con todas sus “virtudes” este sistema continúa siendo foco de fuertes críticas ante los veredictos que dilucidan y presentan.

Planteamiento del problema:

En Puerto Rico, toda persona acusada de cometer un delito grave, tiene derecho a que el juicio en su contra se ventile ante un jurado que, mediante su veredicto, decidirá si el acusado es inocente o culpable. La sociedad puertorriqueña se caracteriza por anteponer sus ideologías y prejuicios al momento de defender sus derechos fundamentales. La indiferencia a los derechos ajenos, la intolerancia y discriminación contra individuos y grupos minoritarios, la influencia de los medios de comunicación, los prejuicios sobre la política, moral, religión, raza y condición social muchas veces prevalecen en un jurado, más que la verdad y la justicia.

Propósito y justificación:

La investigación propuesta pretende describir los factores que afectan la toma de decisiones del jurado al momento de emitir en un veredicto o sentencia final en un caso penal. El interés principal del estudio es conocer si los factores ideológicos, intereses individuales y otras experiencias se consideran para asegurar un proceso imparcial a las personas acusadas de delitos graves que forman parte de un grupo discriminado en la sociedad puertorriqueña. Los resultados arrojarán información importante para describir si los procesos judiciales se realizan de manera imparcial, sin distinción de raza, género y condición socio-económica o si por el contrario, el

sistema funciona y se preserva en beneficio de una minoría.

Pregunta de investigación:

¿Qué factores influyen en el jurado al tomar una decisión de culpable o no culpable cuando el acusado de un delito grave representa a un grupo discriminado?

Marco Teórico Conceptual

La investigación propuesta se fundamentará en el enfoque psicológico del pensamiento de Fishbein y Ajzen (1975). Los prejuicios son sentimientos negativos o positivos que normalmente se forman por creencias o pensamientos estereotipados. Estos sentimientos se dan a conocer de forma simpática o antipática ante unos individuos, razas, grupos, nacionalidades o ideas, pautas e instituciones. Comúnmente los prejuicios son hostiles o favorables hacia un conjunto de personas o una sola, a veces son discriminatorios o muy acogedores, pero dependerá de la condición racial, económica, religiosa, entre otras de una persona. Los prejuicios incluyen estereotipos, es decir, creencias y expectativas sobre los miembros de un determinado grupo social, por las cuales se generalizan los comportamientos perjudiciados a todos los miembros de ese grupo. Por tanto, se deduce que el prejuicio está relacionado no solo a aspectos evaluativos o emocionales, sino también con lo cognitivo, es decir, con los procesos que tenemos de procesar la información. De la existencia de estereotipos y como resultado de los mismos, los prejuicios nos llevan al tercer comportamiento la discriminación. El discriminarse suele ser el reflejo de conductas prejudiciales y estereotipadas, ya que son las actitudes negativas hacia un individuo, transformadas en comportamientos o acciones.

Revisión de literatura:

Con el pasar del tiempo, las técnicas para la selección del jurado han evolucionado. Muchos abogados coinciden que con la identificación de jurados no favorables, no se cumple con el proceso adecuado, ni permitido, para llevar a cabo un juicio y decisión justa para el imputado. Es importante seleccionar un jurado imparcial donde no existan prejuicios para que se realice un juicio transparente (Christensen, 2004). Sobre este particular, Meyer (1994) establece que la Sexta Enmienda de la Constitución de los Estados Unidos (1787), protege el derecho del acusado a fin de garantizar un juicio justo e imparcial. Idealmente, un jurado deberá ser siempre justo e imparcial. Sin embargo, un buen abogado defensor y un buen fiscal siempre buscan un jurado que esté prejuiciado a favor del acusado.

En este sentido, Batista (2007) señala que el jurado percibe la evidencia a través de la sus propias vivencias por lo que tiende a buscar en sus experiencias la respuesta correcta para determinar lo que vive otra persona. Es por eso que la manera de pensar del jurado puede afectar la solución de una controversia.

El prejuicio es el ejemplo principal de la desviación de la realidad social, situación creada en la mente de las personas que puede devaluar y destruir la vida de otros. Light, Keller & Cahoun (1991) establecen que el prejuicio puede tener un efecto negativo (de rechazo) o positivo (de aceptación). Esta actitud hacia un objeto incluye sentimientos negativos (disgusto o temor), creencias negativas (estereotipos) que la justifican y la intención conductual de evitar, controlar, dominar o eliminar a estos individuos del grupo. Se considera que una falsa creencia es un prejuicio cuando se resiste al cambio, incluso ante evidencias apropiadas de su falsedad. Las actitudes prejuiciadas funcionan como filtros sesgados que afectan la forma en que los individuos

son percibidos y clasificados como miembros de un grupo específico, (Gerring & Zimbardo, 2005).

Metodología:

La naturaleza de esta investigación es no experimental transversal, con alcance exploratorio – descriptivo y un enfoque mixto. Se recolectaron, analizaron y vincularon datos cuantitativos y cualitativos para responder la pregunta de investigación. El diseño no experimental transversal, consiste en analizar el nivel, estado o presencia de una o diversas variables en un momento dado. Por su parte, el alcance descriptivo consiste en describir situaciones, eventos y hechos de un determinado fenómeno, (Hernández, Sampieri et al., 2009). El enfoque de la investigación se enmarcó en una perspectiva mixta. La recopilación de los datos mixtos ayudó a clarificar y teorizar el planteamiento del problema (Hernández Sampieri, et al, 2009). La población considerada para realizar este estudio fueron personas que han formado parte de un jurado en casos de delitos graves en la Región Oeste de Puerto Rico. La selección de los participantes estuvo basada en una muestra no probabilística de tipo en cadena o redes, esto es, una vez seleccionados, los primeros participantes refirieron a otras personas que han formado parte de un jurado. Se procedió a contactarlos y extenderles la invitación para participar de manera voluntaria. El proceso culminó cuando la muestra propuesta fue conformada. La información necesaria para contestar la pregunta de investigación se recopiló a través de un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas. Se recolectarán datos cualitativos para obtener descripciones y datos cuantitativos para elaborar estadísticas que permitan analizar los resultados y establecer conclusiones.

El siguiente procedimiento se estableció para recopilar los datos de la

investigación. Se seleccionó de la muestra que participaría del estudio y diseñó y validó el cuestionario para la recolección de datos. El instrumento fue validado por un panel de tres expertos compuestos por dos especialistas en el tema y uno en el área de investigación. Luego se obtuvo el permiso de la Junta de Revisión Institucional (IRB) de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Además se contactaron los participantes y se le coordinó el lugar, fecha y hora para la administración del cuestionario. Se acordó con cada participante un lugar distinto para que tuvieran la seguridad que solicitaron. Se administró el cuestionario a los participantes, y luego se tabularon, analizaron e interpretaron los datos. Finalmente, se preparó el informe final del análisis con los resultados para cada pregunta de investigación y se presentaron las conclusiones recomendaciones e investigaciones futuras.

Resultados:

De la muestra de 15 sujetos el 60.0 % corresponde al sexo femenino mientras que un 46.66 % a sujetos masculino. El rango de edad se encuentra entre 25 a 60 años con un promedio de edad de 30 años. En cuanto a la preparación académica un 33.3 % (5 participantes) obtuvo el grado de maestría, el 26.6 % (4) el grado de cuarto año de escuela superior y el 20.0 % (3) el grado de bachillerato, el 13.3 % (2) algún curso técnico y el 6.6 % (1) un grado

doctoral. Como era requisito el 100 % de los participantes indicó que ha sido miembro de un jurado en Puerto Rico. Un 86.60 % (13) tenía conocimiento sobre materia criminal, mientras que un 13.30 % (2) no. En cuanto a si se sintieron intimidados en su función como miembro de un jurado en el Tribunal de Puerto Rico, el 86.6 % (13) indicó que sí, mientras que el 13.3 % (2) expresó haberse sentido intimidado debido a que existía un protocolo y era un proceso judicial claro. Por otra parte, el 80.0 % (12) de la muestra estableció que en algún momento sintió temor de convertirse en una víctima por el veredicto que emitió, solo un 20.0 % (3) no sintió algún tipo de temor pues expresaron que el proceso es confidencial, confiable donde se toman decisiones justas.

A la muestra se le solicitó que indicaran cuáles eran las causales de culpabilidad al jurado emitir su juicio. El 100 % (15) contestó que el tipo de delito era una de las primeras causales de culpabilidad o no culpabilidad. En segundo lugar, el 66.0 % (10) indicó que la situación económica era otro de las causales más importantes. En tercer lugar, el 60.0 % (9) de la muestra señaló ser reincidente. Luego se identificaron las sustancias controladas con el 40.0 % (6), la educación con 33.0 %, (5), la deserción escolar y el sexo con 26.0 % (4) cada uno. El color de piel, pobreza y ruptura del hogar con un 20.0 % (3) cada criterio. La tabla 1 presenta el resumen de las causales de culpabilidad o no culpabilidad para el jurado antes de emitir su juicio.

Tabla 1 Causales de culpabilidad o no culpabilidad al jurado emitir su juicio.

<i>Criterio</i>	Frecuencia (f)	Por ciento (%)
Ideales Políticos	0	0%
Otros	0	0%
Religión	0	0%
Apariencia Física	2	13%
Color de piel	3	20%
Pobreza	3	20%
Ruptura de hogar	3	20%
Deserción escolar	4	26%
Sexo	4	26%
Educación deficiente	5	33%
Sustancias Controladas	6	40%
Reincidente	9	60%
Situación Económica	10	66%
Tipo de delito	15	100%

En términos de si los jurados estigmatizan a un acusado de delito grave antes de emitir un veredicto de culpabilidad o no culpabilidad, un 66.0 % (10) señaló que a veces, el 20.0 % (3) nunca y el 13.0 % (2) estableció que siempre.

Sobre la selección del jurado el 40.0 % (6) consideran el proceso de selección del

jurado que lleva a cabo el Sistema de Justicia de Puerto Rico como deficiente, un 33.0 % (5) como bueno, el 26.0 % (4) restante, como regular. Nadie lo consideró excelente. Por otro lado, la tabla 2 sintetiza los datos relacionados a las características que debe tener un jurado.

Tabla 2 Características de un jurado

Criterio	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ale. Por lista	1	6.66%
Respetuoso	1	6.66%
Buena conducta	1	6.66%
Disciplina	1	6.66%
Perspectiva	1	6.66%
Firmeza	1	6.66%
Dedicado	1	6.66%
Valores	1	6.66%
Valor	1	6.66%
Honestidad	2	13.33%
Responsabilidad	2	13.33%
Conducta intachable	2	13.33%
Buen ciudadano	2	13.33%
Educacion	2	13.33%
Compromiso	2	13.33%
Sinceridad	3	20.00%
Recto	3	20.00%
Preparado	3	20.00%
pensamiento claro	4	26.66%
Justo	6	40.00%

Además, se preguntó si el testimonio de un testigo influye en la decisión que toma un jurado y el 100.00 % (15) contestó afirmativamente. A la muestra se les preguntó si la imagen del acusado influye en

la decisión de un jurado, a lo que el 93.3 % (14) expresó que sí, mientras que un 6.6 % (1) indicó lo contrario. Otra de las preguntas realizadas a los participantes fue si estaban de acuerdo o en desacuerdo si los jurados discriminaban por falta de preparación académica. El 46.6 % (7) expresó que sí estaba de acuerdo con que existía la discriminación por falta de preparación académica, mientras que el 53.33 % dijo que no estaba de acuerdo que los jurados discriminaran por falta de preparación académica.

Por otra parte se le pregunto a la muestra si tenían conocimiento si la mayoría de los jurados declaran culpable a un acusado de delito grave por vivir en un residencial público o en barriadas y el 86.6 % (13) indicó que sí, mientras que el 13.30 % (2) indicó que no, dejado como aclaración que de surgir esta situación habría prejuicio. Se le pidió a la muestra que respondiera si los miembros de un jurado consideran más importante la evidencia presencial o la información que emiten los medios de comunicación y el 86.6 % (13) de los encuestados respondió que consideran más importante la evidencia presencial mientras que un 13.30 % (2) respondió que considera más importante la información que transcurre en los medios noticiosos.

Una de las preguntas más interesantes del cuestionario investigaba de forma directa, si en su función de jurado el participante emitió un juicio en contra de sus valores y principios morales, a lo que el 53.3 % (8) respondieron que no, el 20.0 % (3) expresó que nunca, un 20.0 % (3) dijo: “no lo he hecho y no lo haré” y el 6.6 % (1) añadió: “jamás lo hice y no lo haría”. De la muestra seleccionada un 86.6 % (13) dijo que era incorrecto que los miembros de un jurado se dejaran intimidar y/o aceptar sobornos económicos a la hora de emitir su juicio, y el 13.3 % (2) expresó que era correcto que se dejara sobornar o intimidar.

En otra de las preguntas se le preguntó a la muestra si el jurado está inclinado a sentirse prepotente a la hora de emitir un juicio y el 66.0 % (10) expresó que siempre, el 26.6 % (4) a veces, el 6.6 % (1) casi nunca y 0 % (0) nunca. Al responder si a la hora de emitir una decisión prevalece más la condición social del acusado que la verdad y la justicia, un 60.0 % dijo que no siempre, mientras que para el 40.0 % la condición social prevalece siempre. También se pidió a los participantes que describieran cómo fue su veredicto final en un juicio de delito grave, a lo que un 33.3 % (5) respondió “incómodo”, un 26.6 % (4) “responsable”, el 13.30 % (2) “justo”, “nostálgico”, cada uno, un 6.6 % (1) “buena fe”, “imparcial satisfecho” y 0% otros.

Como pregunta de conclusión se le preguntó a la muestra si volvería a formar parte de un jurado y el 13.30 % (2) indico que sí, mientras que el 86.6 % (13) dijeron que no volverían a formar parte de un jurado por la seguridad de su familia, por la responsabilidad, poca paga, incomodidad y porque a su veredicto no sirve la justicia en Puerto Rico.

Análisis de datos:

Es importante resaltar que por ser personas que seleccionadas por cadena o redes que cursaban el grado de maestría y ya habían participado como jurados, se esperaba un alto nivel de conocimiento sobre los prejuicios. Entre los aspectos más importantes resalta la importancia de garantizarle al acusado de delito grave, un juicio justo e imparcial, según lo establece la sexta enmienda de la Constitución de los Estados Unidos (1787). Es importante seleccionar a un jurado imparcial donde no existan prejuicios para que se realice un juicio transparente.

Queda demostrado que, los prejuicios tienden a afectar negativamente la solución de un caso de delito grave de

acuerdo a la manera de pensar del jurado. Cabe señalar que el prejuicio relacionado a la raza y la discriminación dirigida a un grupo racial, representan una de las problemáticas sociales de mayor impacto en el mundo. Una vez más se demuestra que el prejuicio está relacionado, no solo con aspectos evaluativos o emocionales, sino también con lo cognitivo, es decir, con las formas que tenemos de procesar la información. De la información obtenida en los resultados se desprende que sí existen factores como el tipo de delito, el ser reincidente y la situación económica que pueden afectar en la decisión de culpable o no culpable de un jurado. Por tanto, se concluye que los jueces tienden a tomar una decisión de culpabilidad o no culpabilidad anteponiendo sus ideologías y prejuicios al tomar una decisión en un caso de delito grave.

Recomendaciones:

El Tribunal Supremo debe promover un examen del Manual de Instrucciones al Jurado, con atención especial a todo lenguaje o hecho de naturaleza sexista que pueda tener efectos sobre las determinaciones del jurado, con el propósito de eliminar cualquier contenido discriminatorio.

Limitaciones:

Una de las limitaciones del estudio fue la limitación de tiempo. Otra de las limitaciones fue encontrar la muestra, ya que los jurados han tomado un papel de anonimato en donde prefieren que no se les contacte por seguridad. También, la devolución de los instrumentos contestados fue una limitación pues hubo que citar a los jurados a distintos sitios y en distintos lugares por su seguridad. En cuanto a la información recolectada para la metodología de la investigación presentó ser limitante, ya que no se han realizado estudios similares a

este tema en Puerto Rico.

Referencias:

- Batista, E. (2007). *El Jurado: función, características y propósitos*. Puerto Rico: Situm.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitud, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Gerrig, R., & Zimbardo, P. (2005). *Orígenes de los prejuicios. (17ª), Psicología y Vida (557603)*. México: Pearson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2009). *Metodología de la Investigación (5ta ed)*. México: McGraw Hill.
- Light, D., Keller, S., & Calhoun, C., (1991). *Sociología. (5ªed.)*. Colombia: McGraw Hill.
- Meyer, D. J. (1994). *A new peremptory inclusion to increase representativeness and impartiality in jury selection*. *Case Western Reserve Law Review*, 45(1), 251. Retrieved from EBSCOhost.
- United States of America, Constitution of United State (1787).

**El proceso de
consejería y disciplina
de empleados en las**

vaquerías



Por: Leslie M.
Yodelle Fernández,
Dalix M. Jiménez,
Lourdes M. Loperena
Yesenia Rodríguez

BADM 6070: Introducción a la Administración de Recursos Humanos

Prof: Dra. Aris A. Román Silva

Introducción:

Esta investigación tuvo como propósito auscultar el proceso de consejería y disciplina utilizado por las industrias agrícolas para compararlo con los establecidos en la literatura. Para ello se entrevistaron a los propietarios de las Vaquerías Torrado y Ceiba del Mar, ambas ubicadas en el pueblo de Hatillo. La investigación descriptiva reveló diferencias en los métodos utilizados en ambas vaquerías.

Pregunta Investigativa:

¿Cuál es el proceso de consejería y disciplina utilizado por las industrias agrícolas?

Objetivos:

- Describir los procesos de Consejería y Disciplina utilizados por las Industrias Agrícolas.
- Comparar el proceso que se realiza con los encontrados en la revisión de literatura.

Definición de Conceptos:

- **Consejería** - proceso por medio del cual se identifican e intervienen con los problemas de los empleados tratando de proveerles una solución. Además, consiste en identificar y clarificar dificultades para establecer metas y para la implementación de un plan de acción (Beauchesne & Belzide, 1995).
- **Disciplina** - es una forma de hacer cumplir las metas y la política de la organización. Se utiliza para minimizar los conflictos que puedan surgir con los empleados (Werther & Davis, 2008).

Revisión de Literatura

La consejería y disciplina en el ambiente laboral es un proceso que requiere mucha atención. Debido a la diversidad laboral contamos con empleados con diferentes trasfondos y necesidades. Por esta razón, las organizaciones deben optar por ofrecer la consejería como un medio de ayuda para el empleado. La consejería se puede llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización y para suplir alguna necesidad del empleado ya sea de problemas de alcoholismo, abuso de drogas, entre otros.

Mientras, las compañías utilizan los métodos disciplinarios para mantener y promover un ambiente de respeto. Estos métodos aseguran que se cumplan las políticas de la organización. Existen varios métodos disciplinarios entre los cuales se encuentran: la disciplina positiva, la disciplina progresiva y el despido. Estos procesos tienen como propósito poder darle la oportunidad al empleado de corregir conductas inaceptables, responsabilizándose por sus acciones e integrarse a las metas de la organización.

Si las violaciones por parte del empleado continúan, aún con los pasados acercamientos que se les han realizado, pasa a la suspensión. La suspensión conlleva en privarle al empleado el continuar con sus

labores por un periodo determinado de tiempo sin paga. Este paso se puede considerar rudo, pero es sumamente importante ya que ayuda al empleado a entender la gravedad de sus actos y a que acepte su responsabilidad para que cumpla con la política de la compañía (Decenzo, Robbins, 2010).

Como paso final en los métodos disciplinarios está el despido del empleado. Cuando se realizan las amonestaciones antes mencionadas y continúa la misma violación por parte del empleado, entonces se pasa al despido. La disciplina debe ser confiable y consistente. El castigo que recibe el empleado debe ser apropiado por las violaciones que comete y los demás empleados que cometan las mismas violaciones deberán ser disciplinados de la misma manera. Se puede despedir a un empleado si este realiza algún acto que se considere causa para despido inmediato, ya que este puede afectar las ganancias de la compañía, sus sistemas operacionales y puede tentar en contra de la seguridad de los demás empleados (Mondy & Noe, 2005).

Marco Teórico

A base a la revisión de literatura realizada se escogieron dos modelos que servirían como marco teórico para el análisis. En el área de consejería se escogió el propuesto por Dunlap (2011). En el modelo de consejería propuesto los gerenciales tienen la responsabilidad de ofrecer consejería a los empleados con problemas personales o de bajo rendimiento antes de la disciplina. Estos deben conversar con el empleado y brindarle la oportunidad de resolver sus problemas y mejorar en su trabajo. Este proceso conlleva un monitoreo con el que se pueda evaluar al empleado para verificar si cumple con lo requerido por la organización. Este proceso le permite al supervisor tener una comunicación constructiva con el empleado para poder

proporcionar retroalimentación sobre situaciones que requiere corrección.

En el área de la disciplina se utilizó el de los autores Mondy & Noe (2005). Este modelo está enfocado en la disciplina progresiva. La misma consta de cuatro pasos: amonestación verbal, amonestación escrita, la suspensión y, finalmente, el despido. El patrono que decida tomar acciones disciplinarias debe documentar todas las amonestaciones que le diga o haga a los empleados para tener evidencia de ellas. De esta manera se busca que el empleado tome consciencia de que sus acciones no son las más correctas.

Metodología

Diseño:

El diseño de la investigación fue uno transversal cualitativo no experimental. En la misma se auscultó el proceso de consejería y disciplina en el área agrícola, particularmente en las vaquerías. Los resultados de la investigación no son generalizables a las vaquerías en Puerto Rico.

Muestra

La muestra consistió de un propietario y un supervisor de las vaquerías, Torrado y la Ceiba del Mar ambas ubicadas en el pueblo de Hatillo. Una de las vaquerías cuenta con diecisiete empleados mientras que la otra tiene quince. Los participantes fueron seleccionados por disponibilidad y voluntariedad.

A los dueños de las vaquerías se les explicó que la investigación era parte de los requisitos del curso BADM 6070: Introducción a la Administración de Recursos Humanos. Se le explicó que los resultados de los hallazgos se presentarían en conjunto y que serían utilizados para fines exclusivamente académicos.

Instrumento

Las investigadoras diseñaron una entrevista estructurada de 9 preguntas abiertas y cerradas. Las mismas estaban dirigidas a obtener una descripción de los procesos de consejería y disciplina realizados en las vaquerías.

Procedimiento

Se realizaron varias llamadas de coordinación y se estableció el 1 de mayo como el día para realizar las entrevistas. Ese día, a las siete de la mañana, se comenzó con un recorrido por la primera vaquería, donde se tuvo la oportunidad de ver el criadero de becerros y vacas, el proceso de ordeño y alimentación.

Luego del recorrido, se realizó el proceso de entrevista sobre la consejería y disciplina que el dueño utilizaba con sus empleados.

Una vez finalizada la primera entrevista, se procedió a trasladarse a la segunda vaquería y el procedimiento fue igual. Se inició con un recorrido y luego, se procedió con la entrevista.

Resultados

En el proceso investigativo se encontró que, aunque ambas empresas se dedican a lo mismo son diferentes en su estructura y procesos. Los empleados de estas vaquerías ocupan los siguientes puestos: alimentadores, empleados de campo y ordeñadores. Los mismos no cuentan con altos grados de escolaridad, la mayoría solo cursaron el cuarto año de escuela superior. Los horarios establecidos para los empleados son de tres a siete de la mañana y de dos a cinco y media de la tarde. En una de las vaquerías hay empleados a tiempo completo y otros a tarea parcial. Mientras que en la otra todos son a tiempo completo.

En una de las vaquerías, cuando se recluta a un empleado se les notifica cual será la área en la que laborará y se le enseña

el proceso. En esta etapa no se les explica cuales serán los requisitos a considerar para evitar el que se tenga que tomar alguna acción disciplinaria. De acuerdo con la literatura, es necesario que los empleados sepan cuáles son las conductas a penalizarse, y los empleados de esta vaquería desconocen las mismas. En la pregunta sobre el manejo de conflictos entre los empleados en el área de trabajo, la respuesta fue que en esas ocasiones si un empleado le hace algún acercamiento, el supervisor prosigue a realizar una reunión con todos los empleados para discutir el problema.

Como dato importante está, el que no cuentan con un manual de empleado, ni con el proceso de consejería y disciplina como está establecido. Se disciplina a los empleados mediante el despido inmediato. Algunos ejemplos mencionados fueron: en caso de ausencia sin notificar o que cometa robo.

Los hallazgos demuestran que los empleados no reciben consejería alguna y tampoco se llevan a cabo las diferentes amonestaciones establecidas en la literatura con la que se les brinda la oportunidad a los empleados de corregir la conducta inaceptable. De acuerdo con la disciplina progresiva se deben seguir una serie de pasos para disciplinar a los empleados. Un punto en el que coinciden con la literatura es el despido inmediato cuando el empleado realiza un robo. La literatura establece que cuando un empleado realiza alguna violación que afecta las ganancias de la compañía es razón justificable para el despido inmediato.

La segunda vaquería se considera una vaquería turística y sirve de investigación para asuntos académicos del Recinto Universitario de Mayagüez. Cuando se recluta a un empleado se le pide que visite las instalaciones el día antes de comenzar a laborar para enseñarle las instalaciones y explicarle cuáles serán sus tareas en las

diferentes áreas de la vaquería. Al empleado se le notifican las conductas inaceptables por las cuales puede ser penalizado. Algunos ejemplos fueron las tardanzas, ausencias injustificadas, conflictos entre empleados y robo. Cuando se realizó la pregunta de que si contaban con un plan de consejería y disciplina su contestación fue que no y que no era necesario ya que en la vaquería no hay ningún tipo de conflicto con ninguno de los empleados, ya que son como una gran familia.

Conclusión y Recomendaciones

En la actualidad, contamos con una fuerza laboral diversa con distintos caracteres, ideologías y sub culturas, lo que promueve a que no siempre tengan las mismas expectativas o línea de pensamientos. En estos casos es precisamente cuando surgen los conflictos. Por ello, ambas vaquerías deben establecer un manual del empleado donde se especifiquen los deberes, responsabilidades, y las conductas inaceptables en la organización. Este manual se les debe entregar y explicar a cada uno de los empleados para asegurarse que conozcan la información, aunque, basado en la experiencia durante la investigación, se pudiese inferir que la recomendación no va a ser aceptada, ya que la administración ni siquiera cuenta con una oficina para el manejo de la documentación. Por tal motivo, otra recomendación sería el que se les dé a los empleados un pequeño panfleto donde se especifiquen de manera breve las políticas y beneficios que les ofrecen a los empleados.

Otra recomendación es establecer un plan de consejería con el que se le pueda realizar un acercamiento al empleado notificándole sus oportunidades para que este pueda mejorar sin tener que llegar al despido inmediato. De esta manera, se promueve que si por alguna razón los

comportamientos inapropiados son reflejos de problemas de alcohol, sustancias controladas, depresión u otras, al empleado se le pueda proveer la ayuda necesaria. Por ser este tipo de industria una más compleja por ser agrícola, se debe crear un área designada para la consejería donde se coloquen carteles con información y números de teléfonos para buscar ayuda. El propósito de esto es que el empleado pueda auto-referirse sin tener un contacto directo con su supervisor.

En cuanto al proceso de disciplina, se debe implementar la disciplina progresiva ya que es la más utilizada y la que se considera más efectiva para los procesos disciplinarios. Antes de despedir al empleado se le debe realizar un acercamiento verbal para notificarle y aconsejarle sobre las conductas a mejorar. En caso de que estas conductas continúen, entonces se acude a las amonestaciones escritas, la suspensión y hasta el despido.

Referencias

- Beauchesne, D., & Belzile, G. (1995). The Client Action Plan Within Employment Counseling. *Journal Of Employment Counseling*, 32(4), 181-196.
- Bohlander, S. (2007). Chapter Thirteen: Employee Rights and Discipline.. *Managing Human Resources Management* (14ed). (pp. 549-583) United States of America by South-Western Cengage Learning.
- Chambers, M. (2011). Therapy provides feel-good factor. *Occupational Health*, 63(9), 10.
- Decenzo, D.A., Robbins, S.T. (2007). Chapter Four: Employee Right and Human Resources Communications. *Fundamentals of Human Resource Management (9ed)* (pp.100-117). United States of America by John Wiley & Sons, Inc.

Dunlap, M. (2012). How to Have Tough Conversations With Employees. *Journal of Financial Planning*, 28-29.

Mathis, R.L., Jackson, J.H (2003). Capitulo diez: Relaciones con los empleados. *Fundamentos de Administración de Recursos Humanos (2 ed)* (pp.150-151). México: Thomson.

Wayne Mondy, R., Noe, R.M. (2005). Capitulo catorce: Relaciones internas con los empleados. *Administración de Recursos Humanos* (pp.451- 454). Pearson Prentice Hall

Werther, W.B., Davis, K. (2008). Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional. *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las empresas(6ed)* (pp.453-456). México: Mc-Graw Hill

Discrimen, estereotipos y racismo entre los estudiantes de la Universidad

Interamericana de Aguadilla

Por: Gloria Alfaro
Militza López
Gisel Méndez
Pedro Muñiz

Maestría en Ciencias en Psicología
especialidad Consejería Familiar
Prof.: Dra. Aris A. Román Silva

Introducción:

Entendiendo que los temas discrimin, racismo y estereotipos no tienen fundamentos biológicos, se ausculta sobre los paradigmas o creencias de estos temas entre estudiantes universitarios con el fin de observar la presencia o ausencia de ellos. Esta investigación presenta categorías comúnmente utilizadas por el ser humano para establecer diferencias y/o superioridad. A través de la historia, el discrimin ha impactado a la humanidad adversamente por lo que hoy día es un tema controversial y penalizado legalmente. El concepto se define como el trato diferente por raza, sexo, etc. (Diccionario de la Real Academia Española, 22^{da} ed., 2001). Entre las variadas formas de discrimin, las que se mencionan en la investigación son el discrimin por nacionalidad y por género. El estereotipo, según Casas (2008), ocurre cuando se hacen generalizaciones y categorizaciones como una manera solapada de desvalorizar al ser humano. Los temas relacionados al estereotipo en el estudio son el sexo en la vejez y la obesidad. Finalmente, el racismo se establece cuando se manifiesta dominio sobre otra raza (Alonso, 2006). El estudio abunda sobre el racismo por color de piel o fenotipo.

Definiciones conceptuales:

- *Discrimen:* trato diferente y perjudicial que se le da a una persona

por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religiosas, etc. (Diccionarios de la Real Academia Española, 22^{da} ed., 2001)

- *Estereotipo*: reproducciones mentales de la realidad sobre las cuales se generaliza acerca de miembros u objetos de algún grupo (Casas, 2008).
- *Racismo*: la expresión de una relación de dominación que se manifiesta en el conjunto de las relaciones sociales y atraviesa todas las estructuras de la sociedad. Se fundamenta en una ideología que justifica una jerarquía arbitraria de los grupos humanos y se manifiesta en actitudes, prejuicios y en actos concretos de violencia (Alonso, 2006, p. 303).

Pregunta de investigación:

¿Muestran los estudiantes universitarios del Recinto de Aguadilla conductas discriminatorias, estereotipadas y de racismo?

Justificación:

Por los efectos adversos que han provocado, es fundamental crear consciencia sobre el discrimen, el racismo y los estereotipos. El propósito es indagar sobre estos temas desde una perspectiva estudiantil para observar si existe una diferencia y brindar información relevante sobre los resultados obtenidos desde el punto de vista de los estudiantes de psicología. La importancia que tiene el estudio es explorar el sentir de la comunidad estudiantil y contrastar los resultados obtenidos con otras investigaciones con la intención de fomentar la reflexión sobre estos temas y provocar cambio y/o modificación de conducta. A través de la educación se logrará concienciar a las personas para intentar suprimir la

indiferencia, el discrimen o cualquier otro opresor social.

Marco teórico:

Partiendo de la premisa que el discrimen, estereotipo y racismo no son una condición biológica sino un constructo social al que el ser humano le da sentido y significado, se pretende cambiar y/o modificar la conducta a través de las técnicas terapéuticas. Por tanto, para efectos de la investigación, se utilizará la postura cognitiva según Albert Ellis la cual pretende cambiar pensamientos irracionales, tomando en cuenta que el discrimen, los estereotipos y el racismo constituyen una mala adaptación de los procesos naturales en el individuo (Nichols, 2010). El Método Terapéutico Racional Emotivo o ABC, intenta descubrir las irracionalidades de los pensamientos y con ello sanar las emociones dolorosas, dramatizadas y exageradas que son consecuencia de los esquemas mentales distorsionados. Estos esquemas mentales se forman en el entorno social, familiar, escuela, amigos sociedad, religión, entre otros. Esta terapia surge de la suposición de que no son los acontecimientos (A) los que nos generan los estados emocionales (C), sino la manera de interpretarlos (B). No es A quien crea C, sino B. Por tanto, según Ellis (citado en Nichols, 2010) si el individuo es capaz de cambiar sus esquemas mentales (D) será capaz de crear nuevos estados emocionales (E) que sean menos dolorosos y más acordes con la realidad, por tanto más racionales y realistas.

Ciertamente las creencias personales determinan la permanencia de las mismas en el tiempo, sobre todo si las valoraciones y exigencias personales son basadas en creencias previas. Dichas creencias irracionales son el resultado de un condicionamiento filosófico o de hábitos influenciados ya sea por la educación, por factores sociales o por predisposiciones

biológicas, es decir, estarían programados biológicamente para ser susceptibles a este tipo de condicionamiento. Según Ellis, es la persona quien es responsable de mantener ideas auto destructivas y actitudes que influyen en las transacciones diarias de la vida (Corey, 1986).

Revisión de literatura:

La discriminación es un fenómeno antiguo que se expone en los relatos e historias de la Biblia donde se presentan varios relatos relacionados con las normas y reglas discriminatorias que existían en la sociedad de aquellos tiempos (Reina Valera, 1960). Según los relatos de la Biblia se discriminaba contra la mujer, quien carecía de derechos y privilegios, por ser considerada propiedad del hombre (Reina Valera, 1960). En su llegada a América, los europeos mostraron superioridad al establecer supremacía en contra de los indígenas por poseer educación y ser cristianos. La segregación se justificó como un “mandato de Dios” (Veney, 2005). Dadzie (2002) explica que el discrimen directo consiste en tratar a una persona o grupo de manera menos favorable que a otros en virtud de su raza, nacionalidad o religión. Por otra parte, el discrimen indirecto consiste en aplicar una regla, condición o requisito que conduzca a un trato inferior de un determinado individuo o grupo (Dadzie, 2002).

En los Estados Unidos, una de las primeras publicaciones sobre el discrimen y prejuicio apareció en el año 1954 con la circulación de “*The Nature of Prejudice*” de Allport (citado en Pascale, 2010). Esta publicación se centró en los estudios que contribuyeron a crear los modelos y las teorías del prejuicio en el racismo clásico (Pascale, 2010). Para la década de los 80, los autores Kínder y Sears (1981) y McConahay (1986) (citados en Pascale, 2010) observaron el surgimiento en la sociedad

norteamericana de rechazo hacia las ideas racistas, lo que redujo las expresiones prejuiciosas. Sin embargo, esto no implicó la desaparición del racismo, sino un cambio sutil, subyacente, difícil de identificar y medir (Dovidio y Fazio, 1992; Pettigrew, 1998, como se citó en Pascale, 2010).

En Puerto Rico, para la década del 40 y 50 prevaleció la posición de la ‘no existencia del racismo’ desde el punto de vista jurídico. Datos encontrados en el informe del *Central Control and Disease* de 1964 revelaron que los bancos en Puerto Rico no discriminaban por razones de color, raza o condición social a la hora de contratar empleados (Muñoz y Alegría, 1999). No obstante, un estudio realizado por Miranda (Muñoz, et. al., 1999), demostró la existencia de discrimen en contextos escolares al encontrar que se relegaba al niño negro a las ocupaciones de menos categoría social. Puerto Rico carece de instrumentos eficaces para fiscalizar la conducta racista, o sea, no hay consciencia para denunciar el problema, ni existen debates, estudios o marcos teóricos para posibilitar una acción que pueda combatir el racismo de una manera eficaz (Muñoz, et. al., 1999). Como producto de esas circunstancias, se crea la Ley 102 de 28 de junio de 1965, que da origen a La Comisión de Derechos Civiles en Puerto Rico, cuyo fin es investigar y fiscalizar la violación de los derechos civiles de los ciudadanos a causa del discrimen. A partir de las investigaciones, la comisión reconoce la presencia del discrimen racial en Puerto Rico (Informe del Comité del Gobernador, CDC, 1959; Cámara de Representantes de Puerto Rico, 1964, Rivera, Parrilla, Ramos y Zenón, 1981; seda Bonilla, 1963 y Zenón 1981).

En un estudio realizado por González (2008) en una comunidad del municipio de Orocovis, P.R. se identificó el aislamiento racial en una población predominantemente

negra. Esta comunidad no disfrutaba de los servicios gubernamentales que les correspondían por ley de la misma manera que el resto de la población. El estudio observó que niños negros de primer grado escasamente interactuaban con niños blancos mientras jugaban en el parque, manteniendo distanciamiento, agresividad y hostilidad entre los grupos (González, 2008). Según el estudio, desde tempranas fases de desarrollo del ciclo de vida humano se refleja el racismo como producto de un constructo social. En Puerto Rico, el racismo se puede ver desde dos perspectivas. La primera es la negación del racismo, que establece que en la Isla no hay racismo, se tratan a todas las personas por igual y no se discrimina por color de piel y demás. Mientras que la otra sostiene que sí existe el racismo en la isla. En la Isla no falta el familiar que en alguna conversación diga: “tienes que casarte con una blanquita(o) para que mejores la raza” o, que en medio de compartir se ridiculice a algún negro u otras razas como lo hacen los conocidos “chistes dominicanos” y “de rubias tontas”. Este tipo de comentarios, según Quiñones (2005), son un indicador del poder de las ideologías racistas. Algunos comentarios se pasan por alto y no tienden a verse como ofensivos. Sin embargo, demuestran que sí existe racismo en Puerto Rico. Los puertorriqueños expresan las diferencias raciales de acuerdo con el color. Para cada clasificación hay un gradiente de color entre las mujeres negras acompañado de diferentes actitudes y percepciones acerca del color (Quiñones, 2005).

De la misma forma que existe el discrimen y los estereotipos en contra de los negros, muchos de los puertorriqueños discriminan con otras razas, especialmente contra los dominicanos radicados en la isla. La población de dominicanos en Puerto Rico comprende el mayor grupo de inmigrantes en el país (Feliciano, 2011). Por ejemplo, a

la mujer dominicana se le estigmatiza bajo un concepto de “ilegal” lo que repercute en un sentido de inferioridad, impotencia, frustración, desigualdad, entre otros, especialmente si su tez es negra y si presentan baja escolaridad sin tomar en cuenta su nivel socioeconómico. Al enfrentar el discrimen se encuentran con diversos obstáculos. Las necesidades de la mujer dominicana indocumentada no se toman en consideración en los debates públicos ni en la formulación de políticas migratorias, pues aunque existen remedios migratorios que las cobijan, estos presentan restricciones que muchas veces las ponen en mayor riesgo (Feliciano, 2011, p.15).

Según Feliciano (2011), en los últimos años las políticas anti inmigrantes han prevalecido en el Congreso de Estados Unidos permeadas de racismo y xenofobia hacia la comunidad latina. Ejemplo de esto es la otorgación de visas U que ha reducido significativamente en todos los estados y territorios de Norteamérica, que incluyen a Puerto Rico (Feliciano, 2011, p.15). El propósito de la visas U es evitar la deportación a aquellas mujeres que han sido víctimas de delitos violentos en su contra como: violación, prostitución, esclavitud, secuestro, extorsión, tentativa de asesinato, entre otros. Aún las mujeres con un estatus migratorio regulado confrontan necesidades relacionadas a la salud, la educación, vivienda y empleo (Feliciano, 2011). Es por tanto que se mantienen en un nivel económico precario, más aún cuando estas mujeres envían dinero a sus familias en su país de origen.

El género femenino a nivel global se ha visto afectado por el discrimen, sin diferir de la nacionalidad, por lo que se han creado leyes para salvaguardar sus derechos. Un discrimen que afecta a la mujer en pleno siglo XXI es por embarazo, específicamente en el área laboral. Por esta razón en el año 1964 se enmendó el título VII de la Ley de

Derechos Civiles, la prohibición en el área laboral del discrimen por embarazo, nacimiento o por condiciones médicas relacionadas que constituyan discriminación ilegal por sexo. En Puerto Rico la figura femenina tiene mayor índice de preparación académica y una mayor obtención de grados universitarios, pero las estadísticas reflejan que para estas no existe una relación directamente proporcional entre la preparación académica y la obtención de empleos e igualdad de salarios. La igualdad ocupacional es solo uno de los múltiples problemas que enfrenta la mujer e la esfera laboral (Rodríguez, 2010). Desde el 2007 hasta mediados del 2010, la Unidad Anti Discrimen ha reportado 1,878 querellas por razón de sexo, de las cuales 1,038 fueron discrimen por embarazo (Departamento del Trabajo, 2010). Estas estadísticas demuestran claramente como en Puerto Rico el discrimen por matrimonio, política, raza, religión, represalias, impedimento, edad, antecedentes penales y lactancia existe.

Otra modalidad contra el ser humano es el estereotipo en los procesos de categorizar. Se estereotipan a las personas cuando se les adjudica cierto conjunto de características, reales o no, sin necesariamente comprobar si realmente las posee, basándose en la pertenencia de esa persona a cierto grupo social, estatus socioeconómico, nacionalidad, rasgo(s) físico(s), por tener alguna enfermedad, entre otros (Aronson, 2010). Según el estudio de Jáuregui, Rivas, et. al, (2008) este estereotipo consiste en asignar ciertas características más allá de los datos objetivamente disponibles. Por consiguiente, el aspecto físico y la imagen, son los determinantes más importantes en la percepción de las personas y contribuyen en la formación de la personalidad. Un ejemplo de estereotipo es cuando las personas obesas son percibidas como introvertidas, inhibidas y sensibles. Esa creencia prejuiciosa y

estereotipada es vivida por estas personas en el ámbito interpersonal e institucional, en los que refieren conductas de discriminación (Jáuregui, Rivas, et. al, 2008).

Asimismo, en un estudio del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara (2006), se encontró que existe una actitud negativa hacia la sexualidad en la vejez (Huici, 1999). Esta actitud se considera injusta, pues incurre en generalizaciones excesivas que están relacionadas con sentimientos negativos, interpretando las relaciones de los envejecientes como unas inmorales. Según Palmore (1999) los estereotipos, las concepciones erróneas y las frecuentes bromas sobre la vejez y la sexualidad ampliamente difundidas pueden afectar poderosa y negativamente la experiencia sexual de los ancianos (Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, 2006).

Metodología:

Primeramente, para llevar a cabo esta investigación, se cumplió con la certificación de la Junta de Reglamentación de la Institución Universitaria que apoya la Investigación (IRB). El estudio se realizó en la Universidad Interamericana, Recinto de Aguadilla. Se seleccionaron 30 participantes de ambos sexos mayores de 18 años, escogidos por disponibilidad. Mediante consentimiento informado se les explicó que la participación sería voluntaria y que en cualquier momento se podrían retirar. En el mismo documento se informó a los participantes que el estudio es un requisito del curso Psicología Social Contemporánea del Programa Graduado en Consejería Psicológica con Especialidad en Familia. El mismo no conlleva riesgo ni peligro alguno y se les garantizó absoluta confidencialidad.

Para tener mayor acceso a la muestra se selecciono

	Discrimen		Estereotipo		Racismo	
	M	F	M	F	M	F
Alta presencia	7	7	7	7	0	0
Leve presencia	20	33	76	86	20	7
No presencia	73	60	17	7	80	83

*Resultados por géneros y temas

nó el período de almuerzo y las áreas adyacentes a la cafetería de la universidad. Se seleccionaron 15 hombres y 15 mujeres a quienes se les administró el cuestionario que consta de dos partes: una de selección múltiple con tres reactivos con los cuales se mide el conocimiento acerca de los conceptos racismo, discrimen y estereotipo; y la segunda parte contiene 20 reactivos los cuales el participante debe contestar con ‘sí’, ‘a veces’ o ‘no’. La primera parte fue corregida con valores de cero a tres puntos, donde cero no mostraba dominio y tres dominio absoluto de la información. Para la corrección de la segunda parte se le asignó un valor de un (1) punto a la respuesta ‘a veces’, cero (0) a dos (2) puntos a las opciones ‘sí’ o ‘no’ dependiendo del contenido del reactivo. El tiempo estimado para la administración del cuestionario fue de cinco a diez minutos. El cuestionario se sometió a tres expertos para evaluación en adición al de la profesora del curso.

Limitaciones:

Tomando en cuenta que el ser humano actúa bajo la construcción social para establecer juicios, es necesario comenzar a hacer cambios desde el nivel cultural, social y familiar para la creación de conceptos adecuados, libres de prejuicios o de algún otro componente negativo que afecte a algún grupo o individuo; por cuanto el ser humano cuenta con la capacidad para erradicar estas conductas, ya que no guardan relación con el aspecto biológico. Otra limitación que se puede señalar sería la cantidad de reactivos que miden racismo.

Resultados:

Los datos obtenidos no reflejan entre los estudiantes alta presencia de discrimen, racismo y estereotipos. Sin embargo se

Se encontró que la edad media de los hombres fue de 24 años y la edad media de las mujeres fue de 19 años. Luego de analizar los datos obtenidos mediante la administración del cuestionario, los hallazgos encontrados son los siguientes:

La primera parte del cuestionario midió el conocimiento de los participantes acerca de los conceptos discrimen, estereotipo y racismo. En la primera premisa, que mide racismo, las mujeres obtuvieron una puntuación por encima a la de la de los hombres, aunque no fue significativa. La segunda premisa mide estereotipos. En esta los hombres obtuvieron significativamente mayor puntuación que las mujeres. La tercera premisa mide conocimiento acerca de discrimen y las mujeres obtuvieron mayor puntuación en comparación con los hombres, sin que fueran significativas entre ambos.

En la segunda parte del cuestionario se midió el nivel de estereotipos, discrimen y racismo en los participantes. De forma general los resultados en el área de discrimen reflejan 0 % de alta presencia, un 27 % reflejó presencia leve y un 73 % no presencia en relación a este concepto. Por otro lado, en el área de estereotipos un 7 % reflejó una alta presencia, un 67 % una leve presencia y el 26 % no presencia de este concepto. En cuanto al racismo los estudiantes obtuvieron 0 % de alta presencia, 13 % de leve presencia y 87 % de no presencia. Por lo que en general, los resultados reflejan un porcentaje alto de leve presencia en el área de estereotipos.

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos por género, al comparar cada concepto estudiado:

observó una leve presencia en todos los conceptos entre ambos géneros.

Conclusión:

El tema sobre discrimen, estereotipos y racismo envuelve el sentir del ser humano, reflejándose en la conducta, la cual no siempre es positiva. Los estudios previos señalan que a través de la historia han existido variadas formas de discrimen, estereotipos y racismo. Sin embargo, en el estudio llevado a cabo en la comunidad de jóvenes universitarios, los resultados no evidenciaron presencia significativa de discrimen, estereotipos y racismo. Por otra parte, donde único se observó una leve presencia fue en el área de estereotipos. El género femenino obtuvo una puntuación mayor en el área de estereotipos y discrimen; mientras que en racismo el género masculino obtuvo una puntuación más alta que las mujeres. Estos resultados no concuerdan con los hallazgos de investigaciones previas, lo que puede deberse al tamaño de la muestra y al rango de edad. A base a los resultados no se evidencia la presencia de estereotipos, discrimen o racismo entre los estudiantes, por consiguiente, no se puede concluir que los mismos sean determinantes a favor o en contra de alguno de los términos estudiados.

Recomendaciones:

Se recomienda que en futuras investigaciones el tamaño de la muestra sea mayor, el rango de edad sea más amplio, que se incluyan más reactivos para medir cada una de las variables equitativamente y que la investigación se realice fuera de un ambiente educativo con el propósito de conocer el sentir de otras poblaciones.

Referencias:

Alonso, R. (2005). La educación intercultural como factor clave de la eficacia contra el racismo.(Spanish). Revista Española de Pedagogía, (234), 303-32. Recuperado de:
[http://search.ebscohost.com/login.aspx?](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=23307096&site=ehost-live)

[direct=true&db=fua&AN=23307096&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=23307096&site=ehost-live)

- Aronson, E., Wilson, T.D., Aker, R.M. (2010). *Social Psychology* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Casas, M. (2008). Prejuicios, estereotipos y discriminación. Reflexión ética y psicodinámica sobre la selección de sexo embrionario. (Spanish). *Acta Bioética*, 14(2), 148-156. Recuperado de:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fueAN36630346&site=ehost-live>
- Corey, G. (1986). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (3rd ed.). Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Dadzie, S. (2004). *Herramientas contra el racismo en las aulas*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Departamento de Salud Pública. (2006). Prejuicios y Actitudes hacia la Sexualidad en la Vejez. *Universidad de Guadalajara*, 8(1) Recuperado de: Ebsco Host
- Feliciano Giboyeaux, I. (octubre, 2011). Derechos Humanos y Migratorios de las Mujeres Dominicanas en Puerto Rico. *Para Servirte*, XV., 14-18.
- Jáuregui, L.I., Rivas, F.M., Montaña, G.M.^aT., y Morales, M. M. ^a T. (2008). Influencia de los estereotipos en la percepción de la obesidad. *Nutrición Hospitalaria*. 23(4):3, 19-325. Recuperado de: Ebsco Host.
- Ley Contra el discrimen en el empleo del 1959, recuperado de: <http://www.lexjuris.com>
- Muñoz, V.M. y Alegría, O.I. (1999). Discrimen por Razón de Raza y los sistemas de Seguridad y Justicia.

Informe de *Comisión de Derechos Civiles de Puerto Rico*.

Nichols, M.P. (2010). *Family Therapy Concepts and Methods* (9th ed.). Boston, MA: Pearson Education, Inc.

Pacale, P. (2010). Nuevas Formas de Racismo: Estado de la Cuestión e Psicología Social del Prejuicio. *Ciencias Psicológicas*, IV (1), 57-69. Recuperado de: Ebsco Host

Quiñones, M. (2006). From Trigueñita to Afro—Puerto Rican: Intersections of the Racialized, Gendered and Sexualized Body in Puerto Rico and the U.S. Mainland. *Meridians: Feminism, Race, Transnationalism*, 7(i), 162-182. Recuperado de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer?vid=3&hid=107&sid=28f02afe-8cae-46b7-83c2-5c3c2b88553c%40sessionmgr113>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22ª. Ed.). Madrid, España: Espasa Calpe.

Rodríguez, L. (2010). El embarazo y el ambiente laboral de la mujer en Puerto Rico. *Revista de Derecho Puertorriqueño*, 50(1), 66-100.

Veney, C.R., y Horowitz, E. Ed. M.C. (2005). Charles Scribner's Sons (Segregation). *New Dictionary of the History of Ideas*, 5, 2198-2200. Recuperado de: Ebsco Host

Apertura hacia la psicoterapia familiar en Puerto Rico

Por: Raysee M. Bessom Morales
 Johanna Lorenzo González
 Soleil M. Martínez Melero
 Maestría en Ciencias en Consejería Psicológica con especialidad en Familia
Prof.: Dra. Aris A. Román Silva

Introducción:

La familia se considera la responsable de cubrir las necesidades primarias y fomentar la salud, protección y calidad de vida de un individuo. Sin embargo, suele suceder que ante alguna situación inesperada el funcionamiento del sistema familiar se ve amenazado o alterado. Es ante esta situación que el sistema familiar requiere de la asistencia, apoyo y capacitación de profesionales de la salud mental que le guíe en el proceso de afrontamiento, con el fin de lograr la estabilidad y el buen funcionamiento de sus miembros (López, Barrera, Cortes, Guines & Jaime, 2011).

Planteamiento del problema:

Ante la evolución de la psicoterapia se ha integrando a la familia. En Puerto Rico el campo de terapia familiar es relativamente joven. Como parte de su desarrollo y expansión es necesario identificar aquellos aspectos e inquietudes respecto a los servicios en que se enfoca esta terapia y la efectividad de la misma en las áreas de mayor necesidad de las familias puertorriqueñas. Por lo tanto, es importante conocer la opinión de los puertorriqueños con respecto a la psicoterapia de familia.

Propósito y justificación:

En la revisión de literatura realizada, no se encontraron investigaciones similares a la propuesta sobre la percepción de la población puertorriqueña hacia la búsqueda de servicios psicológicos relacionados al entorno familiar.

Puerto Rico enfrenta una crisis de salud mental, en donde 500,000 adultos presentan síntomas de ansiedad o depresión y 500,000 niños y adolescentes presentan problemas del desarrollo. A esto se le añade

una cantidad de 100,000 adictos a sustancias controladas y 200,000 individuos con problemas de conducta, según el Dr. Alberto Varela (citado en Román, 2012). Por esto, se entiende que el presente estudio justifica la investigación relacionada con la percepción y opinión pública acerca de la búsqueda de servicios de psicoterapia familiar para Puerto Rico.

Marco teórico:

La base teórica de este estudio se centró en la Teoría Sistémica de la Terapia Familiar. La teoría sistémica propone que la familia es un sistema o conjunto de individuos que forman un grupo con objetivos, obligaciones y necesidades en común, y una jerarquía entre sus miembros. Los postulados de esta teoría fueron aplicados con el fin de contribuir al desarrollo de una visión que permita entender aquellas situaciones individuales que a su vez afectan, trastocan y repercuten en el núcleo familiar. Partiendo de esta teoría se entiende que la psicoterapia familiar contribuye al mejoramiento de la dinámica, comunicación y bienestar general de las familias puertorriqueñas.

Pregunta investigativa:

¿Cuál es la percepción de la población puertorriqueña con respecto a los servicios de psicoterapia familiar?

Objetivo de la investigación:

- Identificar las percepciones de la población puertorriqueña sobre la psicoterapia familiar.
- Conocer la disposición de buscar ayuda profesional para la solución de problemas familiares.

Definiciones de conceptos:

- **Psicoterapia-** conjunto nutrido de intervenciones psicológicas que tienen por objetivo aliviar los

problemas humanos y facilitar el funcionamiento de la persona en la sociedad”, trabajo de Lister- Ford (2007) (citado en García & Fantin, 2010, p. 157).

- **Familia-** grupo de personas unidas por matrimonio, sangre, residencia o adopción, cuya principal función es el intercambio mutuo entre sus miembros para llenar las mutuas necesidades físicas, emocionales y sociales de cada individuo (Aquino, 2012).
- **Terapia Familiar-** proceso terapéutico que se enfoca en la dinámica familiar (Nichols, 2009).
- **Psicoterapia-** conjunto nutrido de intervenciones psicológicas que tienen por objetivo aliviar los problemas humanos y facilitar el funcionamiento de la persona en la sociedad”, trabajo de Lister- Ford (2007) (citado en García & Fantin, 2010, p. 157).
- **Población Puertorriqueña-** para efectos de esta investigación, el término hace referencia a todo aquel individuo que haya nacido y resida en Puerto Rico.

Revisión de literatura:

Mariñelarena-Dondena (2008) define la psicoterapia como el proceso que tiene como objetivo que el paciente y/o cliente logre ciertos cambios en la percepción de las situaciones experimentadas en su vida diaria optimizando su condición de vida. Por medio de estudios se ha comprobado que la familia forma parte importante del bienestar de cada individuo, por tanto, como método de tratamiento o intervención es crucial incluir la dinámica familiar al proceso de terapia.

La profesión de terapia familiar surge como un apoyo a profesionales como la psiquiatría, psicología, pedagogía y

sexología. Es a finales de la década de 1930 cuando se independiza de todas estas especialidades y se pronuncia como una disciplina con fundamentos teóricos (Sánchez, 2000, p. 3). Es importante resaltar la efectividad de la terapia familiar para que los individuos reconozcan esta alternativa como solución a sus situaciones personales y familiares. La terapia familiar ayuda al paciente a construir conocimientos para introducir cambios en sus vidas (Ezama, Fontanil & Alonso, 2012).

Salud Mental en Puerto Rico: Deterioro Social

En el año 2005, la Evaluación del Sistema de Salud de Puerto Rico expone que la salud mental en Puerto Rico es uno de los principales problemas de salud, en especial para los jóvenes del país. Según Rivera, Fernández, et. al. (s.f.), en estudios realizados por el Center for Mental Health Services (CMHS), se encontró que el 8.3 % de los adultos mayores de 18 años en Puerto Rico padecen de enfermedades mentales severas. La Asociación de Psicología de Puerto Rico en el proyecto Propuestas sin Colores (2008), expone que “aproximadamente uno de cada seis puertorriqueños/as entre las edades de 17 – 64 años padece de uno o más problemas de salud mental”, trabajo de Canino, et al. (1987). Por otro lado, varios autores coinciden en que los factores sociales tienen gran influencia en la salud mental.

Según Vásquez (2003) “el comportamiento de los jóvenes se encuentra muy influenciado por los vínculos que desarrollan con los grupos sociales más importantes en sus vidas (familia, amigos, escuela), siendo estos vínculos sumamente determinantes en su futuro comportamiento” (p. 136). La familia es la base de la socialización y tiene el rol primordial de transmitir a sus hijos una serie de creencias, valores y normas que les

ayudarán a convivir en la sociedad de la que forman parte (Musitu, et al., 2007, p.3).

Percepción hacia la Psicoterapia

Desde mediados del siglo pasado, la psicoterapia familiar se encuentra en desarrollo y expansión, lo cual ha generado un sin número de ideas, modelos y transformaciones en los últimos años. Con respecto a la percepción y actitud del paciente, cabe mencionar que existe resistencia en buscar servicios profesionales de ayuda psicológica. En Puerto Rico, alguna de esas barreras de resistencia se hace evidente en los siguientes argumentos expuestos por Martínez Taboa (2007):

“Un primer argumento que he escuchado innumerables veces es que ‘yo no voy al psicólogo porque no estoy loco/a’. Otro argumento, muy popular en clientes varones: ‘es que ir a buscar terapia psicológica implica admitir que soy débil y que no mereceré el respeto de los demás’. Como tercer argumento se encuentra que ‘los niños/as que pasan por adversidades o traumas con el tiempo se les olvida lo que les sucedió o lo superan todo’. (p.1)

Esto sugiere entonces que el prejuicio más frecuente y lo que lleva a que muchas personas desistan de buscar ayuda psicológica (Román, 2012).

Metodología:

Diseño

La investigación realizada fue de tipo exploratoria, ya que este tipo de estudio se efectúa sobre un tema u objeto poco estudiado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El enfoque fue cuantitativo, ya que los datos se examinaron de forma numérica. El diseño del estudio fue no experimental, dado a que las variables independientes fueron controladas y manipuladas, donde no se pretendió la búsqueda de causa y efecto

entre variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Participantes

La muestra del estudio fueron individuos nacidos y residentes de Puerto Rico. Consistió de la participación voluntaria y anónima de 75 individuos mayores de 21 años. La muestra fue seleccionada aleatoriamente en la Plaza Pública de Mayagüez durante el periodo navideño.

Instrumento

Se formuló y utilizó un cuestionario que buscaba identificar la percepción, opinión y apertura (consideración) de los participantes a la psicoterapia familiar. El cuestionario consistió de 20 reactivos en escala Likert.

Procedimiento

Luego de completar los requisitos para investigación de la Junta Institucional de Revisión, las investigadoras se reunieron en los alrededores de la Plaza Pública de Mayagüez, “Plaza de Colón”, para la selección de la muestra. Al participante se le proveyó una hoja de consentimiento informado, en la cual se le explicó detalladamente la investigación y se contestaron las dudas de los participantes.

A los individuos que aceptaron participar del estudio se les entregó el instrumento. Luego de haber terminado de contestar el cuestionario, el participante entregó el mismo a las investigadoras. Una vez recopilados, los datos se analizaron utilizando el Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

Resultados

La muestra estuvo compuesta de 75 puertorriqueños mayores de 21 años de edad. La mayoría fue del género femenino con un 54.7 %. La edad promedio de los

participantes fue de 21 a 30 años de edad, representada en un 33.3 %. De acuerdo a los datos obtenidos, el 54.7 % de los participantes indicó tener el conocimiento sobre la existencia de la terapia familiar. El 52 % de los participantes coinciden en la disposición a dialogar asuntos familiares íntimos a un profesional especializado en familia. El 48 % de los participantes indicaron tener confianza en los servicios psicológicos en los cuales se integra la familia. Sin embargo, la mayoría de los participantes, representando un 24 %, considera que se les haría difícil acudir a psicoterapia familiar por el tiempo y los gastos que se envuelven los mismos.

La opinión de los participantes acerca de la Psicoterapia Familiar, se encontró que gran parte de la muestra coincide en que los servicios de Terapia de Familia deben ser un gran recurso para mantener a la familia sana mental y emocionalmente y a su vez expresan que ayudaría también en la unión de los miembros del núcleo familiar. En lo que respecta a la apertura y disposición de la población puertorriqueña a recibir los servicios de terapia familiar, se observa que el mayor porcentaje de la muestra afirma estar dispuestos a buscar y recibir la ayuda. Igualmente los participantes indicaron necesitar ayuda profesional para resolver sus problemas de índole familiar.

Limitaciones

Entre las limitaciones se pueden mencionar la poca información sobre el tema de la Psicoterapia Familiar en Puerto Rico. Además, hubo un error al enviar el cuestionario a la Junta de Revisión Institucional (IRB), lo que provocó que el IRB colocara el sello de aprobación en la parte inferior del cuestionario, cubriendo las columnas de respuestas del reactivo trece, haciendo que los participantes omitieran o

brincaran ese reactivo. Además, la muestra es muy pequeña para ser representativa.

Recomendaciones

Las investigaciones futuras deben considerar:

- Expandir el tema de estudio con el fin de generalizar los resultados y promover programas de orientación sobre los servicios de Psicoterapia Familiar en Puerto Rico.
- Estudiar la relación, si alguna, de la percepción hacia la Psicoterapia Familiar de los individuos de acuerdo al pueblo o área de residencia geográfica.
- Realizar un estudio sobre los límites que enfrentan los puertorriqueños al buscar servicios psicológicos de familia para conflictos familiares.

Conclusión

Del análisis de los datos, se infiere que la percepción de la población puertorriqueña hacia la búsqueda de servicios de psicoterapia familiar es positiva. Los mismos, tienen una buena opinión de los servicios psicoterapéuticos y reflejan no sentir incomodidad ni resistencia en solicitar dichos servicios. Ante el evidente deterioro de la salud mental y familias en crisis en el país es importante realizar actividades que promuevan los servicios de terapia familiar para lograr una mejora significativa en la salud familiar, emocional y el bienestar social de Puerto Rico.

Referencias:

- Aquino, I. (2012). Presentación de la clase “Conflictos y Crisis Familiar”. Aguadilla, Puerto Rico: Universidad Interamericana de Puerto Rico: Departamento de Estudios Graduados, Maestría en Ciencias en

Consejería Psicológica con especialidad en Familia.

Andujar Rojas, C., et al. (2008). Propuesta sin colores. Asociación de Psicología de Puerto Rico. Recuperado de: http://www.asppr.net/pdf/Propuestas_sin_colores_Final_PDF_%282%29.pdf

Canino, G., Shrout, P.E., Rubio-Stipec, M., Bird, H.R., Bravo, M., Ramirez, R. & Chavez, L., et al. (2004). *The DSM-IV Rates of Child and Adolescent Disorders in Puerto Rico. Archives of General Psychiatry*. 61(1), 85-93.

Ezama, E., Fontanil, Y., & Alonso, Y. (2012). Calidad de la sesión, ajuste en las tareas y efectividad de las sesiones psicoterapéuticas. *International Journal Of Psychology & Psychological Therapy*, 12(2), 245-260. Recuperado de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=119&sid=3495c91d-268e-441d-8a75-ec0b871ccd75%40sessionmgr112>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, 5th ed. México D.F.: McGraw-Hill. ISBN: 978-607-15-0291-9

Mariñelarena-Dondena, L. (2008). Psicología positiva y modelos integrativos en psicoterapia. *Fundamentos en Humanidades*, 18(2), 55-69.

Martínez-Taboa, A. (2007). Buscando ayuda psicológica. *Revista Puertorriqueña de Psicología*. Recuperado de <http://www.asppr.net/index.php?opti>

[on=com_content&view=article&id=76:buscando-ayuda-psicologica&catid=910:articulos&Itemid=69](http://www.asppr.net/index.php?option=com_content&view=article&id=76:buscando-ayuda-psicologica&catid=910:articulos&Itemid=69)

Musitu, G., Estévez, E., Jiménez, T. y Herrero, J. (2007). Familia y conducta delictiva y violenta en la adolescencia. En S. Yubero, Lagarraña, E. y Blanco, A. (Coords.), *Convivir con la violencia* (pp.135-150). Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla- La Mancha.

Nichols, M. P. (2009). *The Essentials of Family Therapy (4th Ed.)*. Boston: Pearson Education , Inc.

Rivera Mass, E., Fernández Cornier, N., Torres Rivera, A. & Parrilla Cruz, C. (s.f.). Análisis de la Salud de Puerto Rico, Salud Mental. Recuperado de: <http://nesile.tripod.com/analissaludmental.pdf>

Román, A. (2012). Presentación de la clase “Introducción a la Psicología Social”. Aguadilla, Puerto Rico: Universidad Interamericana de Puerto Rico: Departamento de Estudios Graduados, Maestría en Ciencias en Consejería Psicológica con especialidad en Familia.

Sánchez, D. (2000). Terapia familiar modelos y técnicas. *Manual moderno*, 3-13.

Vásquez, C. (2003). Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social. *Revista de Derecho*, 14, 135-158.

Prof. Dra. Rocío Frau

Resumen de la investigación

El propósito de este estudio descriptivo fue auscultar la percepción de los ciudadanos residentes en el centro urbano de Añasco en términos de la efectividad del Código del Orden Público implantado en marzo de 2010. Con el permiso de la Junta de Revisión Institucional (IRB) de la Universidad Interamericana de Puerto Rico se comenzó con la distribución del cuestionario. La selección de los participantes consistió en una muestra de 50 personas residentes en el centro urbano de Añasco seleccionados por disponibilidad. Una vez obtenidos todos los cuestionarios debidamente cumplimentados se hizo un desglose de los hallazgos. En términos generales como resultado del estudio se concluye que la ciudadanía sondeada sobre el tema no está de acuerdo con la efectividad del Código implantado en el pueblo de Añasco, a pesar de favorecerla como una estrategia de seguridad.

Introducción

A mayor desarrollo social mayor es la necesidad de seguridad. Esta necesidad no puede convertirse en justificación para crear políticas que menoscaben los derechos de los ciudadanos. Asimismo, las personas no pueden depender de estas disposiciones legales y dejar la responsabilidad de su seguridad exclusivamente al estado. Aunque se han implementado Códigos de Orden Públicos en la mayoría de los pueblos de Puerto Rico, las estadísticas reflejan que la criminalidad continúa en aumento, con una mayor concentración de delitos reportados en las zonas urbanas. En la actualidad, se experimenta un cambio en la naturaleza de los delitos más reportados. Mientras en el pasado los delitos de mayor preocupación en términos de cantidad eran los delitos contra la propiedad, ahora los delitos contra la

Códigos de Orden Público: Perspectiva de los residentes de Añasco

Por: Linsey J. Delgado Emmanuelli
 Daizabeth Fred García
 Annixel Pérez Rivera
 René Rosado González
 Maestría en Justicia Criminal

persona son mayoría. Es irreal atribuir estos cambios a la implementación de los Códigos, pues existen otros factores causales como el desempleo y la crisis económica (Nevares Muñiz, 2008). Por tanto, el mayor desafío que enfrentan las autoridades es conocer que a pesar de la implementación de estrategias sumamente costosas no se logran los resultados esperados.

Planteamiento del Problema

Uno de los problemas de mayor preocupación para la ciudadanía en Puerto Rico es la alta incidencia criminal. Por tal razón la Legislatura Municipal de Añasco, aprobó el 10 de marzo de 2010, la Ordenanza Núm. 12, mediante la cual se implementa en el casco urbano y áreas adyacentes un Código de Orden Público. El propósito de este Código es fomentar un ambiente seguro y agradable (Ordenanza Municipal Núm. 12, 2010). Los responsables de velar porque se cumplan las normas establecidas en esta legislación son los cuerpos de la Policía Estatal y Municipal. No obstante, a dos años de haberse implementado esta medida en Añasco, en el año 2010 se reportaron 20 delitos más que en el 2009 y en el año 2011 se reportaron 8 más que en el 2009 (Estadísticas de la Policía de Puerto Rico, 2010 y 2011). Ante esta situación, se propone investigar cuál es la percepción de los residentes del centro urbano de Añasco sobre la situación que impera desde la implementación del Código del Orden Público.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción de los residentes del centro urbano del pueblo de Añasco sobre la efectividad del Código de Orden Público desde que se implantó en marzo de 2010?

Justificación de la investigación

La importancia de la investigación propuesta radicó en la aportación de información relacionada ante la falta de investigaciones relacionadas a la efectividad de los Códigos. Las estadísticas policiales evidencian que el Código implementado en el municipio de Añasco no ha tenido la efectividad esperada. Sin embargo, información oficial señala que estos datos no son confiables. Se propone conocer la percepción de los residentes de Añasco donde se implementó el Código desde hace dos años, ya que la misma ley que crea los Códigos exige la participación activa de las comunidades en la evaluación de su efectividad. Los resultados del estudio fueron utilizados para sugerir ajustes que podrían hacerse para que la estrategia de los Códigos sea más efectiva. Además, su importancia radicó en promover la participación ciudadana en este tipo de investigaciones con el fin de que se pueda aportar a la fiscalización sobre las estrategias que implementa el gobierno.

Marco teórico conceptual

El 11 de abril de 2001 se aprobó la Ley Núm. 19 para añadir el Artículo 2.008 al Capítulo II sobre Poderes y Facultades del Gobierno Municipal de la Ley Núm. 81 de 30 de agosto de 1991, según enmendada, conocida como “Ley de Municipios Autónomos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. Su propósito es propiciar la adopción de Códigos de Orden Público, definir sus alcances y objetivos, establecer los requisitos para su adopción, crear un fondo para subvencionar proyectos conforme a los propósitos de esta Ley y crear un comité interagencial que asigne los fondos a los municipios solicitantes y adopte reglamentación al respecto. La Ley Núm. 19 en su exposición de motivos establece lo siguiente:

“El Artículo 2.001 de la Ley de Municipios Autónomos, establece

que los municipios tendrán los poderes necesarios y convenientes para ejercer todas las facultades correspondientes a un gobierno local y lograr sus fines y funciones. Particularmente, esta disposición de ley señala que los municipios podrán ejercer el Poder Legislativo y el Poder Ejecutivo en todo asunto de naturaleza municipal que redunde en el bienestar de la comunidad y en su desarrollo económico, social y cultural, en la protección de la salud y la seguridad de las personas, fomentando el civismo y la solidaridad de las comunidades y el desarrollo de obras y actividades de interés colectivo, con sujeción a las leyes aplicables. Es decir, las situaciones que afectan la calidad de vida y la convivencia, como las descritas anteriormente, son mejor atendidas por el organismo gubernamental más cercano a los ciudadanos: el municipio”.

La implantación de los Códigos requiere de un esfuerzo educativo mediante el desarrollo de campañas de orientación ciudadana con las que se informe el contenido de las ordenanzas y se oriente sobre los deberes y las responsabilidades de los ciudadanos. Además, es imprescindible que los municipios cuenten con el personal y los recursos necesarios para la implantación adecuada de los Códigos. Para propiciar que los municipios, en consulta y diálogo con las comunidades afectadas, adopten Códigos de Orden Público resulta necesario enmarcar los mismos en la política pública de la autonomía municipal. Para ello se debe conceder incentivos, establecer guías para facilitar su adopción y apoyar la implantación de esta Ley. A tales efectos, la presente Ley le concede a las Juntas de la Comunidad adscritas a los municipios la

facultad de someter una propuesta de implantación de los Códigos de Orden Público por parte de la Policía Estatal al Comité Interagencial creado en este nuevo Artículo 2.008 si, luego de que el municipio haya ejercido la discreción de adoptar los Códigos de Orden Público, por alguna razón, la Policía de ese municipio falla en implantar a cabalidad dichos Códigos, (Ley Núm. 19, de 2001).

Definición de términos

- **Percepción-** proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender y organizar los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido. Además consiste en una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos (James, 1994).
- **Códigos de Orden Público-** el conjunto de ordenanzas adoptadas por los municipios para regir en áreas específicas, tales como, los centros urbanos tradicionales, los lugares de recreación o de interés turístico y las áreas residenciales sujetas a presiones de desarrollo comercial. Los Códigos permiten que los distintos grupos que componen la ciudad convivan sanamente y realicen sus diversas actividades en orden y con respeto (Ley Núm. 81 de 1991, Ley de Municipios Autónomos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico). La infracción a dichas normas conlleva una sanción de multa.
- **Implementación del Código del Orden Público-** medida que se realiza para crear y propiciar un

ambiente seguro, atractivo y agradable para rescatar y convertir los centros urbanos en lugares atractivos para vivir, trabajar y divertirse así como para fomentar un desarrollo urbano en armonía con el ambiente natural (Revista del Colegio de Abogados, La fuerza y el derecho, Vol. 72 Núm. 2, 2011).

- **Seguridad ciudadana**- se refiere a políticas que apuntan hacia la eliminación de las amenazas a la seguridad o hacia la protección de la población ante esas amenazas. Se entiende por seguridad ciudadana, para efectos de la Ley, la acción integrada que desarrolla el estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos.

Revisión de literatura

Los tribunales han reconocido la seguridad individual y colectiva como un derecho del ciudadano (Serrano González, 2009). Desde el punto de vista de la responsabilidad del estado, la seguridad es un conjunto de acciones y previsiones adoptadas y garantizadas por el gobierno con el fin de asegurar una situación de confianza y garantizar que no exista peligro o riesgo frente a amenazas o agresiones que se presenten o puedan presentarse (Yépez Dávalos, 2000). Un Código de Orden Público es un conjunto de normas a ser aplicadas en determinado sector con el propósito de preservar la seguridad y el orden para beneficio de los residentes y visitantes del lugar. Su legislación es de carácter municipal por lo que su aplicación adolece de limitaciones territoriales y penales. Es uno de los mecanismos que se han establecido para lidiar con el problema de la incidencia criminal y la violencia en

Puerto Rico. Los Códigos de Orden Público se implantaron como una estrategia de seguridad en las zonas urbanas para lidiar con el elemento de la criminalidad que atentaba contra la tranquilidad y seguridad de los ciudadanos. Para el año 2000 se establece esta estrategia contra la criminalidad y el desorden público en lugares previamente identificados alrededor de la isla. En realidad esta idea es una tendencia que se desarrolla en las ciudades estadounidenses desde la década de los '90.

Algunos sociólogos y criminólogos entienden que establecer Códigos de Orden Público lleva a la reglamentación de los espacios públicos con la intención de convertirlos en espacios estériles que solo reproduzcan los valores estéticos de las clases media y alta de los Estados Unidos (Gutiérrez, 2007). Pareciera que los funcionarios que lo establecen no están conscientes de las repercusiones sociales de estas prohibiciones y controles de leyes que limitan la libertad de expresión individual de los ciudadanos (Tepper, 2000, citado en Gutiérrez, 2007). La implantación en algunos pueblos y ciudades de Puerto Rico de los Códigos de Orden Público se reglamenta el espacio y la estética, estableciendo y oficializando estándares arbitrarios de bellezas (Gutiérrez, 2007). Gutiérrez (2007) concluye que los sociólogos y criminólogos en Puerto Rico deben asumir un rol más activo ante la radicación de medidas de control sociocultural y advertir al público sobre sus posibles efectos a largo plazo. De tal manera que si el país quiere dejar que sus políticos y burócratas busquen formas de desarrollar un ambiente seguro, atractivo y agradable, no lo hagan restringiendo la oportunidad de; ciudadano de expresar su individualidad y experimentar los conflictos que surgen de la interacción normal entre seres humanos.

Código del Orden Público de Añasco

El Código del Orden Público fue aprobado por la Asamblea Municipal del Municipio de Añasco el 10 de marzo de 2010 mediante la Ordenanza Municipal Núm. 12. El proyecto de ordenanza fue presentado por el Hon. Alcalde Jorge E. Estévez Martínez. La Asamblea Legislativa a través de la Ley Núm. 81 del 30 de agosto de 1991, según enmendada, Ley de Municipios Autónomos del E.L.A. de Puerto Rico, otorga a los Ejecutivos Municipales la facultad de presentar e implantar este tipo de ordenanzas con jurisdicción limitada a sus respectivos municipios. El Código de Orden Público comienza delimitando su aplicación a la zona urbana de Añasco y áreas adyacentes. Además, establece un sistema de multas por ciertas conductas que se prohíben en la demarcación establecida. También establece un mecanismo de revisión de estas multas para dar la oportunidad a las personas afectadas y que no estén de acuerdo a ser escuchados. Algunas de sus regulaciones son las siguientes:

- Se prohíbe ingerir, consumir y transportar bebidas alcohólicas mientras se conduce, se viaja o se está detenido en un vehículo sobre la vía pública.
- Se prohíbe la venta, expendio, distribución o consumo de bebidas alcohólicas en envases de cristal o latas en sitios públicos fuera de los establecimientos.
- Se prohíbe la venta, expendio, distribución o consumo de bebidas alcohólicas desde vehículo, camión, neveritas o cualquier método ambulante.
- Se prohíbe la venta, expendio, distribución y consumo de bebidas alcohólicas a menores de 18 años.
- Se prohíbe todo sonido fuerte, perturbante, innecesario, intenso y frecuente. que ocasione molestias afectando la tranquilidad y el pacífico vivir.
- Se prohíbe realizar necesidades fisiológicas o exposiciones deshonestas en lugares públicos.
- Se prohíbe operar negocios sin la debida permisología.
- Se prohíbe la obstrucción del paso vehicular y peatonal de calles y aceras por cualquier método, sea vehículos, personas, ventas, tertulias etc.
- Se prohíbe el cobro por estacionamiento en lugares públicos.
- Los negocios de expendio de bebidas alcohólicas operarán desde las 7:00 a.m. hasta las 2:00 a.m. del día siguiente.

Este Código no establece penalidades compatibles con delitos graves, como la reclusión penitenciaria, ya que no tipifica conducta alguna dentro de esta categoría. Solo impone multas. En términos generales todas las violaciones a las leyes penales del país que aparezcan una medida de seguridad, podrían considerarse como criminalidad.

Entiéndase por criminalidad la cantidad de delitos cometidos en determinado tiempo y lugar. Existen cuatro tipos básicos de criminalidad: la oculta, la manifiesta, la oficial y la real. La oculta, se refiere a los delitos que ocurren, pero que las autoridades desconocen. La criminalidad manifiesta es la que se reporta y representan los delitos en las estadísticas policiales. Las cifras de la criminalidad oficial, no las tiene la Policía, sino el Tribunal y la Fiscalía. Esta se refiere a los delitos que se reportan y que se logran probar en los tribunales lográndose la convicción de los acusados. La criminalidad real se refiere a la totalidad de

delitos y faltas que se cometen en determinado tiempo y lugar. Incluye la criminalidad oculta y la manifiesta. Estas clasificaciones sugieren que el problema del crimen es mayor de lo que reflejan las estadísticas, ya que en ellas no se incluye la incidencia criminal oculta, la cual sumada a la manifiesta, resultaría ser la criminalidad real (Rosado González, 2009).

Los indicadores que el sistema estadístico tiene para medir el problema de la incidencia criminal se conocen como delitos Tipo I y Tipo II. En orden de su naturaleza violenta o gravedad, entre los delitos Tipo I se encuentra: el homicidio, la violación por la fuerza, el robo, la agresión agravada, los escalamientos, la apropiación ilegal y el hurto de auto. Los primeros cuatro están clasificados como delitos de violencia y los restantes como delitos contra la propiedad (Manual de Informes Policiacos, Policía de Puerto Rico (S/F). Todos los demás delitos que no se incluyen dentro de estos indicadores son delitos Tipo II. Los ejemplos de delitos Tipo II incluyen: secuestro, fraude, amenaza, posesión y distribución de drogas, posesión de armas de fuego, actos lascivos y daños a la propiedad. Es importante que toda estrategia implementada para contrarrestar los problemas de seguridad sea evaluada para conocer su efectividad.

En el caso del Código de Orden Público una evaluación es necesaria para conocer si cumple con las expectativas o si se debe hacer algún ajuste. Uno de los mecanismos de medición de efectividad, relacionada a la seguridad es la recopilación de estadísticas de los delitos reportados. Los hallazgos investigativos ponen en duda la confiabilidad de las estadísticas de la Policía (Nevares, 2008). Tan reciente como en el año 2012, el Superintendente de la Policía, Héctor Pesquera, destituyó varios altos oficiales luego de imputársele manipulación en el manejo de las estadísticas del crimen.

En un reportaje del periódico El Nuevo Día para ese mismo año, el Departamento de Justicia confirmó ante los resultados de una investigación que existe un patrón de manipulación de estadísticas en la Policía de Puerto Rico con el propósito de bajar artificialmente la incidencia criminal (Cortés Chico, 2012). Otro factor importante es la desconfianza de los ciudadanos hacia la Policía. Según un sondeo realizado por la empresa “The Research Office” en 2007, tres de cada cinco ciudadanos adultos, equivalentes a un 76 % de los encuestados, tenían ninguna o poca confianza en la Policía de Puerto Rico (Sánchez Fournier , 2007). No obstante, el problema más complejo que obstaculiza la labor de los cuerpos de seguridad gubernamentales está en presentar resultados específicos de cómo las estrategias implantadas cumplen con el objetivo y la meta institucional de seguridad ciudadana. Las medidas que utiliza la Policía de Puerto Rico para medir su labor se conocen como medidas indirectas o medidas representantes. El proceso se compone de medir los resultados de la labor policial por la cantidad arrestos efectuados, índice de delitos Tipo I reportados, boletos de tránsito expedidos, denuncias radicadas, esclarecimiento de casos, incautación de drogas, armas y otro material delictivo, cantidad de llamadas atendidas, entre otros. El problema consiste en que estos aspectos solo representan los logros de la labor policial; no garantizan una situación mejor para el ciudadanos relacionados a su seguridad personal. Al ciudadano común no le interesa mucho cuántas personas se han arrestado, cuántos boletos se expidieron o cuánta droga se incautó, su interés primordial es que pueda salir a la calle sin preocupaciones o miedo de ser asaltado o secuestrado y que cuando regrese a su residencia su propiedad esté intacta (Fyfe, Greene, Walsh, Wilson & Clinton, 1997).

Metodología

Diseño

Esta investigación es de naturaleza no experimental descriptiva con un enfoque cuantitativo, con la que se recolectaron, analizaron y vincularon datos cuantitativos para responder la pregunta de investigación formulada. En los estudios no experimentales no se construyen situaciones, sino que se observan situaciones existentes sin manipular variables, por tanto se analizan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. Los sujetos no se exponen a condiciones o estímulos y el investigador no tiene control directo sobre las variables porque ya sucedieron (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El propósito del estudio fue recolectar datos necesarios sobre la percepción de los residentes del centro urbano del pueblo de Añasco para describir la efectividad del Código de Orden Público implementado en marzo de 2010. El fin último fue analizar y medir estos datos para ofrecer una descripción del fenómeno estudiado.

Población y muestra

La población que se consideró para realizar este estudio fueron las 912 personas que de acuerdo con el Censo del 2010, residen en el centro urbano del pueblo de Añasco. A tono con el censo del 2,010, Añasco cuenta con una población de 28,348 habitantes, de los cuales solo 912 residen en el sector # 5013 en el cual está implementado el Código de Orden Público. Todo el pueblo está dividido en diez sectores y el casco urbano es el sector con menor extensión territorial. La zona urbana cuenta con cuatro negocios de expendio de bebidas alcohólicas los cuales operan en horas nocturnas. La selección de los participantes estuvo basada en una muestra de 50 personas, seleccionadas por disponibilidad, residentes en el centro urbano de Añasco. El requisito de

participación del estudio fue que la persona haya vivido en el sector # 5013 desde antes de implantarse el Código de Orden Público. Se distribuyó casa por casa un boletín el cual se depositó en los apartados de correspondencia. Este boletín informó sobre la investigación que se llevó a cabo, su propósito y la invitación a participar con la cumplimentación del cuestionario. Los que se decidieron a colaborar, lo informaron a través de un número de teléfono y/o correo electrónico provisto.

Instrumento

La información necesaria para contestar la pregunta de investigación se recopiló a través de un cuestionario titulado “La percepción de los residentes del centro urbano del pueblo de Añasco en términos de la efectividad del Código de Orden Público desde que se implantó en marzo de 2010”. El cuestionario fue diseñado por los investigadores. Para garantizar su efectividad la elaboración del instrumento se basó en la revisión de literatura y su evaluación por parte de tres profesionales cualificados. La primera parte presentó las instrucciones, la segunda parte incluyó 18 preguntas sobre la percepción de los residentes del centro urbano del pueblo de Añasco en términos de la efectividad del Código de Orden Público desde que se implantó en marzo de 2010 y la tercera parte presentó 11 preguntas cerradas y dos abiertas relacionadas con el tema de investigación. La cuarta parte recopiló los datos demográficos de los participantes, entre los que se encontraba la pregunta acerca de los años que ha vivido en el centro urbano de Añasco. La hoja de consentimiento informado fue redactada tomando en consideración el anonimato, la confidencialidad, voluntariedad, riesgos y beneficios de la participación.

Limitaciones

Durante el proceso investigativo se presentaron algunas limitaciones que directa o indirectamente afectaron los resultados del estudio, tales como: poca literatura y estudios disponibles sobre el tema, muchas preguntas del cuestionario no pudieron ser contestadas por algunos participantes por el desconocimiento que ellos mismos aceptaron tener sobre el alcance y disposiciones del Código.

Procedimiento

Una vez se aprobaron los módulos de adiestramiento en línea del Collaborative Institutional Training Initiative: CITI PROGRAM, el primer paso fue construir y validar el instrumento de recolección de datos. La revisión final del instrumento incorporó las recomendaciones de los expertos. Se solicitó y obtuvo el permiso de la Junta de Revisión Institucional (IRB) de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Una vez autorizado el estudio, se procedió a la administración del cuestionario para la recolección de los datos utilizando una muestra de 50 residentes del centro urbano de Añasco. Los participantes fueron seleccionados por su disponibilidad tomando en consideración que residan en el lugar desde antes de existir el Código de Orden Público. Se distribuyó en el buzón de cada residencia un boletín informativo sobre la investigación y la invitación a participar en la cumplimentación del cuestionario. Se visitó la residencia de los participantes, y se les entregó un sobre manila con la carta de presentación, la hoja de consentimiento informativa y el cuestionario. Se les explicó el propósito del estudio y en qué consistía su participación. Al tercer día de haberse distribuido los documentos se recogió el cuestionario en el sobre manila provisto. Una vez recopilados los cuestionarios se procedió a tabular, analizar e interpretar los resultados utilizando la estadística descriptiva. Luego, se elaboró el informe

final del análisis de resultados para contestar la pregunta de investigación. Finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones para investigaciones futuras.

Análisis de datos

Los datos recopilados fueron analizados utilizando la estadística descriptiva: mediana, por ciento, desviación estándar y frecuencias. Este método permitió a los investigadores analizar los datos de manera estructurada para contestar la pregunta de investigación establecida.

Resultados

Perfil de la muestra

En el estudio participaron 50 residentes del casco urbano de Añasco donde está implementado el Código de Orden Público. Esto representa un 5.48 % de la población general del sector objeto de estudio. La distribución por género de la muestra fue la siguiente: 25 participantes masculino para un 50 %, mientras que femeninos participaron 24, para un 48 %. Uno de los participantes, 2%, no identificó su género. La edad de los encuestados se distribuyó de la siguiente forma: un 12 % de 20 a 29 años, 18 % tenían de 30 a 39 años, de 40 a 49 años hubo 18 %, de 50 a 59 años un 20 %, los participantes de 60 a 69 años fueron representados con un 16 %, de 70 a 79 años hubo un 10 %, mientras que de 80 a 89 años un 2 %. Solo dos (2) personas (4%) no contestaron esta pregunta. La ocupación de las personas que participaron en el estudio se concentró en personas retiradas, seguidos de comerciantes y amas de casa, para un total de 26 participantes (52%). El tiempo que llevan como residentes en el pueblo de Añasco fue muy importante para el estudio. La Tabla 1 presenta los datos:

Resultados generales

ANOS	FRECUENCIA (f)	POR CIENTO (%)
1 a 10 años	8	16
11 a 20 años	7	14
21 a 30 años	9	18
31 a 40 años	7	14
41 a 50 años	3	6
51 a 60 años	4	8
61 a 70 años	6	12
71 a 80 años	4	8
No contesto	2	4
TOTALES	50	100

Tabla 1: Años como residentes del casco urbano

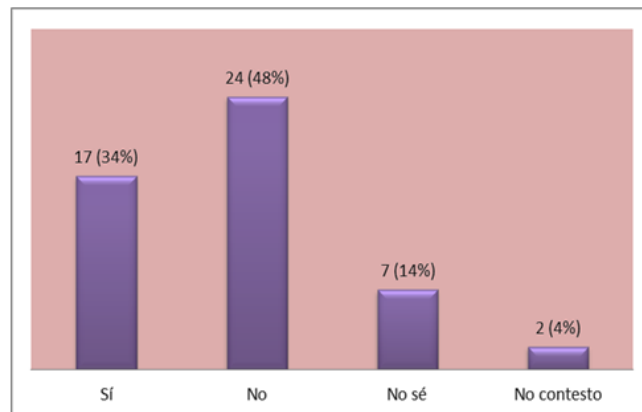


Figura 1: Opinión sobre la efectividad del Código de Orden Público en Añasco

El estudio realizado consideró la siguiente pregunta investigativa: *¿Cuál es la percepción de los residentes del centro urbano del pueblo de Añasco en términos de la efectividad del Código de Orden Público desde que se implantó en marzo de 2010?* Los resultados que se desglosan a continuación se relacionan con la percepción u opinión de los participantes encuestados sobre si han sentido limitaciones de movimiento o libertades después de la implantación del Código de Orden Público. Los encuestados contestaron “ninguna” 70 %, “poca” 6 %, “regular” 12 %, “bastante” 6 %, “muchas” 4 %, y una persona (2 %) no contestó la pregunta.

La opinión de los participantes sobre si considera el centro urbano de Añasco más atractivo para vivir después de la implantación del Código de Orden Público expresaron que “sí” un 34 %, que “no” un 50 %, que “no sabe” un 14 % y una persona (2 %) no contestó la pregunta. Sin embargo, la opinión de si están de acuerdo con la implantación del Código de Orden Público, un 64 % expresó estar “de acuerdo”, 22 % están en desacuerdo, 12 % se mantuvo neutral o “no saben” y una persona (2 %) no contestó la pregunta. En

términos de la efectividad del Código de Orden Público desde que se implantó en marzo de 2010, los datos se presentan en la Figura 1.

En cuanto a si se sienten más seguros ahora que antes de la implantación del Código de Orden Público en el centro urbano de Añasco solo ocho (16 %), se sienten más seguro, trece (46 %) se sienten igual de seguros, mientras que diecisiete (34 %) se sienten menos seguro, y dos (2) personas (4 %) no contestaron la pregunta. En la misma línea de pensamiento se auscultó sobre la situación actual del vecindario en comparación con la situación antes de la implantación del Código de Orden Público. Los resultados a esta pregunta reflejan que ocho participantes (16%) está mejor, treinta y dos (64 %) indican que la situación está igual, mientras que diez (20 %) indica que la situación está peor. La percepción sobre el orden en el centro urbano de Añasco desde que se implantó el Código arrojó los siguientes resultados: 30 % de los participantes contestaron que sí, un 52 % que no, 16% indicó que no sabe y un participante (2 %) no contestó.

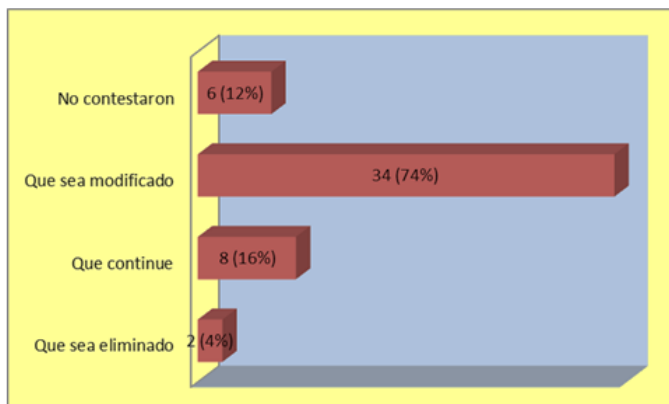


Figura 2: Qué debe ocurrir con el Código de Orden Público de Añasco

En la Figura 2 se presenta la opinión de los participantes sobre qué debe ocurrir con el Código de Orden Público de Añasco.

Además, los participantes del estudio incluyeron algunas sugerencias para mejorar el Código de Orden Público en Añasco desglosadas en la Tabla 2.

Los resultados sobre el conocimiento de los encuestados sobre el Código del Orden Público, un 26 % expresó no tener conocimiento alguno, un 24 % dijo conocer un poco, el 22 % lo conoce “regular”, un 12 % conoce de lo que trata bastante bien y un 16 % indican conocer de qué se trata el Código. Fue interesante conocer que solo el 6 % participó en las vistas públicas celebradas antes de la elaboración del Código. Un 14 % indicó haber sido orientado sobre el alcance del Código de Orden Público tras ser aprobado, mientras el 84 % de los participantes contestó que no.

Análisis y Conclusiones

El 70 % de los encuestados manifestó que no siente limitación de movimiento o de libertades por las restricciones establecidas por el Código del Orden Público en el centro urbano de Añasco, mientras que un 10 % siente limitaciones. El resultado sugiere que a la mayoría de los residentes del lugar no les molesta la implantación del Código en el área. Esto contrasta con comentarios esbozados por Tepper, (2000) citado por Gutiérrez (2007) que indica que los Códigos terminan limitando la libertad de expresión individual de los ciudadanos. El 70 % opinó que no es suficiente la presencia policíaca en el sector donde se implantó el Código. Los participantes entienden que hacen falta más policías y un mayor esfuerzo de parte de los que están disponibles.

Los datos no concuerdan con la Ley que indica que: “*Los Códigos de Orden Público, así como otras ordenanzas de similares alcances, adoptadas en otros municipios de la Isla, han demostrado ser un mecanismo efectivo y exitoso para lograr y propiciar un ambiente de orden y seguridad, rescatando así los espacios*

SUGERENCIA	FRECUENCIA (f)	POR CIENTO (%)
Aplicarlo a todos los negocios por igual	1	2
Más vigilancia después de las 11:00 p.m.	1	2
Extenderlo a los barrios	1	2
Más severidad	1	2
Más supervisión	1	2
Ponerlo en marcha	1	2
Que se implemente	1	2
No contestaron	42	84
TOTALES	50	100

Tabla 2: Sugerencias para el Código de Orden Público en Añasco

La Figura 3 ilustra la opinión de los participantes del estudio en cuanto a su conformidad con la implantación del Código de Orden Público.

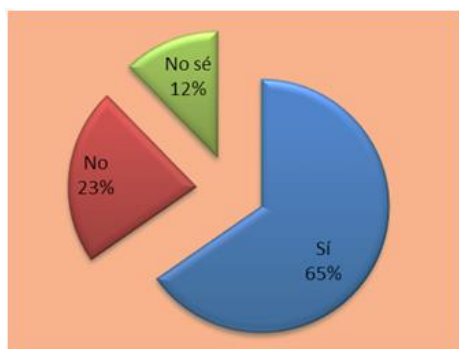


Figura 3: Conformidad de los ciudadanos ante el Código de Orden Público en Añasco

públicos para el residente y la comunidad en general.” También contradice la expresión de Gutiérrez (2007) sobre que los Códigos convierten los espacios públicos en lugares estériles con valores estéticos de las clases media y alta. El 66 % de los participantes opinó que poco o nada ha cambiado la actividad nocturna del lugar luego de la implantación del Código. Un 42 % opina que los cambios nocturnos que se observan en el sector son positivos, mientras que un 50 % considera son negativos. Asimismo, el 50 % de la muestra no considera el centro urbano de Añasco un lugar más atractivo para vivir luego de la implantación del Código.

En contraste con los resultados destacados en los párrafos anteriores los encuestados opinaron en un 64 % que están de acuerdo con la implantación del Código, mientras que solo un 11 % no lo está. Es considerable la ventaja del por ciento de participantes que favorecen la implantación del Código. Por otro lado, el 48 % opinó que el Código de Orden Público no ha sido una estrategia de seguridad efectiva y un 34 % alega que sí lo es. Coincidiendo con la primera, el 84 % opinó que se siente igual o menos seguro después de la implantación del Código, y curiosamente otro 84 % expresó que la situación actual del sector está igual o peor comparada a antes de implantado en Código. Sin embargo, el 88 % opinó que el Código se debe quedar o ser modificado y sólo un 4 % opinó que debe ser eliminado. Se evidencia cierta incongruencia en cuanto a la opinión de los participantes en los aspectos antes mencionados. El 36 % de los encuestados indicó que no se han efectuado reuniones de seguimiento en relación al Código y un 50 % indicó que no saber; lo que se puede interpretar como que nunca han asistido a una reunión de esta naturaleza. Se concluye que el 86 % no ha participado de reunión alguna. Estos datos implican que no se

cumple con el propósito de la ley en cuanto a la participación ciudadana.

Basado en el análisis de datos y el desglose de hallazgos se desprende de este estudio las siguientes conclusiones:

- En términos generales los residentes del centro urbano de Añasco, representados en la muestra, perciben que el Código del Orden Público no es una estrategia de seguridad efectiva. A juzgar por la opinión de los encuestados la estrategia no funciona a tono con el espíritu de la Ley que la crea.
- La implantación del Código no ha logrado un cambio de parecer de los residentes ya que opinan que el centro urbano de Añasco no es más atractivo para vivir ahora que antes.
- A pesar de que no lo ven como una estrategia efectiva, no les molesta la implantación del Código de Orden Pública y hasta están de acuerdo con su existencia. No obstante, la mayoría opina que el Código debe ser modificado.
- Los residentes del lugar no se sienten más seguros por la existencia e implantación del Código.
- No están del todo conformes con el desempeño de la Policía Estatal ni Municipal en cuanto a las disposiciones de Código. Su queja mayor es la poca presencia policíaca en el lugar y el poco compromiso de éstos.
- Entre las sugerencias que hicieron de mayor seguridad se encuentran: aumentar la presencia policíaca, mayor actividad de rondas y vigilancia, instalación de cámaras de

seguridad como un complemento a la estrategia, involucrar y comprometer a la ciudadanía en el proyecto y aplicar la normativa a todos por igual sin favoritismos, prejuicios o apasionamientos.

Recomendaciones

Ante la falta de literatura y estudios de esta naturaleza se recomienda ampliar esta investigación o desarrollar otra que profundice en la efectividad de los Códigos de Orden Público, no sólo en el municipio de Añasco sino en todos los municipios que posean esta estrategia de seguridad con el fin de hacer los ajustes necesarios en beneficio de la seguridad ciudadana. Se recomienda que los detalles de esta investigación sean evaluados por los funcionarios concernientes del municipio de Añasco y discutidos con los funcionarios de los cuerpos de la Policía Municipal y Estatal para que se tome acción en cuanto a los cambios sugeridos y las modificaciones que sean necesarias para perfeccionar la estrategia de seguridad. También, debe haber mayor participación de la ciudadanía en la elaboración, implantación y evaluación de seguimiento de este tipo de legislación que directa o indirectamente afecta a todo residente y visitante del lugar donde se implementa.

Referencias:

Cortés Chico, R. (2012, 15 de febrero). Es Oficial el Engaño en la Policía. *El Nuevo Día*, p.p. 4-6.

Fyfe, J.J., Greene, J.R., Walsh, W.F., Wilson O.W. & McLaren R.C. (1997). *Administración de la Policía*. México: Mc Graw Hill

Gutiérrez G. (2007). Códigos de Orden Público, Criminalización de Espacio, y Estética. Recuperado de

<http://www.uclv.edu.cu/investigaciones/resultados/publicaciones>

James, W. (1994). *Principios de la Psicología*. Benito Juárez, México: Editorial Trillas.

La fuerza y el derecho, (2011). *Revista del Colegio de Abogados*. Vol. 72 Núm. 2.

Ley Núm. 81 del 30 de agosto de 1991, según enmendada, Ley de Municipios Autónomos del E.L.A. de Puerto Rico.

Ley Núm. 19 del 12 de mayo de 1977, según enmendada, Ley de la Policía Municipal.

Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Policía de Puerto Rico. Manual de Informes Policiacos, (S/F).

Nevarés Muñiz, D. (2008). *El Crimen en Puerto Rico, Tapando el Cielo con la Mano*. (3ra. ed.). San Juan, Puerto Rico: Instituto para el Desarrollo del Derecho, Inc.

Ordenanza municipal Núm. 12, Código del Orden Público del Municipio de Añasco, 10 de marzo de 2010.

Rosado González, R. (2009). *Aspectos Técnicos, Científicos y Legales de Investigación Criminal*. San Juan, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Editores.

Sánchez Fournier, J.A. (2007, 24 de septiembre). Se dispara la Desconfianza. *El Nuevo Día*, p.p.6-8.

Serrano González, J. L. (2009). La Responsabilidad Penal de las Fuerzas Policiales por no Impedir Delitos. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 127-155. Venezuela: UNED.

Yépez Dávalos E. (2000). Seguridad Ciudadana,

Catorce Lecciones Fundamentales,
Recuperado de:
<http://www.seguridadidl.org.pe/libros/yepez.htm>

Relación entre el orden de nacimiento y la satisfacción marital en Puerto Rico

Por: Diana Liz Dávila Jiménez
Raquel Isahí Gaud Rivera
Madeline Mantilla Cordero

Maestría en Ciencias en Consejería Psicológica con Especialidad en Familia

Prof.: Dra. Aris A. Román Silva

Introducción:

Una de las decisiones más importantes que toma el ser humano en el curso de su vida es la selección de pareja. La siguiente investigación se propone conocer si entre los factores que influyen en una relación matrimonial satisfactoria se encuentra el orden de nacimiento que ocupan los esposos en su familia de origen. La satisfacción marital será una variable importante para ayudar a formar familias saludables que aporten a lograr tener una sociedad más estable.

Plantamiento del Problema:

Los conflictos maritales han incrementado en las últimas décadas lo cual lleva al rompimiento de la relación (Coop & Litzinger, 2005). Una de las causales del divorcio es la insatisfacción experimentada por uno o ambos miembros de la pareja (Arias-Galicia, 2003).

La palabra satisfacción abarca muchas variables relacionadas entre sí, como la comunicación, la cercanía, la similitud como pareja, entre otras. Adler, en su teoría, enfatiza que el amor es más que una relación sexual, más que una devoción doméstica. Expone más bien que es una asociación equitativa de dos individuos que se emergen en una diada humana (McCurdy, 2007).

Justificación:

En la actualidad se observan muchas variables que afectan la satisfacción marital que pueden estar relacionadas a la personalidad del individuo determinada por el orden de nacimiento. Según el Departamento de Salud de Puerto Rico (2007), en el año 2005 se registraron 15,816 divorcios y se realizaron 23,511 matrimonios. Esto representa que en un año se llevaron a cabo más de la mitad de divorcios, en comparación con los matrimonios

Hipótesis:

Existe relación entre el orden de nacimiento de la pareja y la satisfacción marital.

Objetivo:

Establecer la relación entre el orden de nacimiento y la satisfacción marital en Puerto Rico.

Marco Teórico:

En esta investigación se utiliza la teoría de Orden de Nacimiento del Alfred Adler para describir las características del individuo en la vida de parejas y su satisfacción marital de acuerdo a su posición ordinal. Alfred Adler, sugiere en su teoría que el orden de nacimiento influye en la personalidad (Friedman & Schustack, 2012). La teoría expone que cada persona tiene una individualidad innata desde su nacimiento. Este aspecto se confirma cuando se observa que miembros de una misma familia son diferentes el uno del otro. Adler estaba particularmente interesado en interacciones de poder en las relaciones humanas. Además se argumenta que la posición ordinal tiene un intenso y continuo efecto en el desarrollo psicológico de los individuos (Ali & Aslam, 2011). Se utiliza esta teoría para identificar dentro de la pareja características que dan información sobre la personalidad de cada uno de los integrantes.

Revisión de Literatura:

Orden de nacimiento y la personalidad

Alfred Adler fue uno de los primeros en desarrollar una teoría comprensiva de la personalidad, desórdenes psicológicos y psicoterapia, lo que en su momento representó una alternativa a los puntos de vista de Freud (citado en Horner, Andrade, Delva, Grogan-Kaylor, y Castillo, 2012). Las más comunes se tipifican como primer hijo, segundo hijo o el hijo del medio y el hijo menor (Raetz, 2011).

El **primer hijo** En la mayoría de los casos es tipificado como el responsable, competitivo y convencional (Ali & Aslam, 2011). Gragossian (2010), piensa que los primogénitos tienden a ser más asertivos y dominantes mientras que Stewart (2011) le atribuye una mayor motivación para alcanzar metas. El **segundo hijo**, por lo general catalogado con una personalidad rebelde, en la realidad puede ser malinterpretado por su inclinación a ser más abierto a la experiencia. Según Eckstein y Kaufman (2012), los segundos hijos suelen ser más envidiosos, atrevidos y conversadores. Tienen un sentimiento de que no pertenecen a la familia.

Por su parte, el **tercer hijo**, intentará facilitar las conexiones entre los miembros de la familia y en ocasiones, identifican los problemas dentro de las relaciones familiares. Estos le temen a ser controlados por otra persona y a pesar de que tienen un fuerte sentimiento a estar en una relación pueden sentir su independencia amenazada. El **hijo único**, según Falbo (2012) tiene mayor nivel de competencia académica que los que tienen hermanos. Generalmente, tienden a desarrollar un sentido de superioridad y el sentido que el mundo es un lugar peligroso (Hergenhahn & Olson, 2003).

Orden de nacimiento y la satisfacción marital

Larson & Holman (1994) (citado en Rosen-Grandon, Myers y Hattie, 2004), describen al matrimonio como la relación humana más importante y fundamental porque provee la primera estructura para establecer una familia y la próxima generación. Ayub (2010) define el matrimonio como una garantía moral, necesidad social y el salvador de la familia como unidad fundamental para la sociedad. Mitchell (2010) considera que la institución del matrimonio ha cambiado considerablemente a través del tiempo pero continúa siendo valorado y las relaciones maritales, siguen siendo el centro del individuo y del desarrollo familiar.

Varios autores han realizado investigaciones sobre el efecto que tiene el orden de nacimiento en la formación de relaciones de pareja y cómo afecta la satisfacción marital. La teoría de Toman (1976), afirma que la relación marital tendrá mayor éxito cuando en el matrimonio se da el patrón de relaciones fraternales que existía en la familia de origen de cada uno de los cónyuges (citado en Gold y Dobson, 1988). Hartshorne, Salem-Hartshorne y Hartshorne (2009), establecieron que si el orden de nacimiento tiene un efecto en la personalidad y esta afecta la formación de relaciones sociales entonces el orden de nacimiento del individuo deberá tener una relación con la satisfacción marital.

Gold y Dobson (1988) sostienen que cuando el orden de nacimiento complementa la relación se observan menos conflictos maritales, disminuye la necesidad de consejería, tienen más niños, aumenta los años de matrimonios y disminuyen las separaciones y los divorcios.

Asimismo, existen estudios que demuestran que no existe una relación entre el orden de nacimiento y la satisfacción marital (Gold y Dobson, 1988). La literatura concluye que el orden de nacimiento no afecta la personalidad fuera del hogar y la

dinámica en el ambiente familiar tiene muy poco efecto en los adultos que llegarán a ser (citado en Hartshorne, Salem-Hartshorne, & Hartshorne, 2009).

Metodología:

Diseño

En esta investigación se utilizó el diseño correlacional no experimental. Los estudios correlacionales describen la relación entre dos o más variables, donde se indica que las puntuaciones en una variable tienden a cambiar con las puntuaciones de la otra (Ritchey, 2008).

Muestra

La muestra fue aleatoria no probabilística. Estuvo constituida por 75 personas del área oeste de Puerto Rico, específicamente de centros comerciales de los pueblos de Mayagüez, Isabela y Aguadilla, por disponibilidad. Los participantes de 21 años en adelante tenían que estar legalmente casados al momento del estudio para cualificar. Los mismos participaron de forma libre y voluntaria.

Instrumento

Se administró una hoja de información del participante y la Escala de Ajuste Diádico (EAD), adaptada y traducida al español por el Dr. José Cáceres Carrasco en el 1996, a cada persona. Esta escala consta 32 reactivos donde los participantes obtenían una puntuación global del 0 al 151. La misma se divide en 4 sub-escalas, consenso, cohesión, satisfacción y expresión de afecto. La hoja de información del participante recogió información sociodemográfica, información acerca del orden de nacimiento de la pareja del participante y su relación matrimonial.

Procedimiento

Las investigadoras pasaron por la Junta de Revisión Institucional requerida para dichas investigaciones, aprobando la misma satisfactoriamente. Luego, se procedió a solicitar los permisos requeridos en los centro comerciales. En la recolección de datos se entregó a los participantes la hoja de consentimiento informado con los aspectos más importantes del estudio y las instrucciones a seguir durante el proceso. Al decidir participar procedían a completar el cuestionario y la escala. Luego se analizó la data recopilada en el programa SPSS. Todos los documentos utilizados en el proceso de investigación se mantendrán bajo llave. Pasados los cinco años serán destruidos.

Resultados:

Para efectos sociodemográficos se tomó en consideración los factores en el cuestionario, como el género, la edad, y el pueblo de residencia, examinadas a través de un de un análisis de frecuencias y porcentajes. El 62.7 % de la muestra fueron mujeres y el 37.3 % hombres. Las mujeres obtuvieron un promedio de satisfacción de 108.85 en la EAD y los hombres de 112.14.

La relación entre las variables del estudio fueron examinadas por un análisis de regresión lineal para predecir la relación entre las mismas. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $-.07$. Esto sugiere que la relación entre las variables es una débil e inversa.

Discusión

Al realizar el análisis de datos, se encontró que la puntuación promedio de los participantes sobre la satisfacción fue de 110.8 en la Escala de Ajuste Diádico (EAD), la cual al ser dividida entre la cantidad de reactivos (32) da a un promedio de 3.46 en la escala Likert lo que indica que estos están “Ocasionalmente en Desacuerdo” en su relación. Esto refleja que los participantes

obtuvieron un nivel moderadamente alto en su satisfacción marital con un 73 por ciento.

Los resultados reflejan que el individuo que está casado con un hijo(a) único(a) se percibe más satisfecho que los individuos casados con hijos de un orden subsiguiente. La satisfacción reportada por los individuos disminuye mientras se aleja del hijo único la posición que ocupa su pareja en la familia de origen. Basado en la muestra, se puede concluir que el orden de nacimiento no guarda un efecto estadísticamente significativo en la satisfacción marital. Por lo tanto, los resultados obtenidos no sustentan la hipótesis establecida en la presente investigación.

Limitaciones:

El estudio no puede ser generalizado a la población porque la muestra no es representativa de la misma. En cuanto al EAD, instrumento administrado, se utilizó la traducción adaptada en España la cual representó varios desafíos, entre ellos, el vocabulario incluía regionalismos desconocidos o poco utilizado por los puertorriqueños.

Recomendaciones:

Tomar en cuenta en el estudio el orden de nacimiento de ambas partes de la pareja. De esta manera se podrá observar como las características de cada miembro, según su orden de nacimiento, influyen en la relación marital.

Conclusión:

A pesar de no tener una fuerte relación, entre la satisfacción marital y el orden de nacimiento existe una leve tendencia que se debe considerar para futuras investigaciones.

Referencias:

- Ali, U., & Aslam, S. (2011). Ordinal Position Of Birth and Individual's Psychological Needs On Edwards Personal Preference Schedule. *Pakistan Journal of Clinical Psychology*, 10(1). Recuperado de <http://go.galegroup.com/sirsiaut.inter.edu:8008/ps/i.do?id=GALE%7CA255884511&v=2.1&u=metropolitano&it=r&p=GPS&sw=w>
- Aris-Galicia, L.F. (2003). La escala de satisfacción marital: Análisis de su confiabilidad y validez en una muestra de supervisors Mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología* 37(1). Recuperado de <http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP036a0/RIP03704.pdf>
- Ayub, N. (2010). Development of marital satisfaction. *Pakistan Journal of Clinical Psychology*. 9(1) Recuperado de <http://go.galegroup.com/sirsiaut.inter.edu:8008/ps/i.do?id=GALE%7CA240550301&v=2.1&u=inter&it=r&p=GPS&sw=w>
- Coop, K., & Litzinger, S. (2005). Exploration relationship among communication, sexual satisfaction, and marital satisfaction. *Journal of Sex and Marital Therapy*, 31, 409-424. doi:10.1080/0092623059100671
- Eckstein, D., & Kaufman, J. A. (2012). The role of birth order in personality: An enduring intellectual legacy of Alfred Adler. *Journal of Individual Psychology*, 68(1), 60-74. Retrieve from <http://www.alfredadler.org/journal-of-individual-psychology>
- Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Departamento de Salud (2007) Estadísticas Vitales de Divorcios en Puerto Rico. Recuperado de <http://www.salud.gov.pr/Datos/InfoSalud/Statistics/Divorcios/Pages/default.aspx>
- Falbo, T. (2012). Only children: An updated review. *Journal of Individual Psychology*, 68(1), 38-49. Retrieve from <http://www.alfredadler.org/journal-of-individual-psychology>
- Friedman, H.S. & Schustack, M.W. (2012). *Personality: Classic Theories and Modern Research*. United State of America: Allyn & Bacon
- Gold, S. B., & Dobson, J. E. (1988). Birth order, marital quality, and stability: A path analysis of Toman's Theory. *Individual Psychology: The Journal of Adlerian Theory, Research & Practice*, 44(3), 355. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=9096463&site=ehost-live>
- Gragossian, S. (2010). *Birth-order and personality: An MMPI-A study of adolescents from three spanish-speaking countries*. (Fielding Graduate University). ProQuest Dissertations and Theses. Recuperado de [\(741195565\)](http://search.proquest.com/docview/741195565?accountid=45811).
- Hartshorne, J. K., Salem-Hartshorne, N., & Hartshorne, T. S. (2009). Birth order effects in the formation of long-term relationships. *Journal of Individual Psychology*, 65(2), 156-176. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=44351891&site=ehost-live>
- Hergehahn, B.R. & Olson, M. (2003). *An Introduction to Theories of Personality*. New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Horner, P. S., Andrade, F., Delva, J., Grogan-Kaylor, A., & Castillo, M. (2012). The relationship of birth order and gender with academic standing and substance use among youth in Latin America. *Journal of Individual Psychology*

- Psychology*, 68(1), 19-37. Retrieve from <http://www.alfredadler.org/journal-of-individual-psychology>
- McCurdy, K. G. (2007). Making love or making love work: Integrating the crucial Cs in the games couples play. *Journal of Individual Psychology*, 63(3), 279-293.
- Raetz, K. (2011) Birth order and couple satisfaction. Recuperado de https://www.prepare-enrich.com/pe/pdf/research/2011/birth_order_and_couple_satisfaction_Raetz_2011.pdf
- Ritchey, F.J. (2008). *Estadística para las Ciencias Sociales*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Expectativas de la Generación Y sobre el lugar de trabajo

Por: Yomaira González Pérez
Maestría en Administración de Empresas
especialidad en Recursos Humanos
Prof.: Katherine Padilla, Ph.D.

Introducción:

La fuerza laboral del siglo XXI es más diversa que nunca (Arsenault, 2004) pues en las organizaciones coexisten cuatro generaciones: la Generación Tradicional, los *Baby Boomers*, la Generación X y la Generación Y. Sin embargo, la Generación Y es la que más rápido se adentra al mundo laboral y es el grupo más codiciado por traer consigo herramientas fundamentales para el éxito de la organización. La Generación Y ha sido testigo de la introducción rápida e interminable de la informática, facilitada por computadoras portátiles, internet, teléfonos celulares, entre otros (Seaton y Boyd, 2007). Para comprender mejor a esta generación laboral es necesario conocer quiénes son, qué los atrae y qué los motiva. La necesidad por conocerles está fundamentada en las quejas de algunas organizaciones que señalan que esta generación tiene un alto nivel de rotación y demuestran poca fidelidad a la empresa (Cuesta, Ibáñez, Tagliabue y Zangaro, 2009). Además, se espera una gran retirada de *Baby Boomers*, lo que supone que la Generación Y ocupará la mayor parte de los puestos vacantes. La siguiente propuesta investigativa busca identificar las expectativas de la Generación Y e identificar los factores que debe considerar el personal de recursos humanos para atraer, insertar y retener a esta generación en la organización de trabajo.

Planteamiento del problema:

Hoy día la Generación Y es el grupo de mayor crecimiento en los lugares de trabajo. En Estados Unidos, se calcula que unos 76 millones de jóvenes pertenecientes a esta generación ingresan al mercado laboral (Monteferrante, 2010), mientras que en Puerto Rico alrededor de 446,000 mujeres y 457,575 hombres pertenecen a la Generación Y (Cortés, 2004). Esta generación posee características muy variadas en comparación a generaciones pasadas, por tanto es necesario proveer respuestas a una de las mayores interrogantes: ¿Qué espera la Generación Y del lugar de trabajo?

Las organizaciones se esfuerzan por atraer y mantener el mejor talento. Por tanto, para las empresas es muy importante conocer las expectativas que la Generación Y tiene sobre el ambiente laboral. Para las empresas puertorriqueñas y el personal de recursos humanos la respuesta es crítica, ya que provee una guía útil para incorporar y retener en el lugar de trabajo de forma efectiva a esta generación. Igualmente, los trabajadores que pertenecen a otras generaciones y que interactúan con esta generación en el ámbito laboral podrán beneficiarse de la respuesta a la misma interrogante.

Objetivos de la investigación:

El propósito de esta investigación es explorar las expectativas que la Generación Y tiene sobre el lugar de trabajo. Esta información ampliará el conocimiento que tienen las organizaciones, lo que a su vez permitirá adaptar estrategias de atracción, inserción y retención en la empresa. Los objetivos son:

- Explorar las expectativas que tiene una muestra de jóvenes universitarios puertorriqueños pertenecientes a la Generación Y sobre las organizaciones de trabajo.
- Identificar los factores que debe considerar el personal de recursos humanos para atraer,

insertar y retener a esta generación en la empresa.

Preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son las expectativas de la Generación Y sobre los lugares de trabajo?
- ¿Qué factores debe considerar el personal de recursos humanos para atraer y mantener la Generación Y en la organización?

Justificación de la investigación:

Actualmente, las diferentes generaciones influyen significativamente en la gestión de los oficiales de Recursos Humanos desde el reclutamiento, los adiestramientos de desarrollo profesional hasta las estrategias de retención. La Generación Y está creando su propia identidad como empleados y muy pronto tendrá una gran influencia en el ámbito laboral y en la sociedad en general. Conocer las características, expectativas, necesidades y preferencias de la Generación Y ayuda a los patronos a adaptar el ambiente de trabajo, implantar las estrategias necesarias y mantenerse como una opción de empleo ante las demandas de estos nuevos empleados. Esta concienciación y ajuste en los procesos y prácticas de la organización resultará beneficiosa para la organización y sus integrantes.

Revisión de literatura:

El término ‘generación’ se define como un grupo de personas, nacidas en un mismo periodo de tiempo que comparten un conjunto de sucesos históricos, experiencias de vida, valores y actitudes. Pronto, las compañías enfocarán la mayoría de sus esfuerzos hacia aprender a manejar a los nuevos trabajadores compuestos por la Generación Y. Se ha predicho que la Generación Y es la siguiente “Gran Generación” (Strauss y Howe, 2006). La Generación de la Red, Generación del Milenio o incluso Generación Google, como se le conoce, está compuesta por un grupo de aproximadamente 80 millones de personas que nacieron después del

1978 y que comenzaron a entrar en la fuerza de trabajo hace cinco años (Kehrli y Sopp, 2006). Aunque no existe un consenso sobre la fecha exacta de comienzo y terminación, la mayoría de las clasificaciones ubican la Generación Y entre principios de los años 1980 y comienzos del 2000.

En los próximos cinco a quince años, en Estados Unidos surgirá el *Boomer Brain Drain*: la gran retirada de los *Baby Boomers* (Orrell, 2009). Debido al retiro de la fuerza laboral más antigua, la Generación Y llega para aliviar la escasez del recurso humano. En un mundo globalizado y con tantos avances tecnológicos existe una gran competencia a la hora de encontrar el candidato idóneo, por lo que atraer a miembros de la Generación Y ha probado ser una buena opción para muchas organizaciones (Bridgers y Johnson, 2006). Según citado por Blake (2011), Tom Healy, Presidente de “*Reach Your Vision*” en Arizona expresa: “Al final del día los patronos tienen dos opciones: tratar de adaptar la organización a la Generación Y o tratar de reformar a toda una generación. Esto último no va a suceder”. No obstante, antes de comenzar el proceso de reclutamiento, las empresas deben entender cómo son los individuos pertenecientes a esta generación.

Las personas de esta generación crecieron utilizando la tecnología en su vida cotidiana y esperan que sus trabajos les proporcionen las mismas herramientas para colaborar, ofrecer nuevas ideas y utilizar las redes de la misma forma que las utilizan en su vida personal (Meister y Willyerd, 2010). Bernard y Bruno (2003) señalan que las organizaciones se están percatando de las demandas tecnológicas de la Generación Y. Martin y Tulgan (2001) señalan que las personas de la Generación Y son trabajadores independientes, tecno-inteligentes, emprendedores y que prosperan cuando se les brinda flexibilidad. Además, pueden realizar varias tareas simultáneamente y les es más cómodo trabajar en grupo. Esta generación es

muy curiosa y quiere conocer el porqué de las cosas y cómo pueden aprender de los demás (Kehrlí y Soop, 2006). Monteferrante (2010) añade que a estos individuos no les estremece discutir con su jefe o supervisor cuando consideran que está equivocado. La globalización, particularmente evidente en lo que respecta al uso y la difusión de la tecnología de información, es un elemento explicativo de la aparente homogeneización de actitudes y comportamientos de la llamada Generación Net (Monteferrante, 2010).

La comunicación global y el acceso instantáneo a la información a través de las redes de comunicación ha influenciado las creencias y expectativas de la Generación Y, en aspectos tales como: las actitudes, la ética, los valores y la satisfacción en general dentro del ámbito laboral (Martin y Tulgan, 2001). La Generación Y está buscando mucho más que un sueldo, sino también un trabajo que tenga significado y les brinde satisfacción (Lancaster y Stillman, 2002; Yang y Guy, 2006). Durante el proceso de entrevista, los *Millennials* preguntan qué la empresa puede hacer para ayudarles a llevar una vida útil y significativa (Corporate Leadership Council, 2005). Esta generación da mucha importancia al tiempo personal, la flexibilidad, la creatividad, la innovación y los retos en el trabajo. Por eso es importante que la organización mantenga una comunicación abierta, provea experiencias de aprendizaje constante y los tome en consideración al tomar decisiones. La Generación Y es eficiente la solución de problemas, muestra responsabilidad en su trabajo y disfrutan de trabajar en un ambiente seguro y agradable, donde puedan establecer buenas relaciones con sus compañeros.

Luego de terminado el proceso de reclutamiento y selección, se inicia una fase que puede ser crítica para la organización: la inserción de los nuevos empleados a la empresa. En el período de tiempo transcurrido desde su

ingreso hasta unos meses después se experimentarán fuertes cambios y diversos procesos de ajuste de la persona a la organización, que incidirán en el desempeño y en el ajuste al trabajo (Cooper-Thomas y Anderson, 2005). Por tanto, buenas prácticas de inserción a los miembros de la Generación Y reducirán la incertidumbre o cualquier confusión por parte de estos. Los fines de la integración de los empleados son reducir costos, estrés y ansiedad, reducir la rotación de personal y ahorrar tiempo a los supervisores y compañeros de trabajo (Dolan, Valle, Jackson y Shuler, 2003). La integración adecuada a la organización se considera un factor motivador y gratificante para el trabajador (Palací y Peiró, 1995). La importancia de conocer qué proceso de inserción o socialización podemos llevar a cabo puede resultar en mantener a los miembros de la Generación Y en la organización.

Según Orrell (2009) existen seis formas para retener a la Generación Y. Primeramente, mantener un contacto constante, esto es comunicación con su supervisor al menos una vez al día. Segundo, se debe admirar su cultura, ya que esta generación necesita de elogios de parte de su patrono para sentirse valorada. Tercero, si un empleado de la Generación Y está calificado para ascender de puesto, se le debe ofrecer la oportunidad, aunque no siempre hay que ascenderlos de puesto para mantenerlos felices. Otra manera podría ser ofrecer diversas formas de aumentar responsabilidades, tales como: escribir en un *blog* de la compañía, participar en la creación de su página social o en alguna investigación, etc. En cuarto lugar, esta generación no gusta de sentarse por ocho horas en un cubículo, desean mayor flexibilidad al trabajar. Quinto, los programas de mentoría se han identificado como una clave importante en la retención. La Generación Y ha crecido con mucha orientación de sus padres, sus maestros y la sociedad, por lo que esperan lo mismo en su lugar de trabajo. Sexto y último, el

adiestramiento sobre liderazgo es importante, ya que la Generación Y lo necesita y lo exige.

Cuando la organización toma en consideración estas sugerencias y las incorpora en sus estrategias y prácticas, aumenta la posibilidad de aprender de esta generación a la vez que transforma la función del departamento de recursos humanos para ayudar a los empleados a brindar un alto desempeño en el ambiente laboral que satisfaga a los individuos y que contribuya al logro de los objetivos de la organización (Reynolds y Morrison, 2007).

Diseño de la investigación:

La investigación propuesta es de carácter exploratorio y tiene el propósito de recoger e identificar datos sobre las expectativas de la Generación Y puertorriqueña sobre el lugar de trabajo. En esta investigación se utilizará la clasificación presentada por Tyler (2007) que establece que esta generación se encuentra entre los años 1978 y 1999. La información recopilada servirá para hacer recomendaciones sobre las estrategias que las organizaciones pueden implantar para atraer, mantener y retener a la Generación Y. Se seleccionará una muestra de jóvenes que actualmente están estudiando en las principales universidades del área oeste de Puerto Rico, específicamente en los pueblos de Aguadilla, Mayagüez y San Germán. Se elegirán universitarios que pertenezcan a esta generación, ya que son los que actualmente viven sus experiencias de trabajo o próximamente se incorporarán al mundo laboral.

Limitaciones:

Las universidades de donde se elegirán los participantes serán: la Universidad de Puerto Rico, Recintos de Aguadilla y Mayagüez, la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recintos de Aguadilla y San Germán y la Universidad Metropolitana en Aguadilla. Los criterios que se considerarán al seleccionar la muestra serán: la fecha de

nacimiento y estar cursando entre el primer y el tercer año de estudios universitarios en el Departamento de Administración de Empresas. Aunque estos criterios limiten los resultados, aportarán al desarrollo de este tema en Puerto Rico. Otras limitaciones son: el área geográfica de Puerto Rico seleccionada para el estudio y la cantidad de participantes a investigar será a conveniencia y dependerá del interés del estudiantado en participar del mismo.

Instrumento de investigación:

Se utilizará un cuestionario diseñado para la recolección de los datos sobre las expectativas de la Generación Y. El cuestionario contendrá una breve explicación acerca de los objetivos de la investigación y se dividirá en dos secciones. La primera sección será sobre las expectativas en el lugar de trabajo que consiste de cuatro categorías de factores relacionados a la compensación en el trabajo, a las relaciones interpersonales, al rol o tipo de trabajo y al ambiente del lugar de trabajo. En la revisión de literatura se identificaron una serie de variables relacionadas a las expectativas de la Generación Y, las cuales se agruparon en cuatro categorías generales. La primera categoría contiene los factores relacionados a la compensación en el trabajo, como recompensas monetarias y beneficios marginales ofrecidos por el patrono. La segunda categoría presenta los factores de relaciones interpersonales, en la cual se busca conocer las expectativas sobre el tipo de interacción con el supervisor y los compañeros de trabajo e incluye los aspectos de calidad de la relación, apoyo, retroalimentación, comunicación y la oportunidad de trabajar con personas de distintas generaciones. La tercera categoría explora el rol o tipo de trabajo que la persona espera realizar, así como las condiciones u oportunidades al desempeñar su función diaria. Aquí se cuestiona acerca del grado de libertad para hacer el trabajo y disfrutarlo, las oportunidades de adiestramiento y ascenso, así

como el trabajo retador y la asignación de proyectos. La cuarta y última categoría es la de los factores relacionados al ambiente de trabajo que identifica aquellas circunstancias laborales que rodean al empleado que lo llevan a sentir satisfacción y pertenencia en ese lugar. Esta sección explora el balance vida/trabajo, el uso de la tecnología, compartir los valores de la empresa, la responsabilidad social y la flexibilidad en el trabajo.

La segunda sección recogerá la información demográfica de los participantes. Se solicitarán los datos demográficos del participante de forma que pueda hacerse un análisis comparativo de las respuestas. Los datos que se recopilarán incluyen: si la persona tiene experiencia de empleo o no y por cuánto tiempo, la universidad donde cursa estudios y su concentración. También se pedirá el grupo de edad a la que pertenece y el género del participante.

Antes de administrar el cuestionario a los participantes, se recomienda que se valide el contenido del mismo de forma que se evalúe que incluya preguntas representativas del tema. Para ello este cuestionario se someterá a un panel de tres expertos quienes tendrán a su cargo evaluar dos aspectos principales: si las categorías incluidas y las variables seleccionadas son representativas de los factores y si las aseveraciones, el formato y la escala del cuestionario son adecuados.

Metodología:

Después de validado el cuestionario el próximo paso será contactar al Departamento de Administración de Empresas de los recintos universitarios seleccionados para hacer la solicitud y obtener la autorización para administrar el cuestionario. Luego, se enviará la Carta de Autorización para Administrar el Cuestionario. Una vez autorizada la administración del cuestionario, se solicitará la lista de los nombres de los profesores y los

cursos en los cuales se podrá administrar el cuestionario. La administración del cuestionario estará limitada a aquellos participantes que cumplan con los requisitos descritos anteriormente.

Una vez identificados los cursos y profesores, se procederá a administrar los cuestionarios en los salones de clases.

El procedimiento a seguir al momento de administrar el cuestionario será: comunicar a los estudiantes el propósito, objetivos y uso de la investigación. Se les informará a los participantes que el cuestionario no envuelve riesgo alguno (emocional, psicológico o físico) y se recordará que la participación es voluntaria y anónima. Se repartirán las hojas del cuestionario, se discutirán las instrucciones y el tiempo aproximado para contestar el mismo. La investigadora permanecerá disponible para contestar las preguntas que el participante tenga. Una vez completado, se recogerán los cuestionarios y se agradecerá a los estudiantes su participación y al profesor(a) su cooperación. Este proceso se repetirá en cada una de las universidades seleccionadas.

Una vez recopilada la información de los cuestionarios las respuestas se someterán al análisis estadístico descriptivo e inferencial que permitan la descripción de los datos de la investigación y hacer algunas afirmaciones sobre la Generación Y. Entre ellos: las comparaciones entre las variables de acuerdo al tipo de factor, frecuencia y las diferencias por género, edad y experiencia de trabajo. En fin, se podrán identificar aquellos factores que la muestra considera importantes obtener del lugar de trabajo. De esta forma se harán recomendaciones al personal de recursos humanos para atraer, mantener y retener a esta generación en la organización de trabajo.

Referencias:

Arsenault, P.M. (2004). Validating

- generation differences: A legitimate diversity and leadership issue. *Leadership & Organizational Development Journal*, 25, 124-140.
- Bernard, S. (2003). Baby boomer culture gets its comeuppance. *Review - Institute of Public Affairs*, 55(2), 10.
- Blake, C. (2011, 5 de noviembre). Generation Y: Opportunities and challenges for employers. *Western Farm Press*, 33 (24), 12-12.
- Bridgers, M. y Johnson, H. (2006) "The Aging Workforce: The Facts, The fiction, the Future!", *ASHRAE Journal*, pg.A6
- Cooper-Thomas H.D. y Anderson N. (2005). Organizational socialization: a field study into socialization success and rate. *International Journal of Selection and Assessment*, 13, 116-28.
- Corporate Leadership Council. (2005). HR considerations for engaging Generation Y employees. Washington, DC: Corporate Executive Board.
- Cortés, R. (2004). Generation-Gap Marketing. *Caribbean Business*. Recuperado de: <http://www.puertorico-herald.org/issues/2004/vol8n43/CBGenGap.html>
- Cuesta, E.M., Ibáñez, M.E., Tagliabue, R. y Zangaro, M. (2009): La nueva generación y el trabajo. *Barbaroi*. No. 31. Universidad de Santa Cruz do Sul, Brasil.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S.E. y Schuler, R.S. (2003). *La gestión de recursos humanos*. McGraw Hill, Madrid, 2^{da} ed.
- Kehrli, S. y Sopp, T. (2006). *Managing Generation Y*. *HRMagazine*, 51(5), 113-119.
- Lancaster, L. C., y Stillman, D. (2002). *When generations collide: Who they are. Why they clash. How to solve the generational puzzle at work*. New York: Harper Collins.
- Martin, C.A., y Tulgan, B. (2001). *Managing Generation Y: Global citizens born in the late seventies and early eighties*. Amherst, MA: HRD Press.
- Meister, J.C. y Willyerd K. (2010). *The 2020 workplace: How innovative companies attract, develop, and keep tomorrow's employees today*. New York: HarperCollins Publishers.
- Monteferrante, P. (2010). La Generación Net claves para entenderla. *Debates IESA*, 15(4), 58-61.
- Orrell, L. (2009) "In economic Crisis, Think of the Next generation", *SCM People Vol. 13, Iss. 2*
- Orrell, L. (2009). *Millennials into Leadership: The Ultimate Guide for Gen Y's Aspiring to Be Effective, Respected, Young Leaders at Work*. Deadwood, OR: Wyatt-Mackenzie Publishing.
- Palací, F.J. y Peiró, J.M. (1995). *La incorporación a la empresa*. Valencia: Promolibro.
- Reynolds, L. y Morrison, T.P. (2007). Say hello to Generation Y. *Paper 360*, 2(11), 14-15
- Seaton, L.J. y Boyd, M. (2007) "The organizational Leadership of the post baby boom generation: An Upper echelon Theory Approach". *Academy*

of *Entrepreneurship Journal*, 13(2), 69-77.

Strauss, W., y Howe, N. (2006). *Millennials and the pop culture: Strategies for a new generation of consumers in music, movies, television, the internet, and video games*. Great Falls, VA: LifeCourse Associates.

Yang, S., y Guy, M. E. (2006). GenXers versus boomers: Work motivators and management implications. *Public Performance and Management Review*, 29, 267–284.

Diseño de programa de tratamiento grupal para hijos de padres divorciados o separados

Por: Nayda A. García Pérez
Maestría en Ciencias en Consejería Psicológica especialidad en familia
Prof. Dra. Mary Ferrer Bonet

Resumen:

Las investigaciones realizadas sobre el divorcio señalan que los hijos de padres divorciados o separados presentan problemas de ajuste psicológico tales como: ansiedad, depresión, problemas de autoestima, bajo rendimiento académico, problemas de conducta, entre otros. Esta propuesta de programa de tratamiento grupal se basa en el modelo Cognitivo Conductual. La utilización de programas de tratamiento grupales es una buena tarea preventiva ya que provee herramientas que facilitan el proceso y la adaptación de la conducta.

Un diseño de programa es un proceso para analizar necesidades, determinar qué contenido debe ser dominado, establecer metas educativas, diseño de materiales para lograr objetivos, medir y revisar el programa en términos de logros obtenidos (Heinich, Molenda, Russell y Smaldino, 2002). Con la creación de este programa se pretende diseñar un tratamiento grupal para hijos/as de padres separados o divorciados dirigido a fortalecer las áreas de mayor necesidad, con el fin de ayudar a los menores a superar el proceso sin mayores dificultades.

Introducción:

Tanto las relaciones matrimoniales como las de concubinato se consideran

uniones voluntarias entre dos personas que comparten ciertos intereses, se aman, respetan y desean formar una familia juntos. La ruptura de la pareja implica un cambio en la estructura familiar y por lo que modifica la relación entre todos sus miembros (Orgilés, Espada y Méndez, 2006).

Las estadísticas de divorcio en Puerto Rico, ofrecidas por el Departamento de Salud, señalan que 15, 816 parejas se divorciaron en el año 2005. Esa cifra no incluye a las parejas que se separaron pero continúan legalmente casadas, ni a las que no estaban legalmente casadas antes de la separación. Por tanto se infiere que la cantidad es mayor. Con el aumento en las tasas de divorcio y separación, ha incrementado el índice de problemas sociales, ya que fuera de ser un asunto exclusivamente familiar la disolución de una relación es una cuestión social pues la familia es la institución más importante para el ser humano.

La ruptura familiar provocada por la separación y/o el divorcio de los padres, se considera un acontecimiento que afecta negativamente el bienestar psicológico de los hijos (Pons y Barrios, 1995). De acuerdo con el modelo de terapia familiar sistémico, los patrones que rigen el sistema familiar son cruciales. La familia es vista como un sistema de retroalimentación donde el comportamiento de un miembro es consecuencia e influye en el comportamiento de todos los demás, es decir todo el sistema familiar (Sánchez, 2000). Por tanto los cambios que produce el rompimiento matrimonial en la estructura familiar pueden generar problemas de adaptación y de ajuste en el menor debido a que la ausencia de cualquiera de los progenitores, junto a todos los conflictos que surgen durante el proceso, son cambios

en el sistema y afectan a todos los que son parte del mismo.

Las investigaciones que se han realizado en esta área revelan que en un proceso de divorcio los hijos/as resultan afectados, ya que quedan atrapados en medio del rompimiento matrimonial y de todos los conflictos que surgen a consecuencia de la situación.

La utilización de programas grupales para hijos/as de padres divorciados o separados resultan muy efectivas, ya que fomentan el apoyo mutuo, la expresión e identificación de sentimientos y emociones, y promueven una mejor comprensión del proceso por el cual están pasando. También proveen la oportunidad para que el niño entienda que no están solos y que existen otras personas que se encuentran en la misma situación que ellos.

El propósito para la siguiente propuesta investigativa es identificar los problemas de ajuste psicológico y conductual que se presentan con más frecuencia en los hijos de padres separados o divorciados. Al cabo se quiere lograr el diseño de un programa de tratamiento grupal en el cual se cuente con estrategias de intervención basadas en el modelo de terapia cognitivo conductual, que estén dirigidas a fortalecer aquellas áreas de mayor vulnerabilidad en esta población, con el fin de ayudar a los menores a comprender el proceso de separación de sus padres.

Objetivos del programa:

El propósito principal de este programa de tratamiento grupal es lograr que los participantes adquieran conocimientos acerca del divorcio, la ansiedad y la depresión, así como ayudarles a desarrollar destrezas para el manejo de emociones, la impulsividad, la autoestima,

el autocontrol, el enojo, las relaciones interpersonales, entre otros. Entre los objetivos se encuentran:

- Identificar el ajuste psicológico de los hijos/as de padres divorciados.
- Conocer los problemas emocionales y conductuales más comunes entre los hijos/as de padres divorciados.
- Diseñar un programa de tratamiento grupal donde se realicen actividades dirigidas a fortalecer las áreas afectadas por el divorcio o la separación parental.
- Proveer herramientas para la expresión de sentimientos, el manejo del coraje, el manejo de las emociones, las estrategias de solución de conflictos, el autocontrol, la autoestima y las buenas relaciones interpersonales.
- A base de los resultados, ofrecer recomendaciones útiles para otros investigadores y profesionales que estén interesados en el tema.

Justificación:

Existen muchos niños/as con problemas de ajuste psicológico asociados a la separación parental. La ruptura de la relación de los padres tiene fuertes repercusiones tanto en la pareja como en los hijos/as. El que las consecuencias sean negativas o positivas dependerá de la forma en que se maneje la situación. Por tanto, se infiere que la participación de estos en grupos de tratamiento en los cuales puedan recibir sustento emocional para comprender mejor la situación que están viviendo es una buena forma de contribuir al proceso.

Los programas de tratamiento grupal proporcionan tiempo para compartir intereses, sentimientos y emociones con otros miembros del grupo, proveen apoyo de otras personas y permiten entender que

no son los únicos con problemas y en pasar tiempos difíciles en la vida (Muñoz, Aguilar y Guzmán, 2000).

Marco Teórico:

La Terapia Cognitivo Conductual es una terapia breve orientada hacia el presente, sin desatender el pasado, para ayudar a conocer y entender la historia de aprendizaje de la persona que acude a la consulta (Galvéz, 2009). El programa de Alianza Nacional para Enfermedades Mentales, NAMI por sus siglas en inglés (2007), describe la terapia cognitivo conductual como el modelo terapéutico que provee las herramientas necesarias a los pacientes para que comprendan el proceso por el cual están pasando, y puedan manejar sus pensamientos y sentimientos en forma adecuada, con el fin de minimizar los síntomas y bajar la ansiedad.

Varios estudios concuerdan en que la terapia cognitivo conductual es el método terapéutico más efectivo para el tratamiento de problemas de ansiedad y depresión tanto en niños/as como en adolescentes (NAMI, 2007). Las investigaciones realizadas con programas de intervención dirigidos a fortalecer los problemas de ajuste en áreas como el comportamiento, autoestima, depresión o rendimiento académico promueven un ambiente grupal en el cual las personas involucradas se brindan apoyo mutuo. El modelo de terapia cognitivo conductual es muy efectivo en el tratamiento de niños y adolescentes, ya que ayuda a identificar aquellos pensamientos y acciones que influyen en los sentimientos y en la conducta para proveer herramientas que le ayuden a controlar sus emociones.

Preguntas de investigación:

- ¿Cómo es el ajuste psicológico de los hijos/as de padres divorciados?

- ¿Qué problemas emocionales y de conducta enfrentan los hijos/as de padres divorciados?

Definición de términos:

1. Matrimonio- unión legal entre un hombre y una mujer (WordReference.com, 2010)
2. Concubinato o unión consensual- cuando dos personas solteras se unen pública y notoriamente para hacer una vida en común bajo un mismo techo sin la formalidad de contraer matrimonio (Cruz Rivera, s.f.)
3. Divorcio- disolución del vínculo matrimonial por medios legales (Nueva Larousse, 1987. P.341)
4. Separación- interrupción de la vida conyugal por voluntad de una o ambas partes, puede darse con o sin fallo judicial, es decir sin que el vínculo matrimonial quede extinguido (WordReference.com, 2010)
5. Ajuste psicológico- indicadores asociados con la ansiedad, la depresión, el rendimiento escolar, la socialización, la autoestima y los problemas de comportamiento.

Revisión de literatura:

Generalmente cuando ocurre un divorcio o una separación surge una serie de conflictos y cambios que pueden afectar el ajuste psicológico de los hijos/as, quienes se encuentran en el medio de la situación. No obstante, los efectos negativos del divorcio no siempre se presentan e incluso cuando se observan, por lo general, desaparecen con el paso del tiempo (Gardner, Hatherin, et. al., citados en Valdés, Carlos y Ochoa 2010).

D'onforio, Turkheimer y Emery et. al. (2007) argumentan que el divorcio parental puede ser un marcador genético de riesgos asociados con problemas emocionales en la adultez, pero no un factor causal de riesgo. Esto significa que existe la probabilidad de que los problemas de ajuste psicológico ocasionados por el divorcio o la separación de los padres desaparecen con el paso del tiempo o se tornan menos significativos conforme se van asimilando los cambios y va surgiendo el proceso de adaptación en el individuo. Lo que sugiere que los cambios provenientes del divorcio son tan normales como los que surgen en cualquier proceso de transición en la vida del ser humano en el que haya que adaptarse a una nueva forma de vida. Por eso es necesario un buen manejo de la situación para que los involucrados puedan superar el proceso sin mayores consecuencias.

El efecto de la separación, sobre todo, depende de la manera como los cónyuges asumen la relación con sus hijos durante el proceso (Marquardt y Funder, citados en Durán, Medina, et. al., 2007). La literatura evidencia dos factores de mayor influencia en los problemas de ajuste psicológico: la comunicación entre los padres y la forma en que se relacionan los padres entre sí y con sus hijos/as durante y después de la separación.

Los hijos de padres divorciados son una población más vulnerable a problemas emocionales y conductuales, lo que hace pensar en la necesidad de intervenciones preventivas (Valdés, Carlos y Ochoa, 2010). La mayoría de las investigaciones que se han realizado revelan que los problemas psicológicos que surgen a consecuencia del divorcio y afectan negativamente a los menores se dan como resultado de un mal manejo de la situación. Algunas de las consecuencias negativas

incluyen las malas relaciones entre los padres, los altos niveles de conflicto parental durante y después del proceso de divorcio y la falta de prevención, orientación y tratamiento acerca de cómo manejar la situación antes, durante y después del divorcio. En un estudio realizado por Bing, Nelso y Wesolowski (2009) para determinar los efectos inmediatos y a corto plazo del divorcio en los hijos, se encontró que buenas relaciones parentales y menos conflictos entre los padres conducen a un ajuste positivo del niño/a.

Es importante tomar en cuenta las necesidades de los menores durante el proceso de divorcio y proveer herramientas que los ayuden a entender y sobrepasar la situación con el fin de prevenir o minimizar las consecuencias o efectos negativos que puedan surgir a largo plazo. La unidad familiar es el soporte y protección para los niños, la ruptura de esta estructura desencadena un periodo de desorganización y cambios en la vida del niño/a (Gemma y del Barrio, 1995), lo que genera mucha ansiedad provocando otros problemas de ajuste como depresión, problemas escolares y problemas de conducta. Estos problemas se pueden presentar a corto o a largo plazo, dependiendo de cómo se maneje la situación y capacidad del niño/a para superarlo.

Rose (2009) realizó una investigación acerca de la efectividad de la terapia de grupo con hijos/as de padres divorciados y encontró que los programas de tratamiento grupales estructurados de corto tiempo han mostrado ser muy efectivos para esta población, ya que la participación en la terapia normaliza la experiencia y provee soporte emocional. Este hallazgo reafirma que el uso de programas de tratamiento grupal como método de intervención

terapéutica con hijos/as de padres divorciados o separados es una buena forma de contribuir en el proceso del divorcio o la separación parental.

Metodología:

A través de este diseño de programa se propone desarrollar un tratamiento grupal para niños y adolescentes que presenten problemas de ajuste psicológico a consecuencia del divorcio o separación de sus padres. Con la realización de esta investigación se identificarán las necesidades que se presenten con mayor frecuencia en esta población. De acuerdo a esas necesidades se prepararán diez sesiones de intervención grupal en las siguientes áreas:

- Divorcio o separación, proveer información útil que ayude en la comprensión del proceso.
- Cómo controlar la ansiedad.
- Manejo adecuado de las emociones.
- El manejo adecuado de las relaciones interpersonales.
- Aumentar niveles de autoestima.
- Manejo adecuado de los sentimientos como la frustración y el coraje.
- Destrezas de autocontrol, para desarrollar la capacidad de medir y anticipar las consecuencias de sus acciones.

Este programa será creado a la luz del Modelo Cognitivo Conductual. El modelo Cognitivo conductual busca la integración de elementos internos y externos del individuo utilizando las cogniciones, el manejo de los factores ambientales y el aprendizaje de las experiencias. Se utilizará este modelo con el fin de llevar cambios conductuales y de pensamientos distorsionados los cuales llevan al individuo a experimentar problemas conductuales y de ajuste emocional.

A través de este programa los niños/as desarrollarán destrezas de manejo de emociones, autocontrol, solución de problemas y destrezas sociales para comprender el proceso al cual se enfrentan; compartiendo experiencias, entendiendo que no son los únicos en esta situación y brindándose apoyo mutuo con el fin de identificar y expresar sus sentimientos.

Modelos de sesiones de manuales de terapia existentes serán de gran utilidad para el desarrollo del programa al adaptarlos e incorporarlos a el programa que se propone. El desglose es el siguiente: las sesiones de terapia del estrés, la autoestima, el manejo de emociones, la resolución de conflictos, la comunicación y las relaciones familiares serán adaptadas del libro: “Estrategias para la prevención de la violencia en las escuelas y la comunidad” (Márquez, 2004). La sesión del divorcio y los cambios en la vida se adaptarán de: “La guía para aprender a lidiar con los sentimientos de separación” (Hernández, 2000). Finalmente, la sesión de manejo del enojo será adaptada del “Manual para el manejo del enojo” (Reilly y Shopshire, 2007).

Referencias:

- D’Onforio, B., Turkheimer, E., Emery, R., Maes, H., Silberg, J., y Eaves, L. (2007, July). A Children of Twins Study of Parental Divorce and Offspring psychopathology. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*. (48) 7, 667-675. Doi: 10.1111/j.1469-7610.2007.0741.x
- Muñoz, R., Aguilar, S. y Guzmán, J.D. (2000). Manual de Terapia de Grupo para el Tratamiento Cognitivo-Conductual de Depresión.
- Heinich, R., Molenda, M., Russell, J.D. y Smaldino, S.E. (2002) Instructional media and the new technologies of instruction (7th ed.) Englewood, Cliff, NJ: Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.) México: McGraw-Hill
- Márquez, C. (2004) Estrategias para la prevención de la violencia en las escuelas y la comunidad. Raices, Corp.
- Orgilés, M., Espada, J.P. y Méndez, X. (2008). Trastorno de ansiedad por separación en hijos de padres divorciados. *Psichotema*. (20) 3, 383-388. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/3496.pdf>
- Pons, G., Barrio, V. (1995) El efecto del divorcio sobre la ansiedad de los hijos. *Psichotema*. (7)3, 489-497. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/996.pdf>
- Reilly, P., Shopshire, M. (2007) El Manejo del Enojo: en clientes con problemas de abuso de sustancias y trastornos de salud mental. Manual de Psicoterapia Cognitiva. Rockville, MD: Center for Substance Abuse Treatment.
- Rose, S. (2009) A Review of Effectiveness of Group Work with Children of Divorce. *Social Work with Groups*. (32), 222-229. Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/01609510902774315>
- Sánchez, D. (2000) Terapia Familiar: modelos y técnicas. México: Editorial el Manual Moderno.
- Valdés, A., Carlos, E. y Ochoa, J. (2010)

Características emocionales y conductuales de hijos de padres casados y divorciados. Revista intercontinental de psicología y educación. 12(1), 117-134. Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db+fua&AN=49736216&site=ehost-live>.

“Victoriosa”: de Puerto Rico para Australia

Proyecto de Mercadeo Internacional

Por: Teresa Reverón

Ana M. Rodríguez

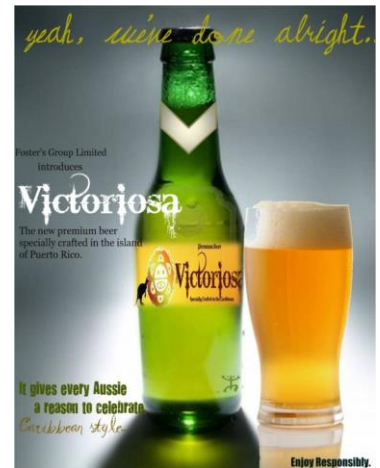
Maestría en Administración de Empresas
especialidad Mercadeo

Prof. Dra. Marisa

Guillama

Introducción:

En el proyecto que se presenta a continuación se utilizó la Compañía Cervecera de Puerto Rico, el *Foster's Group*, cervecera australiana y sus productos como base para cumplir con el requisito del curso de Mercadeo Internacional. El requisito era crear un nuevo producto de una empresa puertorriqueña para exportar, así como crear la mezcla de mercadeo para el mismo.



Análisis de contexto:

La Compañía Cervecera de Puerto Rico, la primera cervecería del país, localizada en Mayagüez se funda en el año 1937 por Don Alfonso Valdés y sus hermanos. El día 2 de noviembre de 1937 se registra la Cerveza India, en 1938 sale al mercado y, un año más tarde, se presenta la Malta India en el mercado. Es en 1978 cuando Medalla Light, la primera cerveza liviana hecha en Puerto Rico, entra al mercado. Actualmente, Medalla es la segunda cerveza de mayor venta en Puerto Rico, la primera es la cerveza americana Coors Light (Minet, 2010). Medalla Light tiene un 31.8% de participación en el mercado, convirtiéndose en la número uno

en ventas, según un informe de la firma de investigación de mercado Symphony IRI Group que mide el segmento de cervezas (Minet, 2010). Un aumento en el arbitrio de las cervezas en el año 2009 restó capital a la empresa retrasando así sus planes de exportación hasta el 2012 (Minet, 2010). En 2011, la empresa logró solidificar y mantener el liderato de Medalla Light y Malta India, y lanzó al mercado la cerveza Magna, una botella de 12 onzas, que espera competir en el ámbito de las cervezas Premium (Minet, 2010).

En el mundo de las cerveceras y sus productos, Australia es conocida mundialmente por Foster's Lager la segunda cerveza más importada de Inglaterra. Sin embargo, la cerveza de mayor ventas, con un 25 % de consumo local, es la Victoria Bitter. Originalmente producto de Carlton and United Breweries en 1983, la "VB", pasa a formar parte del ahora Foster's Group quienes también producen la cerveza Foster's Lager (Foster's Group Australia). Conocida también como "Vic Bitter", Victoria Bitter se ha posicionado como "la cerveza del hombre trabajador", por lo que su segmento le llama "la vitamina B". Su sabor es descrito como metálico o solvente, ya que no es demasiado amarga y se toma bien fría, casi a congelar. La ración estimada de ventas para la VB es de una caja por segundo. Recientemente se cambió el lema por "VB—La cerveza de tomar" ("VB—*The Drinking Beer*"). Este nuevo eslogan es un intento de reposicionar la cerveza para un mercado de trabajadores profesionales, lo que llaman un *up-market* del segmento a quien le sirven ahora (Wongkaew, 2011).

Como el Foster's Group no ha logrado conseguir reposicionar a VB en este mercado, ni aún con sus otros productos ha tenido el alcance de la VB y

la Cervecería de Puerto Rico tuvo que atrasar sus planes de exportación de la cerveza Medalla por falta de los fondos necesarios, este producto se basará en una nueva cerveza *Premium* producida por la Cervecería de Puerto Rico, para la Foster's Group en Australia. La misma se llamará "Victoriosa". Mediante un acuerdo contractual, la cervecería mayagüezana confeccionará una cerveza de cuerpo suave como la Medalla, pero con ese amargo distintivo de la bebida *aussie*. La cerveza será tipo *ale*, el cual se produce con una fermentación alta en caliente, proporcionando así los compuestos orgánicos que imparten un gusto distintivo a la cerveza. Foster's Group la introducirá como una cerveza *premium*, hermana de la VB en los estados de New South Wales, Queensland y Victoria, pues no solo son los más grandes consumidores de cerveza, sino que la cerveza que prefieren es la VB.

Sobre Australia:

Australia es uno de los países de mayor desarrollo, lo que lo ha convertido en la decimotercera economía más grande y el quinto país con un alto índice de producto interno bruto per cápita. El gobierno australiano es una monarquía constitucional que incluye un sistema parlamentario que declara a la Reina Isabel II como la cabeza del estado y Reina de Australia, una posición distinta a la que ocupa como monarca de las demás mancomunidades (Cavendish, 1991). Como la Reina reside en el Reino Unido, un virrey le representa en Australia junto con un Gobernador Federal y gobernadores estatales. La autoridad ejecutiva recae, según la Constitución de Australia, en el monarca, pero el poder para ejercerla se le confiere por la constitución misma al gobernador general en cada estado

(Australia, 2012). Australia se compone de seis estados: Queensland, Tazmania, New South Wales, South Australia, Victoria y Western Australia; y dos territorios, que se unen a la masa principal del país: Northern Territory y Australian Capital Territory (ACT). Cada uno de ellos tiene su propio parlamento, unicameral en el Northern Territory, ACT y Queensland y bicameral en los restantes.

Oz, como se le conoce, es el cuarto país con el más alto consumo de cervezas (Australia, 2012). Aunque no celebran el famoso “*Oktoberfest*”, tiene sus diversas versiones a través del continente. Los festivales son diferentes en cada ciudad y estado, entre los cuales se encuentra, en la ciudad de Hobart, el *Tasmanian Beerfest*, que desde el 2006 exhibe sobre 100 cervezas artesanales e importadas cada noviembre. Otras ciudades con celebraciones similares son Brisbane, Sydney, Canberra, Adelaide y Flemington (Australia, 2012). Quizás uno de los más curiosos es el *Darwin’s Beer Can Regatta* en el territorio del norte en la ciudad de Darwin. El norte del país es considerado la capital del consumo de cervezas (Cavendish, 1991). Para poder suplir la gran demanda de cerveza, las cerveceras locales empaican el líquido en lo que se conoce como el “*Darwin stubbie*”, un medio galón—la botella más grande del mundo (Cavendish, 1991). Durante el mes de junio, en esta ciudad, los habitantes se reúnen para exhibir sus embarcaciones hechas de las latas o botellas de cervezas y así participar de una carrera en alta mar (*Darwin Lions-Beer Can Regatta*, 2011). Otro notorio festival de cervezas es el Festival Australiano de cervezas (Australian Beer Festival) auspiciado por el *Australian Heritage Hotel* en Sydney, para el mes de octubre. El evento de dos días de

duración exhibe sobre 100 micro-cerveceras locales, donde cada una sirve de tres a seis de sus productos más populares. El costo del festival es de \$5 a \$10, que brinda acceso a 5 y 10 pruebas de las cervezas, respectivamente, eso equivale aproximadamente a 100ml de cerveza por vasos de muestras (Gurumeta, 2011).

Información sobre el producto a exportar:

Segmentación:

La segmentación utilizada fue la sicográfica o estilos de vida, debido a que los australianos valoran su tiempo libre, el cual a su vez llenan de pasatiempos. Se concluye que un joven profesional valora aún más ese tiempo “fuera del cubículo”. Los australianos, al igual que los caribeños, disfrutan de festejar sus logros y acontecimientos tradicionales tanto cultural como personalmente. Sus actividades más comunes son las barbacoas o picnic. También son amantes de los deportes, las actividades al aire libre y conversar mientras disfrutan de una buena cerveza. Debido a su estilo de vida tan parecido, ya que también han asimilado la cultura estadounidense, “Victoriosa” estará dirigida a hombres profesionales quienes desean celebrar sus logros con algo especial. Es por esto que “Victoriosa” se posiciona como una recompensa por los logros alcanzado luego de o en un cubículo o área de trabajo.

Mercado al cual va dirigido:

Como la edad promedio en Australia es de 37 años (CIA, 2012), el mercado a atacar será a los hombres profesionales de 25 a 45 años. Entendemos que en este intervalo de edades el individuo tiene una idea, por más leve, de lo que quiere y lo que le gusta. También, este

mercado cuenta con la economía y el sentido de éxito/logro como para hacer de “Victoriosa” la bebida de celebración o lo suficientemente especial como para apreciar su sabor y pagar su precio. Son estos profesionales quienes mientras se recrean, disfrutan de una cerveza superior a la que consumirían cualquier otro día. De acuerdo a esto la estrategia utilizada es la diferenciada, ya que se considera las preferencias del consumidor: una cerveza diferente, como ellos y, como de las cervezas que ofrece el mercado australiano la favorita sigue siendo Victoria Bitter, “Victoriosa” entra como la VB reposicionada o hasta refinada.

Posicionamiento:

Por lo anteriormente mencionado, el posicionamiento de la cerveza Premium “Victoriosa” es uno de logro (*achievement*) tras alcanzar la meta propuesta, lo que se merece una celebración. En el estilo de vida australiano no hay espacio para el dramatismo por lo que cuando un individuo alcanza un gran éxito, se expresará sobre él casi restándole importancia (Cavendish, 1991), de ahí el lema de la primera campaña de comunicaciones que lleva el eslogan “*We’ve done alright*”. Traducido a “Lo hicimos bien”, se pretende que se entienda la frase en un doble sentido: uno que dice algo como: “Lo hiciste bien, te lo mereces” dirigido al consumidor y lo que sea que conmemore con la cerveza y otro casi de confirmación, “Sí, hicimos bien” [en introducir esta nueva bebida], un “*pat on the back*” para la cervecería.



Mezcla de Mercadeo:

Producto:

“Victoriosa”, producida por la Cervecería de Puerto Rico para Foster’s Group en Australia, es una cerveza Premium dirigida a hombres profesionales entre las edades de 25 a 45 años. La Cervecería de Puerto Rico confeccionará, venderá y exportará la nueva cerveza hasta Australia. El nombre “Victoriosa” tiene una semejanza fonética con el término en inglés *victorious*, un adjetivo que abarca el sentimiento de logro, que se quiere transmitir a través del posicionamiento. Se escogió la palabra en español, ya que se espera sea asociada con su “hermana australiana”, la cerveza *Victoria Bitter*.

A pesar de los intentos de Foster’s Group por introducir cervezas Premium, es la VB la de mayor venta y preferencia en el continente. Por tanto, un nombre y sabor parecido (justo lo amargo necesario), junto con el valor añadido de la empresa y de ser un producto confeccionado para Australia desde Puerto Rico, podría ser la combinación perfecta.

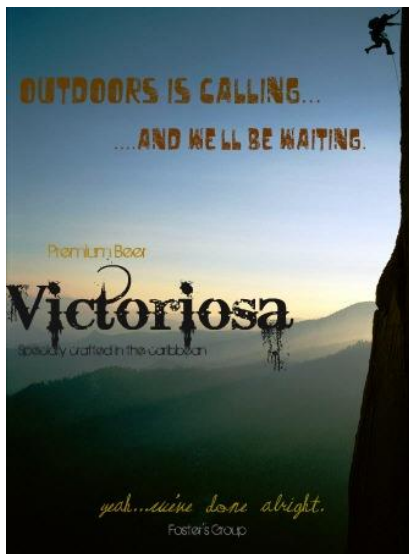
La etiqueta consiste de un atardecer con el sol taíno que representa a Puerto Rico brillando sobre un canguro que representa a Australia. La botella es verde en conexión con la naturaleza, ya que el clima es árido y tiene un grabado de un coquí taíno en la parte inferior derecha para asegurar autenticidad. El sabor de “Victoriosa” representa los dos productos que imita: la VB y la Medalla Light. Se describe como fresco o crujiente cuando está frío, pero lo suficientemente suave para tomar a grandes tragos. No tiene un regusto fuerte y dura muy poco al ser complementado con el aroma a frutas. Sin embargo, es un poco más dulce, como la Medalla Light, de quien también hereda su color oro resplandeciente.

Comunicaciones integradas:

Las autoridades gubernamentales son responsables por las comunicaciones en Australia (Statistics, 1972). Australia cuenta con 8.66 millones de teléfonos, según estimado en 2010 (CIA, 2012). El uso de teléfonos móviles crece rápidamente y para el 2010 se estimó un total de 2.55 millones de usuarios. En cuanto a radio y televisión la *Australian Broadcasting Company* (ABC) es la cadena pública principal que corre ambos tipos de programación, radio y televisión (con un 13.8 % de audiencia) y también su propio sitio de internet (CIA, 2012). Sin embargo son las televisoras *Seven Network* y *Nine Network* las que cuentan con la mayor audiencia con 23.5 % y 22.7 %, respectivamente (Australia, 2012). Australia cuenta con 15.81 millones de usuarios de internet. Los canales y emisoras comerciales son tan accesibles como el cable o vía satélite. Otra gran cadena televisiva es la *Special Broadcasting Service* (SBS *Television*), cadena creada para el 20 % de la población que no habla inglés. *El National Indigenous Television*, se creó gracias a la popularidad de su afiliada la *National Indigenous Radio Service*, y al igual que la SBS es propiedad del gobierno, quienes crearon este canal a petición de la población de aborígenes (Television broadcasting in Australia).

En Australia la edad legal para consumir alcohol es de 18 años, por lo que no se tolera la compra o consumo del mismo antes de lo estipulado (Western Australian Alcohol Laws). Las leyes relacionadas al consumo de alcohol son muy estrictas, incluso para los productores,

distribuidores y promotores. En “Oz”, la promoción de bebidas alcohólicas está regulada por el Código de Publicidad de Bebidas Alcohólicas (*Alcohol Beverages Advertising Code-ABAC*) y el Sistema Gerencial de Quejas (*Complaints Management System*). Este comité es autorregulado e incluye representantes de las principales organizaciones relacionadas con la producción y venta de bebidas alcohólicas. (Alcohol Laws, 2010). El requisito para el anuncio es que el mismo presente un mensaje balanceado y responsable sobre el consumo. No puede tener una invitación evidente al consumo, ni parecer oferta atractiva a los menores de 18 años (Alcohol Laws, 2010).



La estrategia promocional que se llevará a cabo son anuncios en revistas especializadas, televisión, internet y *point of purchase displays* (POP), reforzados con promoción de ventas: cupones, muestras en los diversos festivales del continente y regalos en eventos. Se han seleccionado estos medios por la accesibilidad al público, ya que el continente cuenta con 8.66 millones de televisores y 15.81 millones de usuarios de internet (CIA, 2012). Los anuncios de televisión y radio se harán mediante la cadena ABC (*Australian Broadcasting Corporation*), por ser la cadena principal, pero también se anunciará en las cadenas *Seven Network* y *Nine Network*, las de mayor audiencia (Australia, 2012). La programación de estas cadenas es variada: desde noticias hasta comedias, dramas y programación infantil, aunque muy

“parecidas” entre sí en cuanto al esquema ya que van dirigidos al público en general con programas para cada demografía. Serán en los bloques de programación nocturna donde se anuncie la cerveza.

Por otro lado, los anuncios impresos serán a través de revistas especializadas para el segmento masculino de 25 a 45 años con diversos intereses. Las revistas, descritas por el portal cibernético *isubscribe.com.au*, son las siguientes:

- *Outer Edge Magazine*- accesible y excitante, la revista es para los aventureros de la naturaleza.
- *Inside Sport*- revista premier enfocada en deportes con cobertura mundial.
- *Rock Magazine*- lleva 30 años en el mercado, por lo que es autoridad en cuanto a escalar se refiere. Se publica 4 veces al año: enero, abril, julio y octubre.
- *Australian Hunter Magazine*- creada por *The Sporting Shooters Association of Australia*, trata sobre todo lo relacionado a la caza.

Estas revistas tratan sobre los pasatiempos de los profesionales, factor muy importante en la vida de los australianos.

La promoción de ventas será distribuida por cupones en internet o impresos, muestras en las barras, supermercados, hoteles y festivales, y se organizará un evento en conjunto con el *Australian Heritage Hotel*, donde se regalará al público un concierto en celebración del lanzamiento del producto. Los *point-of-purchase displays* se encontrarán en las góndolas de las tiendas que vendan el producto, mientras que en las barras serán platos, servilletas, movedores, “*coasters*” y papel (*stationary*) para intercambiar números de teléfono. Los regalos serán

bolsos de tela para las compras, pulseras de plástico y sandalias playeras.

Distribución:

El gobierno es responsable de proveer el transporte a la ciudadanía, ya que se considera una necesidad básica. Australia cuenta con 38.445 kilómetros de vías férreas, vías de gran importancia para el desarrollo económico del continente. También cuenta con 818, 356 km de carreteras, 2,000km de puertos mayormente utilizados para recreación, 465 aeropuertos y un helipuerto (CIA, 2012).

La estrategia de distribución que se estará utilizando será “*pull*”, ya que se desea crear *awareness*, para estimular a la compra y que sean los consumidores mismos quienes “halen” el producto a través de los medios de distribución. Bajo el *Distillation Act 1901* se considera una ofensa el destilar cualquier bebida alcohólica sin licencia del *Excise Business Line of the Australian Taxation Office* (Alcohol Laws, 2010). Es por esta razón es que el producto será introducido como una extensión de línea de la *Victoria Bitter* de Foster’s Group.

“Victoriosa” será exportada a Australia por la Cervecería de Puerto Rico por vía marítima. Una vez arribe, será la Foster’s Group quien se encargará de llevarlas a los pubs, supermercados y demás lugares de ventas, en conjunto con un agente de parte de la cervecería puertorriqueña quien se asegurará de la calidad del servicio estipulado en el contrato entre cervecerías. Sin embargo, la distribución del producto resulta muy importante, ya que el exportar de Puerto Rico a Australia puede conllevar mucho tiempo y la duración de la cerveza depende del tipo de empaque y del tipo de cerveza.

Según el Servicio de Información de Transporte (2002-2012), la cerveza embotellada se debe consumir, como máximo, tres meses luego de producida, ya que su sabor y color se puede afectar por el oxígeno en su lugar de almacenamiento. Los métodos recomendados de transporte son las vías marítimas o transporte terrestre bien sea por camiones o trenes. La cerveza se transporta como carga general en contenedores estándares que cumplan con los límites de contenido de agua en el empaque, entre otros. En este caso se utilizarán los contenedores estandarizados, ya que la cerveza se enviará en botellas individuales, lista para el consumo o venta. Para esto es necesario transportar las botellas en cajas de cartón o corrugadas, con seis botellas cada una. El almacén que contendrá las bebidas durante el transporte debe ser frío y seco. La temperatura óptima entonces se aproxima entre los 3 y 8°C, por lo que se debe transportar como carga refrigerada. Este requerimiento debe pasarse al transporte marítimo y del marítimo al terrestre y los demás medios de transportación mediante una orden escrita departe del productor. Como las latas y botellas son sensitivas a impactos y presiones, los paquetes se asegurarán de tal manera que las botellas no tropiecen unas con las otras. El movimiento debe ser mínimo, por lo que el espacio entre cada botella debe rellenarse con materiales que aguanten y protejan el líquido de cambios drásticos de temperatura.

Ya que la transportación cumpla con los requisitos estipulados por la TIS (GDV, 2002-2012), tanto desde Puerto Rico hasta Australia, la cerveza puede encontrarse en diversos pubs, hoteles y tiendas del continente Australiano, por ejemplo en el *Australian Heritage Hotel*,

quien auspicia el *Australian Crafted Beer Festival*.

Precio:

El precio se establecerá con la divisa australiana identificada como A\$ o AUD. Considerando que el ingreso por habitante es de 30.5 según estimado en el año 2006 (Economy Statistics, 2011), la caja de 24 cervezas tendrá un precio de venta de A\$44.40, lo que en dólares serían 48.00, la caja de 12 cervezas tendrá un precio de A\$24.00 o \$26.00. El *six pack* costará A\$12.00 o \$13.00. La botella de cerveza individual tendrá un costo de A\$4.50 o \$4.86. El precio se calculó mediante los costos (de producción, distribución y promoción) y por el precio del mercado. En Australia las cervezas Premium se venden de 39.99 hasta los 59.99. El que el precio de “Victoriosa” esté un tanto por debajo se debe a que es precio de introducción (penetración). Una vez esté aceptado el producto el precio aumentará de uno a dos AUD.

Referencias:

- (s.f.). Recuperado el 2 de February de 2012, de Foster's Group Australia: www.fostersgroup.com/ - Australia
- Alcohol Laws*. (2010). Recuperado el 2 de February de 2012, de Drug and Alcohol Services: South Australia: <http://www.dassa.sa.gov.au/site/page.cfm?u=124#advertising>
- Darwin Lions-Beer Can Regatta*. (2011). Recuperado el 2 de February de 2012, de Welcome to the Darwin Lions Beer Can Regatta 2012: <http://www.beercanregatta.org.au/>
- Economy Statistics*. (2011). Recuperado el 2 de February de 2012, de Nation Masters: http://www.nationmaster.com/graph/eco_dis_of_fam_inc_gin_ind-distribution-family-income-gini-index

- Australia*. (1 de Feb de 2012). Recuperado el 26 de 1 de 2012, de Wikipedia.org: http://es.wikipedia.org/wiki/Australia#Geograf.C3.ADA_y_clima
- Cavendish, M. (1991). *Cultures of the World: Australia*. New York: Times Edition Pte Ltd.
- CIA. (25 de January de 2012). *The World Factbook*. Recuperado el 28 de January de 2012, de Central Intelligence Agency.gov: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/as.html>
- GDV. (2002-2012). *Beer*. Recuperado el 7 de February de 2012, de Transport Information Service- Die Deutschen Versicherer: http://www.tis-gdv.de/tis_e/ware/lebensmi/bier/bier.htm
- Gurumeta, C. (25 de November de 2011). *Australian Beer Festival*. Recuperado el 7 de February de 2012, de Clausitos Footprints: <http://clausitosfootprints.com/2011/11/25/australian-beer-festival-29-30-october-2011/>
- Minet, C. (2010). *Cervecera de Puerto Rico*. Recuperado el 6 de February de 2012, de [mayaguezsabeamango.com](http://www.mayaguezsabeamango.com): http://www.mayaguezsabeamango.com/index.php?option=com_content&view=article&id=524:cervecera-de-puerto-rico&catid=51:historias&Itemid=78
- Statistics, G. a. (1972). *Australia Handbook 1972*. Canberra: Halstead Press Pty Ltd.
- Television broadcasting in Australia*. (s.f.). Recuperado el 1 de February de 2012, de Wikipedia.org: http://en.wikipedia.org/wiki/Television_broadcasting_in_Australia
- Western Australian Alcohol Laws*. (s.f.). Recuperado el 2 de February de 2012, de [Western Australia.com](http://www.westernaustralia.com): http://www.westernaustralia.com/en/Travel_Info/Important_Travel_Tips/Pages/Alcohol_Laws_in_Western_Australia.aspx
- Wongkaew, S. (2011). *Victoria Bitter: Australia's Most Popular Beer*. Recuperado el 3 de February de 2012, de [About.com](http://australianfood.about.com/od/alcoholic/a/VB.htm?p=1): <http://australianfood.about.com/od/alcoholic/a/VB.htm?p=1>

Sistemas de información en el área de contabilidad

Por: Angélica Salas Márquez
Maestría en Administración de Empresas
especialidad en Contabilidad
Prof.: Miguel Soto

Introducción:

En este estudio se discutirán los temas relacionados a la selección e implementación de sistemas de información en el área de contabilidad en las empresas. La implementación de estos sistemas agiliza muchos procesos a nivel empresarial como, por ejemplo, el registro de transacciones que ha evolucionado significativamente durante los últimos años. Estos sistemas se han convertido en uno de los activos más valuados por las empresas, ya que facilitan las tareas más complejas y maximizan los recursos incrementando la productividad y eficiencia en las empresas.

Preguntas Investigativas:

- ¿Cómo se debe seleccionar el programa de contabilidad que se ajuste a los procesos de la organización?
- ¿Cuáles son algunos de los sistemas de información más utilizados en el área de contabilidad y cómo agilizan los procesos?
- ¿Cómo aportan estos sistemas a los procesos de auditoría interna de la empresa?
- ¿Cómo la implementación de *data mining* en el área de contabilidad contribuye a detectar el fraude en las empresas?
- ¿Por qué es importante incluir cursos enfocados en el uso de los

sistemas de información en el currículo académico de estudiantes de contabilidad?

Marco Conceptual:

Los sistemas de información en el área de contabilidad son unos de los activos de mayor dependencia para las organizaciones. El *FASB's Statement No. 86* y el *AICPA's Statement of Position 98-1* son los estándares establecidos para lidiar con este tipo de activos en las empresas. El *FASB Statement No. 86* fue emitido como una guía para reconocer los costos de los programas adquiridos para vender, rentar o comercializar. El documento de mayor autoridad en la literatura contable es el *SFAS 86* utilizado para la contabilización de los costos de desarrollo de los sistemas. El *SFAS 86*, adoptó la posición de que solo cuando una empresa ha concluido con todos los procesos de desarrollo se puede comenzar a capitalizar los costos del sistema. (Ben, Gavius 2007). De acuerdo con estos estándares, los costos capitalizables son aquellos costos que se relacionen directamente con el desarrollo e implementación de los sistemas. Los costos incurridos en la mejora y evolución serán excluidos del costo, ya que pasan a reconocerse como parte de los gastos de tecnología.

La Institución Americana de Contadores Públicos Autorizados (*AICPA* por sus siglas en inglés) emite el *Statement of Position 98-1 (SOP 98-1)* para llegar a un consenso sobre los costos de los programas de uso interno en las empresas. Este estándar reconoce que solo parte de los costos de desarrollo van a ser capitalizados como parte del costo de estos activos. El *SOP 98-1* presenta las conclusiones de al menos dos tercios del Comité Ejecutivo de Normas de

Contabilidad, principal organismo técnico del Instituto autorizado en las áreas de contabilidad financiera (Ben, Gavius, 2007). Según el tratamiento contable especificado por el *Statement of Position 98-1*, un miembro del AICPA debe estar preparado para justificar que un programa pueda considerarse “de uso interno”. El *software* debe ser adquirido, desarrollado internamente y modificado únicamente para satisfacer las necesidades de la entidad (Ben, Gavius, 2007).

Los costos de programación que se incurren en la etapa preliminar del proyecto deben registrarse como gastos. Una vez que los criterios de capitalización del *SOP 98-1* se han cumplido, los costos externos directos de materiales y servicios consumidos en el desarrollo del programa deben ser capitalizados. El gasto incurrido en empleados en el desarrollo de los programas debe ser capitalizado como parte del costo, mientras que los gastos por concepto de capacitación, luego de desarrollar el programa, pasan a reconocerse como parte de los gastos una vez son incurridos. Los costos para desarrollar un *software* permite la conversión de datos antiguos a nuevos sistemas. La conversión de datos a menudo se produce durante la aplicación de fase de desarrollo (Savage, Callaghan, 2004). Las actualizaciones y mejoras se definen como las modificaciones al actual *software* que se traducen en una funcionalidad adicional. Las modificaciones permiten que el *software* pueda realizar y ejecutar tareas que antes no podría hacer. Para crear uniformidad al tratamiento de contabilidad en el caso de mejoras a los sistemas, se emitió el *Emerging Issues Task Force Issue No. 96-14* que establece que los costos internos y externos asociados con la modificación de un *software* de uso interno,

a partir del año 2000, se cargan a gastos cuando se incurren (Savage, Callaghan, 2004).

Los costos de aquellos *softwares* desarrollados u obtenidos para el uso interno deben ser amortizados en forma de línea recta. Para calcular la vida útil y depreciación se consideran los efectos de la obsolescencia, la tecnología y la competencia. Las entidades deben considerar los cambios rápidos que se producen en el desarrollo de este tipo de productos. Además, la empresa debe conocer si existe una posibilidad de sustituir el sistema de información por otro tipo de programa de mayor utilidad, pues este tipo de activo posee una vida útil relativamente corta. (Ben, Gavius, 2007).

Así como la empresa desarrolla estos programas para el uso interno, las entidades pueden vender, arrendar o comercializar el *software* y recuperar algunos de los gastos de producción (Savage, Callaghan, 2004). En el caso de que un *software* de uso interno se decida comercializar, los ingresos recibidos del programa, neto de costos, se aplican contra el importe. En las organizaciones sin fines de lucro estos deben ser reconocidos hasta que los ingresos netos totales de las licencias y amortizaciones hayan reducido el valor en libros del *software* a cero. El deterioro en los activos debe ser reconocido y valorado de acuerdo con las disposiciones de la Declaración *FASB No. 121*, Contabilidad para el Deterioro del valor de Activos de larga duración y de activos de larga duración que deben ser eliminados. Existe deterioro cuando el importe de un activo o grupo activo de larga vida excede su valor razonable y no se puede recuperar. Estos programas deben someterse a una prueba de deterioro cuando se producen cambios en el precio de mercado y un

cambio en cómo la compañía utiliza un activo, ya que podría afectar el valor del activo. Cuando una empresa reconoce una pérdida por deterioro de un activo, se debe asignar la pérdida al activo según el prorrateo y se debe emitir una divulgación en las notas de los estados financieros (Heffes, 2001).

En el 2001, la AICPA emitió la el Estándar de Auditoría No. 94, norma que requiere que los auditores consideren la información tecnológica como parte del control interno en general. Los controles internos en la tecnología financiera se han convertido en un punto de enfoque importante de las regulaciones gubernamentales y de la industria. Den Adel (1999) en una de sus investigaciones establece la adopción del modelo de ciclo de vida utilizado por las normas de contabilidad como un modelo de software de valoración alternativa. El modelo de valoración tiene como objetivo captar el valor intrínseco del *software* y proporcionar prácticas de contabilidad con una mejor calidad de la información. Este modelo se basa en las mediciones de ingeniería que permiten que se base en todos los costos incurridos por el sistema. Los costos son recogidos automáticamente y se almacenan en un sistema de inventario de activos de *software* empresarial. La recopilación automática garantiza que los datos recogidos sean auditables. Los estándares de contabilidad requieren la amortización de estos programas según el método de línea recta u otro enfoque sistemático. El modelo de línea recta basa la amortización sistemática del software en la determinación de la pérdida de capacidad de uso del programa.

Los estándares de contabilidad presentan los programas de uso interno en las empresas de manera muy similar a los

equipos. Mordechai e Ilanit (2007) desarrollaron el Paradigma de Cambio, el cual tiene la capacidad de analizar el equipo real y utilizar estos datos básicos para crear y mantener un inventario de *software* para empresas. Este sistema automatizado es la base de la recopilación de datos para producir información de gestión necesaria. El paradigma del cambio coincide con el dicho de Peter Drucker (1955): "Obtener la información correcta de las personas adecuadas en el momento adecuado". Muchos de los costos incurridos como módulos del *software* pueden cambiar con el tiempo y se asocian con eventos ocurridos después de la primera versión del sistema. Las organizaciones necesitan este sistema para comprender el significado, funciones y relaciones de cada activo para la empresa (Mordechai, Ilanit, 2007).

Revisión de Literatura:

La implementación efectiva de los sistemas de información son caracterizados por el amplio uso de la tecnología la cual permite mejorar la productividad en las empresas. La tecnología es un elemento indispensable para el éxito de los sistemas de información en las organizaciones. En la actualidad, las personas están más propensas al uso de las tecnologías cuando estas son responsables de ejecutar procesos para la toma de decisiones en el ámbito laboral. (Cornell, 2009). Las empresas invierten en sistemas de información a fin de obtener una respuesta más rápida en la innovación, ya que proveen la capacidad de implementar, combinar y reconfigurar los recursos de una empresa. Estos son implementados para desarrollar estrategias y mejorar procesos dentro de las empresas (Kobelsky, Richardson y Smith, 2010).

En el 1979, McCarthy demostró que los artefactos tradicionales de contabilidad, tales como la carta de cuentas, los jornales y los libros pueden ser reemplazados en su totalidad y adaptados en un sistema de información. Idealmente, un sistema de información contable debe ser construido directamente para facilitar los registros de los hechos contables. Estos sistemas están basados en eventos que proporcionan el mayor nivel de desagregación de datos. (Menachem, Gavius, 2007). Los sistemas de contabilidad computarizados consisten en las herramientas, métodos, *software* y *hardware* que una empresa utiliza para automatizar los procesos de registro y presentación de informes financieros. Estos mejoran los procedimientos de información financiera y evitan errores en los estados financieros (Adamson y Dilts, 2010).

Cuando los sistemas de contabilidad fueron computadorizados inicialmente, la mayoría de los datos se colocaban en archivos que correspondían a los manuales y libros de contabilidad. Más tarde, las empresas comenzaron a incursionar en el uso de herramientas basadas en hojas de cálculo computadorizadas y, finalmente, adoptaron el uso de sistemas de información simples. La implementación de estos sistemas de información fue adaptada a las necesidades de contar con datos exactos, consistentes y confiables para la rendición de informes en las organizaciones (Adamson y Dilts, 2010). El sistema de contabilidad proporciona el almacenamiento de datos en un modo que se facilite el acceso a la información, teniendo en cuenta los fines para los que la información probablemente se requiera (Adamson y Dilts, 2010).

Las empresas utilizan los sistemas de información porque proveen la capacidad de verificar automáticamente los

números de cuentas y rechazar los datos que no se asocian al evento realizado, pueden automatizar la entrada de datos que representa un tedioso proceso en muchas empresas, permiten el procesamiento y análisis de la información de manera mucho más eficiente y exacta, y almacenan y procesan datos financieros y la toma de decisiones. Además, proporcionan información sobre la evolución de transacciones económicas como base para la planificación y el control de información (Adamson y Dilts, 2011). En estos sistemas la mayor parte de los registros se realizan con controles en cada una de las etapas (Lanza 2007).

El control de las operaciones de procesamiento de datos se obtiene mediante el uso de una unidad central que organiza automáticamente la ejecución de las diversas funciones que deban llevarse a cabo. Al utilizar estos programas se enfoca en áreas cuya entrada de datos y acceso a la información de la empresa deben ser monitoreados. Estos programas facilitan el registro de nominas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, depósitos y pagos de manera computadorizados. También convierten los datos de transacciones financieras en afirmaciones tales como cuentas de resultados o balances y substituyen los medios tradicionales de registrar transacciones mediante el uso del libro de mayor la cual desglosa las cuentas utilizadas en la empresa y sus respectivos balances de forma manual (Adamson y Dilts, 2010). Estos sistemas reflejan las actividades relevantes que afectan directamente los activos, los pasivos y el capital de las empresas (Lawrence, 1990).

La selección de un programa de contabilidad es un proceso complicado. La integridad y fiabilidad de los datos son los elementos claves que deben ser tomados en

consideración al momento de seleccionar el sistema correcto. En la actualidad los *software* son mucho más fiables que los del pasado, pero su la complejidad hace que el acceso a estos datos sea una tarea difícil (Hodgson, Ponte 2010). La determinación del uso del sistema adecuado dependerá del tamaño de la empresa y el número y tipo de transacciones que deben ser ingresadas. Antes de tomar una decisión de implementar un nuevo sistema se debe realizar un examen exhaustivo de los procedimientos internos y la documentación actual de la organización, sobre los que se apoya el sistema contable computarizado (Mattingly 2009).

La implementación de un proyecto de computarización puede llevar un año o más desde la instalación inicial hasta la transición gradual de los sistemas manuales o computarizados. Utilizar estos sistemas ha eliminado significativamente la necesidad de investigar y evaluar los balances de las cuentas utilizadas en las empresas. Los sistemas de contabilidad recopilan datos en forma de transacción sobre cada recurso de cambio que tiene lugar durante un período de reporte. Estos permiten la organización de la información financiera de tal manera que facilite la comprensión y adaptación de dicha información. (Lawrence, 1990). Uno de los problemas más significativos en el proceso de implementación se debe a expectativas erróneas del sistema por parte de los usuarios, lo que puede causar fallas en la implementación. Los usuarios, administradores, diseñadores y evaluadores de sistemas de información deben estar informados de las amenazas de seguridad y técnicas de control. Los robos en los sistemas de información, por lo general, son originados en la implementación. El robo en estos sistemas puede llegar a

destruir la relevancia y confiabilidad de la información financiera contenida. A través de aquellos programas que trabajen con la internet, los secretos comerciales son más vulnerables, ya que pueden ser descubiertos y difundidos (King y Timothy 2009). Además, personas externas a la empresa podrían borrar archivos, destruir o corromper la lógica de un programa a través de virus. La seguridad inadecuada en estos sistemas puede incrementar considerablemente la manipulación, falsificación y alteración de los registros contables (Beard 2007).

Todos los miembros de la organización delegan el éxito o fracaso a las personas designadas para la implementación formado por tres miembros. El primer miembro de este grupo es el controlador o jefe de contabilidad. El controlador es responsable de evaluar las actividades o tareas necesarias que el sistema debe satisfacer. El segundo es el instalador del sistema, un experto en el área de la informática. El tercer y último miembro es el usuario principal del sistema. Una vez implementado, el usuario principal prueba el sistema para determinar si cumple con las expectativas de uso (Lawrence, 1990). Algunos de los *software* más utilizados en el área de contabilidad son: *Quickbooks*, *DacEasy*, *Pegasus*, *Matchware* y *Peachtree*. Estos programas permiten a los usuarios dominar las diferentes áreas de contabilidad mediante el registro de datos financieros en un sistema de información (Hegstad, 2000).

Los sistemas de información ofrecen cuadros de mando que permiten a los usuarios elegir y mostrar las múltiples representaciones de datos en tablas, gráficas y otros indicadores visuales. La visualización interactiva permite analizar la

información más compleja y voluminosa compuesta de tres elementos primordiales: la interacción, selección y representación. La interacción representa la adquisición de diferentes vistas de la información, la selección refleja el escoger la data que va a ser presentada y la representación indica como la información va a ser presentada (Dilla, Janvrin, Raschke, 2010). Los paquetes de “software de contabilidad” son herramienta estándar en el entorno empresarial actual. La elección de un “software” puede ser una decisión difícil para las empresas. Sin embargo, ajustar el presupuesto y solicitar la opinión de los empleados hará el proceso de selección más fácil.

Los sistemas de información en el área de contabilidad que recopilan información tienen la capacidad de resumir y procesar la información en reportes que incluyen las tendencias y análisis de mercado que ayudan a la toma de decisiones (Cook, 2011). La meta de estos sistemas es incrementar la exactitud y consistencia de la información (Brown y Murphy, s.f.). En la contabilidad, la auditoría asistida computarizada cuenta con herramientas y técnicas que los auditores utilizan para automatizar o simplificar el proceso de auditoría. Los auditores utilizan el “software de aplicación” para mejorar la eficiencia y exactitud en las auditorías, ya que estos sistemas proporcionan más datos en tiempo real e información más accesible y de mayor calidad. El uso generalizado de los sistemas de información en las organizaciones y el creciente énfasis en la garantía de la tecnología de la información ha aumentado la necesidad de profesionales de la contabilidad con conocimientos y habilidades en el área tecnológica.

El contador del siglo 21 es más que un consultor como lo fue en el pasado. Un

contador debe ser capaz de localizar la información financiera y no financiera en el momento adecuado. Los contadores necesitan saber qué bases de datos y otros recursos son útiles para el acceso directo a la información relevante en la empresa para analizar los datos de los sistemas de información contables para elaborar recomendaciones útiles para mejorar los procesos en la empresa (Burke, Katz y Handy, s.f.).

Hallazgos:

Los avances tecnológicos, junto con los sistemas de información, han abierto la posibilidad de generar y usar la información contable desde un punto de vista estratégico. Por lo tanto, las empresas necesitan mejorar la capacidad de procesamiento de datos para que coincida con sus necesidades de información. Los sistemas de información muestran que las herramientas contables computarizadas están directamente relacionadas a los resultados económicos y financieros de las empresas.

Los *Accounting Information Systems* (AIS) son sistemas utilizados para registrar las transacciones financieras de una empresa que combinan las metodologías, controles y técnicas de contabilidad con la tecnología de la industria de TI: la interfaz de usuario, computadoras y *software* sofisticado. La información contable debe servir fundamentalmente para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico. El objetivo final de la contabilidad es el análisis e interpretación de la información. Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciará que la información contable se

basa en estimativos más que en mediciones exactas (Cook, 2011). Las principales ventajas del uso óptimo de los AIS es mejorar la adaptación a un entorno cambiante y la gestión de las transacciones, además de proveer un alto grado de competitividad. Sin embargo, el uso excesivo de estas herramientas puede desacoplar la calidad de la interacción entre los trabajadores y clientes con una consecuente reducción de la productividad (Cook, 2011).

Conclusiones:

- *¿Cómo se debe seleccionar el programa de contabilidad que se ajuste a los procesos de la organización?*

La categoría de funcionalidad y capacidad de un *software* es uno de los elementos más importantes al seleccionar el programa indicado. Cada negocio es diferente y tiene necesidades diferentes, por tanto, la selección de estos sistemas debe ajustarse a las necesidades y funciones de cada empresa. En la búsqueda del programa adecuado se deben establecer las características, funciones y metas a largo plazo para identificar cómo el sistema contribuye al cumplimiento de dichas metas. La empresa debe optar por sistemas que se ajusten a la necesidad y capacidad económica de la misma (Hodgson y Ponte, 1991).

- *¿Cuáles son algunos de los sistemas de información más utilizados en el área de contabilidad y cómo agilizan los procesos?*

El uso de estos sistemas en el área de la contabilidad ayuda a las

empresas a agilizar sus procesos. Algunos de ellos son:

- *Peachtree*- sistema de información orientado al área de contabilidad. Sus características incluyen la contabilidad del libro mayor, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, nómina y presentación de informes.
- *MYOB*- es un paquete versátil que se utiliza para la emisión de cheques, la creación de facturas y el seguimiento de dinero. El programa permite a una empresa analizar su balance general, inventario, presupuesto de trabajo y nóminas (Hodgson y Ponte, 1991). Cualquier informe MYOB puede ser exportado a Microsoft Excel y combinado en Word para crear una carta personalizada.
- *QuickBooks*- sistema de información que se encarga de las tareas de gestión financiera y de negocios a través de formularios que aparecen en pantalla. Además, provee diagramas contruidos en el corrector ortográfico e informes personalizados. El producto se aplica también a créditos y permite la entrada de las facturas, cheques de pago de nómina e informes de nómina (Hodgson y Ponte, 1991).

- *QuickBooks para la Web*- ofrece acceso remoto a la información financiera de la empresa. El programa permite a los usuarios configurar la información de los clientes para recibir las facturas o declaraciones por e-mail o fax en un intervalo especificado. Mediante este sistema se puede aceptar pagos en línea, cuentas bancarias, las cuentas por pagar, escribir e imprimir cheques.
- *Oracle Small Business Suite*- Permite el pago de facturas, nóminas, ventas y servicios, e incluye un libro de contabilidad general con un número ilimitado de cuentas. Además, calcula los ingresos y deducciones, estado actual y las tablas de impuestos federales, así como las vacaciones, el tiempo por enfermedad y la preparación de las W-2 para cada empleado. Este sistema incluye informes de las características generales de presentación de informes; características de informes financieros, tales como estados de resultados, balances, registros de auditoría (Hodgson y Ponte, 1991).
- *¿Cómo aportan estos sistemas en los procesos de auditoría interna de la empresa?*
El objetivo de los sistemas de información contable es

aumentar la precisión y consistencia en la auditoría y facilitar los procesos de auditoría y la toma de decisiones (Kelly, et al., 1986). Un sistema bien diseñado le permite obtener al auditor la cantidad suficiente de información relevante para que este pueda formular una opinión de auditoría. (Eining y Dorr, 1991). Estos sistemas permiten evaluar la efectividad de los controles internos y proveen asistencia en cuanto a la confirmación de cuentas y balances de las transacciones registradas.

- *¿Cómo la implementación de “data mining” en el área de contabilidad contribuye a detectar el fraude en las empresas?*

Las técnicas de *data mining* permiten a los usuarios navegar a través de los datos en tiempo real. Esta evolución comenzó cuando los datos de negocios fueron almacenados por primera vez en computadoras, y continuó con mejoras en el acceso a los datos (Eining y Dorr, 1991). El *data mining* toma facilita la recolección masiva de datos en las organizaciones, lo que se ha convertido en una herramienta esencial para la detección de fraude en las empresas. Esto, ya que el *data mining* permite la extracción de información oculta de las grandes bases de datos y sistemas de las organizaciones (Eining y Dorr, 1991). Estos son capaces de predecir futuras tendencias y comportamientos permitiendo a las empresas evaluar la información obtenida

- *¿Por qué es importante incluir los cursos enfocados en el uso de los sistemas de información en el currículo académico de estudiantes de contabilidad?*

Los educadores y los profesionales de contabilidad de Estados Unidos están de acuerdo en que los cursos AIS deben permitir a los estudiantes ser más competentes en el área laboral. Sin embargo, debido a la proliferación generalizada, evolución continua y una amplia variedad de tecnologías de la información estos cursos no se han implementado (Daigle, Hayes y Hughes 2007). No obstante, las orientaciones didácticas de la materia de sistemas de información contable se proponen como una estrategia de enseñanza en el análisis de casos donde los docentes presenten situaciones reales vinculadas a problemas específicos. Estos permiten aplicar la misma metodología a casos reales existentes en el ambiente laboral. Los estudiantes pueden diseñar instrumentos de recolección de datos y realizar transacciones similares a las que ejecutarían en el lugar de trabajo. Tanto para la recolección de datos, como para la elaboración de informes, los estudiantes pueden utilizar los sistemas de información como una guía para dichos procesos.

Recomendaciones:

Implementar cursos enfocados en sistemas de información en el área de contabilidad como parte del currículo en las universidades representa una ventaja

competitiva para sus estudiantes, ya que tendrán la posibilidad de ejecutar lo aprendido de una forma práctica. En la actualidad toda organización hace uso de estos sistemas de información. Asimismo, las empresas deben utilizar sistemas de información que se ajusten a sus necesidades. La gerencia de la empresa debe evaluar los beneficios que se pueden lograr y seleccionar el sistema según las tareas y actividades que se ejecuten en la empresa. Un elemento crucial en el proceso de selección son los empleados, ya que son los usuarios directos del programa. Por tanto, todos los usuarios o posibles usuarios deben evaluar los sistemas. Además, se deben seleccionar aquellos sistemas que sean fáciles de manejar para evitar incurrir en gastos de capacitación del personal. El propósito de adquirir estos programas es agilizar los procesos existentes a su máxima capacidad.

Luego de analizar los programas de contabilidad disponibles para las empresas, se ha determinado que la mejor opción es el programa *Peachtree*. Este sistema es fácil de instalar y provee las herramientas necesarias para llevar el ciclo completo de la contabilidad pues posee una carta de cuentas variada que permite ajustar la contabilidad a las actividades de cualquier empresa. Además, permite el registro de transacciones de todo tipo sin importar las operaciones que se realicen. Mediante el uso de este sistema las empresas pueden activar la función de auditoría para monitorear las transacciones realizadas por cada usuario, lo que permite a la empresa asegurarse de que la información se utiliza de manera adecuada. *Peachtree* le provee a la empresa la orientación necesaria sobre todas las funcionalidades que este posee.

Referencias:

- Adamson, I., Dilts, D. (1995). Development of an Accounting Object Model from Accounting Transactions. *Journal of Information Systems*. Vol. 9, No. 1. Pp. 43-64
- Burke, J.A, Katz, R., Handy, S., Polimen, R.(2008). *Research Skills: A Fundamental Asset for Accountants. Recuperado el 25 de febrero de 2012 de <http://www.nysscpa.org/cpajournal/2008/108/essentials/p66.htm>*
- Cornell, R., Eining, M., Jen-Hwa, P. (2011). The Effects of Process Accountability on Individuals' Use of a Familiar Technology. *Journal of Information System* Vol.25.No.1.pp. 109-128.
- Cook, J., Pamela, N. (2011). Fifteen Years of Data and Information Quality Literature: Developing a Research Agenda for Accounting. *Journal of Information System*. Vol.25. No.1.p.p.79-108.
- Daigle, R., Hayes, D., Hughes, K,H.(2007). Assessing Student Learning Outcomes in the Introductory Accounting Information Systems Course Using the AICPA's Core Competency Framework. *Journal of Information System*. Vol. 21, No.1.pp.149-169.
- Dilla, D., Janvin, D., Raschje, R. (2010). Interactive Data Visualization: New Directions for Accounting Information Systems Research. *Journal of Information System*. Vol. 24, No. 2, pp. 1-37.
- Eining, M., Dorr, P. (1991). The impact of Expert System Usage on experimental Learning in an Auditing Setting. *Journal of Information System*.
- Heffes, E. (2001). FASB Statement No. 144 Replaces No. 121). *Financial Executive*. Vol. 17.9 , p64.
- Hegstad, L.(1998). Matchware. *Journal of Information System*. Pp.94-96.
- Hodgson, D., Ponte, R. (1991). An Accounting Software Selection Checklist. *Journal of Corporate Accounting and Finance*.pp.495-500.
- King, C., Timothy, T.(2006). *Online Identity Theft and Business. The CPA Journal. Recuperado el 14 de marzo de 2012 de <http://www.nysscpa.org/cpajournal/2004/404/essentials/p50.htm>*
- Lanza, R. (2007). Using tecnology to Mitigait fraud. *The CPA Journal*. Vol. 10, No.1
- Lawrence, A., Nagoda, R. (1990). "Perceptual Variation and the Implementation of Accounting Information Systems: An Empirical Investigation". *Journal of Information System*.
- Mattingly, T.(2009). *How to Select Accounting Software. The CPA Journal. Recuperado el 15 de marzo de 2012 de <http://www.nysscpa.org/cpajournal/2001/1100/features/f114801.htm>*
- Mordechai B., Ilanit, G. (2007). Accounting Software Assets: A Valuation Model for Software. *Journal of Information system*. Vol.21, No.2.pp.117-132
- Savage A., Callaghan, J., Peacock, E. (2004). Accounting for development Cost of Internal-Use Software. *Journal of Information System*.Vol.18, No.1. pp. 111-126.

Retos que enfrentan las dependencias del municipio de Aguadilla ante el Protocolo de Violencia Doméstica en el empleo

Por: Amarilys Cerezo Méndez
 Maestría Administración de Empresas
 Recursos Humanos
Prof.: Dra. Katherine Padilla

Introducción:

Durante los últimos años las manifestaciones de la violencia han alcanzado cifras alarmantes que se evidencian en diferentes escenarios que incluyen los hogares y las empresas. Una de las más impresionantes es la violencia doméstica. Lee (2005) en su libro “*Addressing domestic violence in the workplace*” define la violencia doméstica como un patrón de comportamiento destinado a intimidar y controlar a la víctima. También comenta que el abuso puede presentarse en forma de traumas físicos, sexuales, psicológicos, emocionales, y/o mentales, aunque a menudo la mera amenaza de la violencia, es suficiente para manipular y mantener control sobre la víctima.

Según un estudio realizado por estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, en el año 2009 se reportaron 19,307 casos de violencia doméstica en la Isla. Del total de víctimas, el 81 % fueron mujeres, con edad promedio entre los 20 y 24 años, y el 19 % fueron hombres (Tendenciaspr, 2010). En Puerto Rico la Ley Núm. 54 del 15 de agosto de 1989 define la violencia doméstica como:

“Un patrón de conducta constante de fuerza física o violencia

psicológica, intimidación o persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex cónyuge, una persona con quien cohabita o haya cohabitado, con quien sostiene o haya sostenido una relación consensual o una persona con quien se haya procreado una hija o un hijo, para causarle daño físico a su persona, sus bienes o a la persona de otro, para causarle grave daño emocional”.

En el año 2006 el Gobierno de Puerto Rico estableció la Ley Núm. 217, que requiere a las agencias gubernamentales y privadas implantar un protocolo para manejar las situaciones de violencia doméstica en el empleo. Entre las agencias gubernamentales que deben cumplir con este requisito se encuentra el Municipio de Aguadilla, que desde el año 2010 implanta oficialmente un protocolo para manejar este tipo de situaciones. En este estudio se utilizarán como base las disposiciones legales actuales sobre este tema y se identificarán los retos que enfrenta el Municipio de Aguadilla en la administración de su protocolo de violencia doméstica en tres áreas principales: la implantación del protocolo, el adiestramiento del personal y el manejo de las situaciones de violencia en el trabajo.

Equívocamente se tiende a pensar que la violencia doméstica es un asunto privado. Sin embargo, la realidad es que este tipo de violencia impacta todos los ámbitos en los que la víctima interactúa incluyendo el área de trabajo. Conscientes del impacto del problema, para atender este aspecto de la violencia doméstica en el ámbito laboral, se aprueba la Ley Núm. 217, legislación que impone a los patronos del servicio público y privado la responsabilidad por la implantación de un

protocolo para manejar situaciones de violencia doméstica en lugares de trabajo. Esta ley busca que las víctimas estén protegidas en su lugar de trabajo y que el patrono tenga un procedimiento establecido y comunicado sobre cómo manejará esas situaciones. Tal protocolo debe incluir: la declaración de política pública, la base legal (Ley Núm. 54), la aplicabilidad del protocolo, la responsabilidad del personal que formará parte del comité para atender situaciones de violencia, el procedimiento a seguir y medidas uniformes para manejar los casos de violencia doméstica en el trabajo.

El patrono tiene la responsabilidad no solo de implantar el protocolo sino de orientar a su fuerza laboral sobre este tema, proveer las herramientas necesarias para prevenir y manejar este tipo de situaciones en el empleo y facilitar el acceso de las ayudas disponibles a las víctimas. Por tanto, la empresa, especialmente el departamento de Recursos Humanos, debe identificar a personas víctimas de dicho comportamiento violento o posibles agresores. De esta responsabilidad surgen una serie de retos al implantar, adiestrar y manejar situaciones bajo el Protocolo de Violencia Doméstica, de forma que cumpla con la ley y la responsabilidad social del patrono para con sus empleados. Esta investigación pretende conocer los retos enfrentados por diez de las cuarenta y dos dependencias del Municipio de Aguadilla al trabajar con el Protocolo de Violencia Doméstica en el Empleo.

Definición de conceptos

- Violencia doméstica (VD)- el empleo de fuerza física, psicológica o sexual, intimidación o persecución contra una persona por parte de su pareja para causarle

daño físico o emocional, a sus bienes o terceras personas.

- Protocolo de violencia doméstica-disposición compulsoria para agencias gubernamentales y empresas privadas para garantizar que cada uno cuente con un manual de procedimiento en el manejo de situaciones de violencia doméstica en el empleo.
- Retos en la implantación del protocolo de VD- son las barreras a enfrentar durante el proceso de desarrollo y poner en acción las disposiciones de ley en el ámbito laboral.
- Retos en el adiestramiento sobre VD- los desafíos enfrentados al momento de facilitar los conocimientos, destrezas y actitudes en un individuo, para aplicarlos inmediatamente a sus respectivas áreas de trabajo.
- Retos en el manejo de la VD en el Municipio- son las posibles barreras que encuentra el personal encargado para cumplir con las disposiciones del Protocolo para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el empleo y los procedimientos establecidos. Algunas de ellas pudieran ser el silencio de la víctima, la falta de recursos económicos, o de agencias que ayuden en el cumplimiento de seguridad en el empleo.

Justificación:

Esta investigación nace de la preocupación por el aumento de situaciones de violencia doméstica en la isla y su

impacto en el área de trabajo. Aunque existe una gran preocupación por la proliferación de este tipo de situaciones se desconocen los procesos que utilizan las organizaciones, en especial las agencias públicas, para atender efectivamente este tipo de situaciones en el ámbito laboral. En este sentido resulta importante identificar y examinar los retos que enfrentan los municipios al momento de implantar, adiestrar y manejar el Protocolo de Violencia Doméstica. La identificación y discusión de estos retos permitirá proveer recomendaciones para atender de forma efectiva tan importante reto.

Objetivos de investigación

- Examinar los retos que enfrenta el Departamento de Recursos Humanos en la implantación del Protocolo de Violencia Doméstica y el adiestramiento de los empleados del Municipio de Aguadilla.
- Identificar las estrategias que utiliza el Departamento de Recursos Humanos para manejar el Protocolo para la intervención de Violencia Doméstica en diez dependencias del Municipio de Aguadilla.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los retos que enfrenta el Departamento de Recursos Humanos en la implantación del Protocolo de Violencia Doméstica en el Municipio de Aguadilla y el adiestramiento a sus empleados?
- ¿Qué estrategias utiliza el Departamento al manejar el Protocolo para la Intervención de Violencia Doméstica en diez dependencias del Municipio de Aguadilla?

Revisión de literatura :

El Protocolo de Violencia Doméstica surge tras la aprobación de la Ley Núm. 217 del 29 de septiembre de 2006 conocida como “Ley para la Implantación de un Protocolo para manejar situaciones de violencia doméstica en lugares de trabajo o empleo”. Esta ley se creó con el propósito de fortalecer los esfuerzos de prevención e intervención de casos de violencia doméstica en el ámbito laboral. La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, OSHA por sus siglas en inglés, define la violencia en el lugar de trabajo como:

“cualquier violencia o amenaza de violencia en contra de los trabajadores que puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con amenazas y agresiones verbales y terminar con agresiones físicas y hasta homicidio”.

La violencia en el trabajo no se limita a los incidentes que se producen dentro de las instalaciones de la empresa sino que también puede ocurrir fuera de las mismas, por ejemplo, en eventos sociales-laborales, hogares de los clientes donde se provee un servicio o una amenaza telefónica por parte de un cliente. Los actos de violencia laboral se pueden clasificar en cuatro tipos:

- *Tipo I* –actos violentos cometidos por criminales, que no tienen conexión con la empresa, sino que se limitan a cometer el crimen (Pabón, 2010). Por ejemplo cuando un asaltante entra a un banco o a un taxi para hurtar dinero o ataques terroristas, siempre y cuando las personas que cometan el acto violento no tengan

relación directa con la víctima o la organización.

- *Tipo II* – son actos violentos cometidos por “clientes” de la organización contra los empleados de la empresa (Díaz, 2010). Aquí se incluyen a pacientes, estudiantes, internos o cualquier otra persona a la que la organización presta sus servicios.
- *Tipo III* – el acto violento es cometido por un empleado o ex empleado y la víctima es otro empleado, supervisor o gerente de la organización. El acto surge en represalia a un problema interpersonal entre varios miembros de la empresa (Donald, 2011).
- *Tipo IV* – es cometido por alguien que no labora en la empresa, pero que tiene o ha tenido una relación sentimental con algún empleado de la institución. En esta categoría caen los actos de violencia doméstica perpetuados por un cónyuge abusivo o pareja de hecho.

En un estudio del Departamento Federal del Trabajo realizado en el 2002, se encontró que el 84 % de los sucesos violentos ocurridos hacia la víctima son incidentes Tipo I, un 4 % son incidentes Tipo II, el 7 % corresponde al Tipo III y un 5% al Tipo IV (Pabón, 2010).

La violencia doméstica puede impactar el ambiente laboral, ya sea a los compañeros de trabajo o la empresa, pero especialmente a la víctima. Según el *National Network to End Domestic Violence*, NNEDV por sus siglas en inglés (2012), aproximadamente entre una cuarta parte y la mitad de las víctimas de violencia doméstica han perdido sus empleos. El

Instituto de Violencia en el Trabajo ha estimado que cerca del 96 % de las mujeres maltratadas experimentan problemas en el trabajo debido al abuso físico y emocional. El 56 % de estas mujeres enfrenta problemas de tardanzas y 28 % se va temprano del trabajo.

Según la Oficina de la Procuradora de las Mujeres (2006) las víctimas de violencia doméstica presentan síntomas o actitudes que pueden reconocerse y revelan que la víctima pasa por esta situación. Algunas de las características físicas visibles en la víctima son: moretones, cicatrices, rasguños, huellas o marcas en las extremidades producto de incidentes violentos, exceso de maquillaje para ocultar los efectos de golpes, caminan lentamente a causa del dolor y utilizan ropa que oculte las marcas visibles de violencia. Por otra parte, algunos de los comportamientos de la víctima en su área de trabajo son: la hipervigilancia (se alertan rápidamente ante ruidos), las tardanzas y ausencias frecuentes, expresan que se deber ir temprano de trabajo y olvidan buscar a sus hijos en la escuela. También suelen mostrar poca o ninguna socialización con sus compañeros, actúan ansiosos o renuentes a contestar el teléfono, expresan miedo o ansiedad al salir fuera del edificio, están visiblemente molesto(a)s luego de recibir una llamada o mensaje. Otros comportamientos de alerta pueden incluir: baja autoestima y rendimiento laboral, constantes llamadas telefónicas sobre asuntos personales, falta de concentración, entre otros. Por eso es importante que las personas que rodean a la víctima estén atentas a estas señales y también a las conductas del posible agresor.

Por su parte, el agresor presenta características y/o comportamientos específicos. Entre ellos: constantes detalles

y/o regalos, propicia encuentros “casuales” con la víctima y un aumento de llamadas telefónicas o mensajes de texto que utilizan un vocabulario ofensivo y amenazante. Comúnmente, el agresor trata de burlar la seguridad por lo que no utiliza los accesos principales para llegar a la víctima, y se altera cuando se le prohíbe la entrada y/o contacto con la persona. El agresor posee un carácter fuerte y agresivo, utiliza la manipulación para controlar o lograr su objetivo, restringe el acceso de la víctima al dinero, entre otras. Las conductas que podría mostrar en el lugar de trabajo son: falta de concentración por la obsesión con la víctima, comentarios despectivos de la persona a sus supervisores y/o compañeros de trabajo y hace preguntas a los compañeros de la víctima sobre esta.

Cada una de estas conductas tiene un impacto adverso en las organizaciones, entre estos: el daño a equipos o propiedad, costos relacionados a la pobre producción o ventas por parte del empleado, abuso en la utilización de licencias, costos relacionados al manejo de los casos, o posibles demandas en los tribunales. Lo más importante es que los compañeros de trabajo y la gerencia tengan la habilidad de reconocer posibles situaciones de violencia doméstica para que comience a trabajar en la prevención y manejo de las mismas.

Es esencial que toda organización asegure llevar a cabo tres procesos importantes para trabajar de forma efectiva con el Protocolo de Violencia Doméstica. Estos son: la implantación del protocolo, el adiestramiento a empleados y supervisores y el manejo adecuado de los asuntos relacionados con la violencia doméstica en el empleo. En el proceso de implantación se establecen métodos sobre cómo poner en acción el plan, considerando los objetivos que se pretende lograr. Comienza con la

búsqueda de información sobre los requisitos y disposiciones legales específicas y luego busca las mejores estrategias para implantar las medidas necesarias dentro de la realidad de la agencia u organización.

Durante el proceso de adiestramiento se busca que la persona adquiera conocimientos y destrezas específicas que se pueda aplicar de inmediato (Smith y Ragan, 2005). Es importante que el mensaje sobre la política y los procedimientos relacionados a la violencia doméstica en el lugar de trabajo se expliquen sin ambigüedades. Se debe considerar quiénes son los participantes, cuál es su comportamiento y cuán receptivos pueden estar al tema al presentarles situaciones que pueden ocurrir en el área de trabajo. Finalmente, el proceso de manejo se caracteriza por ser el conjunto de acciones que la empresa comunica a través de sus políticas, procedimientos y el protocolo establecido. Entre estas acciones se encuentran: la formación de un comité para el manejo de situaciones de violencia doméstica, el adiestramiento especializado a ese grupo, la coordinación y representación de los diferentes departamentos que intervendrían en esta situación.

La empresa debe conocer los retos que determinarán el éxito o fracaso del proyecto. Algunos de estos son:

- Orientación- El personal se resiste a la orientación sobre el tema debido a que no le interesa, piensa que no le afecta, tiene miedo o considera que no aprenderá nada nuevo.
- Interiorización- Se muestra falta de interés ante su responsabilidad como empleado y las acciones que debe tomar para cumplir con la política de la agencia.

- **Aceptación-** El personal resiente tener que involucrase en este tipo de situaciones por mitos como: “*si está en esa situación es porque le gusta o se lo merece*”. Además, presenta dificultad en aceptar el compromiso de actuar ante una situación particular (en el caso de los supervisores), de revelar que es víctima de violencia doméstica o reconocer que las conductas que realiza los clasifican como un agresor.
- **Cambio-** Resistencia al incorporar cambios a la estructura o la forma de trabajo para proteger a una víctima identificada bajo el entendimiento de que lo expone a un riesgo que no está bajo su control.
- **Seguimiento-** Los empleados ven como carga adicional a sus responsabilidades tener que ofrecer seguimiento a políticas y procedimientos adicionales.

Métodología :

Diseño de la investigación

El diseño combinará dos tipos de estudio resultando en una investigación de carácter exploratorio-descriptivo. El Municipio de Aguadilla, hasta el momento, no ha realizado investigaciones relacionadas a explorar cuáles son los retos enfrentados una vez implantado el Protocolo de Violencia Doméstica en el empleo, por lo cual, se desconocen los posibles retos u oportunidades en dicha implantación. Al utilizar la investigación exploratoria se logrará recolectar información no estudiada por el Municipio u otros municipios en Puerto Rico, que

ayudará a identificar los retos, entender las áreas de oportunidad, mejorar los procesos y buscar nuevas estrategias que le ayuden a cumplir efectivamente con las disposiciones de la Ley Núm. 217.

Por otra parte, también se utilizarán aspectos de la investigación descriptiva pues se pretende recoger información de manera independiente, no indicar la relación entre las variables (Hernández-Sampieri, et al, 2006). El diseño exploratorio-descriptivo, ayudará en la construcción de un cuadro que presente los retos y las oportunidades que enfrentan diez (10) de las dependencias del Municipio de Aguadilla en la administración del protocolo de violencia doméstica.

Instrumentos, técnicas y población

Para realizar la investigación en el Municipio de Aguadilla es importante que se haga una carta solicitando la autorización dirigida al Honorable Carlos Méndez Martínez, alcalde, con copia dirigida a la Directora del Departamento de Recursos Humanos, la Sra. Nannette Guevara y a la Srta. Teresa Soto Amadeo, Directora de las Empresas Municipales. La Directora del Departamento de Recursos Humanos se encargará de enviar comunicación escrita a los administradores o directores de las dependencias solicitando la participación en la investigación.

El instrumento utilizado para recolectar los datos de la investigación será a través de un cuestionario, administrado en papel. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, cerradas y abiertas, respecto de una o más variables a medir (Hernández- Sampieri, et al, 2006). El mismo está constituido por cuatro partes y un total de 19 preguntas. En la primera parte se incluyen 5 preguntas enfocadas a descubrir si el Departamento de Recursos

Humanos del Municipio cumple con las disposiciones legales de la Ley Núm. 217. La segunda parte del cuestionario incluye 6 preguntas dirigidas a descubrir los métodos utilizados para orientar a los empleados sobre la ley y también se enfoca en reconocer el sentir de los participantes sobre el tema. La tercera parte se compone de 4 preguntas orientadas a validar el conocimiento de los participantes sobre su rol al enfrentar una situación de violencia doméstica en el lugar de trabajo. Finalmente, la cuarta parte contiene 4 preguntas que procuran conocer y categorizar geográficamente los participantes y sus puestos.

Validar que el instrumento de medición, o sea, que el contenido, criterio o constructo en realidad mide lo que pretende medir es importante, por lo que estará a cargo de jueces expertos. Los jueces serán seleccionados por su conocimiento sobre la materia, categorizados por áreas de especialidad como: violencia doméstica, recursos humanos e instrumentos de medición. Una vez culminado el proceso de validación, se analizará la retroinformación de los expertos para incorporar las recomendaciones de los jueces en la versión final del cuestionario que será la que administre a la muestra seleccionada.

El cuestionario se distribuirá directamente a los participantes quienes contestarán de forma individual. La muestra de 20 participantes en total, se seleccionará por su posición como directores en cada una de las diez (10) dependencias, ya que son los encargados(as) de manejar el protocolo. Los criterios que se utilizarán al seleccionar las dependencias son la representación de diferentes funciones y localidades geográficas dentro del municipio de

Aguadilla y la accesibilidad de estas para el estudio. Las dependencias adscritas al área de Departamentos u Oficinas son: Oficina de Compras, División Legal, Finanzas, Recursos Humanos y Secretaría. Las otras cinco pertenecen a las Empresas Municipales tales como: Aguadilla Bowling Alley, Aguadilla Ice Skating Arena, CECADER, Parque Acuático Las Cascadas y Ramey's Skate & Splash Park.

Procedimiento de la investigación

Primeramente, se solicitará por escrito la autorización pertinente para realizar la investigación en una carta dirigida al alcalde de Aguadilla, el Hon. Carlos Méndez Martínez. Una vez autorizada, la Sra. Guevara enviará notificación escrita a los directores y personal de las dependencias que participarán en la investigación. La misma explicará el instrumento que se utilizará para la recolección de datos. Se coordinará un día con el/la administrador(a) de la dependencia para administrar el cuestionario. Luego, la investigadora se presentará en cada una de las dependencias donde se reunirá con el director de la dependencia y el personal designado para contestar el cuestionario. Se expondrá el propósito, se explicarán los límites de la confidencialidad durante el proceso, dejando claro que el propósito es meramente investigativo por lo que no tendrá ninguna repercusión en su trabajo y finalmente se administrará el cuestionario. Se espera que el cuestionario dure aproximadamente 20 minutos, sin embargo, de ser necesario, se otorgará más tiempo para completarlo. Durante la entrega de los cuestionarios, la investigadora corroborará que haya sido completado y agradecerá al personal y administrador de la dependencia su disposición para

contestarlo. Luego de recopilada la información se procederá a contabilizar los resultados, los cuales se interpretarán mediante el análisis estadístico descriptivo e inferencial que permita la descripción de los datos de la investigación para hacer recomendaciones al municipio.

Referencias :

- Díaz, J. (2010). *Violencia en el empleo*. Manuscrito no publicado, Oficina de igualdad de oportunidades en el empleo, Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, PR. Extraído de <http://www.uprrp.edu/rectoria/eo/violencia.html>
- Donald, B. (2011, Octubre 5). *3 Dead in California. Workplace shooting. Time US*, Extraído de: <http://www.time.com/time/nation/article/0,8599,2096195,00.html>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4 ed., pp. 99-115). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Lee, J. (2005). *Addressing domestic violence in the workplace*. Amherst, MA: HRD Press. Extraído de http://web.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/nlebk_135957_AN?sid=cdf7f1393-8a73-497e-9e79-1b5e332edae4@sessionmgr113&vid=4
- Lexjuris. (2011). *Ley Núm. 54: Ley de prevención e intervención con la violencia doméstica*. Extraído de: <http://www.lexjuris.com/lexlex/lex89054.htm>
- Lexjuris. (2006). *Ley Núm. 217: Ley para la implantación de un Protocolo para manejar situaciones de violencia doméstica en lugares de trabajo o empleo*. Extraído de: <http://www.lexjuris.com/lexlex/leyes2006/lexl2006217.htm>
- Lexjuris. (2006). *Ley Núm. 271: Ley para enmendar la Ley Núm. 100 de 1959, Ley contra el discrimen en el empleo de 1959*. Extraído de: <http://www.lexjuris.com/lexlex/leyes2006/lexl2006271.htm>
- National Network to end Domestic Violence. (2012, January 1). *El censo nacional de servicios de violencia doméstica resumen Puerto Rico*. Extraído de: http://nnev.org/docs/Census/DVCounts2011/DVCounts11_StateSummary_PR_English_Spanish.pdf
- Oficina de la Procuradora de las Mujeres, Leyes y Protocolos. (2006). *Protocolo para las agencias del gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico sobre el manejo con situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo y guías para la implantación de política pública sobre violencia doméstica*. Extraído de la página: <http://www2.pr.gov/agencias/mujer/LeyesProtocolos/Documents/Protocolos/Protocolo de Violencia Doméstica en los Centros de Trabajo/Protocolo Sobre el Manejo con Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo.pdf>
- Pabón, L. (2010). *Violencia doméstica...¿en el lugar de trabajo?*. (1 ed., pp. 12-57). Puerto Rico: Imprenta J&J.
- Smith, P.L., & Ragan, T.J. (2005). *Instructional Design*. John Wiley & Sons: Hoboken, NJ
- Tendenciaspr (2010) *Compendio de estadísticas: Violencia en Puerto Rico, 2009*, Proyecto Tendenciaspr, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Extraído de <https://docs.google.com/viewer?a=v&p>

id=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbW
Fpbnx0ZW5kZW5jaWFzcHJ8Z3g6Yz
UyMmE1ZGY3ZmY5ZTRl

Peer Mediation for Junior High School Students

By: Theresa Calderón

Master in Arts in Education in Management
and Leadership

Prof.: Dra. Ana Pérez

Abstract:

The purpose of this investigation is to help students and school administrators find an alternate form of resolving confrontations in school, without recurring to violence. Over the years, students' behaviors have changed to the point where children seem desensitized having lost control over their emotions by handling conflict through violent reactions. Between the 60's and 70's a program called "peer mediation" was introduced to help resolve conflicts without having to go to court. Later, peer mediation was discovered to be beneficial in schools, as students become involved in the resolution of conflict by working together. Through this research proposal, the study intends to prove that peer mediation can cause a positive effect on student conflict resolution, by applying the method in a group of eighth (8th) graders at Suresa International School in Aguadilla, Puerto Rico.

Introduction:

Recently, violence has risen in educational systems around the United States and Puerto Rico. Because students engaged in negative or violent behaviors have little time, desire or energy for any actual learning, such interactions among them lead to learning difficulties. Therefore, educators believe that a student's behavior affects their academic

achievement. As students learn better techniques to solve their differences with peers, the school's environment becomes safer for everyone.

Although most of these issues are due to a lack of interpersonal skills, educators can help a child develop these by holding students responsible for their actions and consequences (Goldstein, 1988) through conflict resolution programs. Classrooms should be conducive to student empowerment by encouraging them to participate in their own education. However, students are expected to follow school and teacher rules as well as the penalties for not doing so.

Critics of traditional disciplinary practices believe that emphasis on punishment prevent the development of student responsibility, leadership, independence and interdependence (Dreyfuss, 1990, p.22). Conflict resolution and peer mediation dates back to the Peace Movement of the 1960's and 1970's, when community-based dispute resolution centers emerged across the United States and Canada. These centers promoted mediation as a speedy, humane and less expensive alternative to court (Duffy, Grosch and Olczak, 1991). The process of mediation settles conflict to the benefit of both parties. Deutsch (1994) defined peace education as educating people to learn to live in a cooperative world and manage the inevitable conflicts that occur in a constructive rather than destructive way.

The first school-based conflict resolution program was established in New York in 1972, and spread to the other states by the early 80's. Some of the benefits for the school, as exposed by Sandy (2001), are the reduction of tension among students and staff; the effective use of time, as teachers would spend less time settling

students; and the encouraging of students' communication with one another, which decreases adult supervision as the students take responsibilities for their problems and resolutions. Conflict resolution programs would also allow the students that function as peer mediators to develop leadership skills, improve self-esteem, enhance communication skills, and learn various strategies for problem solving.

Purpose:

The purpose of this research is to establish the importance of teaching students conflict resolution skills which will help them solve their problems without turning to violence. Students and administrators will learn that peer mediation and conflict solution training can be more effective than traditional methods, such as suspension, detention or expulsion.

Justification:

Students and parents are more resistant, challenging of authority and more likely to resort to violence to make a point or settle an argument. Hence, students lack the necessary skills for resolving conflict. Conflict management and peer mediation programs capitalize on the importance of peers in the lives of typical students, which is why it's worth evaluating and implementing in schools today.

Theoretical concept:

It is known that the environment in which we live influences our behavior. Banduras (1989) proposed that a reciprocal way of behavior can influence both the environment and the person. He believed that aggression is learned through a process called behavior modeling, and argued that the individual learns aggressive responses by observation which reinforces believes of

the strong influence of family in an individual's personality (Banduras. 1976).

Hypothesis:

By introducing conflict resolution programs, such as peer mediation to resolve conflicts in the classroom, students will enhance their skills in resolving conflicts without the use of violence. Also, they will learn to deal with conflicts without the use of violence. However, this is a long-term process, thus making the adjustments to students' conducts seems unrealistic in the short-term of the ten month school year.

Question:

How can the introduction of peer mediation in an academic environment help students deal with issues of violence amongst peers?

Sub-questions:

1. What are the benefits of conflict management programs, such as peer mediation?
2. How can conflict management programs be incorporated by a school's administration?
3. What steps can be taken to sensitize students' attitudes towards conflict?

Variables:

Peer mediation program is the independent variable, while student's behavior is the dependent variable.

Definition of terms:

- *Conflict*: the tension between two or more social entities that rise from incompatibility of actual or desires responses (Raven and Kruglanski, 1970).
- *Attitude*: a relatively enduring organization of beliefs around an object or situation predisposing one to respond in some preferential manner (Rokeach, 1962).

- *Confrontation*: physical or verbal attack used to solve a conflict where one of the parties is believed to be right and the other is believed to be wrong (Sadalla, Henriquez and Holmberg, 1987).
- *Conflict resolution skills*: the talents needed to identify and deal with conflicts in a constructive matter. These skills include using neutral language, active listening, identifying and understanding distinct points of views, identifying problems, and negotiating and mediating to resolve disputes.
- *Peer mediation*: structures process used to enable trained pairs of students to act as mediators to help resolve disputes among members of their peer group; an alternative to disciplinary programs used in most schools where students and teachers are taught conflict resolution skills so that they can help others resolve their problems.

Limitations:

Learning to deal with conflict is a long-term process where individual life experiences are to be considered as they are an important factor on how each student will react to the different conflict resolution techniques. Therefore, the time a student spends at school daily might not be enough.

Literature Review:

The techniques used to successfully resolve conflicts are social skills. Many children exhibit negative behaviors at school because they lack the skills necessary to use positive behaviors to meet their basic needs. The ability to effectively and peacefully handle conflict is not necessarily intuitive, rather a learned skill.

Social skills are socially acceptable learned behaviors that enable a person to interact with others in ways that elicit positive responses and assist in avoiding negative responses (Cartkedge and Milburn, 1986).

Bandura (cited in Goldstein, 1988) found three major components necessary to teach children new social skills:

1. Appropriate behavior must be modeled, preferably, by different people in a variety of situations.
2. Learners need opportunities to practice the behavior until they perform it skillfully and spontaneously.
3. Learners must be rewarded for successfully using the new behaviors outside of the training environment.

Changes in family structure or exposure to changes in popular culture could be some of the reasons for a constructive and cooperative interaction skill not to develop. Educators searching for a way to reduce negative interactions and increase positive ones are finding that school-based conflict management and mediation programs can provide a structure for students to acquire positive interaction skills (Van Slyck and Stern, 1991).

While the movement to teach conflict resolution and peer mediation skills developed independently from the movement that promoted instruction in social skills, the two share two common assumptions. First, many students lack proper interaction skills and second, positive interaction skills can be successfully taught. The first seems to be conventional wisdom since few parents or educators disagree, while the second assumption continues to be questioned: can

inappropriate attitudes and behavior be influenced by intervention?

Mediation is a voluntary alternative to traditional disciplinary practices such as school suspensions or expulsions that enables disputing students to discuss their problems and try to resolve them without violence and with assistance from a neutral party. As mediation, peer mediation is a structured process consisting of specific steps to help disputants define and solve a problem with assistance from neutral peers that should be representative of the group of students. The result is a written contract or agreement between the conflicted parties, who agree to solve the situation through mediation rather than the traditional disciplinary school methods. Mediation services could be made available to students upon request or by referral.

Peer mediation process is very democratic and usually works in pairs. Each mediator follows a set procedure and should be selected to represent the same gender and/or interest as each of the disputants. The procedure is as follows: first, the session is opened by introducing complaining parties and establishing the rules and guidelines for the mediation. All parties involved should understand all parts of the mediation and what will be expected of them. The mediation should begin by allowing each disputant to expose their side of the problem. The mediator will proceed to summarizing the events using neutral language and then discover what each of them expects from the process. This allows the mediator to find common interest between them so that the mediator can encourage a brainstorm and come up with different opinions to help resolve the conflict. In the final step, the mediator will write up an agreement stating the resolution

of the problem that will be signed by all the parties involved in the process.

Educators looking to reduce negative interactions and increase positive ones are finding that school-based conflict management and meditation programs provide a structure for students to acquire positive interaction skills (Van Slyck and Stern, 1991).

Methodology:

The investigator will focus on different strategies to employ a variety of techniques in attempt to modify students' reaction to conflict. This will be done so by using as sample an eighth (8th) grade class at Suresa International School in Aguadilla and exposing the group to peer mediation. Quantitative research will be used.

The sample group primarily comes from a middle class population with parents reaching postgraduate studies. In the 30-student classroom, 75 % of the children are bilingual. The class is composed of 30 students, 13 girls and 17 boys. The study also intends to prove the difference in reaction to conflict resolution and the mediation program itself between genders.

The students will answer a pre-test survey, by Dr. Brian Flay, based on how they deal with conflict before the resolution method is introduced. At the end of the investigation, the same survey will be administered in order to compare results and evaluate any changes. If the responses change positively, the introduction of peer mediation will be considered a success. If not, further research will be done in order to find another way to resolve students' conflicts.

Design:

Pre-experimental research will conduct this study. This design is utilized to examine how effective peer determination

techniques are in improving conflict resolution in a classroom. The research will use a One Group Pre-test/Post-test Study. A benefit of this design is the inclusion of a pretest to determine the baseline scores. Student responses are to be compared through before and after treatment questionnaires. What the researcher will not be able to determine is whether the change can occur without treatment application, the independent variable.

Sample:

The participants of this study shall be 30 students of an eighth grade class at Suresa International School in Aguadilla, Puerto Rico. The participants were selected by convenience due to the researcher's accessibility to this group of students on a daily basis.

Instruments:

The instruments that will be used to gather information about the variables in this quantitative study are based on pre-investigation surveys created by Dr. Brian Flay called "The Positive Action Evaluation Instruments". This survey is used to assess student behaviors and skills, and also how they feel about themselves when they engage in these behaviors skills. The researcher will choose only questions that pertain to the participants of this research from the Positive Action Evaluation Surveys.

The pre-test survey will be administered at the end of December 2011 while the post-test will be administered at the end of April 2012. However, because the study also intends to analyze the difference of conflict resolutions between genders, the surveys will be identifies A for females and B for males.

Procedure:

The procedures that will be used to collect data in this research are the following:

1. Authorization from the school director.
2. Authorization from the parents of the class of participants, allowing the students to participate in the study.
3. Researcher will explain the study and its purpose to the participants.
4. Pre-investigation surveys will be given to the participants of this study.
5. Data will be collected during the second semester (January to March 2012) as the treatment will be conducted on a daily basis.

References:

- Bandura, A. and Ribes-Inesta, E. (1976) Analysis of Delinquency and Aggression. Lawrence Erlbaum Associates, INC: New Jersey.
- Carledge, B. and Milburn, J.F. (Eds.) (1986) Teaching social skills to children: innovative approaches (2nd ed.) Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Deutch, M. (1994) The effects of training in cooperative learning and conflict resolution in an alternative high school. New York, NY: Columbia University: international Centre for Cooperation and Conflict Resolution. (ERIC Document No. ED 359272)
- Dreyfuss, E. (1990) Learning ethics in school-based mediation programs. Update on Law Related Education, 3, 22-27.
- Duffy, G., Grosch, J., and Olzack, P. (Eds.) (1991) Community mediation: A handbook for practitioners and researchers. New York, NY: The Guildford Press.
- Goldstein, A.P. (1988) The prepare curriculum: teaching prosocial competencies. Champaign, IL: Research Press.
- Van Slyck, M. and Stern, M. (1991) Conflict resolution in educational settings. In G. Duffy, J. and Grosch, J. and Olzack, P. (Eds.) (1991) Community mediation: A handbook for practitioners and researchers (pp.257-274). New York, NY: The Guildford Press.

Muhammad Yunus y el Banco Grameen

Por: Sharai J. Estévez

Maestría en Administración de Empresas

Prof.: David Santiago Rosado

Una organización sin fines de lucro es un organismo o entidad independiente de los gobiernos locales, regionales y nacionales que producen un bien u ofrecen algún servicio para beneficiar a las personas que tienen alguna necesidad en particular. Entre las diferentes organizaciones sin fines se encuentran las cooperativas cuya administración y gestiones solo se llevan a cabo de acuerdo con lo que se decida entre los socios que se unen voluntariamente. Asimismo, el Grameen Bank fundada por Muhammad Yunus entra en esta categoría de organizaciones sin fines de lucro. Grameen Bank, con un modelo financiero diferente, logró un cambio social no solo en el país donde se fundó sino en otros países.

Se funda el Banco de Grameen

Muhammad Yunus es un economista que desarrolló del concepto del 'microcrédito'. Una de sus filosofías enfatiza que solo se puede salir de la pobreza superando las leyes del mercado y proporcionando microcréditos. El "microcrédito" no es más que préstamos pequeños concedidos a personas pobres que no pueden solicitar préstamo en los bancos tradicionales. Estos se ofrecen sin garantía a los más necesitados para que puedan progresar y salir adelante. Así surgió una de sus más importantes aportaciones: la fundación del Banco Grameen como un banco autónomo.

El Banco Grameen otorga pequeños préstamos sin garantía a personas pobres con el propósito de que inviertan el dinero en actividades que generen ganancias para mejorar su calidad de vida. El Dr. Yunus pensó que si los recursos financieros estuvieran al alcance de los pobres, en términos razonables y condiciones apropiadas, estas personas aportarían al desarrollo económico.

El Banco Grameen comenzó como un proyecto de investigación en la Universidad de Chittagong donde los pequeños créditos se otorgaban mayormente a mujeres. Estas personas consiguieron pagar 9 de cada 10 de los "micro-préstamos" resultando en un 95 % de recuperación de los dineros prestados. El modelo financiero propuesto por Yunus se basa en la confianza mutua. A las personas que buscan los "micro-préstamos" se les atribuye la responsabilidad para que desarrollen su creatividad y puedan diseñar estrategias que generen el ingreso necesario para vivir mejor. El Banco Grameen cuenta con el apoyo del gobierno y cuenta con más de 2,200 sucursales.

Es evidente que el sistema tradicional es todo lo contrario al sistema propuesto por Muhamman Yunus. En la banca tradicional se realiza una investigación del expediente crediticio del solicitante y, dependiendo de sus ingresos, los activos que posee y un colateral como garantía de pago, se toma la decisión de aprobar o desaprobar la prestación de la cantidad de dinero solicitada. Además, las instituciones financieras tradicionales cobran intereses sobre el dinero prestado. Según Yunus la banca tradicional es para los ricos, el que no tiene nada, nada puede obtener. Esta filosofía puede causar a los aspirantes miedo, desconfianza, poca autoestima lo que resulta en la

irresponsabilidad, el poco compromiso y la poca lealtad de sus miembros. Él no solo ayudó a los más necesitados sino que revolucionó el sistema financiero y la sociedad.

Uno de los aspectos claves para el éxito del banco Grameen fue establecer confianza para que la gente no tuviera miedo de los trámites legales, preocupaciones ante el rechazo a su petición o la posibilidad de perder las propiedades ofrecidas como colateral. El Dr. Yunus cambió el pensamiento de las personas enseñándoles disciplina, responsabilidad, educación, nutrición, justicia y trabajo duro. Estas enseñanzas generaron una revolución en las instituciones financieras, ya que se demostró la calidad y capacidad de hacer grandes cosas con la gente pobre. Hoy día países como Estados Unidos y Vietnam replican su sistema y el éxito del Banco Grameen.

Conclusión

De pensamientos diferentes, se consiguen resultados diferentes. El pensamiento revolucionario del Dr. Muhamad Yunus provocó un cambio en el sistema de las instituciones financieras actuales, quienes ahora cuentan con préstamos para otorgar a personas de bajos recursos. Su filosofía ha aliviado la pobreza de millones de personas y aumentado su calidad de vida, valores, autoestima, confianza, responsabilidad y educación, entre otras. Este banco sin fines de lucros fue fundado para la gente y no para beneficio propio demostrando que cosas pequeñas pueden convertirse en cosas grandes capaces de cambiar a la sociedad. El éxito del Banco Grameen es imitado en todos los continentes, ya que aplica una política económica y social con el propósito

de crear una institución no gubernamental capaz de asegurar la educación, la salud, pensiones para las personas más pobres, libre de impuestos que sea gestionada por los mismos prestatarios y totalmente autofinanciable.

Referencias:

- Biografias y vidas. (2004). *Muhammad Yunus*. Recuperado el 14 de Febrero de 2012, de <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/y/yunus.htm>
- Fundacion Grameen Argentina. (2011). *Que es Grameen*. Recuperado el 15 de Febrero de 2012, de http://www.grameenarg.org.ar/grameen_quees.asp
- PBS. (2005). *The New Héroes Episode 3 The Power of Enterprise Muhammad Yunus Microcredit Bangladesh*. Recuperado el 14 de Febrero de 2012.
- Voluntariospr (2010). *Organización sin fines de lucro*. Recuperado el 15 de Febrero de 2012, de http://www.voluntariospuertorico.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=2

Los juicios valorativos incorporados en las escuelas actuales

Por: Edia Santana López
Maestría en Educación especialidad en
Gerencia y Liderazgo Educativo
Prof.: Dra. Ana Pérez Cruz

Sin lugar a dudas existe actualmente, a nivel mundial, un deterioro en la fibra moral. La escuela, al estar vinculada a la comunidad y a la sociedad, desempeña una función importante en los problemas sociales. Por lo tanto, la escuela actual debe aportar al retroceso de esa tendencia, y el maestro debe abordar el desarrollo moral de sus estudiantes. Para lograr este objetivo resulta beneficioso incluir en los currículos escolares los postulados de la *teoría de Kohlberg del desarrollo moral*.

Según Kohlberg, el fin de la educación no es ‘hacer niños buenos’, sino ayudarlos a desarrollar sus juicios morales e intuiciones para que puedan ponerlos en práctica en la interpretación y solución de problemas morales. Por ello, Kohlberg construye su teoría del desarrollo bajo la idea de que niños y jóvenes, a través de sus experiencias de vida, adoptan posiciones morales que pueden validarse y conceptualizarse. Así, a base de datos empíricos sobre ello, logra demostrar el progreso del desarrollo moral en un modelo de estadios (Yáñez y Fonseca, 2003). La *teoría de Kohlberg del desarrollo moral* (1958, 1969, 1978, 1984), propone la existencia de seis etapas del desarrollo moral contenidas en tres niveles de moralidad (Henson y Eller, 2000).

La teoría de Kohlberg se basa en la idea de que la educación moral se consigue más frecuentemente como resultado de un proceso natural de diálogo entre pares que como el efecto de un proceso de instrucción catedrática. A través de estudios en escuelas, Kohlberg comprobó que la discusión de dilemas entre pares es una de las mejores formas de estimar el desequilibrio cognitivo (Yáñez y Fonseca, 2003). En este modelo, los maestros presentan dilemas en los que dos o más valores están en conflicto para que, al someterlos a una discusión de grupo, se puedan contrastar las alternativas de acción (Yáñez y Fonseca, 2003). Con esto se consigue que los estudiantes avancen de una etapa a la siguiente en su proceso de razonamiento moral.

Henson y Eller (2000), presentan en su libro una perspectiva de campo que valida la *teoría de Kohlberg del desarrollo moral*. La doctora Bonnidell Clouse de la Universidad Estatal de Indiana, explica como los maestros pueden contribuir al desarrollo moral de sus estudiantes. Clouse, según citada en Henson y Eller (2000), expresa que la estrategia más utilizada es aquella en la cual los maestros dicen a los estudiantes lo que deben y no deben hacer; son reglas que deben aprenderse. A pesar de que esa aproximación directa es necesaria, la autora señala que es solamente el principio. Los niños deben entender por qué algunas acciones son correctas y las otras son erróneas. Indica Clouse que ellos necesitan pensar en esas acciones para relacionarlas con temas morales y llegar a sus propias conclusiones (Henson y Eller, 2000).

Los dilemas morales también se utilizan para ofrecer educación moral en las escuelas de Puerto Rico. Desde el año 2003, los educadores cuentan con el Marco

Conceptual del Programa de Educación Cívica y Ética. Dicho programa aspira a desarrollar valores cívicos y éticos en los estudiantes en los tres niveles educativos, y dentro de las estrategias y metodologías de enseñanza de este programa se encuentran los dilemas morales. Los dilemas se definen como situaciones de la vida cotidiana, reales o hipotéticos, que implican un conflicto de valores, donde se sitúa al alumno como personaje más dentro del conflicto y el docente abre un abanico de interrogantes (Marco Conceptual del Programa de Educación Cívica y Ética, 2003).

Señala Pineda (2009), que diversos intentos por formar criterio ético de niños y jóvenes termina casi siempre por promover prácticas indeseables como el adoctrinamiento moral o el subjetivismo, que antes de desarrollar un carácter moral terminan por confundir seriamente el sentido moral de los individuos. Por tal razón, los dilemas morales son una herramienta efectiva para generar conflicto valorativo en el salón de clases y ayudar a los estudiantes en su desarrollo moral, permitiéndoles pasar a etapas superiores.

Como educadores, encontramos en la *teoría de Kohlberg del desarrollo moral*, específicamente a través de los dilemas morales, un excelente recurso para convertir a nuestros estudiantes en ciudadanos capaces de funcionar efectivamente en una sociedad democrática. Los dilemas morales, que pueden utilizarse en cualquier asignatura, desarrollan excelentes destrezas de pensamiento crítico en los estudiantes y los convierten en personas capaces de pensar por sí mismos, de hacer sus propios juicios, y de tomar decisiones, logrando así el fin de la educación moral. Cuando los estudiantes emiten juicios valorativos se

preparan para afrontar las situaciones que surgirán a lo largo de su vida.

Aunque la ética no se puede enseñar como las demás asignaturas, sí puede ser aprendida y reforzada. Un buen maestro en temas morales no tiene que enseñar de forma directa, debe llevar a sus estudiantes a pensar, analizar, reflexionar y argumentar. Esto les permite clarificar su pensamiento, formular hipótesis, desarrollar empatía, comprender la realidad y hasta desarrollar su creatividad, entre otras destrezas.

Referencias:

- Departamento de Educación de Puerto Rico (2003). *Marco Conceptual del Programa de Educación Cívica y Ética*. Instituto nacional para el Desarrollo Curricular. Recuperado de <http://nilda.files.wordpress.com/2008/09/educacion-civica-y-etica.pdf>
- Henson, K. y Eller, B. (2000). *Psicología educativa para la enseñanza eficaz*. Buenos Aires, Argentina: International Thomson Editores. S.A.
- Pineda, D. (2009). Propuesta de educación moral desde una perspectiva filosófica para la escuela primaria. *Cuestiones de Filosofía* (11). Recuperado de http://virtual.uptc.edu.co/revistas/index.php/cuestiones_filosofia/article/viewFile/868/805
- Yáñez, J. y Fonseca, M. (2005). *Teorías y narraciones sobre la educación moral*. Recuperado de <http://www.docentes.unal.edu.co/jyanezc/docs/Teorias%20y%20narraciones%20sobre%20la%20educaci%F3n%20moral.pdf>

Persuasión: arte para comunicar el mensaje

Por: Javier Hernández Hernández
Maestría en Administración de Empresas
especialidad en Mercadeo
Prof.: Dra. Marisa Guillama

En los tiempos de Aristóteles, el ser humano indagó sobre una forma efectiva para establecer un proceso de convencimiento en los demás acerca de la veracidad de argumentos planteados. Ese proceso es el que conocemos como la persuasión. Bettinghaus (1994) define la persuasión como la intención consciente de cambiar las actitudes, creencias o conductas en un individuo o grupo a través de la transmisión de algún mensaje. La influencia del conocimiento a través de la comunicación y las actitudes o conductas del ser humano están basadas en la razón (Manning, 2012). Por tanto, el propósito es cambiar el pensamiento o la opinión del receptor, de manera que actúen según desea el emisor. El cambio puede ser mental, con el que se cambia la forma de pensar, o conductual, en el que lo que se modifica es la conducta. Los cambios mentales incluyen valores, actitudes, creencias, esquemas y/o metas. El cambio puede llevar a la creación de algo nuevo, modificar o extinguir algo existente.

Un grupo de psicólogos sociales de la Universidad de Yale postuló que para que un mensaje persuasivo cambiara la actitud y la conducta tenía que cambiar primero los pensamientos o creencias del receptor del mensaje (Yale Group, 1949). Para que este cambio se produzca es necesario que el receptor reciba creencias distintas a las que tiene y que estas propongan un beneficio de cambiar la actitud. Los efectos de un

mensaje varían según el tipo de audiencia que recibe el mensaje y sus características como la edad, el nivel educativo, el interés, la susceptibilidad ante la persuasión, entre otras. El proceso de persuasión está dividido en diferentes niveles de análisis con elementos claves como:

- La fuente o emisor- afecta el mensaje con su experiencia, sinceridad, atractivo, poder, semejanza con el receptor o algún otro ruido que altere el mensaje.
- Contenido- depende si se enfatiza en aspectos racionales o emocionales, la calidad de los argumentos, incentivos prometidos, organización, claridad, etc.
- El canal comunicativo- si es visual o auditivo; directo o indirecto.
- El contexto- si hay alguna distracción o se está relajado, serio, agradable o desagradable.

La teoría de respuesta cognitiva postula que siempre que se recibe un mensaje persuasivo se involucran los sentimientos y actitudes lo que genera respuestas cognitivas. Los mensajes reinterpretados y autogenerados determinan el resultado final del mensaje persuasivo. Si los pensamientos van en la dirección indicada por el mensaje, habrá persuasión. En algunos casos se puede persuadir sin que las personas se den cuenta. El Modelo Heurístico propone que la persuasión no es tanto resultado del análisis del mensaje, sino de alguna señal o característica superficial del mensaje, como la longitud, la familiaridad del receptor con el tema o el número de argumentos (Eagly, Chaiken, 1994). Los heurísticos más frecuentes se basan en la experiencia de la fuente.

La comunicación persuasiva está caracterizada por la intención manifiesta de

producir algo en el receptor para modificar su conducta en algún sentido. Esta transmisión de información crea la base para la persuasión respecto a otras clases de comunicación porque está cargada de significado y contiene elementos sociológicos, ya que implica controlar, coaccionar y presionar. La convicción de un mensaje y su intensidad se crean por medio de recursos retóricos, lógicos y argumentativos que maniobran sobre las previas representaciones de los receptores para modificar sus conductas y acciones. La comunicación persuasiva es efectiva cuando el persuasor tiene capacidad de crear la impresión de que las propuestas incluidas en el mensaje como argumentos, juicios y/o valoraciones, concuerdan con las ideas y creencias de quienes reciben el mensaje persuasivo.

Existen elementos de manipulación en la persuasión aunque los términos no se definen igual. Manipular es tergiversar, modificar o cambiar los hechos en un sentido determinado, siguiendo unas orientaciones prefijadas y con fines de controlar las conductas de los receptores. Los procedimientos persuasivos van orientados a disminuir la resistencia psicológica de los receptores, mientras verifica que la transmisión del mensaje sea correcta y se concentran en captar la atención del auditorio. La persuasión no es un método para “lavar el cerebro”, aunque ejerce cierta manipulación, sin que la parte manipulada esté consciente de qué causa su cambio de opinión o de actitud.

Cuando se trata de persuadir es necesario probar que lo que se plantea es la solución más viable para el problema. La manera de pensar del ser humano está determinada por la lógica del sentido que se adquiere a lo largo de la infancia (Piaget, 1967). Por ende, se debe conocer la manera

de pensar del receptor para aprender a transmitirle el mensaje. El razonamiento por analogía sirve para ilustrar un mensaje. Este método consiste estimular la comparación del receptor con otras personas en situaciones similares. Asimismo, apelar a los sentimientos es una buena técnica de persuasión. No se puede descartar la utilización de los sentimientos como una motivación intelectual para ganar terreno en la mente del receptor. La técnica de persuasión que utiliza la motivación intelectual permite una gran oportunidad de tener la razón frente al interlocutor. Para ser efectivo en el mensaje hay que considerar que el receptor depende de sus creencias, necesidades, deseos y costumbres por lo que no se debe ir en contra de ellos.

Otra técnica importante, es adaptar el lenguaje, ya que para cada situación hay un estilo adecuado. La adaptación al estilo debe hacerse con naturalidad pues pudiera resultar contraproducente en la transmisión del mensaje. Lo importante es establecer contacto empleando el lenguaje habitual. Un estilo de mensaje autoritario puede servir en ocasiones para lograr los objetivos en la comunicación del mensaje, pero no siempre funciona porque puede resultar hiriente. Para adaptar el mensaje es menester conocer al oyente. Por otro lado una actitud dinámica y calurosa puede influenciar sobre el receptor mediante la actitud dinámica del emisor. El rostro, la expresión corporal y otros atributos del emisor reflejan sentimientos de manera que el oyente pueda descifrar o decodificar el mensaje.

En teoría, la persuasión, se realiza por alguien que no está sujeto a la coacción, sino que voluntariamente se allana al mensaje y responde con la acción. Sin reacción afirmativa o concretización de una acción dirigida a favor del mensaje, no se

puede decir entonces que se ha persuadido a la otra parte. La persuasión y la manipulación no son el mismo fenómeno, pues mientras la manipulación busca de forma coaccionada la respuesta del receptor aun cuando este no favorezca el mensaje, la persuasión no busca controlar al oyente, sino la aceptación de un mensaje con el fin de afiliar causas e ideas.

La persuasión existe desde que existen las relaciones interpersonales. Persuadir es una estrategia efectiva que se usa en el diario vivir tanto en la educación de los hijos como en la vida social general. Para el mercadeo es una herramienta efectiva al ofrecer productos o servicios al consumidor. Sin embargo, la reflexión sobre las prácticas y técnicas para influir en los demás son recientes. La persuasión y las teorías que la fundamenta se han desarrollado de forma única en las sociedades contemporáneas donde los medios de comunicación social aportan al conocimiento de la misma como método para la influencia.

Referencias:

Manning, T. (2012). *The Art of Successful Persuasion: Seven Skills You Need to Get Your Point Across Effectively*. Industrial and Commercial Training, 44(3), 150-158. Recuperado de: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=4&hid=119&sid=2a504461-e73f-4c76-911f-d17cd612b70f@sessionmgr113&bdate=JnNpdGU9ZWhvc3QtbG12ZQ=>

Las redes sociales y el ámbito laboral

Por: Lourdes M. Loperena Vega

Carlos L. Acevedo Santiago

Marielis Valentín Rivera

Luis Quintana Pérez

Maestría en Administración de Empresas

Prof.: Dra. Aris A. Román Silva

Hoy día las empresas están buscando nuevas oportunidades para alcanzar el éxito. Las organizaciones no solo dependen de las innovaciones tecnológicas, sino también, de los nuevos adelantos de la comunicación, como lo son las redes sociales. Cuando hablamos de red social hacemos referencia a un espacio virtual que utiliza la escala y el alcance de la internet. Las redes sociales existen como una forma de interacción social entre personas alrededor del mundo, en donde se produce un intercambio dinámico entre individuos, grupos e instituciones que comparten gustos o preferencias entre sí, logrando un sentido de pertenencia y desarrollando un tejido que actúa por el bienestar de toda la comunidad.

Los avances de la tecnología han propiciado que las personas pasen la mayor parte de su tiempo conectadas a una computadora, celular o a algún otro artefacto electrónico. Poco a poco las personas han disminuido las relaciones cara a cara, ya que prefieren comunicarse por teléfono, mensajería o redes sociales. Estas prácticas han trascendido al ámbito laboral, ya que el correo electrónico, las aplicaciones de mensajería instantáneas, las redes sociales y otros medios de comunicación virtual se han hecho muy populares entre los empleados.

La primer red social, *Classmates.com*, se estableció en 1995 (Cashmore, 2007) con el propósito de que los estudiantes graduados de distintas escuelas que se habían dispersado geográficamente se volvieran a encontrar y comunicar de forma virtual. Tres años más tarde se creó la primera red social orientada a los negocios llamada, *ecademy*. El propósito de esta red, originada en el Reino Unido, fue ofrecer un foro en donde los empleados a través del mundo pudieran localizar colegas y forjar relaciones con profesionales que pudieran compartir su pericia o servir como contactos útiles para hacer ventas u otras actividades relacionadas a negocios (DeKay, 2009). El uso de redes sociales se ha hecho tan popular y beneficioso que se han creado diversas redes sociales profesionales para satisfacer las distintas necesidades que emergen.

En estos portales hay espacio para construir una red de contactos profesionales y proveer un vehículo para establecer una marca de tus destrezas y experiencia (Morgan, 2011). En la actualidad, las redes sociales se utilizan como medio para comunicar los beneficios de las compañías y reclutar nuevos empleados. El objetivo de esta investigación es proveer información sobre los usos, ventajas y desventajas de las redes sociales en el trabajo según establecen fuentes primarias de información.

¿Por qué utilizar las redes sociales en el trabajo?

Gontis (2011) en su investigación sobre los medios de comunicación nos dice que las redes sociales ayudan a los patronos a encontrar información relevante sobre sus empleados y las políticas de las empresas, entre otras cosas relacionadas. Los medios

de comunicación pueden ser utilizados por los jefes o supervisores para expandirse de forma efectiva a otras empresas.

La Generación Y comienza a impactar el ambiente laboral con un enfoque en el trabajo y la comunicación distinto a sus antecesores. Estos jóvenes dan más énfasis a la creación de redes a través de los medios de comunicación social (Altes, 2009) pues son más propensos a utilizar y participar en medios cibernéticos, tanto para uso personal como profesional, ya que tienen más conocimiento sobre tecnología. Para los jóvenes profesionales las redes sociales son muy populares por lo que utilizan esta herramienta para sacar provecho en el ámbito laboral. Aunque existen redes sociales específicamente profesionales, el uso de redes populares, como Facebook, es beneficioso, ya que pueden conocer personas o reencontrarse con amigos que los pueden referir a nuevas oportunidades de empleo y desarrollo profesional.

Beneficios y Riesgos de las Redes Sociales

Las organizaciones deben considerar el desarrollo de una red social interna en las empresas. Se predice que las redes sociales van a sustituir los correos electrónicos como medios de comunicación para el año 2014. No sería beneficioso para una organización el mantenerse 'desconectado' o en las afueras de estos cambios tecnológicos. Los beneficios que se pudieran encontrar en esta y la nueva etapa de las redes sociales son: video conferencia, llamadas vía internet (a través de *Skype* u *Oovoo*), pues se espera que estas capacidades comunicativas sean parte de nuestro diario vivir. Este impacto en las compañías seguirá en aumento y un gran número de redes sociales serán creadas.

Cada organización debe determinar el propósito funcional y examinar las políticas operacionales y los procedimientos antes de implementar el uso de una red social en su empresa.

Entre los beneficios del uso de las redes sociales en el lugar de trabajo Asunda (2010) expone que los medios de comunicación ayudan a compartir información, mediante una plataforma donde los individuos crean comunidades y las empresas pueden utilizarlos para el mercadeo y la comunicación general.

Referente a las actividades de mercadeo, las redes sociales han modificado la manera de mercadearse a través de una mejor segmentación e interactividad con sus consumidores. También aporta a la comunicación con el mercado pues el consumidor se informa acerca de las características de los productos, promociones, noticias de la empresa y lanzamientos de nuevos productos. En tiempo de crisis es una excelente forma de hacer mercadeo y publicidad a bajos costos.

Estos medios de comunicación son muy beneficiosos pero también conllevan riesgos para las organizaciones. En una investigación sobre los riesgos de las redes sociales en Australia, Ganin (2011) expone que las redes sociales son una mina de oro para aquellos que buscan recoger datos personales y corporativos con fines de lucro, pero también alerta sobre el peligro del acceso a estas redes, ya que pueden atraer virus que atacan las computadoras y roban información de la compañía. Los criminales cibernéticos se las ingenian para recoger información personal como: fecha de nacimiento, seguro social, lugar de trabajo y detalles de cuentas bancarias.

Aunque las compañías han bloqueado el acceso a portales cibernéticos

sociales dentro de la organización, los empleados utilizan entonces sus celulares para acceder. Entre los riesgos de las redes sociales está el ser incomodado por contactos no deseados, recibir demasiados mensajes y pasar por alto algún pedido o referido importante.

Además, su uso puede propiciar el presentismo, ya que los empleados pueden pasar demasiado tiempo conectados a las redes sociales, deteniendo la productividad del empleado y el rendimiento de la compañía.

Los usuarios de las redes sociales pueden ser engañados por impostores y divulgar información útil para personas que quieren hacer robo de identidad o para los competidores. Puede que los usuarios escriban o publiquen información que afectar negativamente o desprestigie a la organización en que trabajan.

¿Qué debe hacer la gerencia ante el uso o abuso de las redes sociales?

El problema para la mayoría de los patronos no es evitar que los empleados utilicen los medios de comunicación, sino, que estos se utilicen correctamente para el beneficio de las organizaciones. Siendo los medios sociales tan accesibles para todo el público, el mal uso de la información que transita por las redes sociales tiene consecuencias inmediatas y permanentes. Los empleados de cualquier organización tienen una gama de información confidencial al alcance de sus manos como: secretos de negocio y datos personales de clientes. Sin embargo, el prohibir el acceso a estas páginas puede resultar en empleados descontentos y desmotivados.

Por tanto, la creación de políticas reguladoras en las empresas en base a las redes sociales minimiza grandemente el potencial de que su negocio se vea afectado

como consecuencia de la publicación y filtración de información privilegiada. Se debe establecer normas para regular el uso de las redes sociales e implantar medidas de acción para cuando se presente una mala utilización. Si no se establecen políticas y regulaciones significa que no hay límites en lo que se puede acceder desde las computadoras del trabajo. Las políticas establecidas tienen que ser fáciles de entender y que el incurrir en el hecho de cualquier incumplimiento dará lugar a acciones disciplinarias justificadas, tales como el despido del empleado. Además, proveer tiempo para utilizar las redes sociales puede contribuir a la motivación de los trabajadores.

El impacto de las redes sociales en las prácticas de recursos humanos

La importancia de la jurisprudencia con relación a las prácticas de Recursos Humanos son obvias, todo proceso que se lleve a cabo en contra de los empleados puede ser utilizado a través de los tribunales, como lo son el ser discriminado, la invasión a la privacidad o cualquier aspecto en base a las leyes.

La verificación pre-empleo es un método utilizado por las compañías para evitar errores en la selección de algún candidato y reclamaciones futuras. Uno de los métodos que se están utilizando en estos tiempos es la verificación de los candidatos a través de las redes sociales. Esta utilización ha provocado un sinnúmero de desacuerdos ya que se entiende que se violenta la privacidad, se discrimina y se juzga.

Se comenta que la información suministrada en las redes puede ser de poca relevancia para la búsqueda de empleo y, por ende, no se debe utilizar con estos fines. Por otra parte, los empleados indican que se le está invadiendo su privacidad y

confidencialidad en el lugar de trabajo y que se le priva de la libertad de expresión. Ellos alegan que establecer conexiones mediante redes sociales beneficia a la empresa y que los breves recesos para la utilización de las mismas aumenta la productividad en el trabajo.

Los patronos alegan que la utilización de las redes sociales conlleva pérdidas de tiempo y recursos, que la imagen de la compañía puede ser afectada negativamente si se promulga información comprometedoras. Además si se utiliza propiedad de la empresa para fines no relacionados con el empleo el patrono puede mantener un constante monitoreo electrónico. La utilización de las redes para verificación de empleados puede ser entendida por el patrono como de ámbito público ya que las redes sociales son públicas.

Recomendaciones

Mark Morgan (2011) recomienda el pensar y actuar estratégicamente para el desarrollo profesional y sacar el máximo de nuestra carrera. Entre las actividades está el unirse a redes sociales, ya que de esta manera se conocen nuevos contactos con los cuales se pueden establecer relaciones profesionales provechosas. Entrar en grupos de discusiones ayuda a fortalecer y ampliar los recursos de las organizaciones.

Un foro de CPA (2011) provee cinco puntos importantes que los ejecutivos pueden utilizar para manejar las redes sociales, como ser selectivo con las personas que añaden a sus páginas y evitar publicar información personal, tal como, fecha de nacimiento, dirección y números de teléfonos. Por último, se debe entender las políticas de la compañía en cuanto al uso de los medios de comunicación para evitar futuras demandas.

Conclusión

Las redes sociales han ganado popularidad rápidamente en nuestra sociedad, ya que las personas pueden encontrarse con familiares, viejos amigos y colegas sin barreras geográficas. Al igual que existen diversas redes de comunicación social personales, también existen las redes sociales dirigidas a profesionales. Las empresas, dueños de negocios y profesionales le están sacando provecho a las redes sociales profesionales para mercadearse, estar al día con las nuevas innovaciones en el mercado, atrayendo clientes y expandiendo la comunicación a través del mundo.

Por tanto, las organizaciones tienen que montarse en el tren de la tecnología y realizar cambios constantes para acoplarse a este fenómeno que ofrece tantos beneficios. Si bien las redes sociales son muy útiles en el trabajo, también hay muchos riesgos envueltos. Es por eso que, la gerencia debe estructurar una política sobre el uso adecuado de las redes sociales en el trabajo. Gracias a estos adelantos de la tecnología se le facilita el trabajo tanto a los empleados como a las empresas, ya que son herramientas que al parecer no tienen límites.

Referencias

Asunda, P. (2010). Productivity; Social networks and Net Communities in the Workplace. *Techniques (Association for Career and Technical Education)* v. 85 no. 5 p. 38-4. Recuperado de http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/external_link_maincontentframe.jhtml?_DARGS=/hww/results/results_common.jhtml.44

CPA (2011) Does social media have a place in

workplace learning? *CPA Practice Management Forum*, 2011, Vol. 7 Issue 1, p15-16, 2p. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=57331884&site=bsi-live>.

- DeKay, S. (2009). Are business-oriented social networking web sites useful resources for locating passive jobseekers? Results of a recent study. *Business Communication Quarterly*, 72(1), 101-105. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&hid=11&sid=8ed20f74-002e-4883-9e40-c71d494e67f5%40sessionmgr15>
- Ganin, K. (2011). The dangers of getting social at work. *Government News*, Vol. 31 Issue 1, p38-39, 2p. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?sid=2e2881e5-9838-4c6a-9ff7-f6ba96a3dc84%40sessionmgr13&vid=12&hid=18>
- Gontis, R. (2011). Social Networking. *Smart Business Pittsburgh*, Vol. 18 Issue 4, p24-24, 1p. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=19&hid=18&sid=2e2881e5-9838-4c6a-9ff7-f6ba96a3dc84%40sessionmgr13>
- Morgan, M. (2011). Keeping your 2011 career resolutions. *Strategic Finance*, 92(7), 15-17. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1aa52930-11a5-4843-8a60-34e0733a0175%40sessionmgr15&vid=2&hid=11>

La identidad del terapeuta y sus implicaciones en el proceso psicoterapéutico

Por: Soleil M. Martínez Melero
Maestría en Ciencias en Psicología con
especialidad en Consejería Familiar
Prof. Dra. Iris Aquino

El éxito de cualquier proceso psicoterapéutico radica en la construcción efectiva de la relación entre paciente y terapeuta. El desarrollo de la relación terapéutica dependerá en gran medida de la personalidad, asuntos personales y compromiso del terapeuta. Se entiende que características particulares de la personalidad e identidad del terapeuta influyen y afectan de manera significativa el proceso terapéutico. El término identidad se refiere a esas características que identifican a cada ser humano, sin dejar a un lado el aspecto biológico, que se forma a partir de las interacciones sociales que inician con el núcleo familiar, la escuela y con las personas que se conocen a lo largo de la vida (Páramo, 2008).

La relación terapéutica ha sido objeto de estudio e investigación en el campo de la psicología desde el siglo XIX (Arango y Moreno 2009). El objetivo principal de esta relación es beneficiar al paciente, el cual se entiende que se encuentra vulnerable por la situación que le lleva a buscar la ayuda. La relación terapéutica es una alianza o vínculo que se debe dar entre paciente y terapeuta para lograr los objetivos y metas de la terapia

(Chazenbalk, et al., 2004). El terapeuta tiene el poder y la capacidad de ayudar al paciente. La teoría de John Bowlby sostiene que durante la relación terapéutica se enfatiza no solo en la vida e historia del paciente, sino que la propia historia del terapeuta es determinante en la construcción de un vínculo de apego seguro. Es deber del terapeuta identificar tipos de apego y necesidades e introducirlas en su labor terapéutica (Chazenbalk, et al., 2004).

A diferencia de otros profesionales, el ser terapeuta conlleva el desarrollo de un estilo personal único que varía de acuerdo a su historia de vida, etapa de desarrollo, personalidad, entre otros (Cruz Fernández, 2009). Cuando se menciona la identidad del terapeuta, se hace referencia a todos aquellos aspectos personales como: la raza, edad, clase social, estado de salud física o mental, orientación sexual, género, nivel educativo, etc. La identidad incluye aspectos y rasgos internos e innatos los cuales conforman la personalidad. Beck define el término aceptación como la preocupación sincera y el interés por el paciente que puede contribuir a corregir determinadas distorsiones cognitivas negativas que el paciente aporta a la relación terapéutica. La empatía la define como la mejor manera que tiene el terapeuta para entrar al mundo del paciente, ver y experimentar la vida como lo hace este; y la autenticidad como un elemento imprescindible en la relación terapéutica que debe ir acompañada de la capacidad de comunicarle su sinceridad al paciente (Chazenbalk, et al., 2004).

Los hallazgos relevantes a los rasgos del terapeuta durante el proceso de terapia desarrollaron el modelo de los cinco factores de la personalidad (citado

por Chapman, Talbot, et. al, 2009). Cada terapeuta sigue un modelo genérico que aplica en diversos casos o situaciones. Uno de los enfoques donde se observan las experiencias interiores tanto del paciente como del terapeuta durante el tratamiento es el enfoque centrado en la persona. Este enfoque valora, dignifica, dirige e intenta desarrollar al máximo el potencial del ser humano. Se asocia con la Psicología Humanista y se le atribuye a Carl Rogers. En lo que respecta al rol del terapeuta en el enfoque centrado en la persona, este debe dirigir el paciente a comprenderse y aceptarse a sí mismo para producir un cambio y por consiguiente, el éxito del proceso terapéutico (Pezzano de Vengoechea, 2001). Por otro lado, el Modelo de la Comunicación de Virginia Satir anima a los terapeutas y pacientes a ser plenamente humanos y congruentes (Lum, 2002). El término congruencia se refiere al proceso en el que el terapeuta expresa su experiencia interna del paciente de una manera genuina y auténtica, que implica toma de conciencia del terapeuta, integridad y capacidad de comunicar este conocimiento al paciente (Klein et. al., 2002, citado por Omylinska-Thurston y James, 2011). Muchas veces los pacientes no tienen presente sus áreas fuertes y si el terapeuta no está consciente de sus propias fortalezas y recursos, difícilmente enfatizará las mismas con su paciente (Lum, 2002).

La relación terapéutica se constituyó como objeto de estudio al ser mencionada por Freud en sus documentos acerca de la transferencia. Se hace evidente que por la naturaleza del servicio ofrecido, el terapeuta, cobra una gran importancia en la vida del paciente y suele suceder que el paciente incorpora a su persona, cualidades, características y afectos

particulares del terapeuta. De este modo, el paciente representa al terapeuta como una persona con una función y significado más allá que el de meramente un profesional de ayuda (Alatriste García, 2003). El terapeuta debe ser cuidadoso y controlar estos sentimientos; no perdiendo de perspectiva que la transferencia tanto puede ser originada por apegos infantiles como por la conducta del terapeuta (Campo-Cabal, Álvarez & Morales, 2006). González Núñez (1989) afirma que al hablar de transferencia, es necesario hablar de contratransferencia (Alatriste García, 2003). Freud define la contratransferencia como sentimientos inconscientes relacionados con los complejos neuróticos no resueltos del analista (Chazenbalk, et al., 2004). No se recomienda que el terapeuta permita que sus emociones o sentimientos negativos, como el enojo, incomodidad o rabia, sean percibidos por el paciente (Campo-Cabal, Álvarez & Morales, 2006). Se recomienda mantener un tipo de neutralidad.

En todo proceso terapéutico, pacientes revelan asuntos privados y personales con su terapeuta. Hernández García (2007) define neutralidad terapéutica como la cualidad del psicoterapeuta por la que “con desinterés personal y compromiso profesional, con equidad y justicia, y mediante un juicio que busca distinguir lo verdadero de lo falso, lo bueno de lo malo, facilita que una persona, en cuyo interior se dan opciones en conflicto (por múltiples posibilidades causales), abra, amplíe, aclare el espectro de inter-relaciones y pueda conocer y actuar con más y mejor juicio” (p.127). El juicio del terapeuta se debe enfocar en entender los pensamientos, afectos y acciones del paciente, para de este modo tomar decisiones útiles y con sentido.

Durante el proceso terapéutico el terapeuta va con su historia y con su moralidad, pero no va a imponerlas, por eso tampoco juzga desde ellas (Hernández García, 2007, p.128).

El término autorrevelación lo define Simon (1988) como el comportamiento verbal por el cual los terapeutas, de manera consciente y con propósito, comunican información privada sobre sí mismos a sus pacientes (Sánchez, 2011). Terapeutas que favorecen la autorrevelación como técnica terapéutica, indican que mediante la misma, se busca mejorar la relación con el paciente para aumentar la empatía e intimidad entre ambos. Otro de los fines para utilizar la autorrevelación es servir de modelo de superación, al expresar sus experiencias previas y cómo trabajó e interpretó las mismas (Pizarro, 2005). Terapeutas en contra de la autorrevelación exponen que la misma puede desviar la atención y cargar el paciente con información que no es relevante traer al proceso de terapia (Kleinberg, et. al. citado en Sánchez Cueva, 2011). El concepto de “sanador herido” aporta a esta técnica. El “sanador herido” es un legado místico proveniente del “Mito de Quirón” del cual Jung (1963) caracteriza el sufrimiento humano y su restauración como un arquetipo. Durante el proceso psicoterapéutico, los terapeutas utilizan y traen sus propias dolencias y experiencias negativas como herramienta y parte esencial de su labor de ayuda. Estos interpretan sus heridas como una “bendición” (Etherington, 2000), ya que el realizar un análisis profundo sobre sus heridas, no solo los lleva a explorar sus debilidades sino que en el proceso descubren sus fortalezas y las glorias de la imaginación humana por la cual desarrollan expectativas más completas de sus pacientes (citado en Martin, 2011). A

pesar de que este concepto tiene raíces profundas en movimientos religiosos y morales, en la actualidad sienta las bases de movimientos modernos de ayuda mutua (White, 2000).

Es por esto que Martínez, Martínez y Calzado (2006) recalcan que el terapeuta debe estar capacitado para trabajar eficazmente en diversos contextos interculturales. Además, agregan que en su quehacer profesional, el terapeuta debe aprender a identificar y reconocer que ciertas diferencias en grupos culturales específicos pueden originar a su persona actitudes y/o pensamientos negativos sobre sus formas particulares de conducirse. Dichos aspectos pueden surgir tanto de la preferencia del profesional hacia otras personas como de la forma que el terapeuta evalúa negativamente ciertas preferencias del paciente y actúa inconscientemente contra ellas. Se recomienda un continuo examen mental sobre su propio historial cultural para evitar dañar la relación terapéutica y evitar que posibles sesgos y/o prejuicios sean percibidos por el paciente, antes de la prestación de servicios. El aspecto cultural se refiere al conjunto y diversidad de conductas humanas, tales como los pensamientos, formas de expresión y comunicación, prácticas, costumbres, creencias, valores, instituciones, etc. del individuo.

Esto forma parte de las decisiones éticas que el terapeuta debe tomar durante el proceso psicoterapéutico. Los aspectos y demás componentes de ética en la psicología son enseñados en los cursos de las universidades y programas académicos que ofrecen títulos y grados en psicología. Según Muela (s.f.) la búsqueda del Yo-terapeuta es un camino que se inicia desde el instante que uno decide ser

psicoterapeuta. Este es un proceso de desarrollo parecido al del desarrollo humano. El modelo de elementos comunes de Henry, Sims y Spray (1971,1973) sostiene que existen características similares en las personas que escogen la carrera de psicoterapeutas. Sussman (1992) argumenta que en cierta forma todos los terapeutas se encuentran unidos por su experiencia de infancia, la cual originó ese interés por los procesos psicológicos del ser humano y su búsqueda de ese “llamado curioso”. Escuelas y universidades ofrecen cursos y adiestramientos sobre el desarrollo profesional y personal del terapeuta. Larson (2010) ofrece un programa basado en seis unidades que permiten y estimulan el pensamiento y el desarrollo de habilidades y autoanálisis, con el fin de mejorar el aprendizaje y guiar practicantes y terapeutas principiantes en su profesión de cuidado y ayuda.

De la siguiente manera se han desarrollado códigos que regulan la práctica de los psicólogos, los cuales siempre van dirigidos a promover y salvaguardar el bienestar del paciente (Ocasio Reyes, 2010). La Asociación Americana de Psicología (APA) establece que la mayoría de las normas éticas se escriben con el fin de aplicar a los psicólogos en los diferentes roles, aunque la aplicación de una norma ética puede variar dependiendo el contexto. El Código de Ética de Psicólogos de Puerto Rico, atiende de manera particular la diversidad cultural, social, el surgimiento de nuevas tecnologías y perspectivas de género, así como promueve el respeto por las diferencias individuales, culturales, de género, orientación sexual, condición económica y religiosa (APPR, 2011). Jones (2000) argumenta que aún con la

preparación y adiestramiento, los profesionales no están exentos de caer en juicios valorativos inadecuados que traen como consecuencia la marginación de diversas poblaciones (citado en APPR, 2008).

No obstante, tener a cargo la vida de muchos pacientes termina agotando física, mental y emocionalmente a los terapeutas. Camacho (2003) argumenta que el psicoterapeuta se encuentra entre los profesionales que más sufren el síndrome del desgaste emocional o “quemazón”. Caro Hernández (2006) define el síndrome de “quemazón” como una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional (p.124). Básicamente se trata de un desgaste emocional que surge de la complejidad de las relaciones de trabajo y el estrés que produce.

En fin, los terapeutas y profesionales de la salud mental necesitan hacer introspección para evaluar aquellos aspectos y asuntos personales que pueden afectar el establecimiento de relaciones terapéuticas adecuadas. Es necesario externalizar estos procesos que muchas veces están ocultos y permanecen latentes en la memoria, para evitar que se proyecten y afecten la relación terapéutica con los pacientes. Es importante cuidar que los procesos internos y vida privada no afecten negativamente la alianza terapéutica. Se debe procurar la salud emocional y buscar ayuda profesional cuando sea necesario, para evitar que los clientes detecten sesgos, resistencias, incomodidades u otros. Si los terapeutas

promueven la salud y el bienestar de sus clientes, entonces también deben incorporar la salud y el bienestar dentro de sus propias vidas (Lum, 2002).

Referencias

- Alatríste García, J. (2003). El terapeuta en la transferencia visto a través del sueño. *Revista Latinoamericana de Psicopatología Fundamental*, Diciembre, 11-22. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/icio/ArtPdfRed.jsp?iCve=233018039002#>
- Arango Cammaert, A.M. & Moreno Franco, M. F. (2009). Más Allá de la Relación Terapéutica: Un Recorrido Histórico y Teórico. *Acta Colombiana de Psicología*, Diciembre, 135-145. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/icio/ArtPdfRed.jsp?iCve=79815640013>
- Asociación de Psicólogos de Puerto Rico [APPR]. (2008). Estándares para el Trabajo e Intervención en Comunidades Lesbianas, Gay, Bisexuales y Transgéneros (LGBT). Recuperado desde: <http://www.asppr.net/pdf/LGBT.pdf>
- Asociación de Psicólogos de Puerto Rico [APPR]. (2011). Código de Ética APPR. Recuperado de: http://www.asppr.net/pdf/codigo_etica_appr07.pdf
- Camacho, J.M. (2003). “Sobre el síndrome del burnout de estar quemado”. Recuperado de: http://www.fundacionforo.com/pdfs/arc_hivo16.pdf
- Campo-Cabal, G., Álvarez, J., Morales, A.M. (2006). La entrevista médica con un enfoque terapéutico. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Bogotá, 35(4). Recuperada desde: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v35n4/v35n4a08.pdf>
- Caro Hernández, M. (2006). Reseña de “El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar” de Gil-Montes, P.R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1) pp.123-125. Recuperado desde <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/icio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231317045006#>
- Chapman, B. P., Talbot, N., Tatman, A.W., & Britto, P. (2009). Personality Traits and the working alliance in psychotherapy trainees: An organizing role for the five factor model. *Journal Of Social & Clinical Psychology*, 28(5), 577-596. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=41775090&site=ehost-live>
- Chazenbalk, L., Mammi, K., Nachman, C., Parera, M., Reizes, M. & Hoospital, O.A. (2004). La incidencia del self del terapeuta en el proceso terapéutico en *Psicodebate 3. Psicología, Cultura y Sociedad*. Págs. 107-16. Universidad de Palermo. Buenos Aires.
- Corbella, S., Balmaña, N., Fernández-Álvarez, H., Saúl, L. A., Botella, L., y García, F. (2009). Estilo Personal del Terapeuta y teoría de la mente. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 18, 125-133. Recuperado de <http://www.cienciarred.com.ar/ra/revista.php?wid=35&articulo=1103&tipo=A&eid=18&sid=176&NombreSeccion=Articulos&Accion=Ver>
- Cruz Fernández, J.P. (2009). Enfoque Estratégico y Formación de Terapeutas. *Terapia Psicológica*, Julio, 129-142. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/in>

[icio/ArtPdfRed.jsp?iCve=78511885013#](#)

Farber, B.A., Manevich, I., & Saypol, E. (2005). Choosing psychotherapy as a career: Why did we cross that road. *JCLP/ In Session* 61(8), 1009-1031.

Hernández García, M. (2007). La neutralidad terapéutica del psicólogo. *Persona y Bioética*, 11(29), 126-137. Recuperado desde: redalyc.uamex.mx/pdf/832/83202903

Larson, D.G. (2010). *The Caring Helper Workbook*. Santa Clara University, CA.

Lum, W. (2002). The Use of self of the Therapist. *Contemporary Family Therapy*, 24(1), 181-197. doi: 10.1023/A:1014385908625

Martin, P. (2011). Celebrating the wounded healer. *Counselling Psychology Review*, 26(11).

Martínez, M.F., Martínez, J. & Calzado, V. (2006). La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la Prestación de Servicios y la Intervención Social. *Psychosocial Intervention*, 331-350. Recuperado desde: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=179814012007>

Muela, A. (s.f.). El introyecto terapéutico. Recuperado en enero 2013, desde: <http://www.euskalnet.net/zimentarri/numero3/art06>.

Ocasio Reyes, I. M. (2010). *Qué entienden los/as psicólogos/as por relación terapéutica? Análisis de los fundamentos teóricos, culturales y ético-políticos de la relación de terapia desde la perspectiva de psicólogas y psicólogos clínicos en Puerto Rico*

(Tesis doctoral). Universidad de Puerto Rico, Río Piedras. ProQuest *Dissertations and Theses*. Recuperada desde: <http://search.proquest.com/docview/725716029?accountid=28498>.

Omylinska-Thurston, J., & James, P. E. (2011). The therapist's use of self: A closer look at the processes within congruence. *Counselling Psychology Review*, 26(3), 20-33. Recuperado desde: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=65095708&site=ehost-live>

Páramo, P. (2008). La construcción psicosocial de la identidad y del self. *Revista Latinoamericana de Psicología* 40(3), 539-550. Recuperado desde: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80511493010#>

Pedersen, G. G., Hagtvet, K. A., & Karterud, S. S. (2011). Interpersonal problems: self-therapist agreement and therapist consensus. *Journal of Clinical Psychology*, 67(3), 308-317. doi:10.1002/jclp.20762

Pezzano de Vengoechea, G. (2001). Rogers su pensamiento profesional y su filosofía personal. *Psicología desde el Caribe*, enero-julio 007, 60-69. ISSN 0123-417X. Extraído de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=21300705>

Pizarro, Claudio J. (2005). ¿Cuánto Compartir con un Paciente?: Las Intervenciones de Autorrevelación del Terapeuta. *Terapia Psicológica*, 5-13. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=78523101#>

Sánchez Cueva, M.S. (2011). Efectos de la

Autorrevelación del Terapeuta en la Alianza Terapéutica y Satisfacción del Cliente (Tesis Doctoral). Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Artes Liberales. Recuperada desde: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/685/1/99795.pdf>

White, W. (2000). The history of recovered people as wounded healers: I. From native America to the rise of the modern alcoholism movement. *Alcoholism Treatment Quarterly*, 18(1), 1-23.

La televisión como estrategia de mercadeo: ¿crea necesidades o refleja a la sociedad?

Influencia de personajes homosexuales y las princesas Disney

Por: Ana M. Rodríguez Delgado
Maestría en Administración de Empresas
especialidad en Mercadeo
Prof. Dra. Marisa Guillama

Introducción: ¿Café para todos?

Independientemente de si uno cree que la magia existe, hay una cajita mágica que nos hipnotiza con sus historias y nos transporta a lugares solamente explorados por la imaginación. Esa caja mágica es la televisión.

Para el mercadeo, “la tele” representa el medio de comunicación de mayor crecimiento entre todos los demás (Sekar, 2010). Quizás por esa magia que tiene la cajita es que el marketing es visto por muchos como el peor ofensor sociocultural, siendo la publicidad el aspecto más criticado por percepciones y prácticas no éticas (Smith & Quelch, 1996). Existen decisiones de mercadeo que son éticas aunque no lo aparenten para la sociedad. Por tanto, se hace necesario educar al público sobre el mercadeo.

La definición oficial de “marketing”, según la *American Marketing Association*, “es el proceso de planificar y ejecutar la concepción o diseño del producto, el precio, la información y la distribución de ideas, bienes y servicios para generar transacciones que satisfagan

tanto los metas de las organizaciones, como de las personas” (Renart, 2002). La investigación constituye el punto de partida para elaborar estrategias de marketing (Kotler, 1999). Los investigadores deben utilizar su conocimiento sobre demografía, psicología, cultura e influencia social para comprender las necesidades, percepciones y comportamientos de los clientes (en este caso, los espectadores) y desarrollar estrategias más eficaces (Kotler, 2008, p. 16).

El impacto de la televisión, y la influencia que el mercadeo ejerce a través de ella, se han visto atados a fuertes críticas de ética ante dos recientes y populares fenómenos de la pantalla chica: el alza de personajes homosexuales de la televisión y la reaparición de la vulnerabilidad femenina que sugieren las princesas de Disney.

“Desde Brasil...”: ¿Reflejo de la sociedad o estrategia de mercadeo?:

Son muchos los puertorriqueños que pueden terminar la famosa frase del programa “Entrando por la Cocina” de los años ’80. El personaje ‘Guillermino Gómez Gutiérrez’ alias ‘Guille’, encarnado por Víctor Alicea, ha regresado a las salas de teatro y pantallas de televisión. Su reaparición coincide con un alza de personajes homosexuales en la televisión estadounidense para la temporada 2012-2013, así como en el mercado de telenovelas latinoamericanas.

A pesar de que los televidentes puertorriqueños comparten con Serrano el cariño hacia ‘Guille’, los personajes en la televisión social continúan sin desarrollo, historia o tolerancia ante una situación cotidiana. ¿Puede el mercadeo, a través de un personaje o programa de televisión,

crear necesidades como lo es la necesidad a la tolerancia?

A principios de los años ’90, la cultura americana entró en un “*straight panic*” causado por la visibilidad cultural y social de la comunidad gay (Becker, 2006). El problema se presenta a raíz de que el televidente obtiene parte del conocimiento acerca de su cultura a través de los medios de comunicación que llevan a la persona a conocer personajes y experimentar situaciones que quizás jamás habría experimentado (Kanter, 2012). Bonnie Dow (2001), teoriza que el número de personajes homosexuales representados en los programas de la televisión provee insumo o una idea del progreso social de la cultura misma (Kanter, 2012). Al principio, los personajes homosexuales representaban una oportunidad para concienciar al público sobre la epidemia del VIH (Kanter, 2012). Programas de los ’90, como “*Will and Grace*” y “*Ellen*”, comenzaron a explorar el mundo cotidiano y la coexistencia entre la comunidad gay y los heterosexuales.

A la hora de introducir cualquier situación o personaje en las series, la investigación de mercadeo se encarga de tener muy en cuenta a su audiencia (Rodríguez, 2008). La segmentación de mercadeo, se encargó de tocar estos temas de forma cuidadosa y socialmente aceptable. Becker (2006) explica que la resistencia y oposición a este cambio conlleva a la difícil redefinición de las instituciones más importantes, casi sagradas, para la sociedad. Similar al clamor hecho en el pasado por otras minorías, la lucha de la comunidad homosexual lleva a la sociedad heterosexual, conservativa y generalmente blanca, a admitir que aquellos valores constantes y universales en realidad están abiertos a la negociación (Becker, 2006).

El teórico continúa diciendo que, como con las demás minorías, el clamor de presentar la vida homosexual con veracidad y respeto, pide a la sociedad que reconozca que su manera de vivir es solo una entre tantas (Becker, 2006).

En el 1972, Clark desarrolló el Modelo de la Representación Mediática de las Minoría (Kanter, 2012). Este modelo se compone de los siguientes cuatro pasos:

- a. *La no representación* se refiere a cuando el grupo se excluye; continúa invisible.
- b. *La etapa del ridículo* donde el grupo se presenta como una burla, el “hazme reír”.
- c. *La regulación o etapa de regularidad* cuando se presenta al grupo en una forma socialmente aceptada.
- d. *El respeto* cuando se presenta al grupo como son normalmente, con situaciones negativas y positivas de la vida cotidiana (Clark, 1972, citado en Kanter, 2012).

El personaje homosexual en la televisión ha ido avanzando por estos pasos. En el 1980 los personajes gay representaban un “problema” y su participación era limitada. Durante 1990 los personajes recurrentes en las series, apenas experimentaban definición y profundidad, pero las series eran criticadas o boicoteadas. No fue hasta el año 2000 cuando los personajes formaban parte de la ‘norma’, demostrando una mayor aceptación (Kanter, 2012).

La brecha entre tendencias tradicionales y las actuales continúa estrechándose. Son muchos los programas populares de ‘prime-time’ que presentan

personajes homosexuales y sus diferentes complejidades. La serie “*Modern Family*” (2009) de ABC, ha sido exitosa en su representación de la comunidad gay en situaciones familiares y cotidianas a través de sus personajes ‘Cameron’ y ‘Mitchell’. A pesar de que la exuberante personalidad de ‘Cameron’ tiende a convertirlo en el hazme reír, la serie rompe con esquemas tradicionales pues Eric Stonestreet, el actor que da vida a ‘Cam’ es en su vida privada heterosexual (Kanter, 2012). Mientras que, en la serie “*How I met your mother*”, el actor Niel Patrick Harris encarna a un hombre heterosexual, siendo en su vida privada homosexual. En su estudio, Kanter (2012) concluyó que la televisión está mejorando en su representación de estos personajes, utilicen o no esta técnica, lo que gradualmente aumenta la satisfacción de la comunidad gay y sobre todo, satisface a la mayor audiencia de estos programas: jóvenes profesionales heterosexuales.

El periódico local El Nuevo Día realizó un sondeo preguntando la opinión de los puertorriqueños sobre este tema y el resultado fue el siguiente:

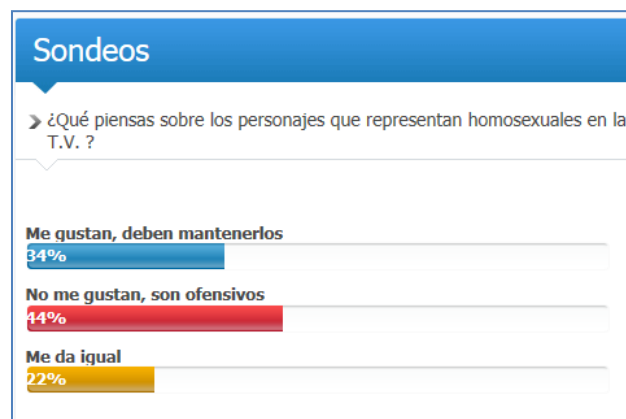


Figura 1 Sondeo endi.com

Este sondeo fue informal y a pesar del disgusto del 44 % de los participantes, se puede inferir que el 34 % y el 22 % de los que están de acuerdo o les da igual,

respectivamente, pueden representar a marcar un cambio en la opinión del televidente puertorriqueño según pase el tiempo.

“Los sueños son los deseos del corazón...”: *Las princesas de Disney y la ‘ola retro’ de feminidad*

Para el tiempo de la escritora inglesa Jane Austen (1775-1817) lo más fácil de encontrar era un caballero de los que montado a caballo se robaban el corazón de cualquier mujer (Smith Davis Publishing, 2006). Sin embargo, Jane Austen estaba tan adelantada a su época que sus contemporáneos no le entendían (Harman, 2009). Jane Austen rompió esquemas tradicionales de la sociedad a la que pertenecía no solo a través de su vida y profesión, sino con sus personajes, en especial ‘Elizabeth Bennet’, una mujer educada e independiente. Según Harman (2009), Austen sabía muy bien que sus personajes iban en contra de las actitudes y convicciones sociales, por lo que admitía estar un paso delante de sus tiempos.

En 1937 cuando Walt Disney estrenó la película “*Snow White and the Seven Dwarfs*” tampoco se pensó que esta primer princesa Disney, junto a sus futuras hermanas, retaría el estilo de vida de las mujeres del siglo XXI. De alguna manera estos pioneros solo buscaban entretener y llevar alguna enseñanza a su público (Doucette, 2011).

En su libro “*Cinderella Ate My Daughter*”, Peggie Orenstein (2011) se dispone a descubrir el origen y las ramificaciones del desplazamiento cultural de aspirar la independencia como ‘Elizabeth Bennet’, personaje del libro de Jane Austen, a la popularidad de ‘Cenicienta’, la doncella que encuentra su príncipe azul en un baile. En su libro, Orenstein (2011), intenta explicar el porqué

de la tendencia-reto de lo ‘ultra femenino’ y el rol que juega la promoción en ello. El mercadeo es especialista en dirigir la demanda pues intenta influir sobre el nivel, el movimiento y la composición de la misma (Kotler & Keller, Dirección de Marketing, 2006).

El perfil del segmento de madres de la Generación X las describe como personas en la búsqueda continua de lo mejor para sus hijos quienes prefieren productos personalizados (Gregory, 2007). Sin duda alguna, Disney ha encontrado un segmento lo suficientemente grande y poderoso como para mantener vigente la popularidad de cada una de sus princesas, desde ‘Snow White’ de 1937 hasta ‘Rapunzel’ de 2010. Lo que muchas personas dejan de comentar es que el público original del ‘fenómeno de las princesas’ son las madres de las princesas contemporáneas.

Mediante la representación de personas e imágenes, anuncios y programas en la televisión, se crean nuevos significados que a su vez afectan a la sociedad (Smith & Quelch, 1996). A través de los medios, la compañía Disney ha logrado “*glamourizar*” estas viejas historias europeas haciéndolas más atractivas en la sociedad contemporánea (Doucette, 2011). Desde su fundación, la televisión está al servicio público con obligaciones que incluyen llevar información para educar a la sociedad, pero sin darse cuenta el televidente pasa de la participación activa a un estado de conocimiento pasivo (Mitu, 2011). Un ejemplo de esto sería, Stephanie Hanes (2011) quien cuenta en un artículo que notó que su hija de tres años comenzó a usar más trajes y dejó de correr y saltar cuando descubrió a las Princesas.

En palabras de Kotler (1999) la tecnología forma, no solo a la sociedad,

sino también a los patrones de pensamiento humano, ya que el medio se puede convertir en el mensaje. Por tanto, se hace necesario reconocer que el espectáculo es el momento en que la mercancía logra la ocupación total de la vida social, llegando a instalar una oligarquía mediática (Rodríguez, 2008). El medio no funciona sin que las personas interpreten, acepten o desechen el mensaje.

Conclusión:

Kanter (2012) recuerda que la mayor influencia en la actitud y personalidad del individuo la ejerce la sociedad. Como la más antigua de las innovaciones tecnológicas, la televisión se responsabiliza de aportar al cambio social ante la declinación de las formas tradicionales de dirección humana como la iglesia, la escuela y hasta la familia.

Somos testigos de un resurgir del marketing personalizado como una forma dominante del mercadeo (Kotler, 1999). Se trate de inclusión o de una estrategia de mercadeo, la realidad es que la comunidad LGBTT ya no es 'invisible' y tiene el poder suficiente para impulsar estos cambios. Los personajes como 'Guille', 'Cenicenta' y sus evoluciones continuarán invadiendo la pantalla chica y algunos trascenderán a la sociedad.

Por tanto, hay que dejar de ser analfabetos televisivos y convertirnos en personas críticas, activas, creativas e imaginativas para enriquecer la realidad cultural y social de nuestros tiempos (Rodríguez, 2008). En fin, Kotler (2008) ofrece esta conclusión: "el marketing no crea necesidades, estas existen antes de él."

Referencias:

Becker, R. (2006). *Gay TV and Straight America*. New Jersey: Library of

Congress. ISBN-13: 978-0-8135-3688-0.

Doucette, E. (2011, March 18). *Is Disney or Bad Parenting to Blame for The Princess Phenomenon?* Retrieved from Forbes.com:

<http://www.forbes.com/sites/elisadoucette/2011/03/18/is-disney-or-bad-parenting-to-blame-for-the-princess-phenomenon/>

Gregory, S. (2007). *Buy, Buy Baby: How Consumer Culture Manipulates Parents and Harm Young Girls' Mind*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt. ISBN: 978-0-618-46351-0.

Hanes, S. (2011, septiembre 24). *Little girls or little women? The Disney princess effect*. Retrieved from The Christian Science Monitor:

<http://www.csmonitor.com/USA/Society/2011/0924/Little-girls-or-little-women-The-Disney-princess-effect>

Harman, C. (2009). *Jane's Fame: How Jane Austen Conquered the World*. London: Canongate Books. ASIN: B002VM7FSA.

Kanter, A. (2012, April). *An Analysis on the Fictional Gay Television Characters on the GLBT Community*. Retrieved from 2012 Capston Projects: School of Communication- American University: <http://www.american.edu/soc/communication/2012-Capstone-Projects.cfm>

Kotler, P. (1999). *Kotler on Marketing: How to Create, Win and Dominate Markets*. New York: The Free Press New York. ISBN: 068450338.

Kotler, P. (2008). *Las preguntas más frecuentes sobre el marketing*. Bogotá: Editorial Norma. ISBN: 978-958-45-1214-7.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson/Prentice Hall. ISBN: 970-26-0763-9.

Mitu, B.-M. (2011). *Televisions Impact on Today's People and Culture. Economics, Management, and Financial Markets*, 916-921. Volume 6(2). Addleton Academic Publishers. ISSN: 1842-3191

- Renart, L. G. (2002). Marketing Relacional: ¿café para todos? *Harvard Deusto Business Review*, 129-131.
- Rodríguez, D. (2008). El consumo de las pantallas: un gran espectáculo. *Revista Científica de Educomunicación*, 641-645. Sevilla, España. DOI: 103916/c31-2008-03-062
- Sekar, C. (2010). *Marketing Management: Text and Cases*. New Delhi: Tata McGraw Hill. ISBN: 978-0-07-106773-7.
- Smith Davis Publishing. (2006). Jane Austen. In S. D. Publishing, *Women Who Changed the World: Fifty Inspirational Women Who Shaped History* (pp. 50-54). London: Booksales. ISBN: 1905204043.
- Smith, N., & Quelch, J. A. (1996). *Ethics in Marketing*. St. Louis: McGraw Hill. ISBN-10: 0256259038

Esta sección recoge actividades realizadas en el término académico 2012-2013 que complementan la experiencia en el salón de clases.

La Primera Impresión es la que Cuenta

La etiqueta profesional fue el tema seleccionado para realizar la actividad anual del Departamento de Estudios Graduados. El tema fue elegido, ya que la proyección profesional trasciende el nivel académico, las especialidades de los programas del Departamento y el trabajo que se realice. Partiendo de esta premisa, el 11 de abril de 2013, el Departamento junto con la Asociación Graduada de Estudiantes de Administración de Empresas trajo a nuestro Recinto como invitada a la Dra. Chamir Highley. La Dra. Highley es una reconocida consultora en el tema, autora del libro *Sobrevive la Jungla Corporativa* y colaboradora semanal de Noticentro al Amanecer y Fidelity.



Dra. Chamir Highley.

Por espacio de dos horas, enmarcada bajo el título “La Primera Impresión es la que Cuenta”, la Dra. Highley presentó áreas fundamentales de la proyección profesional que todos deben conocer y adoptar en la carrera que seleccionen ejercer. Los tópicos presentados abarcaron áreas como el tipo de vestimenta, modales y aspectos del comportamiento que conforman la vida social y profesional.

El público presente tuvo palabras de elogio para el Departamento por haber seleccionado este tema. Independientemente de nuestros conocimientos y desempeño académico, si no proyectamos una imagen adecuada podemos limitar nuestro desarrollo y logros profesionales. En esto radica la importancia del tema para la formación académica.

Aris A. Román Silva, Ph.D.

Directora

La conformidad en la separación de la pareja: una mirada alterna al discurso psicopatológico

El 8 de mayo de 2013 el Departamento de Estudios Graduados tuvo el privilegio de presentar el libro: *La conformidad en la separación de la pareja: una mirada alterna al discurso psicopatológico* del Dr. Heriberto Méndez Salas. El Dr. Méndez Salas, catedrático auxiliar de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla y profesor a tarea parcial de nuestro Recinto escogió a los estudiantes del programa de Consejería Psicológica con especialidad en Familia como el público ante el cual presentaría su obra.

Esa noche se reunieron académicos de algunas de las instituciones académicas de nuestro País para presentar el contenido del libro desde tres perspectivas: social, clínica e intersubjetiva. El panel estuvo compuesto por el Dr. Rafael Boglio, antropólogo y sociólogo, de la Universidad de



Dr. Heriberto Méndez Salas, autor del libro.

Puerto Rico, Recinto de Mayagüez; el Dr. José Gandía, psicólogo clínico de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico en Ponce, el Dr. Nemesio Ruiz, psicólogo clínico de nuestro Recinto. Los deponentes, junto con el autor, disertaron sobre las relaciones de pareja invitando a realizar un análisis crítico para romper con los esquemas psicopatológicos en los que se enmarca las terapias de parejas que pasan por el proceso de separación.

La actividad fue una velada para el disfrute intelectual. Los presentes pudieron compartir con el autor sus propias reflexiones sobre el encargo social del conformismo para mantener la relación de pareja y en el proceso de separación.

Aris A. Román Silva, Ph.D.
Directora

Despedida al Dr. Nemesio Ruiz

“Cuando quieres algo, todo el universo conspira para que realices tu deseo”, esto lo escribió Paulo Coelho en su libro *El Alquimista*. Fue ese pensamiento del libro el que vino a mi mente cuando decidimos escoger la presentación del libro: *La conformidad en la separación de la pareja: una mirada alterna al discurso psicopatológico* para despedir a uno de los miembros del Departamento que se acogió al retiro.

No puede haber un mejor escenario para despedir a un Catedrático que hacerlo luego de escucharlo compartir sus conocimientos con sus estudiantes y compañeros de trabajo. Así, luego de finalizada la presentación del libro en la cual sirvió como deponente, el Departamento rindió un sencillo y merecido reconocimiento al Dr. Nemesio Ruiz Alonso. Se realizó la entrega de unos obsequios en nombre de sus compañeros de Facultad en reconocimiento a las aportaciones del Dr. Ruiz a la Institución. Además, rodeado de su esposa e hija, el Dr. Ruiz recibió el mayor de los obsequios una ovación de pie de parte de sus estudiantes de la Maestría en Ciencias en Consejería Psicológica con especialidad en Familia del cual fue uno de los autores.



El Rector, Dr. Agésilas, la Decana de Estudios, Profa. Nilsa Román, Dra. Ana Perez, Dra. Marisa Guillama, Dr. Nemesio Ruiz, Dra. Aris Román, Directora del Departamento, y Dra. Iris Aquino

El Dr. Ruiz dejará un vacío como profesor a tarea completa en el Departamento de Estudios Graduados, pero ocupará un lugar importante como facultad a tarea parcial. Nemesio, como le llamamos sus compañeros, se podrá ir del Recinto pero su legado nunca nos dejará. ¡Que disfrute de su retiro y que alcance todas sus nuevas metas! Dios lo continúe bendiciendo.

Aris A. Román Silva, Ph.D.
Directora.

Conferencias del Programa de Justicia Criminal

Como parte de los objetivos de los cursos de Política Pública y Sistemas de Justicia Estatal y Federal, los estudiantes del programa de Justicia Criminal deben conocer las diferentes agencias estatales y federales y su funcionamiento. Por esta razón, se organizó una serie de charlas para que agentes, inspectores y empleados de diversas agencias estatales y federales compartieran con los estudiantes una visión práctica de la agencia. Las charlas, que se llevaron a cabo el 25 de abril de 2012 en el recinto, comenzaron con la presentación del Servicio Secreto de los Estados Unidos.



En la foto de izquierda a derecha: René Rosado, Agente Roberto Acevedo, Héctor Ruiz, Joel Vega y el Prof. Flores

La visita del Agente Roberto Acevedo del Servicio Secreto complementó la información discutida en los cursos antes mencionados sobre la labor que cumple la agencia. El Agente Acevedo expuso varios temas de gran interés para los presentes como: la historia del servicio secreto, su política pública, jurisdicción y forma de operar en Puerto Rico. Además, compartió varias anécdotas, contestó preguntas y explicó diferentes oportunidades de empleo disponibles en la agencia.



En la foto de izquierda a derecha: los agentes Randy Alvarado y Roberto Marcial, José Alicea, Cecilia Ventura y el Prof. Flores

Tras lo discutido por los agentes del Servicio Secreto de los Estados Unidos, le siguieron con su presentación los agentes Roberto Marcial y Randy Alvarado de la agencia *United States Immigration and Customs Enforcement* (ICE) por. En la actividad, que estuvo abierta a toda la comunidad universitaria, los agentes Marcial y Alvarado explicaron cuál es la jurisdicción de la agencia y cómo opera en la isla. Los agentes compartieron anécdotas y casos de gran interés en los que han participado, hablaron sobre la relación del ICE con otras agencias de ley y orden federales y estatales. Contestaron preguntas y explicaron sobre las oportunidades de empleo disponibles en el ICE, así como los requisitos de ingreso.

Por: Prof. Yariel Flores Milán, LLM

Conferencias del Programa de Justicia Criminal

United States Postal Inspectors Service

El 2 de mayo de 2012, el Programa de Justicia Criminal del Departamento de Estudios Graduados recibió la visita del Inspector Juan Hernández y la Especialista Luz González del *United States Postal Inspectors Service* (USPIS). La conferencia formó parte de la presentación que realizaron estudiantes del curso Política Pública y Sistemas de Justicia Estatal y Federal sobre la agencia.



En la foto de izquierda a derecha: Juan Hernández, Charlotte Mojica, Annixel Pérez, Especialista Luz González, Inspector Juan Hernández y el Prof. Flores

Los invitados dialogaron sobre casos de gran envergadura en los que han participado, presentaron imágenes de adiestramientos e intervenciones de la agencia, explicaron la relación del USPIS con otras agencias federales cuando existe jurisdicción concurrente sobre los mismos hechos, dialogaron sobre las funciones de un inspector postal en la isla, así como las de un especialista y su consecuente integración para atender situaciones y conversaron sobre las oportunidades de empleo disponibles en la agencia, requisitos de ingreso, probabilidades de reclutamiento en Puerto Rico y Estados Unidos, entre otros asuntos.

Departamento de Corrección

El 9 de mayo de 2012, los estudiantes de Justicia Criminal recibieron la visita del Oficial Julio Rivera y el Sargento Soan Hernández del Departamento de Corrección (DC). Los agentes explicaron el proceso de ingreso a las instituciones correccionales de la Isla, las diferentes unidades que velan por la seguridad y sus tareas especializadas, la subcultura que existe entre los reclusos, los objetivos que persigue el DC, entre otros asuntos. También conversaron en detalle sobre el caso Morales Feliciano y



En la foto: el Oficial Julio Rivera, Sargento Soan Hernández, Prof. Flores y estudiantes.

como se pudo llegar a una estipulación luego de más de treinta (30) años de litigio. Contestaron preguntas y explicaron las diferentes oportunidades de empleo disponibles en el DC.

Federal Bureau of Investigations

El 16 de mayo de 2012, el Programa de Justicia Criminal del Departamento recibió la visita de los agentes Adalberto Rivera y Diego López del *Federal Bureau of Investigations* (FBI). Los agentes conversaron sobre diferentes estrategias creadas por el FBI de Puerto Rico para combatir la criminalidad que han sido adoptadas e implementadas posteriormente en Estados Unidos. Explicaron su relación con la Policía de Puerto Rico y detallaron las oportunidades de empleo que ofrece la agencia, tanto para civiles como agentes, así como los requisitos de ingreso.



De izquierda a derecha: Agentes Adalberto Rivera y Diego López, Prof. Flores y estudiantes.

Por: Prof. Yariel Flores Milán, LLM

Conferencia Autoempleo: Alternativa en tiempos de Crisis

El 15 de marzo 2012, el Departamento de Estudios Graduados ofreció la conferencia “Autoempleo: alternativa en tiempos de crisis”, la cual tenía el enfoque de motivar a los jóvenes universitarios a crear su propio negocio. Uno de los conferenciantes fue el Dr. José M. Romaguera, autor del libro *Chispa Empresarial®*. Su presentación comenzó con la confrontación de que se debe salir del área de seguridad y hacer algo radical. Otro de los exponentes fue el Sr. Paul Currán, fundador y dueño de la heladería mocana “BajoCero”. El Sr. Curran fue ganador del Premio Éxito Empresarial Universitario en el año 2010. A través de su testimonio, Currán, presentó que aun siendo joven, con el deseo de superación y reinención, se puede llegar a tener su propio negocio. También formó parte de los recursos el Sr. Nelson Perea en representación de PRTEC. PRTEC está plenamente comprometido con el desarrollo de las iniciativas para establecer negocios que representan una contribución significativa al progreso económico de Puerto Rico especialmente la región oeste.



Dra. Aris Román, Dr. José M. Romaguera, Dra. Marisa Guillama y Sr. Paul Curran acompañados de estudiantes del Departamento.

La Sra. Rosa Uriarte, quien participó en representación del proyecto Impulso Empresarial el cual está diseñado para ayudar a formalizar las ideas de negocio, brinda asesoramiento sobre cómo se debe hacer una propuesta de negocio y toda la documentación que dicho proceso conlleva. Finalmente, el Sr. Ramón Acosta del Banco de Desarrollo habló sobre el ofrecimiento de financiamiento para poder llevar a cabo la realización de un negocio. La conferencia fue

completa en su contenido, ya que presentó todos los puntos importantes que se deben conocer a la hora de montar un negocio.

Por: Julissa Pellicier

Charla sobre el *Bullying*

Durante años en las escuelas han existido situaciones que no deberían ocurrir. Golpes, puños, patadas, empujones, burlas, insultos, amenazas, críticas, rechazo, aislamiento, exclusión... son algunos de los casos de maltrato que muchos estudiantes en nuestra isla viven a diario. El *bullying* o acoso escolar se define como una serie de conductas agresivas, sobre uno o varios alumnos, caracterizada por tres criterios: es una agresión intencional, repetitiva y con existe desbalance de poder. Existen diferentes tipos de *bullying*: físico, verbal, relacional, sexual y cibernético.

Los efectos del *bullying* son devastadores. Es un fenómeno peligroso que se debe evitar y eliminar en las escuelas. Las víctimas de *bullying* presentan problemas emocionales como baja autoestima, depresión, ansiedad, fobias sociales, dificultades de relación, entre otros. También pueden presentar problemas físicos como dolores de cabeza y estómago, fiebre, picor. Además, su rendimiento académico se afecta. Peor aún, el *bullying* ha desencadenado tragedias en escuelas alrededor del mundo. Masacres como las ocurridas en la Universidad Virginia Tech donde perdieron la vida 33 personas, y en la Escuela Superior Columbine de Colorado donde fueron asesinadas 12 personas, han sido provocadas por estudiantes víctimas de *bullying*.

La Organización Estudiantil Líderes Educativos, está consciente de esta problemática que afecta a los estudiantes a nivel mundial, por lo que está lleva el mensaje en contra del *bullying* por diversas escuelas del área noroeste. El pasado 25 de abril de 2012, llevaron la charla al Colegio San Antonio en Isabela. Estudiantes desde el nivel preescolar hasta escuela superior recibieron información sobre los tipos de *bullying*, sus efectos, las leyes que los protegen y la manera de evitar este tipo de conducta. También compartieron experiencias y aclararon dudas. Llevar este mensaje es muy beneficioso; al eliminar y evitar este tipo de conducta, la escuela se convierte en el lugar seguro al cual todos los estudiantes tienen derecho.

Presentación del Estudio: Cero tolerancia al “bullying”

Como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestría en Educación, se realizó una investigación en cuatro escuelas del noroeste, sobre la incidencia de casos de *bullying* y sus efectos. La conducta agresiva que se manifiesta entre escolares es conocida como *bullying*. Actualmente el *bullying* es un fenómeno que ha adquirido mayor relevancia, tanto en términos de investigación como de intervención y políticas nacionales. La investigación realizada por Edia Santana López, Presidenta de la Asociación, así como un sinnúmero de investigaciones previas, demuestran que el *bullying* existe en la mayoría de las escuelas y los casos reportados van en aumento.

La violencia en las escuelas se presenta de diversas formas: acoso f3sico, verbal, relacional, sexual y cibern3tico. Estas situaciones de abuso y maltrato tienen efectos devastadores en sus v3ctimas. Entre los efectos se mencionan: depresi3n, baja autoestima, bajo rendimiento acad3mico, fobias sociales, dificultades de relaci3n, s3ntomas f3sicos, etc. Pero lo m3s alarmante es que el *bullying* ha sido detonante de tragedias alrededor del mundo. Casos de asesinatos, suicidios y masacres en centros educativos han sido reportados como consecuencia directa del *bullying*.

Para concienciar acerca de un problema que afecta a ni3os y j3venes a nivel mundial, se llev3 a cabo una charla el 10 de mayo de 2012, a estudiantes de distintos programas acad3micos de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Aguadilla. Algunos docentes como la Dra. Ana P3rez, la Dra. Mary Ferrer y la Profesora Herrera estuvieron presentes. Durante la charla se ofreci3 informaci3n de los distintos tipos de *bullying* y sus efectos, los factores que propician este tipo de conducta, el perfil de la v3ctima y del agresor, as3 como estad3sticas sobre la incidencia del fen3meno. Tambi3n se habl3 de las leyes que proh3ben este tipo de conducta y de los beneficios de adoptar programas de prevenci3n e intervenci3n en los centros educativos.

Llevar este mensaje a los futuros profesionales, parte de nuestra comunidad universitaria, es de suma importancia en la prevenci3n de conductas violentas como es el *bullying*. Con la ayuda de estos j3venes que se dieron cita a la charla, y la de muchos otros estudiantes que est3n siendo impactados en distintas escuelas del 3rea, esperamos ayudar a prevenir y eliminar el *bullying* de nuestros centros educativos.

Por: Prof. Edia L. Santana

Taller de Redacci3n de Ensayos

La asociaci3n subgraduada Futuros Maestros de Espa3ol, ofreci3 un taller sobre la redacci3n de un ensayo a los miembros de la asociaci3n graduada de Estudiantes de Administraci3n de Empresas. La presidenta, Miriam Borrero y la Srta. Michelle Lorenzo fueron las conferenciantes quienes junto a su consejera, la Prof. Mabel Mangual, hablaron de la importancia de saber escribir un buen ensayo en cualquier nivel acad3mico y concentraci3n. El taller fue parte del intercambio de conocimientos entre las Asociaciones, quienes a finales del 2011 compartieron en una charla sobre la creaci3n de una revista, esta 3ltima ofrecida por la Asociaci3n de Graduados.



Los miembros de las Asociaciones y sus consejeras.

por la

El taller de redacci3n de ensayos se dividi3 en tres partes, seg3n la estructura de un ensayo: introducci3n, cuerpo y conclusi3n. Inicialmente se discutieron las t3cnicas para generar y

organizar las ideas sobre el tema del cual se quiere escribir. Ambas conferenciantes estuvieron de acuerdo que este paso es el que más trabajo les cuesta a los estudiantes a la hora de redactar un ensayo para cualquier asignatura. Sin embargo, compartieron varias técnicas para hacer fluir las ideas. Luego, se habló de cada parte y el esfuerzo que conlleva escribir un buen ensayo. La profesora Magual recordó a los presentes que el conocimiento si no se tiene se adquiere, pero hay que organizar bien lo que se quiere decir, de lo contrario el mensaje no será efectivo. Recordando que la práctica hace la perfección, las estudiantes ofrecieron ejemplos y ejercicios para ampliar más el tema.

Las Srtas. Borrero y Lorenzo mostraron gran entusiasmo, pasión y, sobretodo, conocimiento sobre el tema, haciéndolo fácil de entender. AGAE aprendió que no hay que tenerle miedo a escribir, sino que hay que leer y mantenerse escribiendo para alcanzar el éxito. La actividad fue muy fructífera y de gran aprovechamiento académico para todos.

Visita al Centro AYANI

El martes 3 de abril de 2012, la Organización Estudiantil de Líderes Educativos del Programa Graduado en Educación visitó el Centro de Ayuda y Terapia al Niño con Impedimento (AYANI). Como profesionales que desean dejar huellas significativas en la sociedad, la Asociación trabaja diversas actividades como charlas, talleres, orientaciones y actividades de auspicio de labor social y voluntaria. Precisamente la visita al Centro fue parte de las actividades en los escenarios educativos y de auspicio de labor social.



Estudiantes de la Asociación de Líderes Educativos durante su visita al Centro AYANI.

El Centro AYANI es una entidad sin fines de lucro dirigida a la ayuda e intervención temprana a niños con deficiencias en el desarrollo entre las edades de 0 a 18 años en el área de cuidado, y de 0 a 21 años en el área de terapia. El mismo surge de la preocupación de la Sra. Migdalia González, fundadora y directora ejecutiva de la organización, ante la limitación de servicios de terapias para niños con deficiencias en el desarrollo, en el pueblo de Moca y municipios adyacentes.

Actualmente El Centro AYANI atiende condiciones como Distrofia Muscular, Espina Bífida, Síndrome Down, Autismo, Retraso Motor, Problemas de Habla y Lenguaje, y Condiciones y Necesidades Especiales. Cuenta con facilidades de gimnasio, cocina, salones especializados, salones de terapia, y transportación. También ofrecen Servicios de enfermería, clínicas de genética, clínicas de salud y charlas educativas. Su población sobrepasa los 1,300 niños de la Región Oeste de Puerto Rico.

Durante la visita al centro recorrieron las instalaciones, dialogaron con los empleados y voluntarios, y compartieron con parte de los niños y jóvenes que ellos atienden. La labor del centro es admirable, y la población que recibe sus servicios así lo demuestra. Son niños y jóvenes que necesitan ayuda y trato especial; pero en el centro encuentran lo que necesitan y mucho más.

El trato y los servicios que reciben son de excelencia. El espíritu de entrega y compromiso de los que allí laboran se aprecia en todo momento.

Visitar el Centro AYANI es una experiencia enriquecedora para cualquier persona, y lo fue para los miembros de la asociación que asistieron. Los estudiantes llegaron con mucha alegría y entusiasmo a compartir con los niños del centro y llevarles un obsequio de Pascuas, y ellos les recibieron de la misma manera. Hasta cantaron, bailaron y actuaron para la Asociación de Líderes Educativos. También demostraron que como educadores se puede hacer mucho por esta población. Esa precisamente es la razón por la cual se hace la visita todos los años; convirtiéndose en un valioso proyecto de la organización estudiantil.

Por: Prof. Edia L. Santana

Visita a la agencia de publicidad Tere Suárez

En el espíritu de trabajo y compartir con otras asociaciones estudiantiles del Recinto, la asociación subgraduada de Administración de empresas invitó a los miembros de la asociación

graduada de Administración de Empresas a visitar la agencia publicitaria Tere Suárez. La excursión, llevada a cabo el 30 de marzo de 2012, comenzó con la “tradicional” visita a las instalaciones de La Casa Bacardí. El recorrido por los predios fue muy diferente a los pasados, ya que las renovaciones han terminado. Primero, una película presentó la historia de la familia y empresas Bacardí. Luego, la historia se plasmó mediante la colección de documentos, premiaciones y recreaciones del crecimiento de la empresa que lleva 150 años en Puerto Rico.

Asimismo, el aprendizaje continuó en la colorida agencia Tere Suárez donde expertos en publicidad hablaron sobre la labor de día a día. Con una fuerte orientación hacia el trabajo en equipo, la Sra. Lisa Rivera explicó cómo se entrelazan las diversas actividades de cuentas, tráfico, creativo y producción, y enfatizó en que lo más importante es mantener una buena relación con sus clientes. En Publicidad Tere Suárez están sumamente comprometidos a ofrecer un servicio de calidad en todo lo que hacen, pero también mantienen buena relación con y entre empleados. A pesar de que todos estuvieron en acuerdo sobre lo sacrificado del trabajo, la diversión y pasión de cada uno de los conferenciantes se hizo evidente. “Mucho de lo que uno hace lo aprende en el trabajo. Lo importante es no tener miedo y atreverse hacerlo”, aconsejó la productora de la agencia.



Los estudiantes, sus consejeras y la Sra. Lisa Rivera de Publicidad Tere Suárez.

Por: Ana M. Rodríguez Delgado

