

Vol. 3, No. 2, julio-diciembre de 2024
ISSN L 2805-1904



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
Centro de Investigación

REDEPSΨC

Revista Especializada de Psicología

REDEPSIC

Publicación Semestral

Facultad de Psicología Universidad de Panamá

Vol. 3, Núm. 2

ISSN L 2805-1904

Julio - Diciembre 2024

**Imagen de Portada Alusiva a la Investigación
Psicológica**

Nuestra política editorial puede ser consultada en:

<https://revistas.up.ac.pa/index.php/redepsic>©

Todos los derechos reservados Redepsic

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

Eduardo Flores Castro

Rector

José Emilio Moreno

Vicerrector Académico

Jaime Javier Gutiérrez

Vicerrector de Investigación y Postgrado

Mayanín Rodríguez

Vicerrector de Asuntos Estudiantiles

Ricardo Him Chi

Vicerrector de Extensión

Arnold Muñoz

Vicerrector Administrativo

José Luis Solís

Director de Centros Regionales

Ricardo A. Parker D.

Secretaría General

Marita Mojica

Decana de la Facultad de Psicología

Evelina Rogers

Vicedecana de la Facultad de Psicología

REDEPSIC**Campus Harmodio Arias Madrid, Universidad de Panamá****Tel.: 507-523-7469**Correo electrónico: redepsic@up.ac.pa**CONSEJO EDITORIAL**

| No. | Cargo | Nombre |
|-----|------------------------------|--|
| 1 | Editor Jefe | Mgter. Alberto Gil Picota Batista, Universidad de Panamá Facultad de Psicología. Panamá. Email: apicota@mail.com https://orcid.org/0000-0001-8290-1328 |
| 2 | Director Editor | Dr. Samuel Pinzón, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología. Email: spinzon.fepal@gmail.com |
| 3 | Secretaria Administrativa | Psic. Julissa Quintero M., Universidad de Panamá, Facultad de Psicología. Panamá. Email: julissa.quintero@up.ac.pa Orcid: https://orcid.org/0000-0001-6785-011 |

COMITÉ CIENTÍFICO**INTERNO**

| No. | Nombre | Institución |
|-----|-------------------------------|---|
| 1 | Dra. Marita Mojica | Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá, Email: mmdpsices@gmail.com Orcid: https://orcid.org/0000-0002-6512-249 |
| 2 | Dra. Melba Stanziola | Universidad de Panamá. Facultad de Psicología. Panamá. Email: melba.stanziola@up.ac . https://orcid.org/0000-0002-8474-882X |
| 3 | Dr. Rigoberto Salado | Universidad de Panamá, Facultad de Psicología. Panamá. Email: Rigoberto.salado@up.ac.pa Orcid: https://org0000-0002-6512-2678 |
| 4 | Mgter. Milvia Hidalgo | Universidad de Panamá, Facultad de Psicología. Panamá. Email: Milvia.hidalgo@up.ac.pa Orcid: https://org0000-0002-6512-2493 |
| 5 | Dr. Miguel Ángel Cañizales | Universidad de Panamá, Facultad de Psicología. Panamá. Email: macanizales@wpanama.net . Orcid: https://orcid.org/0000-0002-7433-2118 |

EXTERNOS

| No. | Nombre | Institución |
|------------|---------------------------------|--|
| 1 | Dra. Ana Caridad Serrano Patten | Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. Email: anaserranopatten@gmail.com ORCID: https://orcid.org/0000-0001-7313-7436 |
| 2 | Dr. Roberto Mainieri | Clínica Neuropsicológica, ALAMOC. Panamá. Email: rmainieri@cwpanama.net Orcid: https://orcid.org/0000-0002-6744-6248 |
| 3 | Dr. Manuel Ruíz | Clínica Neuropsicológica, ALAMOC. Panamá. Email: rmainieri@cwpanama.net Orcid: https://orcid.org/0000-0002-6744-6248 |
| 4 | Dr. Carlos Leiro | Assessment. Panamá. Email : https://www.youtube.com/user/carlosleiro . Orcid: https://orcid.org/0000-0002-9477-2997 |
| 5 | Dra. Cleofé Alvites | Universidad César Vallejo. Perú. Email: acleofe@ucv.edu.pe Orcid: https://orcid.org/0000-0001-6328-6470 |

REDEPSIP

Revista Especializada de Psicología

Editorial

Este número de Redepsip ve la luz reforzado por el logro de dos indexaciones, a saber, Panindex y Latindex, las cuales fueron dadas a conocer en la Pasarela de Revistas Científicas celebrada el pasado 27 de febrero en el Paraninfo Universitario por las vicerrectorías de Investigación y Postgrado y de Extensión de la Universidad de Panamá, donde el equipo de la revista obtuvo los premios de Superación e Indexación, categorías que patentizan un rotundo afán de elevar la calidad, visibilidad e impacto en el ecosistema virtual de la ciencia abierta.

El conjunto de la comunidad académica y científica de la Facultad de Psicología junto con el acompañamiento de la Oficina de Publicaciones Académicas y Científicas (OPA) de la VIP, lo han hecho posible. Diagramadores, personal secretarial, autores de artículos nacionales e internacionales y, naturalmente, la actuación colegiada de los gestores de la publicación, han sido piezas del engranaje de la revista. Tras más tres años de accionar sinérgico, públicos y notorios, están a la vista los resultados.

Este número, en completa armonía con la dinámica global de la ciencia, ha vuelto a recibir colaboraciones de autores de distintas ramas de la Psicología, lo cual alimenta la voluntad inquebrantable de Redepsip, de ser digna de sus logros editoriales e institucionales

En consonancia con la convicción de que el núcleo principal de las revistas científicas radica fundamentalmente en su proceso de revisión, los pilares de su carácter científico, se

están redoblando los esfuerzos para elevar el perfil tanto de autores como de revisores, además de participar de las jornadas de actualización de editores de revistas desplegadas por la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, a través de la Oficina de Publicaciones Académicas y Científicas (OPAC).

Este segundo volumen de Redepsic amén de contener trabajos académicos y científicos de gran relevancia, incluye uno referido a factores de riesgo y factores protectores de las condiciones de salud mental en migrantes que cruzaron la selva del Darién, provincia de Panamá, un teatro de insólito drama humano y social de alcance global, tal como lo atestiguan organismos multilaterales y de derechos humanos del planeta. Una situación que, no pocas veces, ha puesto en serios aprietos al Estado y la sociedad panameña.

MGTER. GIL PICOTA B.
Editor Jefe

| | |
|--|--|
| <p>REVISTA REDEPSIC ISSN L 2805-1904</p> <p>Acceso Abierto. Disponible en: https://revistas.up.ac.pa/index.php/redepsic</p> | <p>Volumen 3, Número 2</p> <p>Julio – Diciembre 2024</p> |
|--|--|

Artículo

EFFECTO DE LA INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA GRUPAL BASADA EN EL ENFOQUE COGNITIVO-CONDUCTUAL EN LA SINTOMATOLOGÍA DE ANSIEDAD-ESTADO DE LOS CUIDADORES PRIMARIOS DE NIÑOS CON TDAH DE LA FUNDACIÓN VALÓRATE, PROVINCIA DE PANAMÁ, 2023.

10-30

Marialejandra Delgado Navarro

RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES

31-43

Yadira Flores González

Eloy Santos Figueroa

FACTORES DE RIESGO Y PROTECTORES EN LAS CONDICIONES DE SALUD MENTAL EN LOS MIGRANTES QUE CRUZARON RECIENTEMENTE LA SELVA DEL DARIÉN

44-55

Lionel Fabio Bethancourt Pierroz

Eloy M. Santos- Figueroa

EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL CURSO DE TERAPIA COGNITIVO-CONDUCTUAL Y EL APRENDIZAJE DE MINDFULNESS EN LAS CREENCIAS IRRACIONALES DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

56-68

Fabio Bethancourt Herrera

Lionel Fabio Bethancourt Pierroz

Eloy M. Santos- Figueroa

REGULACIÓN EMOCIONAL Y DESARROLLO DE RELACIONES INTERPERSONALES EN ESTUDIANTES DE 4TO. AÑO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

69-84

Carla L. Quintero

Miguel A. Cañizales

AFECTACIÓN PSICOLÓGICA EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ QUE EXPERIMENTARON PARENTALIZACIÓN

85- 95

Edwin E. González St. Rose

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

96- 121

Evelina E. Rogers Batista

Marita Delgado Mojica

Julissa M. Quintero Miranda

PLAN DE MEJORA CON ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

122- 143

Sireya María Palma Molino

EFFECTO DE LA INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA GRUPAL BASADA EN EL ENFOQUE COGNITIVO-CONDUCTUAL EN LA SINTOMATOLOGÍA DE ANSIEDAD-ESTADO DE LOS CUIDADORES PRIMARIOS DE NIÑOS CON TDAH DE LA FUNDACIÓN VALÓRATE, PROVINCIA DE PANAMÁ, 2023.

EFFECT OF GROUP PSYCHOTHERAPEUTIC INTERVENTION BASED ON THE COGNITIVE-BEHAVIORAL APPROACH ON THE ANXIETY-STATE SYMPTOMATOLOGY OF PRIMARY CAREGIVERS OF CHILDREN WITH ADHD AT THE VALORATE FOUNDATION, PROVINCE OF PANAMA, 2023.

Marialejandra Delgado Navarro, Universidad de Panamá. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Clínica y de la Salud y Clínica Psicológica. Panamá. Email: marialejandra829@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-3681-1987>

Recibido: 30 de diciembre de 2023

Aceptado: 2 de febrero de 2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5395>

Resumen

Se plantea una investigación cuantitativa de enfoque preexperimental de tipo explicativo con pretest-postest de un solo grupo, cuyo objetivo es evaluar la efectividad de la intervención psicoterapéutica grupal basada en el enfoque cognitivo conductual en la disminución de niveles altos de ansiedad estado en los cuidadores primarios de niños con TDAH de la Fundación Valórate, Panamá Centro, 2023. La Fundación Valórate cuenta con programas psicoeducativos e intervención familiar; por lo que se trabajó con una muestra 24 cuidadores primarios, mediante un tipo de muestreo probabilístico. Una vez que se corroboraron los datos de la aplicación del pretest a través del Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE), se coordinó la entrevista clínica de cada participante y posteriormente, se aplicó la intervención en donde se realizaron 8 sesiones grupales de 120 minutos y 2 sesiones adicionales de cierre, seguimiento y aplicación del postest. Para el planteamiento estadístico se utilizó el programa de análisis de datos IBM SPSS Statistics 23, en donde se elaboraron tablas de frecuencia para los datos sociodemográficos, estadística descriptiva, tablas cruzadas para comparar la incidencia de los datos y estadística inferencial para indicar la efectividad de la intervención, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, prueba T para muestras relacionadas y se detalló, que de no resultar significativo, se usaría la prueba de Wilcoxon, a través de un nivel de significancia de 0.05 a dos colas y en términos de probabilidad 0.95 y 0.05, respectivamente, en donde se pudo constatar que el programa de terapia de grupo aplicado disminuyó los niveles altos de sintomatología de ansiedad-estado en las cuidadoras primarias.

Palabras claves: Ansiedad estado, cuidadores primarios, terapia cognitivo- conductual y síntomas.

Abstract

A quantitative research of pre-experimental approach of explanatory type with pretest-posttest of a single group is proposed, whose objective is to evaluate the effectiveness of the group psychotherapeutic intervention based on the cognitive behavioral approach in the decrease of high levels of state anxiety in primary caregivers of children with ADHD of the Valorate Foundation, Panama Centro, 2023. The Valorate Foundation has psychoeducational programs and family intervention; therefore, we based our study on a sample of 24 primary caregivers, by means of a probabilistic sampling. Once the data from the pretest were corroborated through the Trait-State Anxiety Inventory (IDARE), the clinical interview of each participant was coordinated and then the intervention was applied in which 8 group sessions of 120 minutes and 2 additional sessions of closure, follow-up and application of the posttest were carried out.

For the statistical approach, the IBM SPSS Statistics 23 data analysis program was used, where frequency tables were prepared for the sociodemographic data, descriptive statistics, cross tables to compare the incidence of the data and inferential statistics to indicate the effectiveness of the intervention, the Shapiro-Wilk normality test was applied, T-test for related samples and the Wilcoxon test was used if it was not significant, with a significance level of 0.05 at two tails and in terms of probability 0.95 and 0.05, respectively, where it was found that the group therapy program applied decreased the high levels of anxiety-state symptomatology in the primary caregivers.

Keywords: State anxiety, primary caregivers, cognitive behavioral therapy and symptoms.

Introducción

En la actualidad se ha podido observar la gran necesidad de contar con programas que brinden en sus sesiones, objetivos y metas que contribuyan al fortalecimiento del manejo adecuado de algunas situaciones que le pueden causar sufrimiento a la población que solicita atención psicológica, sin embargo, poco se contemplan poblaciones vulnerables como es el caso de los cuidadores primarios de niños con TDAH.

Si bien es cierto, el Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDAH) se caracteriza por una triada sintomatológica en torno a inatención, hiperactividad e impulsividad que inicia durante la infancia y genera deterioro en el funcionamiento de al menos dos áreas (escuela y hogar). El TDAH engloba problemas para mantener la atención, para controlar los impulsos y el nivel de actividad, estos problemas se reflejan en el deterioro de la capacidad del niño y/o adolescente para controlar su conducta a lo largo del tiempo.

Por ello, es fundamental que los cuidadores primarios de estos niños cuenten con un óptimo bienestar emocional para poder entonces sumergirse favorablemente en el compromiso, educación y apoyo de estos niños. En ocasiones, los padres de familia se enfrentan a continuas tensiones y frustraciones que van mermando su salud mental al generarse entre otras cosas estados de ansiedad que a su vez limitan su buen desempeño y soporte de su dinámica familiar, repercutiendo de forma negativa en el desarrollo y adaptación de sus hijos y de su propia familia, incrementando la probabilidad para desarrollar cuadros psicopatológicos como trastornos de ansiedad, del estado de ánimo, somáticos, del sueño-

vigilia, de disfunción sexual o problemas orgánicos como síndrome del intestino irritable, hipertensión, enfermedad cerebro vascular, entre otros.

Por lo que se realizó la aplicación de un programa de intervención psicoterapéutico grupal que contribuyó a la sintomatología de ansiedad- estado, tratando así de evitar que se convirtiera en un problema cuando se encuentra fuera de control. Esto se debe a diversos factores uno de los más comunes, son los hábitos o conductas que se pueden haber convertido en involuntarias y aunque la causa del problema haya desaparecido se siguen realizando las mismas acciones. Por ende, es muy importante identificar cómo afrontar estas situaciones y cuáles son los métodos eficaces que se pueden aplicar.

La finalidad de esta investigación es determinar la efectividad de la intervención psicoterapéutica grupal basada en el enfoque cognitivo-conductual para disminuir los niveles altos de ansiedad estado en los cuidadores primarios de niños con TDAH de la Fundación Valórate, Panamá Centro, 2023.

Como antecedentes de este estudio, encontramos dentro de las investigaciones nacionales a González (2019), desarrolló una investigación sobre el nivel de estrés de un grupo de madres y padres de familia con hijos que presentan necesidades educativas especiales, realizado en ciudad de Panamá; cuyo objetivo consistía en analizar el nivel de estrés que experimentan un grupo de madres y padres de familia con hijos que tienen N.E.E., el cual se desarrolló mediante un muestreo no probabilístico que estuvo compuesto por 25 padres y madres. Los participantes completaron dos cuestionarios llamados “Cuestionario sobre estrés de Solano-Beauregard (1991)” y “Cuestionario a madres y padres de familia”. Los resultados revelaron que la mayoría de la muestra estudiada presentaba un nivel de Estrés Severo con un 76%, de igual manera se identificó el nivel de afectación según tres áreas: Muscular, Pensamiento-conducta y Órganos internos.

Por su parte, Samaniego (2018), realizó un estudio explicativo con diseño preexperimental sobre la aplicación de la Terapia de Grupo orientada Cognitiva-Conductualmente, sobre la ansiedad-estado de docentes de la región de Panamá Oeste, cuyo objetivo consistió en determinar la efectividad y validez del programa de intervención. La muestra presentada fue de tipo no probabilístico, el cual fue realizado por conveniencia y de forma voluntaria la muestra estuvo conformada por doce docentes desde 30 hasta 56 años con distintas especialidades. La evaluación de la ansiedad-estado se realizó a través, del Inventario de Ansiedad Rasgo - Estado de Spielberger, además de una entrevista clínica a cada participante. Se pudo comprobar con significancia estadística que la Terapia de Grupo disminuye los niveles de ansiedad- estado permitiendo una alternativa viable para ser utilizada en pacientes con ansiedad especialmente porque el tratamiento, también logro la reducción del nivel de ansiedad-rasgo.

Mientras que, a nivel internacional Zambrano (2018), desarrolló un estudio sobre la correlación entre los niveles de ansiedad en padres de niños con diagnóstico de ansiedad y TDAH, de acuerdo con el subtipo clínico, el cual fue realizado en México, con el objetivo de analizar la relación entre los niveles de ansiedad de niños con Trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) por subtipo clínico y los de sus padres, elaborado en la Ciudad de México D.F. Se evaluaron 302 niños de 7 a 12 años, a través de la Escala de Ansiedad Manifiesta en Niños Revisada (CMAS-R) y a los padres se les aplicó la Escala de Ansiedad de Hamilton (Hamilton Anxiety Scale, HAS). Los resultados mostraron

correlaciones entre Ansiedad Fisiológica en niños con TDAH-C y sus padres, ($p = 0.01$). En el cuestionario Ansiedad se observaron diferencias significativas entre los padres con hijos con TDAH-C y los padres con hijos control, en los rubros: Tensión, ($p=0.05$), Estado Ansioso ($p = 0.05$). Además, se identificaron correlaciones en los niveles de ansiedad entre padres e hijos con TDAH-C y TDAH-H y un incremento significativo en los niveles de ansiedad de los padres con hijos con TDAH a comparación de los padres del grupo control. Finalmente, se identificó el incremento en los niveles de ansiedad de padres de niños con TDAH como un factor importante que contribuye a la baja en la calidad de vida de la familia. Además, que los niños con TDAH pueden mostrar deficiencias en los factores Vida Familiar y Relacional y Rendimientos.

Por su parte, Vargas (2015) ejecutó un estudio descriptivo sobre el nivel de ansiedad en madres de niños con necesidades educativas especiales, desarrollado en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. El cual tenía como finalidad, comprobar el nivel de ansiedad presentaban las madres al observar los problemas que presentan sus hijos con capacidades diferentes. Se trabajó con una muestra de 45 madres de familia de un universo de 50, de las que sólo veinticuatro personas presentaron problemas de ansiedad alta evaluadas por medio del Cuestionario Autoevaluativo STAI 82. Además, fueron comprobadas cualitativa y cuantitativamente en las escalas de ansiedad estado y rasgo. En donde se comprueba, que las madres no presentan alto grado de ansiedad, aun así, se hace necesario la importancia de una propuesta que permita disminuir los niveles de ansiedad en las madres por medio de los tratamientos psicoterapéuticos que se efectuará en varias sesiones con el fin que las personas puedan integrarse a una vida feliz y placentera en bienestar de la familia.

Además, Grau (2007) realizó un análisis sobre el contexto familiar en niños con TDAH, desarrollado en la ciudad de Valencia, España. Cuyo objetivo consistió en evaluar el contexto familiar de niños con TDAH, la cual estaba conformado por un total de 167 familias divididas en dos grupos, el grupo que tienen hijos con TDAH y el grupo control con hijos sin este trastorno. En donde se aplicó una entrevista estructurada, además de la Escala de Paternidad (Arnold, O'Leary, Wolff, y Acker, 1993; adaptación Grau y Miranda 2003) y Índice de Estrés Parental. PSI (Abidin, 1990; adaptación Grau y Miranda 2004). En la que se concluyó que existe un nivel elevado de estrés en las familias con hijos con TDAH, aspecto que debería ser abordado cuanto antes, de cara a prevenir la posible aparición de problemas psicoemocionales en los padres.

Este estudio fue posible con el apoyo de la Fundación Valórate de Panamá, la cual es una organización sin fines de lucro que transforma la vida de los niños con TDA/H, sus familias y su entorno, a través de programas de atención que les permiten lograr su desarrollo integral y ejercer de forma plena su derecho a la educación.

La intervención psicoterapéutica grupal realizada se llevó a cabo a lo largo de diez sesiones constituidas en ocho sesiones continuas y dos de seguimiento y cierre de la terapia, las cuales fueron realizadas en modalidad presencial. Las mismas se desarrollaron una vez a la semana, con una duración de 120 minutos aproximadamente.

Se trabajó con cuidadores primarios de niños con diagnóstico de TDA/H de la Fundación Valórate de Panamá que tenían un rango de edad entre 28 a 53 años. Para realizar dicha medición se aplicó el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE) de Spielberger y Martínez (2002). En donde aquellos participantes que obtuviesen un puntaje mayor a 45

fueron seleccionados para la intervención grupal. Posteriormente, una vez finalizada la intervención, se le aplicó el postest para evaluar la efectividad del tratamiento.

Considerante lo anterior, la finalidad de esta intervención consistió en evaluar la efectividad de la intervención psicoterapéutica grupal basada en el enfoque cognitivo-conductual en la sintomatología de ansiedad-estado en los cuidadores primarios de niños con TDAH de la Fundación Valórate. Así mismo, que se pudiese determinar los síntomas, los niveles de ansiedad estado de cada participante, la comparación según la edad y la validez de la terapia.

Materiales y métodos

La variable independiente es la Intervención Psicoterapéutica Grupal basada en el enfoque Cognitivo Conductual, la cual se abordó a través de ocho (8) sesiones terapéuticas grupales (grupo de tiempo limitado) de 120 minutos cada una en donde se aplicarán técnicas de respiración, relajación progresiva de Jacobson visualización e imágenes racionales emotivas, reestructuración cognitiva, auto instrucciones, entrenamiento en habilidades sociales, ensayos modelamiento, técnica de actuar como si psicodrama y cinematerapia todo en un ambiente vinculante y lúdico. Además, se agregarán 2 sesiones finales una de cierre y otra de seguimiento 15 días después de la última sesión, haciendo un total de 10 sesiones. Un enfoque basado en el manual de Terapia de Grupo para Disminuir la Ansiedad Estado de Samaniego (2018).

La variable dependiente es la sintomatología de ansiedad estado y se midió a través del Inventario de Ansiedad-Rasgo /Estado de Spielberger (IDARE), la cual está conformado por dos escalas separadas de autoevaluación que se utilizan para medir dos dimensiones distintas de la ansiedad: Estado (se refiere a cómo se siente el sujeto en ese momento) y Rasgo (cómo se siente generalmente).

También, se realizó la aplicación de una Entrevista Clínica para conocer las particularidades psíquicas y sociodemográficas de cada uno. En las distintas fases del estudio se observó a los participantes para luego contrastar su conducta con los otros datos recopilados y así poder establecer un análisis integrado de los resultados.

Este es un estudio de tipo explicativo porque mediante una intervención se buscó establecer una relación de causa y efecto entre intervención psicoterapéutica grupal basada en el enfoque cognitivo-conductual y la reducción de la sintomatología de ansiedad estado en los cuidadores primarios de niños con TDAH (teniendo presente las limitaciones del diseño). El tipo de diseño corresponde al preexperimental con un solo grupo y pretest – postest, ya que se aplicó una intervención y se midió su efecto sobre la variable dependiente (ansiedad estado).

Tomando en cuenta la fiabilidad e impacto de este estudio se establece un tipo de muestreo probabilístico, el cual se basa en una técnica en la que un investigador establece una selección de criterios y elige al azar a los miembros de una población. Todos los miembros tienen la misma oportunidad de formar parte de la muestra con este parámetro de selección (Hernández, 2010). Además, para la selección de la muestra se contempló la cantidad de padres que asisten mensualmente a la fundación entre 20 a 25, de tal manera que se le pueda dar continuidad al estudio y se evitaría las ausencias y/o abandonos durante el proceso de intervención. Es decir, que luego de aplicar la fórmula de selección la muestra quedó constituida por 24 cuidadores primarios.

Resultados y discusión

Al recopilarse los datos obtenidos en el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado, se procedió a analizar los resultados que se presentan a continuación.

Análisis descriptivos de la población

Se pudo observar que todos los valores son válidos (24 sujetos), por lo que no se refleja ningún error o pregunta sin responder, por lo tanto, todos los sujetos participantes corresponden al sexo femenino.

Según análisis de frecuencias de la tabla anterior, se obtuvo un total de 24 sujetos que están distribuidos principalmente en la zona de Panamá Centro con un 46%, seguido del área de Panamá Este con un 38%, luego Panamá Norte con un 12% y finalmente Panamá Oeste con un 1%.

Los datos de la muestra se encontraron distribuidos de la siguiente manera: 4 sujetos entre 28 a 32 años, 3 sujetos entre 34 a 38 años, 9 sujetos entre 39 a 42 años y 7 sujetos entre 48 a 53 años.

Se realizó la aplicación de la prueba piloto del IDARE a 12 participantes de manera voluntaria, para corroborar la eficacia y flexibilidad de la prueba. La mayoría de los sujetos se ubicaron en un nivel de Ansiedad Estado Alto, con un 66.6% correspondientes a 8 participantes, seguido de un 25% con Ansiedad Estado muy Alto y un 9% con Ansiedad Estado Promedio. Indicando buena comprensión de la prueba, ya que no se manifestaron dudas al momento de la aplicación.

La mayoría de las cuidadoras primarias con un 87% obtuvieron un nivel Alto de Ansiedad Estado, seguido de un 13% con un nivel Muy Alto, indicando que todos los cuidadores primarios de la muestra en estudio presentaron altos niveles de Ansiedad Estado.

Gran parte de las participantes con más edad que se ubicaban entre los 40 a 53 años, se observó que el nivel de ansiedad era más elevado en comparación a las de edades por debajo de los 40 años en el pretest, cabe destacar, que todas las participantes presentaron un nivel de Ansiedad – Estado Alto.

Observamos que después de la intervención grupal, la mayoría de la muestra obtuvo en el IDARE, una puntuación T correspondiente a un nivel promedio de ansiedad-estado con un total de 15 cuidadores primarios, seguido de 5 con un nivel de ansiedad bajo, 2 con ansiedad muy bajo y finalmente 2 participantes con un nivel alto de ansiedad estado. La mayoría de los sujetos se ubicaron en un 63% correspondiente a un nivel promedio, seguido de un 21% con un nivel de ansiedad estado bajo, un 8% de ansiedad muy bajo y un 8% de ansiedad estado muy alto, reflejándose una disminución de los niveles de ansiedad estado luego de la intervención basada en el enfoque Cognitivo Conductual.

Las participantes con más edad que se ubicaban entre los 40 a 53 años, se observó que el nivel de ansiedad era más elevado en comparación a las de edades por debajo de los 40 años luego de la intervención. No obstante, se pudo reflejar un cambio en gran parte de la muestra en estudio de manera significativa.

Se puede reflejar significativamente la disminución de los niveles de ansiedad rasgo luego de la intervención psicoterapéutica basada en el enfoque Cognitivo Conductual, ya que se observa la diferencia entre las medias del pretest con un 65.07 y el posttest con 47.08.

Análisis inferencial

Considerando que los datos se distribuyen y que se trabajó con una muestra de aproximadamente 24 sujetos, se aplicará la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, de resultar significativo los resultados que se vayan a obtener, se empleará la prueba T para muestras relacionadas y de no resultar significativo se usaría la prueba de Wilcoxon. A través de un nivel de significancia de 0.05, a dos colas. En términos de probabilidad, 0.95 y 0.05, respectivamente, estaría asociado a la verificación de una hipótesis, así mismo sería una probabilidad de tomar una decisión de rechazar una hipótesis nula.

Los resultados de la prueba anterior indican que en el Pretest y el Posttest la significación asintótica bilateral “p” son mayores de 0.05. Lo cual significa que estas variables cumplen con la Ley Normal y que, en consecuencia, podemos aplicar pruebas paramétricas.

La media estadística de ambos grupos refleja que, pretest es de 63.96 y en el posttest de 45.13, por lo cual se evidencia una diferencia significativa. Debido a que nuestra P a dos colas es de 0.02, siendo menor que 0.05 podemos aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, indicando que: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las medias obtenidas en el pretest y post test del IDARE, luego de que fuera aplicada la intervención de psicoterapia grupal basada en el enfoque cognitivo-conductual, en una muestra cuidadores primarios de niños con TDAH de la Fundación Valórate, con un nivel de confianza del 95%.

Se presentaron las comparaciones de desviación, margen de error y la significancia que se visualiza en el primer cuadro. Esto nos indica que los cuidadores primarios que participaron de la terapia de grupo disminuyeron sus niveles altos de ansiedad estado, luego del tratamiento. El valor p obtenido fue de $p=0,00$, lo cual indica una significancia estadística menor al alfa 0,01; es decir, los datos fueron estadísticamente significativos a una mayor rigurosidad de comprobación.

Discusión

Es importante que tomemos en cuenta la limitante inherente al diseño de investigación establecido: el diseño preexperimental es el nivel más bajo de los estudios experimentales por tener el mínimo control experimental, el hecho de no tener un grupo de comparación debilita la validez de sus resultados, pero el haber realizado la aplicación de una prueba piloto a voluntarios y dos mediciones (antes y después) permitió tener una línea base de funcionamiento de los sujetos que nos ofreció más seguridad al interpretar los resultados, ya que se determinó la comparación de sus resultados.

Otro punto es que la ansiedad es un trastorno comórbido que afecta tanto a los pacientes como a sus padres. Por lo que los autores describen que, la ansiedad es común en los niños con TDAH, sin embargo, esta se ha pasado por alto en los cuidadores y tal es el reflejo de lo que se observó en el análisis de resultados de esta investigación.

Por otro lado, se intentaron controlar las variables extrañas al seleccionar una muestra lo más parecida posible en cuanto la predisposición a la ansiedad (ansiedad-rasgo), a través del historial clínico mediante la anamnesis, las particularidades de cada participante para considerarlas a la hora de interpretar los resultados al tener varias fuentes de información y no solo el puntaje en la prueba (que reduce el sesgo en la prueba), también al tener un instrumento de medición con buenas propiedades psicométricas, siendo rigurosos a la hora de emplear la terapia y con el mismo proceso de investigación, incluso la muestra a pesar de que fue abierta para ambos sexos, todos los cuidadores primarios fueron del sexo femenino, es decir, que sería conveniente replicar el estudio para hacer un análisis comparativo por sexo. Cabe destacar, que no hubo mortandad experimental; además se agregó al análisis estadístico un análisis clínico que complementa el estudio.

Por lo tanto, es importante señalar que luego de haber realizado el análisis estadístico, podemos determinar que la Intervención Psicoterapéutica Grupal es efectiva para disminuir los niveles altos de ansiedad-estado, ya que se evidencia una diferencia estadísticamente significativa (p valor= 0.00), lo cual nos permite predecir que esta modalidad de terapia grupal es funcional y tiene mucha influencia para el tratamiento de personas que presenten síntomas de ansiedad-estado, tal como se plantea en las investigaciones realizadas por Melgar (2011) y Acuña (2018), en la que se concluye que las terapias grupales funcionan de manera efectivas para sintomatologías clínicas de Ansiedad Estado, ya que sus resultados fueron estadísticamente significativos en las mediciones de las medias del pretest y el postest.

Incluso se pudo demostrar en la comparación entre las variables de edad y el pretest-postest de la prueba aplicada en donde quedo demostrado que, a mayor edad, mayor nivel de ansiedad estado antes de la terapia grupal y posterior a ello se evidenció una disminución significativa, aunque para algunas participantes la sintomatología seguía siendo evidente. Cabe destacar que en sus historias clínicas eran las cuidadoras con situaciones de duelo complicado, divorcios, estrés laboral debido a que tienen trabajos altamente demandantes vinculados a las ciencias de la salud (Enfermería y Técnicos en Radiología) y problemas socioeconómicos, lo cual incrementa el estado de alarma en estas.

Estos señalamientos se validan más al constatar que los niveles altos de ansiedad-rasgo también disminuyeron de manera significativa, lo cual permite determinar la influencia de esta terapia en el grupo de cuidadores primarios que recibió dicha intervención, ya que a pesar de que no era el foco de atención y solamente se aplicó la escala como medida de control y por el respeto ético hacia la prueba.

Estos datos nos permiten visualizar un buen pronóstico hacia la aplicación de esta intervención grupal como alternativa terapéutica para ser utilizada en contextos diferentes a un consultorio o clínica, como hospitales, centros de salud, escuelas, centros comunitarios, fundaciones, instituciones, etc., donde exista una gran población de pacientes y escasez de profesionales o no se cuente con suficiente tiempo para realizar atención individualizada, de esta manera se puede establecer un programa preventivo de sintomatología o problemáticas psicológicas a beneficio de contribuir a la salud pública, ya que aunque existen reglamentaciones en las leyes y en la práctica clínica, estas no se llevan a cabo o se toman en cuenta.

Para la aplicación de esta intervención se requirió de 10 sesiones en las cuales se establecieron nueve (9) sesiones continuas y una (1) de seguimiento, de las cuales cada una

de las sesiones tuvo una duración de 120 minutos, donde el clima terapéutico debe transmitir una alianza favorable que incluya: confianza, validación emocional y reconexión, contribuyendo a estructurar una base segura desde donde se origina el malestar y los conflictos internos para intentar comprender su causa, aceptarlos e integrarlos a sus historias de vida, mediante el empleo de diversas técnicas y herramientas terapéuticas, permitiendo así el manejo funcional de los niveles altos de ansiedad-estado en sus diversos contextos.

Por lo tanto, el haber establecido una alianza terapéutica sólida con los cuidadores primarios y facilitar la cohesión grupal fueron los factores claves para evidenciar los cambios significativos, especialmente la diferencia entre las medias que se observaron en los resultados; por otra parte, la motivación de las madres y su compromiso con la terapia, con la familia y con ellas mismas. Cuando finalizó el proceso de las 10 sesiones, las cuidadoras hicieron énfasis en la necesidad de establecer políticas de atención psicológica en el sistema de salud pública de Panamá, ya que en otros países forma parte de las leyes gubernamentales y derecho del ciudadano.

Durante el proceso de intervención se pudo identificar los siguientes estímulos que las cuidadoras primarias percibían como amenazantes y que detonaban sus respuestas de niveles altos de ansiedad estado, entre ellos: Dificultad ante el diagnóstico, falta de orientación psicoeducativa al inicio de la búsqueda de un profesional idóneo, poco entendimiento familiar, problemas en el aspecto socioeconómico, dificultad ante la receptividad de las adecuaciones curriculares las aulas de niños con Necesidad Educativa Especial (NEE), baja tolerancia a la frustración, duelos no resueltos, divorcios y hasta migración de alguno de los padres, los cuales lo referían como ausencias.

Tal como se explica, estos factores amenazantes son muy parecidos a los mencionados en las conclusiones de las investigaciones y revisiones bibliográficas. Aunque las cuidadoras (madres) apoyen a sus hijos y están dispuestas a estar con ellos durante toda su vida, existe una constante de aquellos estresores que propician la aparición de los síntomas vinculados a los niveles altos de ansiedad-estado. En la que muchas veces, no cuentan con las herramientas ni con la atención psicológica que le permita manejar tales situaciones abrumadoras y la desplazan a la búsqueda de otras alternativas de la vida cotidiana o también asociadas a desinformación y automedicación, como lo es: negación, refugio en la religión, el uso de medicamentos Alprazolam (Tafil) y/o Diazepam, conductas placenteras entre ellas, el hacer compras que en su mayoría sirven de manera momentánea, pero no contribuyen al problema a largo plazo.

Se pudo observar que al iniciar el tratamiento las cuidadoras primarias presentaban niveles altos y muy altos de ansiedad estado y rasgo, que se asociaron a rumiación de pensamientos ansiosos (distorsiones cognitivas) catastrofización, generalización excesiva, pensamiento dicotómico, personalización, perfeccionismo, minimización, magnificación, filtro mental, lecturas de mente, deberías y etiquetación.

Por ende, los pensamientos automáticos y de preocupación les predisponen a experimentar los acontecimientos como peligrosas o potencialmente alarmantes que elevaban su sensación desagradable y se observaron en los puntajes significativos de la prueba del IDARE que obtuvieron todas las cuidadoras primarias.

Durante el proceso de entrevista, previo al pretest, las participantes manifestaban síntomas cognitivos como fisiológicos, entre ellos referían en mayor medida problemas digestivos, taquicardia, opresión en el pecho, dificultad para conciliar el sueño, sudoración excesiva, miedos, etc. Sin embargo, aunque estos síntomas que se detallan anteriormente no cumplían los criterios para el diagnóstico de un trastorno de ansiedad debido a varios factores como el tiempo y la cantidad de elementos que deben cumplirse; la ansiedad experimentada era limitante o abrumadora, es decir estaba afectando su estabilidad emocional y calidad de vida. Por lo tanto, se indicaba atención psicológica, la cual se visualiza en las siguientes expresiones de los participantes: “Cuando llego a casa de mi trabajo siento mucho estrés, desde que voy camino en el transporte”, “Siento que tengo muchas cosas en la cabeza y estoy abrumada”, “A veces quiero colgar los guantes, pero luego recuerdo que debo continuar”, etc. Por medio de las viñetas clínicas que rescatamos de cada uno de los pacientes, se pudo identificar los factores detonantes, los cuales eran los que realmente motivaban la respuesta ansiosa temor a equivocarse, inseguridad, sentimientos de culpa y baja tolerancia a la frustración.

Luego de la intervención psicoterapéutica grupal las cuidadoras primarias se observaban calmadas, con menos tensión, la expresión facial reflejaba más armonía y con pensamientos racionales que fueron capaces de transformarlos a un nuevo cambio, con mayor flexibilidad, alternativas y cambios en su adaptación. Incluso, se pudo visualizar, a través de la iniciativa propia en aplicar las técnicas enseñadas, extrapolándolas no solo en sus hogares, sino también utilizándolas como parte de su bienestar y calidad de vida. Por otra parte, se observó que se sentían mejor consigo mismas, con mayor dominio y control de sus vidas y entendiendo que no todo se basa en un diagnóstico. Una de las viñetas clínicas que puedo destacar fue la de como una madre pudo manejar un conflicto familiar a raíz de un duelo no resuelto, por la pérdida de su esposo por la pandemia del COVID-19, situación que le había generado mucha ansiedad y temor por controlar su entorno. Al cierre de la terapia esta madre pudo extrapolar sus sentimientos, emociones y pensamientos, que no se había dado cuenta o que no era consciente que eran el foco problema, situación que contribuyo a ser una mujer más reflexiva y con menor reactividad emocional, las cuales se evidenciaron en el postest del IDARE.

Esto nos indica clínica y estadísticamente que la intervención grupal basada en el enfoque Cognitivo Conductual logro disminuir los altos niveles de la ansiedad-estado en las madres con la ganancia secundaria de una red solida de apoyo familiar, social y clínico. Inclusive a pesar de que es un formato de terapia grupal, este contempla la prevención de recaídas en pacientes ya libres de síntomas o que continúen presentando algún indicador y es lo mismo que se plantea en algunas investigaciones, es decir que aun así el paciente presente o no sintomatología del trastorno o al menos alguno de ellos, se considera tener planes de acción en caso de primeros auxilios psicológicos o nuevas alternativas, tal como se plantea en la Terapia Basada en la Conciencia Plena. (Segal, Williams y Teasdale, 2006).

Lo más importante es que a partir de este análisis surgen nuevas preguntas de investigación ¿Si existen otras variables que estén involucradas en los altos niveles de ansiedad estado? ¿Con qué frecuencia los cuidadores primarios de niños con TDA/H u otros diagnósticos sufren de ansiedad? y ¿Qué otras variables se pueden relacionar con la ansiedad estado? Lo cual permitirá futuras investigaciones en diversas áreas de la Psicología Clínica y de la Salud.

Conclusiones

Tal como se plantea en las revisiones bibliográficas los estados de ansiedad en niveles elevados son reacciones dentro de un encadenamiento de interacciones entre las demandas (externas o internas) y la persona (interpretaciones que las experimenta como amenazantes) que se visualizan como desagradables durante un periodo de tiempo determinado, es decir son situaciones transitorias que generan sintomatología cognitiva como fisiológica.

La ansiedad a pesar de ser transitoria tiene factores que conllevan ciertos límites, lo cual indica que, si estos eventos se vuelven constantes, podría conducir a un cuadro patológico. La ansiedad-estado como la ansiedad-rasgo pueden generar afectaciones a nivel cognitivo y fisiológico, sin embargo, esta última a pesar de ser más limitante; ambas deben ser tratados porque la cronicidad de un estado de ansiedad puede conducir a padecimientos orgánicos o psíquicos que afectan el bienestar y calidad de vida del ser humano.

La mayoría de las cuidadoras primarias con edades entre 40 a 50 años presentaron mayor incidencia de la sintomatología de ansiedad-estado, que las de edades más jóvenes; estas últimas no indicaron situaciones de duelos, pérdida de empleo, problemas socioeconómicos y divorcio en comparación con las de edades avanzadas.

Son muchos los factores que afectan el bienestar de los cuidadores primarios y que lo han llevado a presentar estos síntomas de ansiedad-estado, entre ellos se mencionan: problemas digestivos, taquicardia, opresión en el pecho, dificultad para conciliar el sueño, sudoración excesiva, miedos, etc. Además, de situaciones de duelos no resueltos, divorcios, pérdida de empleo, entre otros acontecimientos.

Se pudo observar que las distorsiones cognitivas como: catastrofización, generalización excesiva, pensamiento dicotómico, personalización, perfeccionismo, minimización, magnificación, filtro mental, lecturas de mente, deberías y etiquetación, influyen en la sintomatología de los niveles altos de ansiedad-estado.

Se logró evidenciar una media estadísticamente significativa indicando que la Intervención Psicoterapéutica Grupal disminuye los niveles de ansiedad-estado. Esta diferencia obtenida nos permite predecir que dicha terapia es una alternativa viable, funcional y efectiva para ser utilizada en pacientes con ansiedad, ya que este tratamiento también permitió que las cuidadoras primarias pudieran reducir sus niveles altos de ansiedad-rasgo.

Los participantes referían que es necesario realizar este tipo de programas ya sea en los consultorios o clínicas, como hospitales, centros de salud, escuelas, centros comunitarios, fundaciones, instituciones, etc., donde exista una gran población de pacientes y escasez de profesionales o no se cuente con suficiente tiempo para realizar atención individualizada, de esta manera se puede establecer un programa preventivo de sintomatología o problemáticas psicológicas a beneficio de contribuir a la salud pública, ya que aunque existen reglamentaciones en las leyes y en la práctica clínica, estas no se llevan a cabo o se toman en cuenta.

ANEXOS

Tabla 1

Aspectos descriptivos de la muestra en general en base al sexo. Provincia de Panamá, 2023

| Grado | Total | | Sexo | | | |
|-----------------------------|-------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | F | Porcentaje | Femenino | | Masculino | |
| | | | f | Porcentaje | f | Porcentaje |
| Cuidadores Primarios | 24 | 100% | 24 | 100% | 0 | 0% |

Nota. Elaborado por Delgado (2023).

Tabla 2

Distribución de las frecuencias de la muestra en base a la ubicación sociodemográfica. Provincia de Panamá, 2023

| | Ubicación | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|---------------|------------|------------|
| Ubicación | Panamá Centro | 11 | 46.0 |
| | Panamá Este | 9 | 38.0 |
| | Panamá Oeste | 1 | 12.0 |
| | Panamá Norte | 3 | 4.0 |
| Total | | 24 | 100.00 |

Nota. Elaborado por Delgado (2023).

Tabla 3

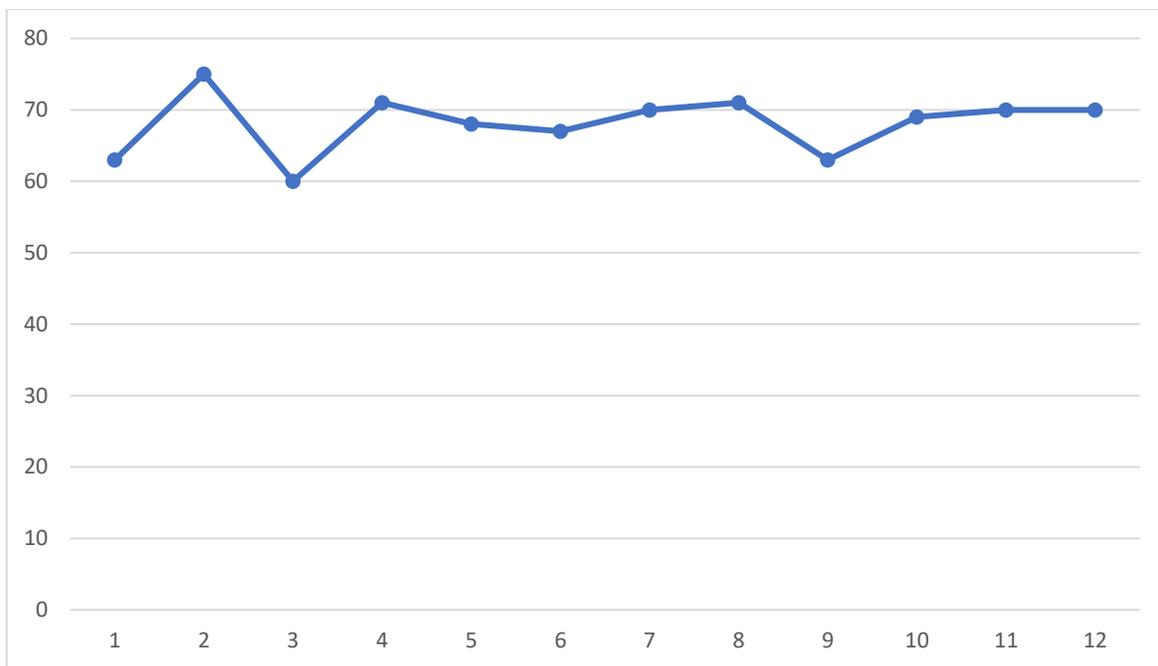
Distribución de las frecuencias de la muestra según la edad. Provincia de Panamá, 2023

| | Edad | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------|------------|------------|
| Edad | 28 | 2 | 8 |
| | 32 | 2 | 8 |
| | 34 | 1 | 4 |
| | 35 | 2 | 8 |
| | 36 | 1 | 4 |
| | 39 | 2 | 8 |
| | 40 | 2 | 8 |
| | 41 | 2 | 8 |
| | 42 | 3 | 13 |
| | 48 | 4 | 17 |
| | 53 | 3 | 13 |
| Total | | 24 | 100.00 |

Nota. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 1

Distribución porcentual de la muestra en base a sus puntajes obtenidos en el rango la prueba piloto del Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado, Provincia de Panamá, 2023



Fuente: Prueba piloto del IDARE. Elaborado por Delgado (2023).

Tabla 4

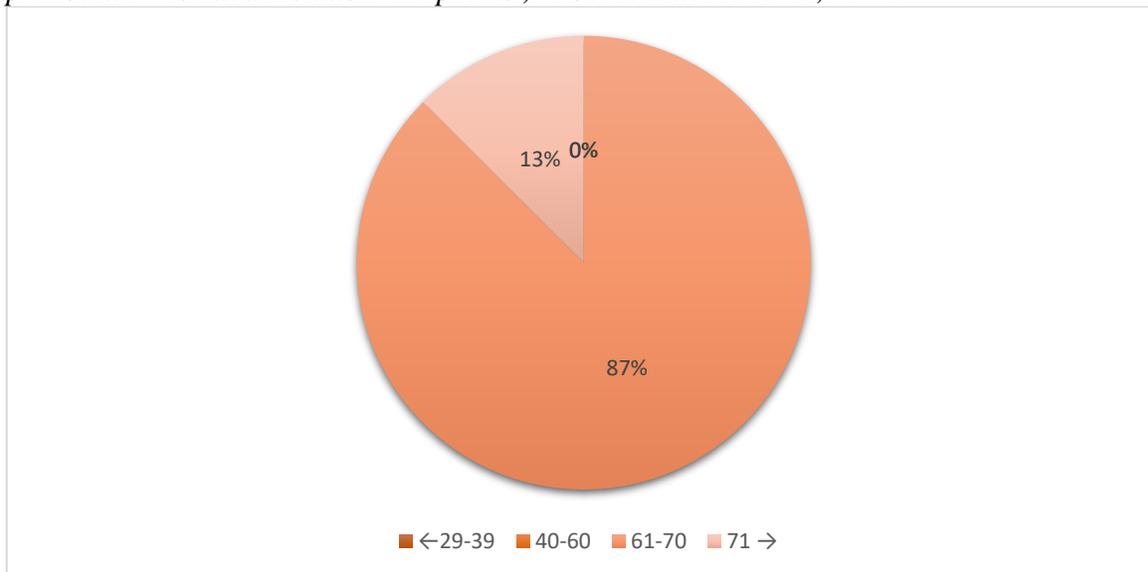
Distribución de las frecuencias de los puntajes correspondientes al nivel de Ansiedad-Estado de una muestra de 24 cuidadores primarios de la Fundación Valórate en el pretest. Provincia de Panamá, 2023.

| I | f | Rango | f | Categoría descriptiva |
|-------|----|--------|----|--------------------------|
| 60-64 | 17 | ←29-39 | 0 | Ansiedad muy baja y baja |
| 65-68 | 4 | 40-60 | 0 | Ansiedad Promedio |
| 69-72 | 2 | 61-70 | 21 | Ansiedad Alta |
| 73-76 | 1 | 71 → | 3 | Ansiedad muy Alta |

Fuente: Pretest muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 2

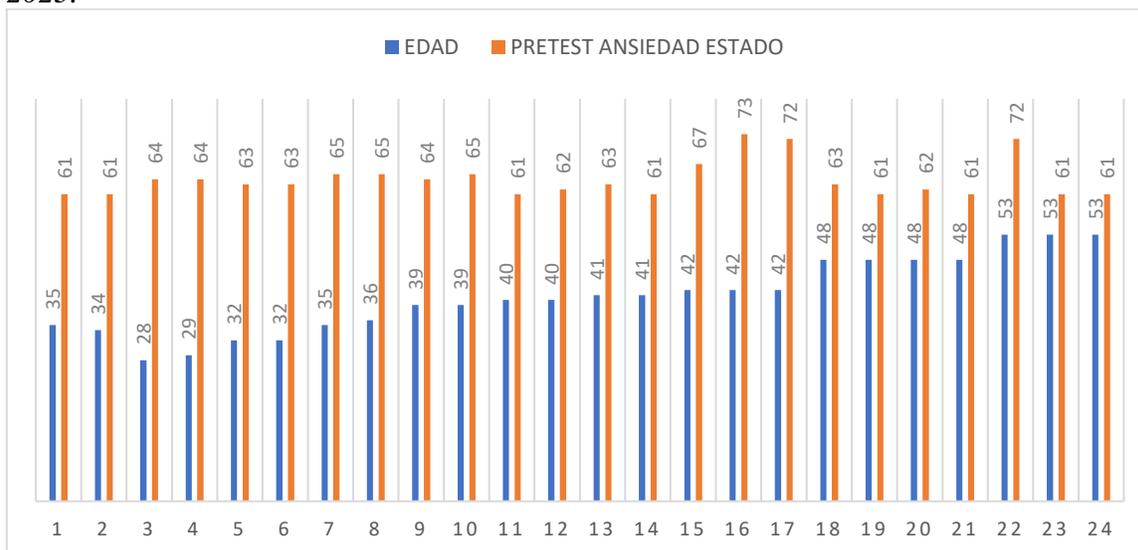
Distribución porcentual de la muestra en base a sus puntajes obtenidos en el rango de la prueba de Ansiedad-Estado en el pretest, Provincia de Panamá, 2023.



Fuente: Pretest muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 3

Comparación de la muestra en base a sus puntajes obtenidos en el rango de la prueba de Ansiedad-Estado en el pretest y la edad de las cuidadoras primarias, Provincia de Panamá, 2023.



Fuente: Pretest muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Tabla 5

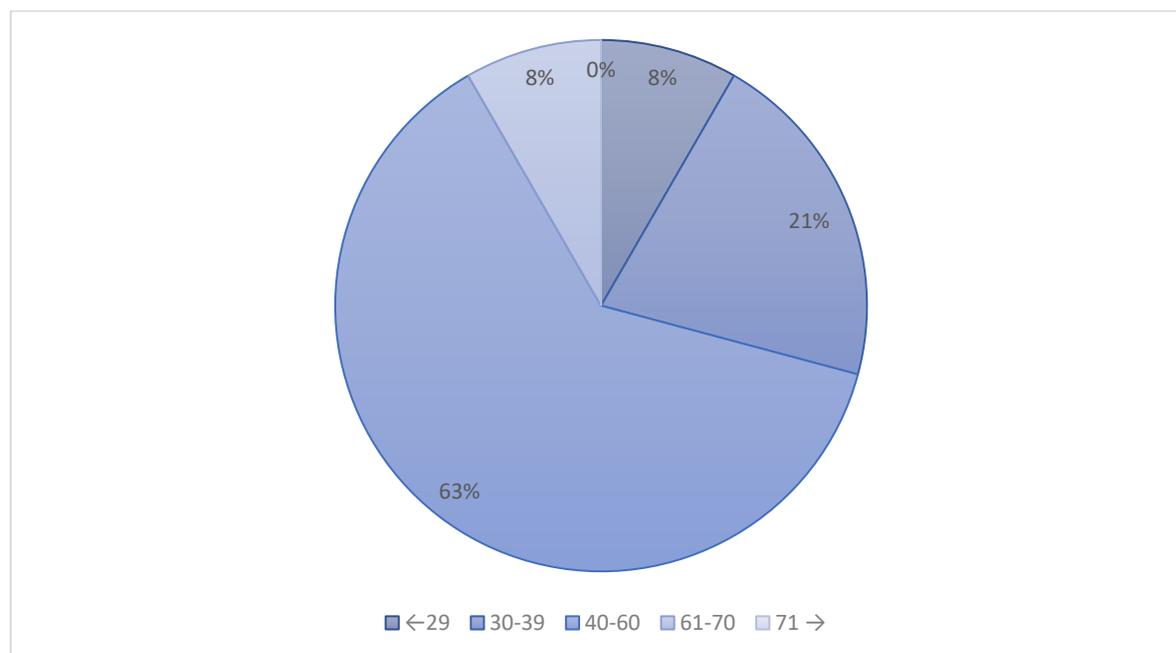
Distribución de las frecuencias de los puntajes correspondientes al nivel de Ansiedad-Estado de una muestra de 24 cuidadores primarios de la Fundación Valórate en el postest. Provincia de Panamá, 2023.

| I | f | Rango | f | Categoría descriptiva |
|----------|----------|--------------|----------|------------------------------|
| 28-35 | 4 | ←29 | 2 | Ansiedad muy baja |
| 36-42 | 7 | 30-39 | 5 | Ansiedad Baja |
| 43-49 | 5 | 40-60 | 15 | Ansiedad Promedio |
| 50-57 | 6 | 61-70 | 2 | Ansiedad Alta |
| 59-66 | 2 | 71 → | 0 | Ansiedad muy alta |

Fuente: Postest muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 4

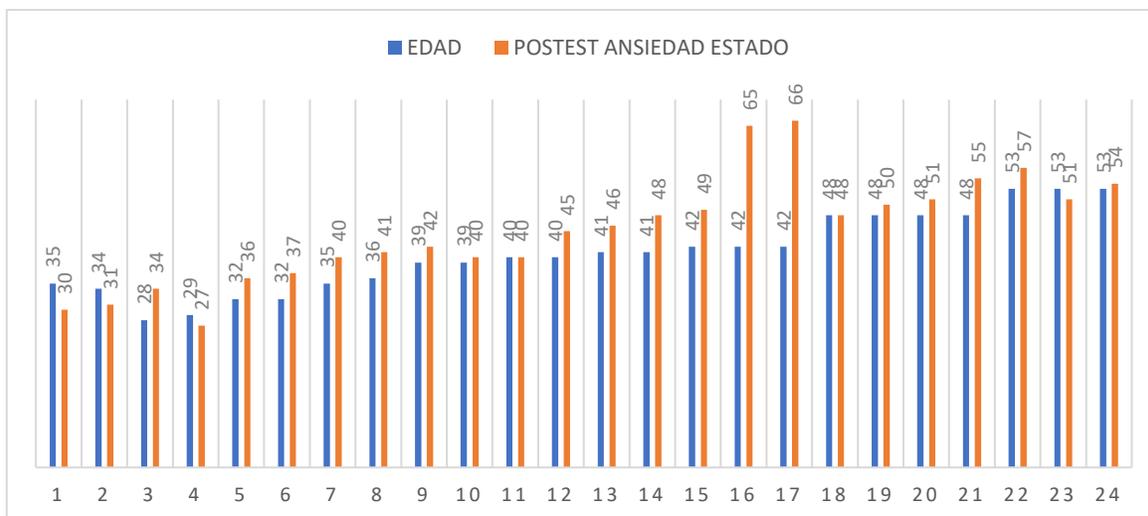
Distribución porcentual de la muestra en base a sus puntajes obtenidos en el rango de la prueba de Ansiedad-Estado en el postest, Provincia de Panamá, 2023.



Fuente: Postest muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 5

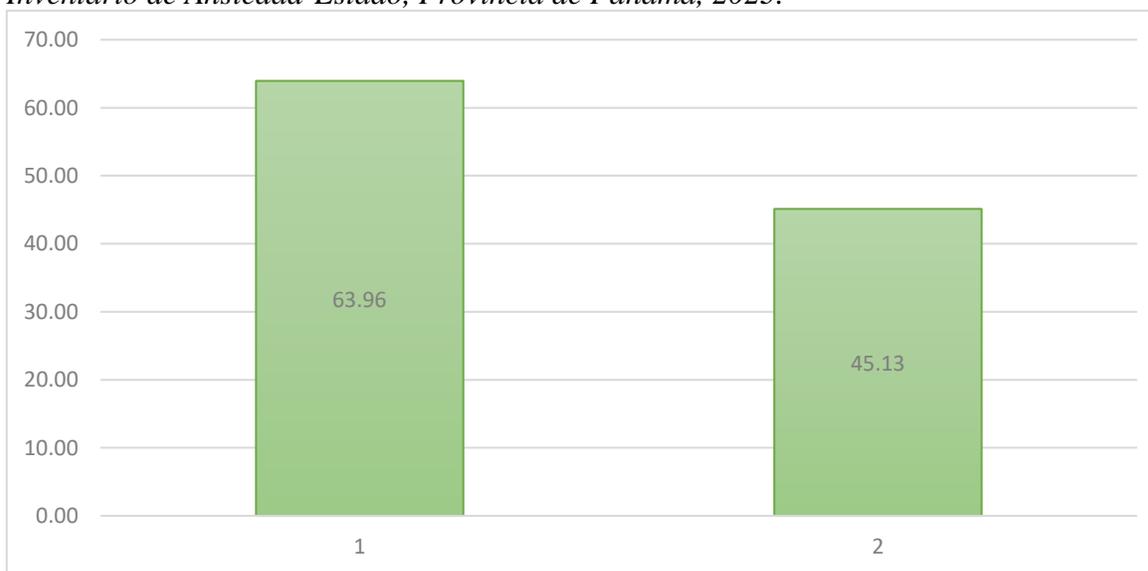
Comparación de la muestra en base a sus puntajes obtenidos en el rango de la prueba de Ansiedad-Estado en el postest y la edad de las cuidadoras primarias, Provincia de Panamá, 2023.



Fuente: Postest de la muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 6

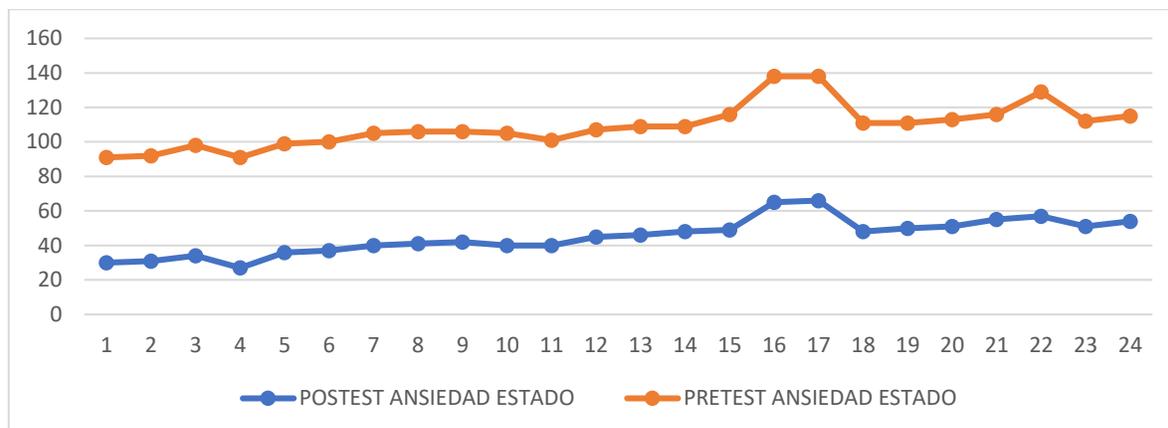
Comparación de las medias del pretest y postest correspondientes a la aplicación del Inventario de Ansiedad-Estado, Provincia de Panamá, 2023.



Fuente: Pretest y Postest de la muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 7

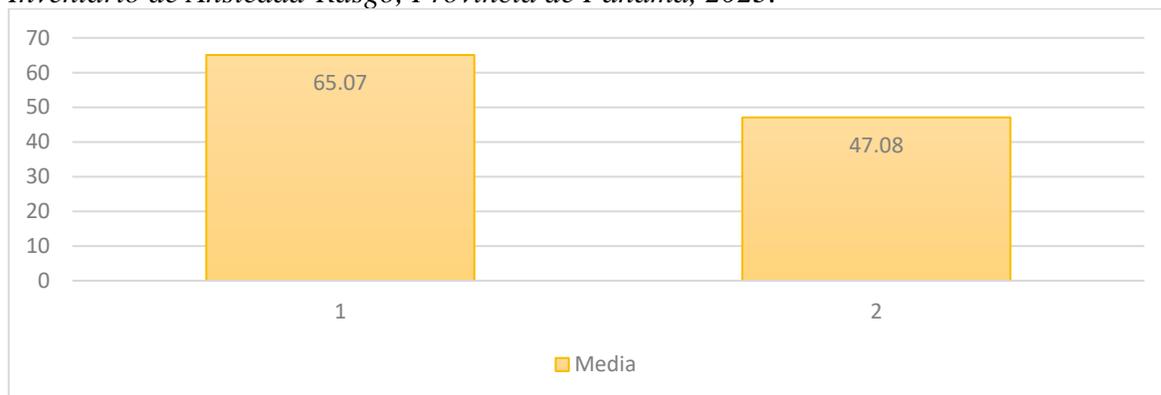
Comparación de los puntajes T antes y después de la Intervención psicoterapéutica Grupal, Provincia de Panamá, 2023



Fuente: Pretest y Posttest de la muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Figura 8

Comparación de las medias del pretest y posttest correspondientes a la aplicación del Inventario de Ansiedad-Rasgo, Provincia de Panamá, 2023.



Fuente: Pretest y Posttest de la muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Tabla 6

Prueba de Normalidad en base al Pretest y Posttest del Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado en la muestra de cuidadores primarios, Provincia de Panamá, 2023

| Pruebas de normalidad | | | |
|-----------------------|-------------|----|------|
| Shapiro-Wilk | | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| PRETEST | .767 | 24 | .010 |
| POSTEST | .978 | 24 | .862 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Pretest y Postest de la muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Tabla 7

Prueba de Normalidad en base al Pretest y Postest del Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado en la muestra de cuidadores primarios, Provincia de Panamá, 2023.

| Prueba t para muestras emparejadas | | |
|---|----------------|----------------|
| | <i>Pretest</i> | <i>Postest</i> |
| Media | 63.96 | 45.13 |
| Varianza | 113.26 | 104.72 |
| Grados de libertad | 23.00 | |
| Estadístico t | 0.72 | |
| P(T<=t) dos colas | 0.02 | |

Fuente: Pretest y Postest de la muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Tabla 8

Prueba de Normalidad en base al Pretest y Postest del Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado en la muestra de cuidadores primarios, Provincia de Panamá, 2023.

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|------------------------|-------------------|--|----------|------|----|---------------------|
| Diferencias emparejadas | | | | | | | | |
| | | Desviación estándar | Media de error | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
| Media | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par | PRETEST | 18.83333 | 8.89879 | 1.8164 | 15.07571 | 0.72 | 23 | .00 |
| 1 | - POSTEST | | | 6 | | | | |

Fuente: Pretest y Postest de la muestra del estudio. Elaborado por Delgado (2023).

Referencias bibliográficas

- Acuña, F. (2018). *Terapia cognitivo conductual aplicada a primigestas con ansiedad clínicamente significativa*, Universidad de Panamá: Tesis de Maestría en Psicología Clínica.
- American, P. A. (2014). *DSM-5 Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Nueva York: Editorial médica panamericana.
- Bados, A. (2009). *Ansiedad social*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Baeza, J. y. (2008). *Higiene y prevención de la ansiedad*. España: Díaz Santos.
- Baptista, P. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Bendayán, V. (2012). *Aspectos de la fobia social*. Disponible en: http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/Vanessa/Fobia_social.html.
- Bolaños, M. (2014). *Niveles de ansiedad en los estudiantes de psicología clínica e industrial de la Universidad de Rafael Landívar de tercer año de la jornada vespertina que están por iniciar práctica de intervención psicológica*. Asunción, Guatemala.
- Caballo, V. (2007). *Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos*. Madrid: Siglo XXI de España.
- Caballo, V. (2011). *Ansiedad y abuso psicológico*. Madrid.
- Carson, R. y. (1992). *Abnormal Psychology and Modern Life*. Estados Unidos: Harper Collins.
- Castro, I. (2016). *Propiedades psicométricas del Inventario de Ansiedad: Rasgo – Estado (IDARE) en pacientes que asisten a la clínica de control de peso Isell figura Vital de Trujillo*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Cattel, R. (1973). *Personality and mood by questionnaire*. San Francisco.
- Coca Vila, A. (2013). *La ansiedad infantil en el análisis transaccional*. Tesis doctoral publicada.
- Coleman, L. (1975). *Liberación del miedo: método psicológico*. México: Compañía Editorial Continental, S.A.
- Corro, N. (2016). *Estudio descriptivo sobre los niveles de ansiedad en una muestra de niños de sexto grado y como se relaciona con la estructura familiar y el rendimiento académico*. Panamá: Universidad de Panamá: Tesis no publicada.
- Covadonga, R. (1999). *La familia y su implicación en el desarrollo infantil*. Revista Complutense de Educación., 1(10), 1:289-304.
- Delgado, J. (2019). *Comunicación individual*. Panamá.

- De los Reyes, G. (2009). *Terapia de grupo para el manejo de la ansiedad en mujeres adolescentes que residen en el Hogar de Fátima en el Chorrillo: Tesis de Maestría en Psicología Clínica.*
- Díaz-Guerrero, C. D. (2002). *Inventario de Ansiedad: Rasgo-Estado (IDARE)*. México: Editorial: El Manual Moderno. Duskin, P. W. (1987, citado por Ores y Vogel, 2005). *Psicología del desarrollo*. Mc Graw Hill.
- Elizondo, R. A. (2005). Estudio sobre la ansiedad. *Revista Psicología Científica*.
- Fernández, A. (2006). *Ansiedad y fobia social: comorbilidad con otros trastornos psicopatológicos en población adulta e infanto-juvenil*. Medicina psicosomática y psiquiatría de enlace, 11-15.
- Freud, S. (1964). *A disturbance of memory on the Acropolis*. London: Hogarth.
- Galimberti, U (2002). *Diccionario de Psicología*. Editores Argentina S.A. Buenos Aires, Argentina.
- González, G. (2019). Nivel de estrés que experimentan un grupo de madres y padres de familia con hijos que tienen Necesidades Educativas Especiales –N.E.E., realizado en la ciudad de Panamá. Universidad de Panamá: Tesis de licenciatura.
- Grau, M. (2007). *Análisis del contexto familiar en niños con TDAH*. Servei de Publicacions. Obtenido de la Universidad de Valencia: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10230/grau.pdf>
- Jarne, T. A. (2006). *Psicopatología*. Barcelona, España: UOC.
- Katzman M, B. P. (2014). *Recomendaciones Elaboradas en Canadá para el Tratamiento de los Pacientes con Ansiedad, Estrés Postraumático y Trastorno Obsesivo Compulsivo en la Práctica Clínica*. Toronto Canadá.
- Martínez, S. y. (2002). *Inventario de ansiedad rasgo-estado: manual e instructivo*. México: Manual Moderno.
- Mas, M. (2014.) Estudio acerca del efecto de la terapia racional emotiva conductual sobre la ansiedad rasgo-estado en estudiantes de segundo año de la Facultad de Psicología del Campus Harmodio Arias Madrid de la Universidad de Panamá: Tesis de licenciatura.
- Melgar, A. (2011). *Aplicación del programa de intervención psicoterapéutico para la reducción de los niveles de ansiedad en grupo de madres-tías de las aldeas infantiles S.O.S de Panamá*. Universidad de Panamá: Panamá: Tesis de licenciatura no publicada.
- Olivares, J. (2009). *Evaluación y tratamiento de la ansiedad*. Anuario de Psicología 1-3.
- Papalia DE, W. S. (2009). *Psicología del desarrollo, 8ª edición*. McGraw-Hill (Ed).
- Puchol, D. (2003). *Los trastornos de ansiedad: la epidemia del siglo XXI*. España: Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/trastornos-de-ansiedad-epidemia/>.

- Samaniego, D. (2018). *Terapia de grupo orientada Cognitivo-Conductualmente, sobre la ansiedad estado de docentes de la Región de Panamá Oeste*. Universidad de Panamá: Tesis de Maestría en Psicología Clínica.
- Sandoya, R. (2022). *Comunicación individual y grupal*. Panamá.
- Segal, Z., Williams, J.M. y Teasdale, J. (2006-2012). *Terapia basada en la conciencia plena*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Seligman, M.E.P., Schulam y Tyron (2007). *Group prevention of depression and anxiety symptoms*. *Behaviour Research and Therapy*, 45, Oxford, 111-126.
- Spielberger, C. (1972). *Anxiety as an emotional state*. En C.D. Spielberger (Ed.), *Anxiety Behavior* (pp. 23-49). New York: Hemisphere Publishing Corporation.
- Valderrama, G. (2011). *Estadísticas aplicadas en Psicología. Ciencias sociales y educación*. Panamá.
- Valderrama, G. (2019). *Comunicación individual*. Panamá.
- Vargas, K. (2018). *Estudio descriptivo sobre el nivel de ansiedad presentan las madres al observar los problemas sus hijos con capacidades diferentes, desarrollada en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala*.
- Zambrano, T. (2018). *Relación entre los niveles de ansiedad de niños con Trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) por subtipo clínico y los de sus padres, elaborado en la Ciudad de México D.F.*

RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES

RELATIONSHIP BETWEEN LEARNING STRATEGIES AND ACADEMIC PERFORMANCE IN STUDENTS

¹ **Yadira Flores González**, Universidad de Panamá Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Educativa y Escolar, Panamá, Panamá. E-mail: yadira.flores-g@up.ac.pa.
<https://orcid.org/0009-0008-8571-8682>.

² **Eloy Santos Figueroa**, Universidad de Panamá Facultad de Psicología., Panamá. E-mail: Eloy.santos@up.ac.pa Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2791-5895>

Fecha de recepción: 5 de enero de 2024

Fecha de aceptación: 10 de marzo de 2024

DOI <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5397>

Resumen

Las estrategias de aprendizaje representan el conjunto de métodos y técnicas que los estudiantes emplean para absorber, procesar, retener y aplicar conocimientos e información. Estas tácticas abarcan desde la toma de apuntes hasta la creación de mapas conceptuales, pasando por la síntesis de textos, la formulación de preguntas, la participación en debates y otras actividades destinadas a facilitar la comprensión y el aprendizaje. Por otro lado, el rendimiento académico alude a la habilidad de un estudiante para alcanzar resultados satisfactorios en sus estudios, lo que implica no solo la comprensión y el dominio de los conceptos, sino también la capacidad para aplicarlos en contextos reales. La relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico radica en que el uso efectivo de estas estrategias puede potenciar el desempeño académico de los estudiantes. En esta línea, llevamos a cabo un estudio con el propósito de explorar la relación entre el empleo de estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico. Nuestra muestra consistió en 53 estudiantes de séptimo grado del Centro Educativo de Veracruz (CEVE). Para ello, utilizamos un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de corte transversal, empleando un diseño no experimental. Los resultados obtenidos indican que las estrategias de

aprendizaje, que abarcan la adquisición, codificación, recuperación y apoyo al procesamiento de la información, no guardan una relación significativa con el rendimiento académico de la muestra analizada en nuestro estudio. Además, otro descubrimiento relevante fue que no se observaron diferencias significativas al comparar los grupos de estudiantes con promedio académico alto y bajo en cuanto al uso de estrategias de aprendizaje.

Palabras clave: Estrategia de aprendizaje, métodos, técnicas, rendimiento académico.

Abstract

Learning strategies represent the set of methods and techniques that students employ to absorb, process, retain, and apply knowledge and information. These tactics range from note-taking to creating conceptual maps, synthesizing texts, formulating questions, participating in debates, and other activities aimed at facilitating understanding and learning. On the other hand, academic performance refers to a student's ability to achieve satisfactory results in their studies, which implies not only understanding and mastering concepts but also the ability to apply them in real contexts. The relationship between learning strategies and academic performance lies in the fact that the effective use of these strategies can enhance students' academic performance. In this line, we conducted a study to explore the relationship between the use of learning strategies and academic performance. Our sample consisted of 53 seventh-grade students from the Veracruz Educational Center (CEVE). To do this, we used a quantitative correlational and cross-sectional approach, employing a non-experimental design. The results obtained indicate that learning strategies, which encompass acquisition, encoding, retrieval, and information processing support, do not have a significant relationship with the academic performance of the sample analyzed in our study. Additionally, another relevant finding was that no significant differences were observed when comparing groups of students with high and low academic averages regarding the use of learning strategies.

Keywords: Learning strategy, methods, techniques, academic performance.

Introducción

El presente estudio se enfoca en investigar la relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de estudiantes de séptimo grado matutino del Centro Educativo de Veracruz (CEVE). En un contexto donde la calidad educativa es una prioridad, comprender

cómo las estrategias de aprendizaje influyen en el desempeño académico es crucial para mejorar los procesos educativos y promover el éxito estudiantil.

Las estrategias de aprendizaje son herramientas cognitivas y metacognitivas que los estudiantes utilizan para adquirir, procesar y retener información de manera efectiva (Zamata Camargo, 85-95). Estas estrategias pueden variar desde la organización y planificación del estudio hasta la elaboración de resúmenes y la autorregulación del aprendizaje. En este estudio, se empleará el cuestionario Escala de Estrategias de Aprendizaje A.C.R.A. como medida para evaluar las estrategias de aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado, el rendimiento académico es un indicador fundamental del éxito estudiantil, que abarca aspectos como el desempeño en exámenes, proyectos, tareas y participación en clase. La relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico ha sido objeto de numerosas investigaciones, y aunque se reconoce que existe una correlación positiva entre ambas variables, es importante explorar esta relación en contextos específicos como el del CEVE, donde factores particulares pueden influir en los resultados.

El objetivo de este estudio es analizar la relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de los estudiantes de séptimo grado matutino del CEVE, utilizando la Escala de Estrategias de Aprendizaje A.C.R.A. como instrumento de medición. Los hallazgos de esta investigación no solo contribuirán a la comprensión de cómo las estrategias de aprendizaje impactan en el rendimiento académico en este contexto particular, sino que también proporcionarán información relevante para el diseño de intervenciones educativas orientadas a mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Autores como González Jiménez y Javier, (2016) sugieren que las estrategias de aprendizaje son acciones o técnicas que los estudiantes utilizan de manera consciente e intencional para mejorar su proceso de aprendizaje. Estas estrategias pueden ser aplicadas en diferentes contextos educativos y abarcar una variedad de actividades, desde la comprensión de textos hasta la resolución de problemas matemáticos. Algunas estrategias de aprendizaje incluyen, organización y planificación, resumen y síntesis, subrayado y destacado, elaboración, autoevaluación, uso de recursos, trabajo colaborativo, visualización (Llatas Altamirano, 2016).

Mientras que el rendimiento académico se refiere al nivel de logro o éxito que un estudiante alcanza en sus actividades educativas, como exámenes, proyectos, tareas, participación en clases, entre otros (Prada Nuñez, et.al, 2020). Se evalúa generalmente mediante calificaciones, puntajes, o cualquier otro tipo de medida de desempeño académico.

Como lo sugiere (Kanobel, 2023) estudiar la relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes es de suma importancia, ya que comprender esta relación puede ayudar a los educadores a identificar áreas donde los estudiantes pueden necesitar apoyo adicional, permitiéndoles diseñar intervenciones específicas para mejorar sus habilidades de aprendizaje y su desempeño académico. Cajamarca-Fiallos, et. al, (2024) también sugieren que conocer las estrategias de aprendizaje más efectivas también permite a los educadores ajustar sus métodos de enseñanza para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes, lo que mejora la eficacia del proceso educativo en general. Enseñar a los estudiantes a identificar y utilizar estas estrategias no solo beneficia su rendimiento académico actual, sino que también les proporciona habilidades y herramientas útiles para toda su vida académica y profesional. Además, la identificación temprana de dificultades en el uso de estrategias de aprendizaje puede ayudar a prevenir el fracaso escolar al intervenir de manera proactiva para mejorar las habilidades de aprendizaje de los estudiantes, reduciendo así el riesgo de dificultades significativas en su rendimiento académico y motivación para aprender. (Riesco González, 2023).

Existen diversos trabajos que han demostrado la relación de las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico. un estudio realizado por Loret de Mola (2010) encontró que los estudiantes empleaban diferentes estilos de aprendizaje, destacándose el estilo reflexivo y menos utilizado el estilo pragmático. La estrategia más común fue la de codificación, mientras que el apoyo al procedimiento fue la menos utilizada. En términos de rendimiento académico, los estudiantes se ubicaron mayoritariamente en un nivel bueno. Encontrándose relaciones significativas entre las variables estudiadas: los estilos de aprendizaje mostraron una correlación significativa de 0.745 y las estrategias de aprendizaje de 0.721 con el rendimiento académico, indicando una correlación positiva según el coeficiente de Pearson.

Por su parte Camarero Suárez, et.al, (2000) estudiaron sobre estilos y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios, sus resultados mostraron diferencias significativas en el uso de estilos y estrategias de aprendizaje según la especialidad de estudio.

A su vez, Quesada Campos y Vásquez Brenes, (2016) buscaron describir las estrategias de aprendizaje utilizadas. Al relacionar las estrategias de aprendizaje con las calificaciones obtenidas, se encontró que solo las estrategias relacionadas con la actitud e interés por aprender tenían una correlación moderada con el rendimiento académico. Esto sugiere que un mayor interés se asocia con un mejor rendimiento.

Materiales y métodos

En este estudio, se adoptó un enfoque dentro del paradigma cuantitativo, con un diseño de nivel correlacional y de corte transversal. Se utilizó un diseño no experimental. La muestra consistió en 53 estudiantes de séptimo grado del Centro Educativo de Veracruz (CEVE), seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional.

Para evaluar las estrategias de aprendizaje, se empleó la Escala de Estrategias de Aprendizaje (ACRA), (De la Fuente Arias y Justicia Justicia, 2003) la cual consta de cuatro escalas independientes que valoran el uso de 7 tácticas de adquisición de información, 12 estrategias de codificación de información, 4 estrategias de recuperación de información y 9 estrategias de apoyo al procesamiento. Esta escala puede ser administrada de manera individual o colectiva, con una duración completa de aproximadamente 50 minutos. Sin embargo, no hay un límite de tiempo establecido. Si se opta por aplicar cada escala por separado, el tiempo estimado es el siguiente: escala I (10 minutos), escala II (15 minutos), escala III (8 minutos) y escala IV (12 minutos). Su ámbito de aplicación está dirigido principalmente al alumnado de enseñanza secundaria obligatoria (12-16 años), pero puede ser extendido a grupos de edades superiores, incluyendo estudiantes universitarios.

En cuanto al rendimiento académico, se evaluó mediante la calificación proporcionada por los profesores en asignaturas comúnmente consideradas como académicas, utilizando una escala de 1 a 5, de acuerdo con los estándares establecidos por el Ministerio de Educación de Panamá.

Resultados y discusión

"En cuanto a las características demográficas de nuestra muestra de estudio, se observaron diferencias en cuanto al sexo, la edad y el grado que cursaban los participantes.

Con relación al sexo de los participantes, el 57% de la muestra indicó pertenecer al sexo femenino, mientras que el 44% representaba a los estudiantes del sexo masculino.

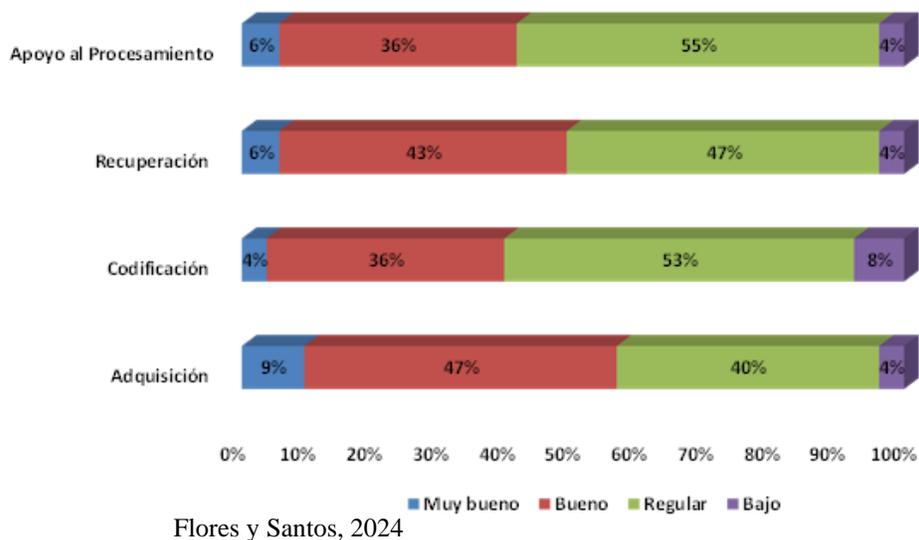
Con respecto a la edad de los sujetos de la muestra, se encontró que el 53% de los estudiantes tenía una edad de 13 años, seguido por el 26% que tenía 12 años. Además, el 15% de los participantes tenía 14 años, mientras que el 6% oscilaba entre los 15 y 16 años. La edad promedio de los estudiantes fue de 13.06 años, con una desviación estándar de 0.84, lo que indica que los datos están concentrados alrededor de la media con muy poca dispersión.

Con relación al grado que cursaban los estudiantes de la muestra, se observó una distribución en la que el 28% pertenecía al grupo "CH", el 25% al grupo "B y D", y el 22% al grupo "C".

ANEXOS

Figura 1

Escala de estrategias de aprendizaje (ACRA)



Con relación a nuestras variables de estudio, las estrategias de aprendizaje fueron evaluadas mediante la Escala de Estrategias de Aprendizaje (ACRA), la cual se subdividió en escalas y se presentó en una escala Likert con categorías derivadas de los resultados de puntuaciones en intervalos, como se detalla en la tabla y la figura 1.

Para la escala de estrategias de aprendizaje, se observó que el 47% de los estudiantes se ubicaron en el intervalo de puntuación de 51 a 65, lo que corresponde al indicador "bueno". Mientras tanto, el 40% de los estudiantes se encontraron en el intervalo de puntuación de 36 a 50, lo que se asocia al indicador "regular". Un 9% de los estudiantes obtuvieron una puntuación en el intervalo de 66 a 80, asignándoseles el indicador de "muy bueno", y un 4% se situó en el intervalo de 20 a 35, lo que indica un desempeño "bajo".

En cuanto a la escala de codificación de la información, se observó que el 53% de los participantes se ubicaron en el intervalo de puntuación de 82 a 116, lo que se clasificó como "regular". Un 35% de los estudiantes obtuvieron una puntuación en el intervalo de 117 a 151, indicando un desempeño "bueno". Un 8% obtuvo una puntuación entre 46 y 81, lo que se considera "bajo", y un 4% se situó en el intervalo de 152 a 184, clasificado como "muy bueno".

En cuanto a la Escala de Recuperación de Información, el 47% de los estudiantes se ubicaron en el intervalo de puntuación de 33 a 46, clasificado como "regular". Mientras tanto, el 43% de los estudiantes obtuvieron una puntuación en el intervalo de 47 a 60, lo que se asocia al indicador "bueno". Un 4% obtuvo una puntuación entre 18 y 32, clasificado como "bajo", y un 6% se situó en el intervalo de 61 a 72, clasificado como "muy bueno".

Por último, en la escala de apoyo al procesamiento de la información, del total de la muestra de 53 estudiantes, el 55% se ubicaron en el intervalo de puntuación de 63 a 89, lo que se clasificó como "regular". Un 36% de los estudiantes obtuvieron una puntuación en el intervalo de 90 a 116, indicando un desempeño "bueno". Un 6% obtuvo una puntuación entre 117 y 143, clasificado como "muy bueno", y solo un 4% se situó en el intervalo de 35 a 62, clasificado como "bajo".

Tabla 1*Escalas de estrategias de aprendizaje (ACRA)*

| Escalas | Media | Desviación estándar | Mínimo | Máximo |
|---------------------------------------|--------|---------------------|--------|--------|
| Adquisición de información | 52.57 | 10.00 | 29 | 74 |
| Codificación de información | 110.98 | 23.76 | 49 | 165 |
| Recuperación de información | 45.15 | 10.93 | 4 | 69 |
| Apoyo al Procesamiento de información | 89.23 | 16.13 | 56 | 133 |

Flores y Santos, 2024

Las Estrategias de Adquisición de Información, como la recuperación y el procesamiento, son las más comunes entre los estudiantes de séptimo grado del Centro Educativo de Veracruz, mientras que las estrategias de apoyo al procesamiento y las estrategias de codificación de la información son menos utilizadas.

Dentro de cada escala de prueba, se observan subescalas específicas. En la escala de adquisición de información, la estrategia más empleada por los estudiantes es el repaso reiterado, donde revisan una lección para facilitar la comprensión, descansan y luego la repasan para mejorar su aprendizaje. Por otro lado, la subescala de epigrafiado es la menos empleada.

En la escala de codificación de la información, la subescala de relaciones compartidas es la que los estudiantes utilizan con mayor frecuencia, mientras que la subescala de Nemotecnias es menos empleada.

En la escala de recuperación de la información, la subescala de respuestas escritas es la más utilizada por los estudiantes, mientras que la búsqueda de codificaciones es la menos empleada. Finalmente, en la estrategia de apoyo, la subescala de motivación de escape es la más empleada, mientras que la subescala de autoconocimiento es la menos utilizada.

En cuanto al rendimiento académico, las calificaciones promedio de los estudiantes por asignatura se presentan en la tabla 2. Se observa que las puntuaciones oscilan en un intervalo de 3.25 (regular) para la asignatura de historia, hasta 4.26 (bueno) para la asignatura de expresiones artísticas. Según nuestro sistema de calificaciones panameño, estos resultados sitúan a los estudiantes en un rendimiento académico considerado "regular

Tabla 2*Rendimiento académico*

| Rendimiento académico | Media | Desviación estándar | Mínimo | Máximo |
|-----------------------|-------|---------------------|--------|--------|
| Matemáticas | 3.45 | 0.40 | 2.7 | 4.4 |
| Ciencias | 3.84 | 0.40 | 2.9 | 4.8 |
| Geografía | 3.40 | 0.57 | 1.9 | 4.7 |
| Historia | 3.25 | 0.58 | 2.3 | 4.9 |
| Inglés | 4.04 | 0.43 | 3.1 | 4.8 |
| Educación física | 4.09 | 0.54 | 2.7 | 4.9 |
| Expresión artística | 4.26 | 0.40 | 3.3 | 4.8 |
| Religión | 3.94 | 0.47 | 3.0 | 4.7 |
| Promedio general | 3.70 | 0.36 | 2.9 | 4.6 |

Fuente: Flores y Santos, 2024

Con relación al objetivo principal de nuestra investigación, que consistía en determinar la relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico, los datos de los estudiantes fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS. En primer lugar, se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de distribución de los datos. Los resultados de esta prueba no indicaron una aproximación a la normalidad en la distribución de los datos.

Posteriormente, para evaluar el grado de asociación entre las variables, se realizó la prueba de correlación de Pearson. Los resultados de esta prueba se presentan en la tabla 3, donde se observan niveles de correlación muy bajos entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico. En consecuencia, según nuestros datos, no se encontró una asociación significativa entre estas variables.

Tabla 3

Correlaciones entre estrategias de aprendizaje y rendimiento académico

| Estrategias de aprendizaje | Correlación | Rendimiento académico |
|---------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Adquisición de información | Correlación de Pearson | -.132 |
| | Sig. (bilateral) | .347 |
| Codificación de información | Correlación de Pearson | -.110 |
| | Sig. (bilateral) | .435 |
| Recuperación de información | Correlación de Pearson | -.102 |
| | Sig. (bilateral) | .466 |
| Apoyo al Procesamiento de información | Correlación de Pearson | -.043 |
| | Sig. (bilateral) | .759 |

Fuente: Flores y Santos, 2024

Si bien la mayoría de las investigaciones afirman que las estrategias de aprendizaje sí se relacionan con el rendimiento académico, algunos estudios no encontraron una correlación significativa, por lo que concuerdan con encontrado por nosotros en este estudio.

Nuestros resultados coinciden por lo encontrado por Cárdenas-Narváez, (2019) que en su estudio relación entre estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en alumnos de pedagogía en inglés, en México concluyó que no se encontró una correlación directa entre las estrategias de aprendizaje y las calificaciones. Se observó un uso superficial de las estrategias, enfocándose en la memorización y el apoyo al aprendizaje, sin un desarrollo profundo.

Mientras que, De La Rosa Benavides, (2016) en su estudio relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes de educación básica primaria encontró una asociación débil entre las variables, lo que indica que el uso adecuado de las estrategias podría influir en el rendimiento, pero no de manera determinante.

Por su parte Mercado-Elgueta, et., (2019) en su estudio relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes de educación básica primaria no encontró una relación significativa entre la comprensión lectora y las estrategias de aprendizaje.

Es necesario destacar que estos estudios no descartan por completo la existencia de una relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico. Más bien, sugieren que la relación no siempre es directa o lineal, y que otros factores, como la motivación, el contexto y las características individuales de los estudiantes, también juegan un papel importante.

El entorno en el que se llevó a cabo nuestro estudio también podría influir en los resultados. Las discrepancias en el sistema educativo, el nivel educativo de los participantes, la cultura académica y otros factores contextuales pueden afectar la relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico.

Es importante tener en cuenta que nuestro estudio se centra únicamente en dos variables para explicar su relación, lo que podría haber dejado de lado otras variables relevantes. Factores como la motivación, la autoeficacia percibida, el estilo de aprendizaje y el ambiente familiar,

entre otros, podrían tener un impacto significativo en la relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico.

Además, el tamaño de la muestra en nuestro estudio y en otros estudios puede variar, lo que puede afectar la capacidad para detectar relaciones significativas entre las variables. Un tamaño de muestra pequeño puede no ser lo suficientemente representativo o tener suficiente poder estadístico para identificar efectos significativos.

Conclusiones

Basándonos en los resultados obtenidos, podemos concluir que el rendimiento académico de los estudiantes de esta muestra se clasifica como "regular". Aunque los estudiantes hacen uso de algunas estrategias de aprendizaje, los resultados sugieren que no las aplican de manera efectiva.

A pesar de que numerosos estudios han concluido que existe una relación positiva entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico, nuestra investigación llega a una conclusión diferente: en nuestra muestra, no se observa tal relación. Esto podría deberse a las variaciones individuales en la forma en que los estudiantes aprenden y se desempeñan académicamente. Es posible que exista una relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en subgrupos específicos de la población estudiantil, pero que esta relación no sea evidente cuando se analiza a la población en su totalidad.

Se sugiere realizar estudios con muestras más grandes para ampliar nuestro entendimiento sobre este tema crucial. Además, es importante controlar los factores de confusión no controlados que podrían influir en los resultados. Estos factores podrían incluir variables no consideradas en el estudio que podrían sesgar los resultados, así como variables externas que podrían afectar la relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico.

Referencias bibliográficas

Camarero Suárez, F. J., Martín del Buey, F., y Herrero Díez, F. J. (2000). Estilos y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios. *Psicothema*, 12 (4).

- Cárdenas-Narváez, J. C. (2019). Relación entre estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en alumnos de pedagogía en inglés. *Revista iberoamericana de educación superior* 10.27, 115-135.
- De la Fuente Arias, J., y Justicia, F. (2003). Escala de estrategias de aprendizaje ACRA- Abreviada para alumnos universitarios. *Electronic journal of research in educational psychology* 1.2, 139-158.
- De La Rosa Benavides, L. G. (2016). Relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes de educación básica primaria. *Encuentros* 14.1 2016, 87-101.
- González Jiménez, A., y Javier, F. R. (2016). Las estrategias didácticas y su papel en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje. *Educateconciencia* 9.10, 106-113.
- Kanobel, M. C. (2023). Motivación, estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en aulas extendidas del área Matemática: un estudio de cursos de Probabilidad y Estadística del nivel universitario. Universidad Técnica de Babahoyo.
- Llatas Altamirano, L. J. (2016). Programa Educativo para el Aprendizaje Autónomo basado en Estrategias Didácticas fundamentadas en el uso de las Tecnologías y Comunicación. La Investigación formativa de los estudiantes del primer ciclo de la USAT. Universidad de Málaga.
- Loret, J. E. (2010). Estilos y estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Peruana “Los Andes” de la facultad de Educación Y Ciencias Humanas. Tesis de maestría. Universidad de los Andes. Universidad de Los Andes.
- Mercado-Elgueta, C., Illesca-Pretty, M., y Hernández-Díaz, A. (2019). Relación entre estrategias de aprendizaje y rendimiento académico: estudiantes de enfermería, Universidad Santo Tomás. *Enfermería universitaria* 16.1, 15-30.
- Moyón-Coronel, E. G., Cajamarca-Fiallos, J. M., y Pinta-Remache, R. M. (2024). Estrategias para superar dificultades en el aprendizaje en el área de Lengua y Literatura.”. *593 digital Publisher CEIT* 9.1, 37-50.

- Prada Nuñez, R., Aloiso, A., y Avendaño Castro, W. R. (2020). Hábitos de estudio y ambiente escolar: determinantes del rendimiento académico en estudiantes de básica secundaria. *Espacios* 41.35, 160-169.
- Quesada Campos, L., y Vásquez Brenes, L. (2016). Estrategias didácticas utilizadas por los docentes para promover el aprendizaje, desde las perspectivas conductista, cognitivista y constructivista. Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.
- Riesco González, L. (2023). Identificación de dificultades de aprendizaje en estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria: estudio de casos. Pautas y recomendaciones para la intervención. Universidad de Salamanca.
- Zamata Camargo, P. M. (85-95). Estrategias de aprendizaje: herramienta didáctica para autorregular el aprendizaje. *Educación* 24.1, 2018.

FACTORES DE RIESGO Y PROTECTORES EN LAS CONDICIONES DE SALUD MENTAL EN LOS MIGRANTES QUE CRUZARON RECIENTEMENTE LA SELVA DEL DARIÉN

RISK AND PROTECTIVE FACTORS IN MENTAL HEALTH CONDITIONS IN MIGRANTS WHO RECENTLY CROSSED THE DARIEN FOREST

¹ Lionel Fabio Bethancourt Pierroz, Panamá.

E-mail: lbpierroz@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5400-0618>

² Eloy M. Santos-Figueroa, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología. Departamento de Investigación, Medición y Evaluación Psicológica. Panamá. E-mail: eloy.santos@up.ac.pa
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2791-5895>

Recibido: 15 de febrero de 2024

Aceptado: 20 de marzo de 2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5398>

Resumen

El ser humano emprende la migración por diversas motivaciones, ya sea a través de tierra, mar o aire, en solitario o en grupo, enfrentando caminos difíciles y condiciones adversas hasta alcanzar su destino. Es por ello que hemos realizado un estudio que tuvo como propósito analizar los posibles factores de riesgo y protectores involucrados en el desarrollo de condiciones de salud mental en migrantes apenas días después de atravesar la selva del Darién. Además, busca exponer las motivaciones comunes que llevan a una persona a cruzar esta selva, las vivencias durante esta travesía y la asistencia no gubernamental recibida en los refugios de Lajas Blancas y San Vicente, en Panamá. El tipo de investigación fue cualitativa, ya que se pudo interactuar con migrantes alojados en Lajas Blancas y San Vicente entre diciembre de 2022 y junio de 2023. Se recopilaron relatos a través de anotaciones, entrevistas, grupos de enfoque e historias de vida, siguiendo un diseño fenomenológico. Los resultados revelaron que algunos factores de riesgo para la salud mental de los migrantes podrían incluir la exposición a rutas peligrosas, haber sido víctimas de asaltos físicos y/o sexuales, presenciar muertes en la selva, experimentar dificultades para conciliar el sueño y manejar emociones

como ansiedad, tristeza, culpa y miedo. Por otro lado, se identificaron factores protectores que podrían mitigar el riesgo de desarrollar problemas de salud mental en los migrantes, como el viajar en grupo, recibir atención médica gratuita en los puntos de recepción migratoria, contar con una red de apoyo y recursos económicos. Se considera explorar la relación causal entre estos factores de riesgo y protectores y el deterioro de la salud mental de los migrantes para obtener conclusiones más precisas en futuras investigaciones.

Palabras clave: Migrantes, factores protectores, factores de riesgo, salud mental y selva del Darién

Abstract

Human beings undertake migration for various reasons, whether by land, sea or air, alone or in groups, facing difficult paths and adverse conditions until they reach their destination. That is why we have carried out a study that aimed to analyze the possible risk and protective factors involved in the development of mental health conditions in migrants just days after crossing the Darién jungle. In addition, this investigation seeks to expose the common motivations that lead a person to cross this jungle, the experiences they lived on their way and the assistance they received in the shelters of Lajas Blancas and San Vicente, in Darien, Panama. The type of research was qualitative, since it was possible to interact with migrants who lived in Lajas Blancas and San Vicente between December 2022 and June 2023. Stories were collected through notes, interviews, focus groups and life stories, following a phenomenological design. The results revealed that some risk factors for migrants' mental health could include exposure to dangerous routes, having been victims of physical and/or sexual assaults, witnessing deaths in the jungle, experiencing difficulties falling asleep, and managing emotions such as anxiety, sadness, guilt, and fear. On the other hand, protective factors that could mitigate the risk of developing mental health problems in migrants were identified, such as traveling in group, receiving free medical care at immigration reception points, having a support network and economic resources. We are considering exploring the causal relationship between these risk and protective factors and the deterioration of migrants' mental health in order to obtain more precise conclusions in future research.

Keywords: Migrants, protective factors, risk factors, mental health and Darien jungl

Introducción

Los factores de riesgo son todo tipo de elementos que aumenta la probabilidad para que un fenómeno ocurra, mientras que los factores de protección disminuyen esa probabilidad (Oliveros, Agulló-Tomás y Márquez-Alvarez, 2022). En cuanto a la salud mental, se entiende como un bienestar que permite a la persona tomar decisiones, resolver problemas, cuidar de sí mismo y de otros y ser productivo en su vida (OMS mencionado en Wren-Lewis y Alexandrova, 2021).

En el mundo hay más de 244 millones de personas migrantes (Wickramage y colegas, 2018) y esta cifra aumenta cada año (Hozin, 2020). La migración es un fenómeno mundial que ha estado ocurriendo desde entre 200 000 y 60 000 años a. C. y es impulsada por varias razones (Hunter, 2014). Aplicando el modelo del *push and pull* factor de Lee (1966), se puede entender que las personas migran mayormente para escapar de la pobreza, conflictos armados, para tener mejor acceso a los servicios de salud y para recibir una mejor educación (Virupaksha, Kumar y Nirmala, 2014; Carballo y Nenukar, 2001).

Cada año se duplica el número de migrantes que entra a Panamá de forma irregular (Naciones Unidas, 2023) y uno de los puntos de acceso que utilizan los migrantes para entrar al país es cruzando la selva del Darién desde Colombia (Yates y Pappier, 2023). Los mismos vienen viajando desde distintos países, tanto del continente americano como de los continentes asiático y africano (OCHA, 2023). Los principales en migrar por la selva del Darién en el periodo de esta investigación parecen ser los venezolanos seguido de los ecuatorianos (Fernández, 2024).

Un gran número de migrantes reportan haberse sentido engañados y desprovistos tras haber cruzado la selva del Darién y comentan que no se imaginaban tener que pasar por rutas peligrosas, exponerse a asaltos, ni ver cadáveres de personas en el río (Torres, 2023). Médicos Sin Fronteras Sudamérica comenta que “los Estados no garantizan rutas seguras y dignas” para los migrantes (2023). Estas informaciones han motivado a que surgiera el planteamiento del problema siguiente: ¿Cuáles son los factores de riesgo y los factores protectores de las condiciones de salud mental de los migrantes que tienen solo unos días de haber atravesado la selva del Darién? Responder a esta pregunta podría traer información que mejore el sistema

de salud mental que los psicólogos brindan a los migrantes que van en tránsito por el continente americano desde Panamá hasta México.

Investigaciones similares son escasas. El estudio cuantitativo y cualitativo de Gabster y colegas (2021) se propone investigar sobre el estatus físico y mental, además de otras variables, que tenían los migrantes de todas las edades que atravesaron la selva del Darién. A través de entrevistas, grupos de enfoque, cuestionarios y otros métodos de recolección de datos, los autores antes mencionados planean responder a esa pregunta de tipo exploratoria-descriptiva. El objetivo por el cual realizaron esta investigación es para mejorar el sistema de salud que se brinda a los migrantes que cruzan el continente Americano.

En otro estudio de Pancheko y colegas (2023), se investigó sobre la salud sexual y reproductiva, además de otras variables, de los migrantes que atravesaron la selva del Darién. La información se recolectó con entrevistas semiestructuradas. Se encontró que varias migrantes reportaban sentir miedo de ser abusadas sexualmente y que varias comentaron haber visto situaciones de violencia sexual, así como otras formas de violencia en su camino.

Materiales y método

Este estudio es de tipo exploratorio debido a que existen pocas investigaciones que buscan conocer cuáles son los posibles factores de riesgo y factores protectores en el deterioro de la salud mental de los migrantes después de haber cruzado la selva del Darién. El diseño de este estudio es de tipo narrativo tópico pues se quiso estudiar qué tipo de experiencias tuvieron los migrantes al atravesar la selva del Darién. La muestra de los participantes era no probabilística y estuvo conformada por casos no extremos: personas migrantes que no sufrieron inconvenientes en su travesía, y casos extremos: personas migrantes que sufrieron algún tipo de violencia tal como haber experimentado un robo, secuestro, ver asesinatos, presenciar violaciones, haber sido agredidos sexualmente o ver cadáveres en su camino. Esta muestra de personas provenía de una diversidad de países tales como Venezuela, Haití, Ecuador, Cuba, así como de los continentes asiático y africano.

Se tuvo acceso a esta población en la estación de recepción migratoria de Lajas Blancas y de San Vicente en Darién, Panamá, por un periodo de seis meses desde diciembre de 2022 hasta junio de 2023. Se tuvo facilidad para entrar a la zona debido a que se laboraba en el sector y

parte de las funciones de trabajo consistían en realizar entrevistas semiestructuradas, grupos de enfoque y atención psicológica individual y grupal a las personas migrantes que se alojaban en ese refugio.

La información de este estudio se obtuvo mediante observaciones, entrevistas y grupos de enfoque. La misma se registró en un diario de campo o bitácora bajo forma de anotaciones de diferentes clases tales como la observación directa, anotaciones interpretativas y anotaciones personales hechas en el momento o bien hasta un día después.

La participación con los migrantes fue moderada, según la clasificación de papeles del observador de San Pieri, Collado y Lucio (2014), ya que se participó en algunas actividades, tales como recibirlos en la entrada de la estación de recepción migratoria y presentarles los diferentes servicios no gubernamentales que se ofrecían, acompañarlos a buscar un alojamiento en el cual hospedarse, integrarlos en un grupo para que viajaran acompañados, brindarles apoyo psicológico individual y grupal, pero no se les acompañaba a actividades como brindarles alimento, ni pasar la noche con ellos en los albergues.

En la entrevista y grupos de enfoque se deseó explorar cómo fue la experiencia de los migrantes que tenían solo unos días de haber cruzado la selva del Darién, qué retos tuvieron y qué consideraron que les fue de utilidad en su camino. Para ello, el observador iba hacia los migrantes que acababan de llegar a Lajas Blancas desde Bajo Chiquito y les explicaba en donde estaban y los servicios que tenían a disposición. El mismo procedimiento se realizó en San Vicente con los migrantes que llegaban a esa estación de recepción migratoria. Posterior a eso, se deseaba saber cuál era la mejor forma de ayudarlos y para ello se les hacía las siguientes preguntas que eran de utilidad para responder al planteamiento de problemas de este estudio:

1. ¿Podría compartirme cómo se siente ahora que está acá?
2. ¿Qué dificultades tuvo en el camino por la selva?
3. ¿Qué cree que le ayudó para seguir adelante? ¿Qué la/lo motivó a seguir adelante?
4. ¿De qué manera le ayudó el grupo con el que viajaba?

Las preguntas se realizaron en la Estación de Recepción Migratoria de Lajas Blancas y de San Vicente, dentro de carpas, albergues y bajo la sombra de los árboles. La información recolectada fue almacenada en formato textual, omitiendo los nombres de los participantes, así como cualquier otra información que los pudiese identificar.

Tras unos meses de recolectar información, la misma se agrupó en categorías y temas, como sigue: Las unidades de análisis fueron las personas migrantes que atravesaron la selva y las categorías construidas en base a la información recolectada fueron las siguientes: la experiencia de caminar por senderos peligrosos, ser asaltado o presenciar un asalto, haber sufrido una agresión sexual o haber presenciado la muerte de alguien u oír que alguien había fallecido, haber visto cadáveres o escuchar al respecto, escuchar o ver animales que les hicieron sentir miedo, el nuevo estilo de vida que adoptaron para sobrevivir, las estrategias de afrontamiento que utilizaron y cuidar de su salud física y mental. Estos temas conforman los posibles factores de riesgo y los factores protectores de la salud mental de los migrantes que atravesaron la selva del Darién.

Para realizar la bitácora de análisis y así formular categorías, se seleccionaron los segmentos de las historias que los participantes relataron y que más vinculación tenían con factores de riesgo y factores protectores de la salud mental de ellos unos días después de haber atravesado la selva del Darién. Por último, se realizó una comparación entre categorías en cuanto a similitudes y diferencias y se redactaron los resultados encontrados.

Resultados

En los resultados se incluyeron las respuestas a las cuatro preguntas planteadas a los migrantes que habían llegado hacia poco tiempo de la selva del Darién y se alojaban en las estaciones de recepción migratoria de Lajas Blancas o de San Vicente.

Cuando se les preguntaba cómo se sentían al llegar, varios migrantes expresaban que, de haber sabido cómo era la selva, no la habrían cruzado. Cada uno ofreció diferentes razones para considerarla peligrosa, mencionando despeñaderos y ríos caudalosos que atravesaron en grupo. Algunos, visiblemente conmovidos, compartieron que la experiencia fue extremadamente difícil y que no se la desearían a nadie. Sin embargo, hubo quienes

expresaron su determinación de seguir adelante, mientras que otros consideraban regresar a sus países por temor a una travesía aún más peligrosa.

Al ser interrogados sobre las dificultades en el camino, los migrantes señalaron que las condiciones climáticas eran un factor crucial. Mencionaron que, cuando no llovía, podían cruzar la selva en unos tres días, pero cuando llovía, el tiempo se extendía a siete días o más, lo que representaba un desafío físico considerable. Además, mencionaron la escasez de alimentos y de agua, dependiendo en ocasiones de la generosidad de otros migrantes o subsistiendo con lo poco que tenían.

En cuanto a la seguridad, muchos migrantes informaron que viajar en grupos no garantizaba protección contra asaltos. Describieron encuentros con grupos armados que los robaban y, en algunos casos, perpetraban agresiones sexuales. La violencia llegaba incluso a amenazas de muerte si revelaban su país de origen.

Cuando se les preguntó sobre lo que los motivaba a seguir adelante, mencionaron metas específicas, como un futuro mejor para sus hijos, un empleo digno, acceso a servicios de salud y a una mejor educación, así como escapar de conflictos políticos o guerras en sus países de origen.

Por último, al ser consultados sobre cómo los ayudaba el grupo con el que viajaban, muchos resaltaron la importancia del trabajo en equipo para superar obstáculos. Mencionaron estrategias colaborativas, como formar cadenas humanas para cruzar ríos, aunque lamentaron la pérdida de algunos compañeros que fueron arrastrados por la corriente.

Discusión

El objetivo de este estudio fue identificar los posibles factores de riesgo y protectores en el deterioro de la salud mental de migrantes que atravesaron la selva del Darién hace pocos días. Las entrevistas revelaron que las razones para migrar eran variadas, desde buscar empleo mejor remunerado hasta escapar de conflictos y situaciones de peligro, lo cual refleja la teoría de *push and pull* de Lee (1966), donde se indica que la migración ocurre cuando los beneficios fuera del país de origen superan los que se encuentran dentro de él.

Algunos migrantes de Ecuador y de Haití mencionaron huir de bandas que exigían pagos a cambio de protección, describiendo actos violentos que habían presenciados y la

imposibilidad de reunir la cantidad exigida en el corto tiempo asignado. Estos relatos coinciden con informes de medios de comunicación locales e internacionales (Paúl, 2024; CICR, 2023).

Por otro lado, migrantes venezolanos mencionaron la escasez de alimentos en sus países como motivo de su migración, mientras que otros afirmaron ser perseguidos políticos, debido a su defensa de los derechos humanos, según informes de CEPAZ (2023).

La dificultad para conciliar el sueño fue un tema recurrente entre los migrantes entrevistados. Mencionaron que dormir en carpas, en medio de la selva, era desafiante, debido a los relatos sobre la presencia de violadores y los sonidos de animales salvajes. Algunas madres migrantes compartieron su temor de dejar a sus hijos solos en las carpas durante la noche, citando casos trágicos, como el de una madre que encontró a su bebé muerto por haber sido mordido por una serpiente venenosa, que se encontraba al lado, tras dejarlo solo por un momento.

Además, aquellos que habían sufrido violencia sexual expresaron sentimientos de miedo, tristeza y culpabilidad después del incidente, reacciones comunes ante experiencias que ponen en peligro la integridad de una persona. Lamentablemente, las agresiones sexuales en la selva del Darién parecen estar en aumento (Hoexter, 2024) y se describen como cada vez más “cruces y deshumanizantes” (MSF, 2023).

Los migrantes señalaron que cruzar la selva era peligroso para todas las edades, especialmente para niños y ancianos, debido a la gran resistencia física que demanda la travesía. Esto último también lo observa Mejía (2022). Relatos desgarradores, como el de una madre que saltó al barranco para recuperar a su bebé, se escuchaban en la comunidad de migrantes, y se apoyan en estudios que muestran cómo los migrantes se informan a través de las redes sociales antes de salir de sus países de origen (Dekker, Klaver y Vonk, 2018).

Algunos migrantes mencionaron que informarse sobre los desafíos de la ruta les permitió manejar mejor el estrés y conciliar el sueño, aunque señalaron que la veracidad de la información dependía de la fuente, ya que se escuchaban muchas noticias falsas que engañaban a las personas. Incluso, algunos mentían a sus familiares sobre su seguridad en la selva para no preocuparlos.

Por último, se encontró que para muchos migrantes, la asistencia médica gratuita, el alojamiento y la comida proporcionada, así como viajar en familia, se percibían como factores protectores contra el deterioro de la salud mental. Sin embargo, otros expresaron sentirse inseguros dentro de sus grupos o familias, debido a conflictos internos.

Limitantes del estudio

En este estudio, se llevó a cabo una investigación cualitativa en una estación de recepción migratoria, donde se realizaron 45 entrevistas, una muestra que se considera pequeña. Sin embargo, las condiciones para garantizar la privacidad y facilitar la comunicación con los migrantes no eran óptimas, y la mayoría de la muestra estaba compuesta por venezolanos, haitianos y ecuatorianos. Por lo tanto, los resultados de esta investigación no pueden extrapolarse a migrantes procedentes de otros países.

Además, es importante señalar que en varias ocasiones las anotaciones en las bitácoras se realizaron con semanas de retraso, lo que podría afectar la precisión de las palabras exactas expresadas por los migrantes durante las entrevistas. Esto plantea la posibilidad de que la información recopilada no refleje completamente lo compartido por los entrevistados.

Conclusiones

En esta investigación se observó que varios factores protectores para el deterioro de la salud mental también podrían convertirse en factores de riesgo, y viceversa, dependiendo de cómo la persona interpretaba su experiencia. Muchos migrantes mencionaron que las adversidades en la ruta fortalecieron su conexión espiritual con sus creencias religiosas, les permitieron valorar más a su familia y encontrar un mayor sentido en el propósito de su viaje. Se recomienda profundizar en el impacto de los diferentes factores de riesgo y protectores mencionados en las condiciones de salud mental de los migrantes para futuras investigaciones.

Referencias Bibliográficas

Araujo, J. O, Souza F. M, Proença R, Bastos ML, Trajman A., Faerstein E. (2019). Prevalence of sexual violence among refugees: a systematic review. *Rev Saude Publica*. 2019 Sep 23;53:78. doi: 10.11606/s1518-8787.2019053001081.

- Carballo M., Nerukar A. (2001). Migration, refugees, and health risks. *Emerg Infect Dis.* 2001;7(3 Suppl):556-60. doi: 10.3201/eid0707.017733.
- CEPAZ. (2023). Más de 272 casos de persecución y criminalización se produjeron en Venezuela en el primer trimestre de 2023. Obtenido de Centro de Justicia y de Paz: <https://cepaz.org/noticias/mas-de-272-casos-de-persecucion-y-criminalizacion-se-produjeron-en-venezuela-en-el-primer-trimestre-de-2023/>
- Dekker, R., Engbersen, G., Klaver, J., & Vonk, H. (2018). Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making. *Social Media + Society*, 4(1).
- Fiorati R.C., Carril Elui V.M. Determinantes Sociales de La Salud, Iniquidades e Inclusión Social Entre Personas Con Deficiencia. *Rev. Lat.-Am. De Enferm.* 2015;23:329–336. doi: 10.1590/0104-1169.0187.2559.
- Gabster A, Jhangimal M, Erausquin JT, Suárez JA, Pinzón-Espinosa J, Baird M, Katz J, Beltran-Henríquez D, Cabezas-Talavera G, Henao-Martínez AF, Franco-Paredes C, Agudelo-Higueta NI, Pachar M, González JA, Rodríguez F, Pascale JM; Migrant Peoples in Transit Study Group. Rapid health evaluation in migrant peoples in transit through Darien, Panama: protocol for a multimethod qualitative and quantitative study. *Theor Adv Infect Dis.* 2021 Dec 15;8:20499361211066190. doi: 10.1177/20499361211066190.
- Hoexter, H. (2024). Central America: MSF sees sharp rise in people seeking treatment for sexual violence after crossing Darien Gap. Obtenido de reliefweb: <https://reliefweb.int/report/panama/central-america-msf-sees-sharp-rise-people-seeking-treatment-sexual-violence-after-crossing-darien-gap>
- Hossin MZ. International migration and health: it is time to go beyond conventional theoretical frameworks. *BMJ Glob Health.* 2020 Mar 2;5(2):e001938. doi: 10.1136/bmjgh-2019-001938.
- Hunter P. The genetics of human migrations: Our ancestors migration out of Africa has left traces in our genomes that explain how they adapted to new environments. *EMBO Rep.* 2014 Oct;15(10):1019-22. doi: 10.15252/embr.201439469.

- ICRC. (2023). La situación crítica de Haití en materia de seguridad no debe eclipsar las necesidades humanitarias de la población. Obtenido de reliefweb: <https://reliefweb.int/report/haiti/la-situacion-critica-de-haiti-en-materia-de-seguridad-no-debe-eclipsar-las-necesidades-humanitarias-de-la-poblacion>
- MSF. (2023). La violencia sexual en el Tapón del Darién es cada vez más cruel y deshumanizante. Obtenido de Médicos Sin Fronteras: <https://www.msf.es/noticia/la-violencia-sexual-tapon-del-darien-cada-vez-mas-cruel-y-deshumanizante>
- Médicos Sin Frontera Sudamérica. (Dirección). (2023). ¿Qué está pasando en el tapón del Darién? [Película]. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=pQ2Kr2JnB_o&t=48s
- MPI. (2023). Cómo el peligroso Tapón del Darién se convirtió en la encrucijada migratoria de las Américas. Obtenido de Migration Policy Institut: <https://www.migrationpolicy.org/article/tapon-darien-encrucijada-migratoria-americas#:~:text=Entre%202010%20y%202021%2C%20se,exigir%20visados%20a%20los%20venezolanos.>
- Mejia, J. (2022). Dead bodies found in Darien Gap, Venezuelan migrant documents journey through jungle. Obtenido de KFOX14: <https://kfoxtv.com/news/local/dead-bodies-found-in-darien-gap-venezuelan-migrant-documents-journey-through-the-jungle-el-paso-jonathan-mejia-reports-10-12-22>
- Naciones Unidas. (2023). Se duplica el número de migrantes que atraviesan la peligrosa ruta de la Selva del Darién. Obtenido de Noticias ONU: <https://news.un.org/es/story/2023/01/1517947>.
- OCHA. (2023). Migración a través de la selva del Darién. Obtenido de The United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs: <https://unocha.exposure.co/migracion-a-traves-de-la-selva-del-darien>
- Oliveros B, Agulló-Tomás E, Márquez-Álvarez LJ. Risk and Protective Factors of Mental Health Conditions: Impact of Employment, Deprivation and Social Relationships. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Jun 1;19(11):6781. doi: 10.3390/ijerph19116781.

- Panchenko S, Mayaud P, Baranyi Nicholls S, López González C, Ordáz KM, Baird M, Gabster A. "You are the first person to ask me how I'm doing sexually": sexual and reproductive health needs and sexual behaviours among migrant people in transit through Panama. *Front Reprod Health*. 2023 Jul 10;5:1157622. doi: 10.3389/frph.2023.1157622.
- Paúl, F. (2024). 5 cosas que los países de América Latina pueden aprender de la crisis de seguridad en Ecuador, según expertos. Obtenido de BBC NEWS Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/articles/c4nyk463x5vo#:~:text=La%20crisis%20de%20seguridad%20se,de%202019%2C%20donde%20hubo%201.187>.
- Pico, R., del Castillo, S., & Bernal, J. (2021). Food and Nutrition Insecurity in Venezuelan Migrant Families in Bogotá, Colombia. 5. doi:10.3389/fsufs.2021.634817
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Virupaksha HG, Kumar A, Nirmala BP. Migration and mental health: An interface. *J Nat Sci Biol Med*. 2014 Jul;5(2):233-9. doi: 10.4103/0976-9668.136141.
- Wickramage K, Vearey J, Zwi AB, Robinson C, Knipper M. Migration and health: a global public health research priority. *BMC Public Health*. 2018 Aug 8;18(1):987. doi: 10.1186/s12889-018-5932-5.
- Wren-Lewis S, Alexandrova A. Mental Health Without Well-being. *J Med Philos*. (2021). Dec 2;46(6):684-703. doi: 10.1093/jmp/jhab032.

EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL CURSO DE TERAPIA COGNITIVO-CONDUCTUAL Y EL APRENDIZAJE DE *MINDFULNESS* EN LAS CREENCIAS IRRACIONALES DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.

EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF THE COGNITIVE BEHAVIOR COURSE AND MINDFULNESS TRAINING ON UNIVERSITY STUDENTS' IRRATIONAL BELIEFS.

¹ Fabio Bethancourt Herrera, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Clínica y de la Salud. Panamá E-mail: fabiobethancourt@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1558-3558>

² Lionel Fabio Bethancourt Pierroz, Panamá. E-mail: lbpierroz@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5400-0618>

³ Eloy M. Santos-Figueroa, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología. Departamento de Investigación, Medición y Evaluación Psicológica. Panamá. E-mail: eloy.santos@up.ac.pa Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2791-5895>

Recibido: 15 de marzo de 2024

Aceptado: 20 de abril de 2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5399>

Resumen

Las creencias irracionales, según la perspectiva de la terapia cognitivo-conductual, son aquellos pensamientos que una persona sostiene de manera inflexible y que no están respaldados por evidencias lógicas o realistas. Estas creencias suelen ser distorsiones cognitivas que influyen de manera negativa en las emociones y comportamientos de las personas que las tienen. (Lega L. y otros 1997). El objetivo de esta investigación consiste en evaluar los efectos de la asignatura Psic. 430 Terapia cognitivo-conductual (la cual incluye un nuevo módulo sobre el aprendizaje de técnicas de mindfulness) en las intensidades de las creencias y de las actitudes irracionales de los estudiantes matriculados en esta asignatura. Se empleó un diseño cuasiexperimental (pretest y postest), con una fase de seguimiento de tres meses y medio y un grupo control. Se aplicaron el Test de Creencias Irracionales (Jones–Calvete–Cardeñoso, 1999) y la Escala de Creencias y

Actitudes Irracionales (Lega, L., Caballo V. y Ellis, A., 1997) a 36 estudiantes de IV año, participantes del curso, y a 38 estudiantes de II año, como grupo control, todos estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá. Los resultados de esta investigación confirman que el programa de terapia cognitivo-conductual tiene un efecto significativo en reducir las intensidades de las creencias y actitudes irracionales de los estudiantes matriculados en esta asignatura.

Palabras claves: prevención, formación académica, creencias irracionales, mindfulness, universitarios.

Abstract

Irrational beliefs, according to cognitive behavior theories, are thoughts that someone maintain in an inflexible way and are not supported by logical or realistic facts. These beliefs are often cognitive distortions that negatively influence the emotions and behaviors of the people who hold them (Lega et al. 1997). The objective of this research is to evaluate the effects of Psic. 430 course on Cognitive Behavior Therapy, which includes a new module on mindfulness training. A quasi-experimental design (pre and post-test) was used with a three month and a half follow up and a control group. The Irrational Beliefs Test (Jones-Calvet-Cardenoso, 1999) and the Irrational Beliefs and Attitudes Scale (Lega, L. Caballo V. and Ellis, A., 1997) were used to evaluate 36 IV year students in the experimental group and 38 II year students, as a control group, all from the Psychology Department at the University of Panama. The results of this research confirmed that the program based on cognitive behavior therapy has significant effects on decreasing the intensity of irrational beliefs and attitudes on the students that have taken the course.

Key words

Prevention, academic training, irrational beliefs, mindfulness, university.

Introducción

En el ámbito de la psicología, el estudio de las creencias irracionales y su impacto en el bienestar psicológico ha sido un tema de interés creciente. Las creencias irracionales, enmarcadas dentro de la perspectiva de la terapia cognitivo-conductual (TCC), representan patrones de pensamiento distorsionados que afectan negativamente la salud mental y el comportamiento de las personas que las tienen. La terapia cognitivo-conductual ha surgido como una herramienta efectiva para abordar

estas creencias y promover un cambio positivo en la cognición y conducta de los individuos.

En paralelo, el aprendizaje del *mindfulness*, una práctica basada en la atención plena y la conciencia del momento presente, ha ganado reconocimiento en el campo de la psicología como una técnica complementaria para promover el bienestar emocional y reducir el estrés. La combinación de la TCC y del aprendizaje del *mindfulness* ha demostrado ser especialmente prometedora en la modificación de patrones de pensamiento disfuncionales y en el fomento de una mayor autoconciencia y aceptación.

En este contexto, el presente estudio se centra en explorar el efecto de un curso de terapia cognitivo-conductual y el aprendizaje de *mindfulness* en las creencias irracionales de estudiantes de psicología de la Universidad de Panamá. La elección de este grupo demográfico específico se justifica por su relevancia tanto en el ámbito académico como en la futura práctica profesional en el campo de la salud mental.

Al examinar cómo estos enfoques terapéuticos pueden influir en las creencias irracionales de los estudiantes de psicología, este estudio busca contribuir al conocimiento científico de la eficacia de intervenciones psicológicas específicas en el ámbito educativo. Además, se espera que los hallazgos obtenidos proporcionen información valiosa para el desarrollo de programas de intervención dirigidos a mejorar el bienestar psicológico y promover una mentalidad más saludable entre los estudiantes universitarios.

Se han realizado numerosos estudios que respaldan la eficacia de la terapia cognitivo-conductual en la reducción de creencias irracionales y actitudes disfuncionales, tanto en pacientes con diversos trastornos psicológicos como en poblaciones no clínicas (Beck, J., 1995).

Se ha documentado la presencia de problemas psicológicos en estudiantes de psicología durante el proceso de admisión a la Facultad de Psicología y en aquellos que buscan atención en la Clínica Psicológica y de Desarrollo Humano de la misma institución. Esto se refleja en datos de 47 estudiantes atendidos entre 2012 y junio de 2014, y 30 estudiantes atendidos en 2017, según los archivos estadísticos de esta clínica. Además, se han identificado problemas similares en profesionales del sector salud en otros contextos internacionales (Tynan, A., 2004). Psicólogos latinoamericanos también han observado correlaciones entre niveles de ansiedad, depresión, baja autoestima y la presencia de creencias irracionales en estudiantes universitarios.

(Gómez, L., (2016), Molina, A., (2016).

Esta investigación es crucial, ya que permite a los futuros psicólogos no solo de aprender a proporcionar terapia cognitivo-conductual breve a sus pacientes, sino también a reconocer y abordar sus propias creencias y actitudes irracionales. Por consiguiente, contribuiría a tener profesionales de la psicología más saludables y competentes, menos propensos al agotamiento emocional derivado del exceso de empatía (burnout), y mejor preparados para ofrecer servicios de salud mental eficaces en el futuro.

Materiales y métodos

El estudio se enmarcó en el paradigma de investigación cuantitativa de nivel explicativo y de corte transversal, empleando un diseño cuasiexperimental de tipo pre y post prueba, con un grupo experimental y un grupo de control. La población de estudio estuvo compuesta por 36 estudiantes de IV año de la carrera de licenciatura en psicología, tanto del turno matutino como del vespertino, matriculados en el curso Psic 430 Terapia Cognitivo-conductual y 38 estudiantes de II año, como grupo control, todos estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá.

La variable de investigación fue el programa analítico del plan de estudio de la carrera de licenciatura, denominado Psi 430 Terapia Cognitivo-conductual, elaborado y desarrollado por el investigador principal en sus funciones docentes con los estudiantes de IV año, durante 64 horas de clases en las 16 semanas que duró el primer semestre. El programa se implementó en las aulas # 303, 304 y 305, y las prácticas se llevaron a cabo en los espacios designados, incluyendo pasillos y jardines del campus Harmodio Arias Madrid, en los turnos matutino y vespertino.

Los módulos del programa y su duración fueron los siguientes:

Módulo 1: Marco histórico y conceptual de la terapia cognitivo-conductual (8 horas).

Módulo 2: Evaluación de los problemas psicológicos según los modelos ABCDE de Albert Ellis y S-PA-R de Aaron Beck (18 horas).

Módulo 3: Integración del modelo ABCDE y la Terapia Cognitiva (24 horas).

Módulo 4: Terapia cognitiva basada en la conciencia plena (mindfulness) (14 horas).

La variable dependiente consistió en las respuestas de los estudiantes en dos pruebas que miden la intensidad de las creencias irracionales, aplicadas como pretest al inicio y postest al final del curso, y como segundo postest tres meses y medio después de su conclusión.

Se utilizaron dos instrumentos para medir las creencias irracionales: el Test de Creencias Irracionales (T.C.I.) y la Escala de Creencias y Actitudes Irracionales.

El procedimiento constó de cuatro fases:

Aplicación del pretest y del Programa Educativo del Curso Psicología 430 Terapia Cognitiva Conductual al grupo experimental durante la primera semana de clases

Aplicación del pretest al grupo control durante el primer semestre.

Aplicación de la posprueba N°1 al grupo experimental al terminar el curso, en el segundo semestre

Aplicación de las pospruebas N°2 a los estudiantes del grupo experimental durante el segundo semestre, 3 meses y medio después de haber finalizado el curso.

Resultados

Para iniciar el análisis de los datos, es importante proporcionar una breve descripción de los sujetos de la muestra. En este estudio, los participantes fueron estudiantes que asistían a clases, tanto en el turno matutino (53%), como en el vespertino (47%). El grupo de control representó el 51% de la muestra, mientras que el experimental comprendió el restante 49%. La edad promedio de los participantes fue de 20.32 años, con una desviación estándar de 4.03.

Se obtuvo los siguientes resultados al comparar el pre y post test en el grupo experimental, en la Tabla 1. En la misma se observa una disminución en las 10 escalas evaluadas por el Test de Creencias Irracionales (Jones-Calvete-Cardenoso). En 9 de estas escalas, las diferencias son estadísticamente significativas, excepto en la escala de evitación de problemas. Estos hallazgos demuestran la efectividad del curso de terapia cognitivo-conductual en la reducción de las creencias irracionales entre los estudiantes.

Tabla 1

Creencias irracionales en el grupo experimental

| Escalas de creencias irracionales | Diferencias emparejadas | Desviación estándar | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------------|-------|----|------------------|
| Aceptación | -3.389 | 5.683 | 3.578 | 35 | .001 |
| Altas autoexpectativas | -2.639 | 4.376 | 3.618 | 35 | .001 |
| Culpabilización | -3.417 | 5.090 | 4.028 | 35 | .000 |
| Intolerancia a la frustración | -4.222 | 3.727 | 6.797 | 35 | .000 |
| Preocupación y ansiedad | -3.194 | 3.371 | 5.686 | 35 | .000 |
| Irresponsabilidad emocional | -3.194 | 4.104 | 4.670 | 35 | .000 |
| Evitación de problemas | -0.639 | 2.554 | 1.501 | 35 | .142 |
| Dependencia | -2.583 | 5.079 | 3.052 | 35 | .004 |
| Indefensión | -3.861 | 4.593 | 5.044 | 35 | .000 |
| Perfeccionismo | -2.139 | 5.044 | 2.545 | 35 | .016 |

Nota. Escalas de creencias irracionales de Jones-Calvete-Cardenoso

De manera similar, se observa un patrón consistente en las creencias irracionales evaluadas a través de la prueba de Lega, Caballo y Ellis. La tabla 2 revela diferencias en las puntuaciones promedio entre el postest y el pretest en 6 de las 7 escalas del test. Además, los resultados de la prueba de hipótesis indican que estas

diferencias son estadísticamente significativas en 5 de las 7 escalas. **Estas escalas que mostraron cambios significativos son de mayor a menor disminución de las intensidades de las actitudes y creencias irracionales:** baja tolerancia a la frustración (-2.33), tremendismo (-1.98), Éxito (-1.89), comodidad (-1.42), y aprobación (-1.25), y, en los factores Condenación y Demanda no existen diferencias significativas en las puntuaciones en el pretest y el postest, Estos hallazgos respaldan nuestra hipótesis de que los estudiantes del grupo experimental mostrarán puntuaciones más bajas en creencias irracionales al finalizar el curso.

Tabla 2*Creencias irracionales en el grupo experimental*

| Escalas de creencias irracionales | Diferencias emparejadas | Desviación estándar | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------------|--------|----|------------------|
| Comodidad | -1.417 | 4.136 | 2.055 | 35 | .047 |
| Baja tolerancia | -2.361 | 4.135 | 3.426 | 35 | .002 |
| Aprobación | -1.250 | 3.612 | 2.076 | 35 | .045 |
| Condenación | 0.472 | 2.803 | -1.011 | 35 | .319 |
| Éxito | -1.889 | 5.392 | 2.102 | 35 | .043 |
| Demanda | -1.222 | 4.441 | 1.651 | 35 | .108 |
| Tremendismo | -1.972 | 4.178 | 2.832 | 35 | .008 |

Nota: Escalas de creencias irracionales de Lega, Caballo y Ellis.

En relación a la comparación entre el grupo experimental y el de control, así como al patrón observado en las puntuaciones promedio y la prueba de hipótesis, es notable ver que en la tabla 3 se evidencia una tendencia consistente. En cuanto a las escalas de creencias irracionales en la prueba de Jones-Calvete-Cardenoso, se observa una disminución en las 10 escalas. Además, en 8 de estas 10 escalas, se encuentran diferencias estadísticamente significativas. Estos resultados indican que los estudiantes que participaron en el curso presentan creencias irracionales menores en comparación con aquellos que no lo hicieron. No se observaron diferencias significativas en las escalas de irresponsabilidad emocional y evitación de problemas, únicamente.

Tabla 3*Creencias irracionales en el grupo experimental vs grupo control*

| Escalas de creencias irracionales | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Diferencia de error estándar |
|-----------------------------------|--------|----|------------------|----------------------|------------------------------|
| Aceptación | -3.139 | 72 | .002 | -3.519 | 1.121 |
| Altas autoexpectativas | -4.531 | 72 | .000 | -4.225 | .933 |
| Culpabilización | -3.328 | 72 | .001 | -3.727 | 1.120 |
| Intolerancia a la frustración | -4.090 | 72 | .000 | -3.604 | .881 |
| Preocupación y ansiedad | -3.794 | 72 | .000 | -3.073 | .810 |
| Irresponsabilidad emocional | -1.814 | 72 | .074 | -2.156 | 1.189 |
| Evitación de problemas | -1.328 | 72 | .188 | -.754 | .568 |
| Dependencia | -2.207 | 72 | .031 | -2.468 | 1.118 |
| Indefensión | -2.946 | 72 | .004 | -3.576 | 1.214 |
| Perfeccionismo | -3.031 | 71 | .003 | -3.067 | 1.012 |

Nota. Escalas de creencias irracionales de Jones-Calvete-Cardenoso

En la tabla 4, se registran discrepancias en los promedios de las puntuaciones entre el grupo experimental y el grupo de control en las escalas de creencias irracionales de Lega, Caballo y Ellis. Sin embargo, es importante señalar que estas diferencias no alcanzan significancia estadística en 6 de las 7 escalas del test. Se observan diferencias significativas en la escala de "demanda".

Tabla 4

Creencias irracionales en el grupo experimental vs grupo control

| Escalas de creencias irracionales | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Diferencia de error estándar |
|-----------------------------------|--------|----|------------------|----------------------|------------------------------|
| Comodidad | -1.346 | 72 | .183 | -1.108 | .823 |
| Baja tolerancia | -.739 | 72 | .462 | -.608 | .823 |
| Aprobación | -.836 | 72 | .406 | -.738 | .883 |
| Condenación | -.661 | 72 | .511 | -.466 | .706 |
| Éxito | -1.082 | 72 | .283 | -1.015 | .938 |
| Demanda | -2.237 | 72 | .028 | -1.664 | .744 |
| Tremendismo | -.569 | 72 | .571 | -.430 | .755 |

Nota: Escalas de creencias irracionales de Lega, Caballo y Ellis.

Con el propósito de evaluar la persistencia de la reducción de creencias irracionales en los estudiantes a lo largo del tiempo, se llevó a cabo un segundo posttest. La tabla 5 ilustra los resultados obtenidos. Asimismo, se procedió a analizar las diferencias en las medias entre el primer posttest y el segundo posttest del grupo experimental durante el seguimiento de tres meses y medio.

La comparación de estas diferencias de medias entre los dos posttest del grupo experimental, como se muestra en la tabla 5, se realizó utilizando los resultados obtenidos en la prueba de Lega, Caballo y Ellis. Al examinar las discrepancias entre los grupos, no se observaron diferencias significativas con un nivel de confianza del 95%. Esto indica que las puntuaciones de las creencias irracionales se mantuvieron estables tres meses después del curso.

Tabla 5

Creencias irracionales en el grupo experimental

| Escalas de creencias irracionales | Diferencias emparejadas | Desviación estándar | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------------|-------|----|------------------|
| Comodidad | 2.50000 | 4.71940 | 1.835 | 11 | .094 |
| baja tolerancia | 1.33333 | 2.90245 | 1.591 | 11 | .140 |
| Aprobación | .75000 | 3.79294 | .685 | 11 | .508 |
| Condenación | .16667 | 3.09936 | .186 | 11 | .856 |
| Éxito posttest | .91667 | 3.94181 | .806 | 11 | .438 |
| Demanda | -.08333 | 2.46644 | -.117 | 11 | .909 |
| Tremendismo | 1.08333 | 3.50216 | 1.072 | 11 | .307 |

Nota: Escalas de creencias irracionales de Lega, Caballo y Ellis.

Discusión

Los resultados obtenidos al comparar las actitudes y creencias irracionales antes y después del curso de terapia cognitivo-conductual, como se evidencia en el test de creencias irracionales de Jones/Calvete/Cardenoso, respaldan la efectividad del programa en la reducción de la mayoría de estas creencias entre los estudiantes participantes. Estos hallazgos están en línea con investigaciones previas (Bethancourt, F. 2011 y Bethancourt F. 2016), No obstante, es necesario realizar un análisis conceptual dentro del marco de la terapia racional emotiva conductual de Albert Ellis (TREC).

Al comparar los resultados del pre y post test en el grupo experimental, se observa una disminución significativa en las creencias y actitudes irracionales examinadas, a excepción de las creencias siguientes: demanda, condenación y evitación de problemas. Esto sugiere que los participantes aún mantenían pensamientos absolutistas y rígidos, especialmente en lo que respecta a las demandas o exigencias, que son adquiridas desde temprana edad y pueden ser más resistentes a cambiar. Además, la persistencia de las creencias de condenación a uno mismo o al mundo indica un estilo de pensamiento disfuncional frente a las frustraciones y problemas de la vida.

La creencia "evitación de problemas" también mostró poca reducción, lo que podría indicar una resistencia a reemplazar esta actitud por una más proactiva y orientada a la solución de problemas. Sin embargo, la creencia "demanda", examinada en la prueba de Lega en la Tabla 2, aunque no disminuyó significativamente en el grupo experimental, mostró un progreso en comparación con el grupo control. Este contraste entre los resultados de las dos pruebas respecto al constructo "demanda" subraya la necesidad de realizar más investigaciones para fortalecer la consistencia de la validez de estos constructos, especialmente en lo que respecta a la creencia de demanda.

Conclusiones

Las conclusiones derivadas de este estudio son las siguientes:

Efectividad del curso de terapia cognitivo-conductual: Los resultados del análisis estadístico revelan una disminución significativa en las 10 escalas evaluadas por el Test de Creencias Irracionales (Jones-Calvete-Cardenoso), tanto en el análisis descriptivo como en la prueba de hipótesis. Estas reducciones son estadísticamente significativas en 9 de las 10 escalas, lo que demuestra la eficacia del curso para reducir las creencias irracionales entre los estudiantes.

Apoyo a la hipótesis inicial: Los hallazgos de la prueba de Lega, Caballo y Ellis también respaldan la hipótesis inicial del estudio. Se observa una disminución en las puntuaciones promedio entre el

pretest y el posttest en 6 de las 7 escalas del test, siendo estas diferencias estadísticamente significativas en 5 de las 7 escalas. Esto confirma que los estudiantes del grupo experimental exhiben puntuaciones más bajas en creencias irracionales al finalizar el curso, como se había hipotetizado.

Se evidencia una tendencia consistente en las diferencias entre los grupos experimental y de control en cuanto a las escalas de creencias irracionales. En la prueba de Jones-Calvete-Cardeñoso, se observa una disminución en las puntuaciones promedio en las 10 escalas, siendo significativas en 8 de ellas. Esto sugiere que los estudiantes que participaron en el curso presentan creencias irracionales menores en comparación con aquellos que no lo hicieron, a excepción de las escalas de irresponsabilidad emocional y evitación de problemas.

Consistencia de la reducción de creencias irracionales: El análisis de las diferencias en las medias entre el primer y segundo posttest del grupo experimental durante el seguimiento de tres meses muestra que las puntuaciones de las creencias irracionales se mantuvieron estables en este período, indicando una persistencia en la reducción de estas creencias a lo largo del tiempo.

Podemos concluir que, de manera general, estos resultados respaldan la eficacia del curso de terapia cognitivo-conductual en la reducción de creencias irracionales entre los estudiantes participantes, así como la persistencia de esta reducción en el tiempo. Sin embargo, se sugiere realizar más investigaciones para profundizar en las diferencias entre los grupos y fortalecer la validez de los constructos evaluados.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, C. (2012) Estudio descriptivo de las actitudes disfuncionales en los estudiantes del turno vespertino de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá. Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Psicología.
- Beck, J. (1995) *Cognitive therapy: Basics and Beyond* New York: The Guilford Press.
- Beck, J. (2002) *Conceptos Básicos y Profundización*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Bethancourt, F. (2008-2010) Informes Estadísticos Semestrales Clínica Psicológica y Desarrollo Humano Años 2008-2014 y 2017 en Archivos de la Clínica Psicológica de la Universidad de Panamá. Documentos no publicados de uso interno.

- Bethancourt, F. (2016) Reducción de creencias irracionales en estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá. Conferencia presentada en XVII Congreso Latinoamericano de Análisis, Modificación del Comportamiento y Terapias Cognitivas Conductuales ,Panamá
- CLAMOC Panamá 2016 (VIP 02-18-00-01-2014-05).
- Bethancourt, F. (2011) Efecto del Curso Psicología 430 Terapia Cognitivo-conductual, en las actitudes disfuncionales de los estudiantes del IV año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, (VIP 02-18-00-01-2011-01).
- Calvete Z., E. y Cardeñoso R., O. (1999). Creencias y síntomas depresivos: Resultados preliminares en el desarrollo de una escala de creencias irracionales abreviada. Anales de psicología, Vol. 15, Nº 2, 179-190 España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Calvete Zumalde E. y Cardeñoso Ramírez, O. (2001) Creencias, resolución de problemas sociales y correlatos psicológicos. *Psicothema*, 13(1), 95-100.
- Chaves Castaño, L. y Quiceno Pérez, N. (2010) Validación de cuestionario de creencias irracionales (TCI) en población colombiana. *Revista de Psicología: vol.2 N.º 3 Enero-julio Universidad de Antioquia*.
- Davidson, R. J.; Kabat-Zinn, J.; Schumacher; Rosenkranz, M.; et al. Alterations in brain and immune function produced by mindfulness meditation. *Psychosomatic Medicine*, 65 pág. 567-570. 2003.
- Di Giuseppe R. y Miller, N. (1977) Una reseña de los estudios del resultado de la terapia racional emotiva en Ellis, A. y Grieger, R. (2003) *Manual de Terapia Racional-Emotiva*. Bilbao: Editorial Desclés de Brouwer,S.A.
- Ellis, A. y Grieger, R. (2003) *Manual de Terapia Racional-Emotiva Vol. I*. Bilbao: Editorial Desclés de Brouwer, S.A.
- Ellis Ormrod, J. (2005) *Aprendizaje Humano*. Madrid: Pearson/Prentice Hall.
- Gomar, M., Mandil, J, y Bunge, E. (2012) *Manual de terapia cognitiva comportamental con niños y adolescentes*. Buenos Aires: Editorial Polemos.
- Gómez, L. (2016) Creencias irracionales y manifestaciones psicopatológicas de ansiedad y depresión en estudiantes universitarios de El Salvador. Conferencia presentada en el XVII

Congreso Latinoamericano de Análisis, Modificación del Comportamiento y Terapias Cognitivas Conductuales, Panamá

- Heman C. A. y Niebler, R. (2011). Estructura factorial de la adaptación mexicana de la Escala de actitudes y creencias. *Revista de la Sociedad Ecuatoriana de Asesoramiento y Psicoterapia*,4,19-25.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, C., Baptista, Lucio, P. (1991). *Metodología de la Investigación México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.*
- Hopkins, K., Hopkins, B. y Gene G., (1997) *Estadística Básica para las ciencias sociales y del comportamiento. México: Prentice Hall Hispanoamericana.*
- Kabat-Zinn (2013) *Full Catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness. New York: Bantam Books*
- Kabat-Zinn, J. (2012) *Mindfulness for beginners. Colorado: Sounds True, Inc*
- Jones, R.G. (1968) *A factor measure of Ellis Irrational Belief System, with personality and maladjustment correlates. Doctoral Dissertation. Texas Technology College.*
- Lega, Leonor, Caballo Vicente y Ellis, Albert (1997). *Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual. Madrid: Siglo XXI. Capítulos 2: Aspectos Teóricos generales de la TREC.*
- Molina, A. (2016) *Creencias irracionales y autoestima en estudiantes universitarios de El Salvador. Conferencia presentada en XVII Congreso Latinoamericano de Análisis, Modificación del Comportamiento y Terapias Cognitivas Conductuales, Panamá.*
- Nava, M.; Castillo, C.A.; Littlewood, H. F.; Heman, A.; y Lega, L. (2013). Estructura factorial de la “escala de actitudes y creencias”: réplica del estudio de Heman y Niebler: The factorial structure of the Scale of Attitudes and Beliefs: a replication of Heman and Niebler’s study. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 21, 3, 513-525. ISSN: 1132-9483 / JCR 2012: 0.800.
- Pacheco, C. R. y Morales, J.M. (1997) *El efecto del adiestramiento cognoscitivo-conductual grupal sobre la depresión leve y las destrezas para la vida en jóvenes universitarios de primer año de una universidad privada de Puerto Rico. Cuaderno de Investigación en la Educación. Número 11.*

- Rice, P. (1998) El afrontamiento del estrés: estrategias cognitivo-conductuales. En Caballo, V. Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos. España: Siglo XXI, Vol 2.
- Smith, W. R. (1975.) Frequency of depression in freshman year as measured in a random sample by a retrospective version of the Beck Depression Inventory. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 43, 746-747
- Tynan, A. (2004) The Sequel to pushing the boat out. LTSN-01 (the learning and teaching support network subject center for medical, dentistry, veterinary medicine).
- Williams M. y Penman D. (2014) Mindfulness: Un plan de 8 semanas para encontrar la paz en un mundo frenético. México: Paidós

REGULACIÓN EMOCIONAL Y DESARROLLO DE RELACIONES INTERPERSONALES EN ESTUDIANTES DE 4TO AÑO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

EMOTIONAL REGULATION AND DEVELOPMENT OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN 4TH YEAR STUDENTS OF THE FACULTY OF PSYCHOLOGY OF THE UNIVERSITY OF PANAMA

¹ **Carla L. Quintero**, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá. E.mail: quinterocastillo09@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3639-8896>

² **Miguel A. Cañizales M.**, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Industrial, Organizacional y Social. Panamá. E.mail E. macanizales@cwpanama.net ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7433-2118>

Recibido: 4 de marzo de 2024

Aceptado: 7 de abril de 2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5403>

Resumen

Este estudio, se sustentó con la teoría de inteligencia emocional de Gross y otros colaboradores que han contribuido a comprender el desarrollo de la inteligencia y regulación emocional. Se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica de diferentes tipos de estudios en relación a esta temática. Se analizaron las teorías de inteligencia emocional, regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales. Se planteó identificar la influencia que tiene la regulación emocional en el desarrollo de las relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá. Se determinó la relación existente entre regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales. El tipo de estudio es correlacional, con un diseño de una sola muestra. Para recopilar los datos de la investigación se utilizaron los cuestionarios: TMMS-24 para medir la inteligencia emocional y el NRI-QV para establecer la calidad de las relaciones interpersonales.

Palabras claves: Inteligencia emocional, regulación emocional, emociones, relaciones interpersonales.

Abstract

This study, was based in the emotional intelligence theory of Gross and other collaborators who have contributed to understanding the development of intelligence and emotional regulation. An exhaustive bibliographic review of different types of studies in relation to this subject was carried out. Theories of emotional intelligence, emotional regulation and development of interpersonal relationships were analyzed. It was proposed to identify the influence that emotional regulation has

on the development of interpersonal relationships in 4th year students of the Faculty of Psychology of the University of Panama. The relationship between emotional regulation and the development of interpersonal relationships will be produced. The type of study is correlational, with a single sample design. To collect the research data, the following questionnaires were used: TMMS-24 to measure emotional regulation and the NRI-QV to establish the quality of interpersonal relationships.

Key Words: Emotional intelligence, emotional regulation, emotions, interpersonal relationships.

Introducción

La Psicología como ciencia desde sus inicios con teorías estructuralistas o funcionalistas, se ha planteado en diversas ocasiones interrogantes directamente relacionadas al ser humano como objeto de estudio, con el desarrollo de esta como ciencia y llevada de la mano con la investigación científica se han comprobado teorías y postulados que han contribuido con el aprendizaje acerca de la naturaleza humana, específicamente, hablando de su psique también conocida como estructura mental.

La presente investigación se desarrolla basado en un conglomerado de información bibliográfica obtenida de investigaciones realizadas dentro de las últimas décadas en donde se ha visto un impulso importante en el estudio de las emociones y su regulación para el desarrollo óptimo del ser humano, como es la teoría de inteligencia emocional de Gross desarrollada en la última década.

Como se ha planteado en los párrafos anteriores, la investigación científica es una estructura fundamental de la ciencia de la Psicología se vuelve pertinente establecer la importancia de la misma, a través de investigaciones como la presentada a continuación, considerando que el mismo parte de la búsqueda de una respuesta en cuanto a la posible relación existente entre la Regulación Emocional y el Desarrollo de Relaciones Interpersonales en adultos jóvenes. Tanto la Regulación Emocional como las Relaciones Interpersonales son fundamentales para el desarrollo del ámbito social y psicológico del ser humano. Debido a esto la presente investigación se vuelve de vital importancia para el conocimiento y aprendizaje del funcionamiento psicológico humano basándose en la obtención de respuestas basadas en una muestra específica de personas contribuyendo así con el crecimiento de la ciencia de la Psicología e incluso en un futuro a la producción de más investigaciones con estos dos constructos como variables.

Método

Muestra

Se utilizó un método de muestreo no probabilístico y de carácter intencionado. Los adultos jóvenes considerados son aquellos que asisten a cualquiera de los turnos (matutino y vespertino) del 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá. La muestra estuvo constituida por 33 estudiantes distribuidos de la siguiente forma: treinta (30) femeninas y tres (3) masculinos.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para evaluar la regulación emocional y el desarrollo de relaciones interpersonales fueron los siguientes: Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) y el NRI-Relationship Qualities Version. A continuación, se detalla cada instrumento:

Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24)

Versión validada y basada en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer, es un instrumento de Autoinforme de Inteligencia Emocional que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales estructurado en Escala Likert de 5 puntos que contiene 24 reactivos divididos en tres subescalas: (1) Atención a las emociones, (2) Claridad emocional y (3) Reparación emocional.

Estos tres factores según (Extremera Pacheco y Fernández Berrocal, 2004) se definen de la siguiente forma:

1. Atención a las emociones: Es el grado en que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos.
2. Claridad emocional: Se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones
3. Reparación de las emociones: Hace referencia a la creencia de la propia capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos, prolongando los positivos

En cuanto a fiabilidad, el TMMS-24 posee un Alfa de Cronbach sobre 0,82. De forma específica en las tres subescalas mencionadas anteriormente los datos son los siguientes: Atención a las emociones ($\alpha= 0,90$), Claridad emocional ($\alpha= 0,90$) y Reparación de las emociones ($\alpha= 0,86$). A su vez en cuanto a validez, se comprobó mediante análisis factorial de componentes principales a la totalidad de los reactivos en conjunto que el TMMS-24 en la suma de sus saturaciones al cuadrado de la extracción expresan el 65,159 % de la varianza acumulada, lo que quiere decir que se aborda un 65 % de la variable en estudio. (Extremera Pacheco y Fernández Berrocal, 2004).

NRI-Relationship Qualities Version (NRI-RQV)

Versión validada del Network of Relationships Inventory (Buhrmester y Furman, 2008). Esta versión mantiene 10 dimensiones, 5 positivas y 5 negativas con tres ítems por dimensión. Las 5 categorías positivas incluyen compañerismo, apertura, apoyo emocional, aprobación y satisfacción de relación; las 5 categorías negativas incluyen conflicto, crítica, presión, exclusión y dominación.

En cuanto a fiabilidad el NRI-RQV posee un Alfa de Cronbach de .804 en las siguientes categorías conflicto, crítica, presión, exclusión y dominio. En las categorías de compañerismo, revelación, apoyo emocional, aprobación y satisfacción posee un Alfa de Cronbach de .94. (Buhrmester y Furman, 2008). En cuanto a validez, posee un alfa de Cronbach medio de .81 para la versión abreviada y las puntuaciones correspondieron con análisis factoriales realizados entre estudios de agrupaciones utilizadas para identificar a la

calidad de las relaciones interpersonales en niños sociables, agresivos y retraídos (Marleen M. S. Derkman, 2010).

Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el análisis de los datos.

1. Análisis de los resultados obtenidos del Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24)

Tabla 1

Distribución de los puntajes obtenidos por factor según los rangos establecidos para evaluación de participantes femeninas

| Factor de la Escala | Frecuencias | Porcentajes (%) |
|-----------------------------|--------------------|------------------------|
| Atención Emocional | | |
| Puntajes < 24 | 10 | 33.4 % |
| Puntajes de 25 a 35 | 19 | 63.3 % |
| Puntajes > 36 | 1 | 3.3 % |
| Total | 30 | 100 % |
| Claridad Emocional | | |
| Puntajes < 23 | 9 | 30 % |
| Puntajes de 24 a 34 | 20 | 66.7 % |
| Puntajes > 35 | 1 | 3.3 % |
| Total | 30 | 100 % |
| Reparación Emocional | | |
| Puntajes < 23 | 14 | 46.7% |
| Puntajes de 24 a 34 | 15 | 50% |
| Puntajes > 35 | 1 | 3.3% |
| Total | 30 | 100 % |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Dentro de la muestra, la distribución de participantes del sexo femenino fue de treinta (30) individuos. El TMMS-24 establece que los rangos de evaluación de puntaje para el sexo femenino son los siguientes:

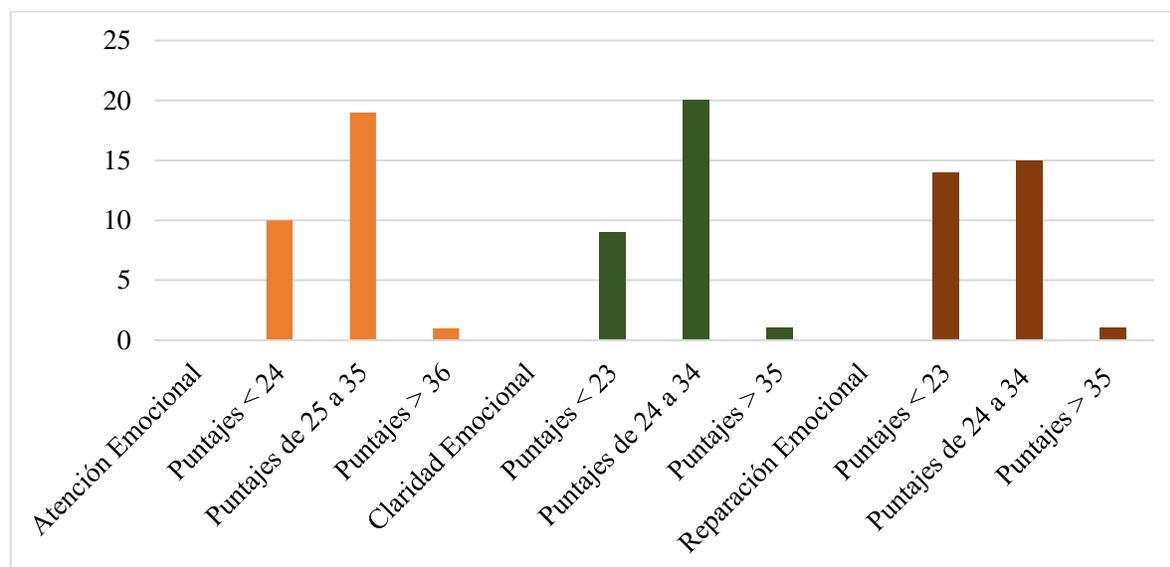
1. Para el factor Atención emocional, puntajes por debajo de 24 se consideran como poca atención a las emociones; puntajes entre 25 a 35 se consideran como adecuada atención y puntajes por encima de 36 se consideran como demasiada atención.
2. Para el factor Claridad emocional, puntajes por debajo de 23 se consideran como poca claridad de las emociones; puntajes entre 24 a 34 se consideran como adecuada claridad y puntajes por encima de 35 se consideran como excelente claridad de las emociones.
3. Para el factor Reparación emocional, puntajes por debajo de 23 se consideran como poca regulación emocional; puntajes entre 24 a 34 se consideran como regulación adecuada y puntajes por encima de 35 se consideran como excelente regulación emocional.

Basándonos en esta información, dentro de los puntajes obtenidos en el factor Atención emocional diez (10) de ellas, representando un 33.4 % posee poca atención a las emociones; diecinueve (19) de ellas, representando un 63.3 % posee una adecuada atención a las emociones y una (1) de ellas, representando un 3.3 % posee demasiada atención a las emociones. Para el factor Claridad emocional nueve (9) de ellas, representando un 30 % posee poca claridad de las emociones; veinte (20) de ellas, representando un 66.7 % posee adecuada claridad de las emociones y una (1) de ellas, representando un 3.3 % posee excelente claridad. Finalmente, para el factor Reparación emocional catorce (14) de ellas, representando un 46.7 % posee poca regulación emocional; quince (15) de ellas, representando un 50 % posee una regulación adecuada y una (1) de ellas, representando un 3.3 % posee una excelente regulación emocional.

Estos resultados nos indican que el porcentaje mayor de las participantes femeninas estudiada posee adecuada atención, claridad y regulación emocional. A su vez, nos indica que los porcentajes no difieren en gran proporción de los rangos establecidos como poca atención, claridad y regulación emocional, encontrando así un número destacable de participantes dentro de este rango.

Figura 1

Distribución de los puntajes obtenidos por factor según los rangos establecidos para evaluación de participantes femeninas



Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Nota: Dentro de la Figura 1, las barras naranjas representan los rangos de puntajes para el factor atención emocional, las barras verdes representan los rangos de puntajes para el factor claridad emocional y las barras marrones representan los rangos de puntajes para el factor reparación emocional.

Tabla 2

Distribución de los puntajes obtenidos por factor según los rangos establecidos para evaluación de participantes masculinos

| Factor de la Escala | Frecuencias | Porcentajes (%) |
|-----------------------------|--------------------|------------------------|
| Atención Emocional | | |
| Puntajes < 21 | 2 | 66.7 % |
| Puntajes de 22 a 32 | 1 | 33.3 % |
| Puntajes > 33 | - | - |
| Total | 3 | 100 % |
| Claridad Emocional | | |
| Puntajes < 25 | - | - |
| Puntajes de 26 a 35 | 2 | 66.7 % |
| Puntajes > 36 | 1 | 33.3 % |
| Total | 3 | 100 % |
| Reparación Emocional | | |
| Puntajes < 23 | 1 | 33.3% |
| Puntajes de 24 a 35 | 2 | 66.7% |
| Puntajes > 36 | - | - |
| Total | 3 | 100 % |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Dentro de la muestra, la distribución de participantes del sexo masculino fue de tres (3) individuos. El TMMS-24 establece que los rangos de evaluación de puntaje para el sexo masculino son los siguientes:

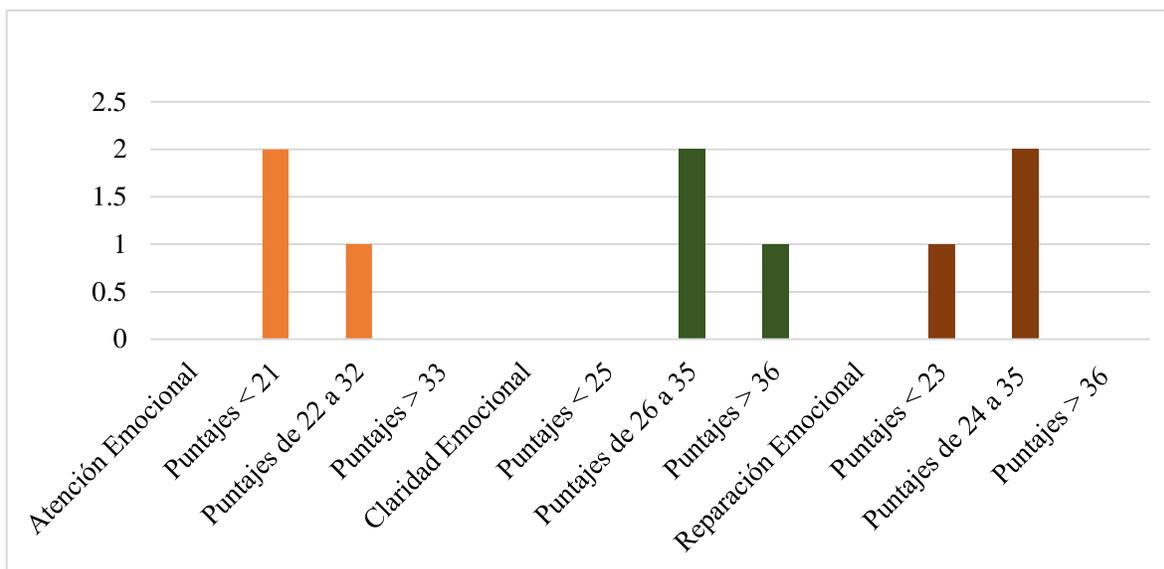
1. Para el factor Atención emocional, puntajes por debajo de 21 se consideran como poca atención a las emociones; puntajes entre 22 a 32 se consideran como adecuada atención y puntajes por encima de 33 se consideran como demasiada atención.
2. Para el factor Claridad emocional, puntajes por debajo de 25 se consideran como poca claridad de las emociones; puntajes entre 26 a 35 se consideran como adecuada claridad y puntajes por encima de 36 se consideran como excelente claridad de las emociones.
3. Para el factor Reparación emocional, puntajes por debajo de 23 se consideran como poca regulación emocional; puntajes entre 24 a 35 se consideran como regulación adecuada y puntajes por encima de 36 se consideran como excelente regulación emocional.

Basándonos en esta información, dentro de los puntajes obtenidos en el factor Atención emocional dos (2) de ellos, representando un 66.7 % posee poca atención a las emociones y uno (1) de ellos, representando un 3.3 % posee una adecuada atención a las emociones. Para el factor Claridad emocional dos (2) de ellos, representando un 66.7 % posee adecuada claridad de las emociones y uno (1) de ellos, representando un 3.3 % posee excelente claridad. Finalmente, para el factor Reparación emocional uno (1) de ellos, representando un 3.3 % posee poca regulación emocional y dos (2) de ellos, representando un 66.7 % posee una regulación adecuada.

La muestra masculina obtiene resultados similares en cada factor oscilando dentro de los tres rangos posibles de evaluación sin tener una tendencia marcada.

Figura 2

Distribución de los puntajes obtenidos por factor según los rangos establecidos para evaluación de participantes masculinos



Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Nota: Dentro de la Figura 6, las barras naranjas representan los rangos de puntajes para el factor atención emocional, las barras verdes representan los rangos de puntajes para el factor claridad emocional y las barras marrones representan los rangos de puntajes para el factor reparación emocional.

2. Análisis de los resultados obtenidos del NRI-Relationship Qualities Version

2.1. Análisis de la Relación Madre-Individuo

Tabla 3

Distribución de los puntajes por factor según el sexo de los participantes

| Factor de la Escala | Masculino | Femenino |
|---------------------|-----------|----------|
| | Media | Media |
| Compañerismo | 3.67 | 3.59 |
| Apertura | 2.78 | 2.88 |
| Presión | 2.89 | 2.17 |
| Satisfacción | 3.89 | 4.09 |
| Conflicto | 2.89 | 2.70 |
| Apoyo Emocional | 2.56 | 3.10 |
| Crítica | 2.56 | 2.13 |

| | | |
|------------|------|------|
| Aprobación | 3.89 | 3.71 |
| Dominación | 3.33 | 2.40 |
| Exclusión | 1.78 | 2.23 |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Para la distribución de los puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas tanto para participantes del sexo masculino como el sexo femenino coinciden en ser la de los factores Satisfacción con la relación, Aprobación y Compañerismo. Demostrando así la predominancia de factores positivos en ambos sexos para categorizar la relación madre-individuo.

2.2. Análisis de la Relación Padre-Individuo

Tabla 4

Distribución de los puntajes por factor según el sexo de los participantes

| Factor de la Escala | Masculino | Femenino |
|---------------------|-----------|----------|
| | Media | Media |
| Compañerismo | 4.11 | 2.58 |
| Apertura | 2.78 | 1.83 |
| Presión | 2.56 | 1.80 |
| Satisfacción | 4.22 | 3.16 |
| Conflicto | 2.33 | 2.31 |
| Apoyo Emocional | 3.00 | 1.91 |
| Crítica | 2.22 | 1.94 |
| Aprobación | 4.22 | 2.82 |
| Dominación | 3.11 | 2.02 |
| Exclusión | 2.00 | 2.28 |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Para la distribución de los puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas tanto para participantes del sexo masculino como el sexo femenino coinciden en ser la de los factores Satisfacción con la relación, Aprobación y Compañerismo. Demostrando así la predominancia de factores positivos en ambos sexos para categorizar la relación padre-individuo.

Además, resulta vital resaltar que en el caso del sexo masculino las medias son considerablemente más altas en relación a las medias obtenidas por el sexo femenino, es decir, que existe una afinidad más alta entre los factores destacados y la relación padre-individuos del sexo masculino.

2.3. Análisis de la Relación Hermano/a-Individuo

Tabla 5

Distribución de los puntajes por factor según el sexo de los participantes

| Factor de la Escala | Masculino | Femenino |
|---------------------|-----------|----------|
| | Media | Media |
| Compañerismo | 3.89 | 3.29 |
| Apertura | 3.33 | 2.62 |
| Presión | 1.78 | 1.57 |
| Satisfacción | 4.44 | 3.79 |
| Conflicto | 2.22 | 2.38 |
| Apoyo Emocional | 2.33 | 2.54 |
| Crítica | 2.00 | 1.98 |
| Aprobación | 4.00 | 3.08 |
| Dominación | 1.89 | 1.89 |
| Exclusión | 1.78 | 2.37 |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Para la distribución de los puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas tanto para participantes del sexo masculino como el sexo femenino coinciden en ser la de los factores Satisfacción con la relación, Aprobación y Compañerismo. Demostrando así, la predominancia de factores positivos en ambos sexos para categorizar la relación hermano/a-individuo.

2.4. Análisis de la Relación Mejor amigo-Individuo

Tabla 6

Distribución de los puntajes por factor según el sexo de los participantes

| Factor de la Escala | Masculino | Femenino |
|---------------------|-----------|----------|
| | Media | Media |
| Compañerismo | 1.56 | 2.77 |
| Apertura | 1.67 | 2.81 |
| Presión | 1.00 | 1.08 |
| Satisfacción | 2.67 | 3.48 |
| Conflicto | .89 | 1.20 |
| Apoyo Emocional | 1.78 | 2.57 |
| Crítica | 1.11 | 1.17 |
| Aprobación | 2.67 | 3.10 |
| Dominación | 1.22 | 1.29 |
| Exclusión | 1.33 | 1.32 |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Para la distribución de los puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas tanto para participantes del sexo masculino como el sexo femenino coinciden en ser la de los

factores Satisfacción con la relación y Aprobación. A su vez, es destacable que para el tercer factor con media alta general: Apertura, se refleja una diferencia significativa entre las medias; para el sexo masculino se obtiene $\bar{X}= 1.67$ y para el sexo femenino se obtiene $\bar{X}= 2.81$.

A pesar de esto, la predominancia de factores en ambos sexos sigue siendo positiva para categorizar la relación mejor amigo-individuo.

2.5. Análisis de la Relación Pareja-Individuo

Tabla 7

Distribución de los puntajes por factor según el sexo de los participantes

| Factor de la Escala | Masculino | Femenino |
|---------------------|-----------|----------|
| | Media | Media |
| Compañerismo | 3.67 | 1.77 |
| Apertura | 3.67 | 1.64 |
| Presión | 1.44 | .84 |
| Satisfacción | 4.33 | 1.71 |
| Conflicto | 1.78 | 1.19 |
| Apoyo Emocional | 3.00 | 1.51 |
| Crítica | 1.56 | .90 |
| Aprobación | 4.00 | 1.58 |
| Dominación | 2.00 | .96 |
| Exclusión | 1.89 | .92 |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

Para la distribución de los puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas difieren. Según los resultados, las medias significativamente altas para el sexo masculino son Satisfacción ($\bar{X}= 4.33$), Aprobación ($\bar{X}= 4.00$), Compañerismo ($\bar{X}= 3.67$), y Apertura ($\bar{X}= 3.67$); en cambio para el sexo femenino las medias más altas fueron para Compañerismo ($\bar{X}= 1.77$), Satisfacción ($\bar{X}= 1.71$). Se destacan para el sexo femenino, medias significativamente bajas en los factores Presión ($\bar{X}= .84$) y Crítica ($\bar{X}= .90$).

A pesar de esto, la predominancia de factores en ambos sexos sigue siendo positiva para categorizar la relación pareja-individuo.

3. Prueba de Hipótesis-Análisis de correlación de Pearson

Para la presente investigación se establecieron las siguientes hipótesis:

H_0 : No existirá relación entre la regulación emocional en el desarrollo de relaciones interpersonales en los estudiantes de cuarto año de la Facultad de Psicología.

H_1 : Existirá relación entre la regulación emocional en el desarrollo de relaciones interpersonales en los estudiantes de cuarto año de la Facultad de Psicología.

Basándonos en que la prueba de hipótesis es un procedimiento basado en la evidencia muestral y la teoría de probabilidad; se emplea para determinar si la hipótesis es una afirmación razonable. Estaremos utilizando los valores numéricos y principios estadísticos para comprobar si la hipótesis alterna es verdadera, confirmando así la validez de la misma. Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística paramétrica del Coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 8

Análisis correlacional de las variables Reparación emocional y Satisfacción con la relación

| Análisis correlacional de las Variables | |
|---|--------|
| Reparación Emocional y Satisfacción con la Relación | |
| Con la Madre | |
| Correlación de Pearson | .344* |
| Con el Padre | |
| Correlación de Pearson | .033 |
| Con el Hermano/a | |
| Correlación de Pearson | .243 |
| Con el Mejor amigo | |
| Correlación de Pearson | .178 |
| Con la Pareja | |
| Correlación de Pearson | -.220* |

Fuente: Regulación emocional y desarrollo de relaciones interpersonales en estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, 2022.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Para el análisis de correlacional fundamental de esta investigación se eligieron los variables reparación emocional que se refiere al grado de la propia capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos para lograr prolongar los estados emocionales positivos y la satisfacción con la relación. Los resultados obtenidos según la correlación de Pearson fueron los siguientes:

1. Se encontró una correlación significativa positiva en el nivel 0,05 de .344 para la relación madre-individuo, es decir que los valores de ambas variables tienden a incrementarse juntos.
2. Se encontró una correlación significativa negativa en el nivel 0,05 de -.220 para la relación pareja-individuo, es decir los valores de regulación emocional tienden a incrementarse mientras que los valores de la otra variable descienden.

Discusión

La población con la que se trabajó en esta investigación se encuentra distribuida dentro de la etapa de edad adulta joven, para todo ser humano, según Craig y Baucum (2009) una de las primeras señales de relación interpersonal es el apego, entendiéndose como aquel vinculo

emotivo entre progenitores e hijo que incluye sentimientos de cercanía y afecto operando en ambas direcciones desarrollándose desde el nacimiento. Dentro del estudio se observa que la categoría de relación madre-hijo obtiene una correlación positiva confirmando así que se mantiene la teoría de la existencia de este vínculo emotivo entre la madre y el hijo desde antes de su nacimiento. Además, según González (2019) los individuos que reciben una comunicación abierta con sus padres presentan una correlación significativa en la comprensión emocional, esto se confirma con las puntuaciones obtenidas por los participantes de esta investigación en las categorías claridad y reparación emocional del TMMS-24.

Para los adultos jóvenes, según Zupiria Gorostidi (2000) al salir de la familia, el reto consiste en abrir relaciones íntimas fuera del hogar. La pareja y los amigos son las relaciones íntimas del adulto. Se pierde la intimidad del hogar (no del todo) y se abre una nueva relación íntima con miembros fuera del hogar, esto se refleja en la correlación existente entre la relación pareja-individuo e incluso denotando así la influencia de la regulación emocional en esta nueva situación a la que se somete el ser humano durante su ciclo vital.

Cabe destacar que en un estudio realizado por Extremera Pacheco y Fernández Berrocal, (2004) los resultados fueron significativos en el nivel de intimidad que los participantes tenían con sus mejores amigos, cuanto mayor era la habilidad para manejar las emociones mejor era el nivel de intimidad que los participantes mostraban con sus mejores amigos. Esto se confirma dentro de la presente investigación con la comparación de las medias muestrales para las categorías satisfacción con la relación y apertura pertenecientes al NRI-QRV.

Haciendo una comparación con los resultados obtenidos podemos decir lo siguiente, para la muestra de estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad establecida en esta investigación existe una correlación significativa entre la regulación emocional y dos tipos de relaciones interpersonales, la primera siendo la relación madre-hijo que como se menciona anteriormente es la relación primordial y por naturaleza de todo ser humano convirtiéndose en la base para el desarrollo emocional del individuo durante todo su ciclo vital y la segunda siendo la relación pareja-individuo que es una de las primeras relaciones que establece el ser humano al abrir su círculo de relaciones interpersonales fuera de la estructura familiar.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se concluyó que con la aplicación del Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) y el NRI-Relationship Qualities Version (NRI-RQV) se cumplió el objetivo general de la investigación el cual era identificar la influencia de la regulación emocional en el desarrollo de las relaciones interpersonales en Estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá. Esto se refleja en el análisis correlacional de Pearson en donde se destacan dos correlaciones significativas, ($p=.344$) para la relación madre-individuo y ($p= -.220$) para la relación pareja-individuo.

Los niveles de regulación emocional de los Estudiantes de 4to año de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá se distribuyen de la siguiente manera: para el sexo femenino el 46.7 % (catorce) de los participantes poseen poca regulación emocional; el 50 % (quince) de los participantes poseen una regulación adecuada y el 3.3 % (una) de los participantes posee una excelente regulación emocional. Estos resultados nos indican que el

porcentaje mayor de las participantes femeninas estudiadas poseen adecuada regulación emocional; mientras que para el sexo masculino el 3.3 % (un) de los participantes posee poca regulación emocional y el 66.7 % (dos) de los participantes poseen una regulación adecuada, indicando así que el porcentaje mayor de los participantes masculinos estudiados poseen adecuada regulación emocional. Además, las redes de relaciones interpersonales presentes en los participantes de este estudio se clasifican de la siguiente manera: (a) Para la categoría Madre, el 100 % de los participantes describieron su relación con su madre adoptiva o biológica. (b) Para la categoría Padre, el 93.9 % de los participantes describieron su relación con su padre biológico o adoptivo y un 6.1 % de los participantes no aplicaban para dicha categoría. (c) Para la categoría Hermano/a, el 93.9 % de los participantes describieron su relación con su hermano/a y un 6.1 % de los participantes no aplicaban para dicha categoría. (d) Para la categoría mejor amigo, el 81.8 % describieron su relación con su mejor amigo y un 18.2 % de los participantes no aplicaban para dicha categoría. (e) Para la categoría Pareja, el 51.5 % de los participantes describieron su relación con su pareja y un 48.5 % de los participantes no aplicaban para dicha categoría. Concluyendo así que la mayoría de los participantes del estudio posee una estructura de red de relaciones interpersonales completa.

Cabe destacar que dentro de la distribución general de los puntajes según la relación se obtiene que el tipo de relación con los puntajes con las medias más altas en todos los factores fue la relación madre-individuo correspondiendo a los siguientes resultados: Compañerismo (\bar{X} = 3.6), Apertura (\bar{X} = 2.87) Presión (\bar{X} = 2.23), Satisfacción (\bar{X} = 4.07), Conflicto (\bar{X} = 2.72), Apoyo emocional (\bar{X} = 3.05), Crítica (\bar{X} = 2.17), Aprobación (\bar{X} = 3.73), Dominación (\bar{X} = 2.48) y Exclusión (\bar{X} = 2.19). A su vez, la relación madre-individuo, padre-individuo y hermano/a-individuo, en la distribución de sus puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas tanto para participantes del sexo masculino como el sexo femenino coinciden en ser la de los factores Satisfacción con la relación, Aprobación y Compañerismo. Demostrando así la predominancia de factores positivos en ambos sexos para categorizar dichas relaciones.

Específicamente para el sexo masculino se concluye que las medias de los factores Satisfacción con la relación, Aprobación y Compañerismo son considerablemente más altas en relación a las medias obtenidas por el sexo femenino en la relación padre-individuo, demostrando que existe una afinidad más alta entre individuos del sexo masculino. En cuanto a la relación mejor amigo-individuo, en la distribución de sus puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas tanto para participantes del sexo masculino como el sexo femenino coinciden en ser la de los factores Satisfacción con la relación y Aprobación, dando como conclusión la predominancia de factores positivos en ambos sexos para categorizar dicha relación.

También con los resultados obtenido para el factor Apertura en la relación mejor amigo-individuo, es destacable que se refleja una diferencia significativa entre las medias; para el sexo masculino se obtiene \bar{X} = 1.67 y para el sexo femenino se obtiene = 2.81, permitiéndonos concluir que las participantes femeninas poseen mayor apertura en dicha relación que los participantes masculinos. De igual forma, dentro de los resultados obtenidos para la relación pareja-individuo se destaca que los factores con medias significativamente altas fueron Satisfacción con la relación (\bar{X} = 1.95), Aprobación (\bar{X} = 1.80) y Compañerismo (\bar{X} = 1.94),

indicando que los participantes presentan tres factores positivos predominantes en la relación con su pareja.

Dentro de la investigación, es importante destacar que dos factores negativos de la escala obtuvieron medias significativamente bajas siendo estos Presión (\bar{X} = .90) y Crítica (\bar{X} = .96) dentro de la relación pareja-individuo, indicando que los individuos no presentan presión ni crítica por parte de su pareja contribuyendo así con el desarrollo positivo de la relación. A su vez, para la distribución de los puntajes según el sexo se destaca que las medias más altas difieren entre ambos sexos para la relación pareja-individuo. Según los resultados, las medias significativamente altas para el sexo masculino son Satisfacción (\bar{X} = 4.33), Aprobación (\bar{X} = 4.00), Compañerismo (\bar{X} = 3.67), y Apertura (\bar{X} = 3.67); en cambio para el sexo femenino las medias más altas solo fueron para Compañerismo (\bar{X} = 1.77) y Satisfacción (\bar{X} =1.71) llevándonos a la conclusión en que los participantes del sexo masculino obtienen aprobación positiva en relación a su pareja.

En cuanto a la correlación entre variables se concluyó gracias a los resultados obtenido que existe una correlación significativa positiva en el nivel 0,05 de .344 para la relación madre-individuo, es decir que los valores de ambas variables tienden a incrementarse juntos y una correlación significativa negativa en el nivel 0,05 de -.220 para la relación pareja-individuo, es decir los valores de regulación emocional tienden a incrementarse mientras que los valores de la otra variable descienden.

Finalmente, gracias a la prueba de Correlación de Pearson podemos concluir que dentro de nuestra muestra de estudiantes de cuarto año de la Facultad de Psicología existe relación entre la regulación emocional y el desarrollo de relaciones interpersonales, confirmando así la hipótesis alterna de la investigación.

Referencias bibliográficas

- Alarcón Huancho, F. A. (2018). *Inteligencia Emocional y las Relaciones Interpersonales del Personal Administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018*. Lima, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ansbacher, R. R., y Ansbacher, H. L. (1975). *Alfred Adlers Individualpsychologie: Eine systematische Darstellung seiner Lehre in Auszügen aus seinen Schriften*. München: Reinhardt.
- Buhrmester , y Furman. (2008). *Measurement Instrument Databases in the Social Sciences*.
- Buhrmester, D., y Furman, W. (2008). *The Network of Relationships Inventory: Relationship Qualities Version*. University of Texas at Dallas.
- Carrillo, J. M., Collado, S., Rojo, N., y Staats, A. W. (2006). El papel de las emociones positivas y negativas en la predicción de depresión: el principio de adición de las emociones en el Conductismo Psicológico. *Clínica y Salud*, XVII(3), 277-295.

- Carrillo, J. R.-B. (2001). Openness to Experience and Depression. *Journal of Psychological Assessment*(17), 130-136.
- Castillero, O. (2018). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-relaciones-humanas>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción General a la Teoría Administrativa* (Quinta ed.). McGrawHill.
- Cisneros, M. (2009). *Test de Relaciones Interpersonales*.
- Craig, G., y Baucum, D. (2009). *Desarrollo Psicológico* (Novena ed.). México: Pearson.
- Extremera Pacheco, N., y Fernández Berrocal, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, XV(2), 117-137.
- Feldman, R. (2014). *Psicología con aplicaciones de países de habla hispana* (Décima ed.). México: McGraw-Hill.
- Fernández López, C. (2015). Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales en los Estudiantes de Enfermería. *Educación Médica*, 83-92.
- Freud, S. (1915). *The Psychopathology of Everyday Life*. Nueva York: Holt.
- Gardner, H. (1983). *Multiple intelligences*. Nueva York: Basic Books.
- Genao, M. d., Pérez, A., y Castro, R. (2014). *Relaciones Humanas* (Tercera ed.). Santo Domingo: Universidad APEC.
- González, I. (2019). *Comunicación entre Padres e Hijos y su influencia en el Desarrollo Emocional de los Niños de 4 a 6 años de edad en la comunidad de Dagar*. Panamá, Panamá: Universidad Especializada de las Américas.
- Gross, J. (2002). *Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences*. California: Cambridge University Press.
- Gross, J., y Jazaieri, H. (2014). *Emotion, Emotion Regulation, and Psychopathology: An Affective Science Perspective* (Vol. II). California: Clinical Psychological Science.
- Gross, J., y Thompson, R. (2007). *Emotion regulation: Conceptual foundations*. New York: Guilford Pres.
- Gross, J., Sheppes, G., & Urry, H. (2011). *Emotion generation and emotion regulation: A distinction we should make (carefully)*. Cognition & Emotion.
- Guerra Narváez, L. G. (2014). *El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGrawHill.

- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2018). *Estadísticas Vitales, Defunciones: Año 2018* (Vol. III). Panamá: Contraloría de la República de Panamá.
- Marleen M. S. Derkman, R. H. (2010). *Factorial and Construct Validity of the Sibling Relationship Questionnaire* (Vol. 26). The Netherlands: European Journal of Psychological Assessment.
- Méndez Cruz, I., y Ryszard Dobber, M. (2005). *El Desarrollo de las Relaciones Interpersonales en las Experiencias Transculturales: Una Aportación del Enfoque Centrado en la Persona*. México D.F: Universidad de Iberoamericana.
- Ministerio Público. (2021). *Informe Estadístico, Víctimas de Femicidio (Julio 2021)*. Panamá.
- Núñez, V., Jiménez, A., López, H., y Landires, I. (2020). *Epidemiologic Characteristics of Suicide in Panama, 2007-2016*. Panamá: MDPI.
- Oberst, Ú. (2002). Salud mental y ética: El concepto de sentimiento de comunidad en la psicología de Alfred Adler. *Persona*(5), 131-146.
- Psicopsi. (2020). *Inteligencia Emocional (IE) y psicología humanista (valores morales, enfoques humanistas, teoría adleriana)*. Obtenido de Psicopsi: <http://www.psicopsi.com/inteligencia-emocional-psicologia-humanista/>
- Rojas Jiménez, D. E. (2019). *Relación entre el uso de las tic y las habilidades sociales en estudiantes de XI° del Centro Educativo Guillermo Endara Galimany*. Panamá, Panamá: Universidad Especializada de las Américas.
- Silva Arciniega, M. D. (2016). *Apuntes para la elaboración de un proyecto de investigación social*. México: entsunam.
- Staats, P. H. (1996). The Psychological Behaviorism Theory of Pain: A Basis for Unity. *Pain Forum*(5), 194-207.
- Whetten, D., y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (Octava ed.). México: Pearson.
- Zupiria Gorostidi, X. (2000). *Relación Enfermo-Profesional de la Salud*. España: Universidad del País Vasco.

AFECTACIÓN PSICOLÓGICA EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ QUE EXPERIMENTARON PARENTALIZACIÓN

PSYCHOLOGICAL IMPACT IN STUDENTS OF THE FACULTY OF PSYCHOLOGY OF THE UNIVERSITY OF PANAMA WHO EXPERIENCED PARENTALIZATION

Edwin E. González St. Rose, Universidad de Panamá. Facultad de Psicología. Panamá. Panamá.
<https://orcid.org/0009-0006-4001-4337> E-mail: psicg.edwingonzalez@gmail.com

Fecha de recepción: 15 de abril de 2024

Fecha de aceptación: 17 de mayo de 2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5406>

Resumen

La parentalización puede entenderse como la asunción de roles o actividades de los padres por parte de los hijos, esta actividad puede originar diversas afectaciones psicológicas, que son alteraciones en los sentimientos, pensamientos y la conducta. Por ello este estudio investiga los niveles de afectación psicológica en 101 estudiantes universitarios del Campus Harmodio Arias Madrid, quienes experimentaron diversos grados de parentalización durante su infancia y adolescencia. Se emplearon el Inventario de Parentalización, adaptado para su uso en Ecuador, y el Cuestionario de los Niveles de Afectación Psicológica para medir las variables pertinentes. Los resultados principales revelan que los estudiantes universitarios que experimentaron distintos niveles de parentalización, en su mayoría, fueron del sexo masculino. No se observaron diferencias significativas en cuanto a la edad o la facultad de los participantes. Sin embargo, se destacaron niveles de afectación psicológica por encima de la media en áreas relacionadas con dificultades en la identidad y somatización entre los participantes. Es relevante señalar que los estudiantes de edades comprendidas entre los 18 y 20 años presentaron puntajes notables en este aspecto. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa y positiva entre los niveles de afectación psicológica y la parentalización, aunque moderada. Estos hallazgos permiten concluir que existe una relación entre la parentalización y los niveles de afectación psicológica. Se sugiere ampliar la investigación mediante otras metodologías y con muestras que hayan experimentado un mayor grado de parentalización para obtener una comprensión más profunda de este fenómeno.

Palabras clave: psicología familiar, roles familiares, salud mental.

Abstract

Parentification can be understood as the assumption of parental roles or activities by children. This activity can cause various psychological effects, which are alterations in feelings, thoughts and behavior. For this reason, this study investigates the levels of psychological affectation in 101 university students from the Harmodio Arias Madrid Campus, who experienced various degrees of parenting during their childhood and adolescence. The Parenting Inventory, adapted for use in Ecuador, and the Levels of Psychological Affect Questionnaire were used to measure the relevant variables. The main results reveal that the university students who experienced different levels of parenting were mostly male. No significant differences were observed regarding the age or ability of the participants. However, above-average levels of psychological affectation were highlighted in areas related to identity difficulties and somatization among the participants. It is relevant to note that students between the ages of 18 and 20 presented notable scores in this aspect. Furthermore, a statistically significant and positive relationship was found between the levels of psychological affectation and parenting, although moderate. These findings allow us to conclude that there is a relationship between parenting and levels of psychological affectation. It is suggested to expand the research using other methodologies and with samples that have experienced a greater degree of parenting to obtain a deeper understanding of this phenomenon.

Keywords: family psychology, family roles, mental health.

Introducción

Hablar de la familia es hablar sobre los orígenes de nuestra civilización, al igual que de los cambios que esta ha experimentado desde sus inicios, cuando nos comportábamos como nómadas y vivíamos en grupos pequeños, hasta la actualidad donde existen una multitud de familias que funcionan, se organizan y estructuran de forma diversa. En este sentido es importante conocer que la forma en la que funcionan los miembros de cada familia, en algunos contextos, se ha caracterizado en el pasado por hombres que desempeñaban funciones como la caza, la construcción y la seguridad ; mientras que las mujeres realizaban labores domésticas, textiles y gastronómicas; aunque este postulado varía en algunos contextos. (Quiles y Corredor, 2019).

De igual forma, los roles que se han atribuido a las madres han sido de cuidadoras y a los padres de proveedores (Camaño, 2010). Por otra parte, los hijos han jugado roles de proveedores también, ya que en culturas como la maya, se dedicaban a la pesca, caza, siembra y recolección de frutos (TicMac Corporation, 2021).

Desde la perspectiva moderna, le corresponde a los padres: ofrecer seguridad a los hijos (alimenticia, domiciliar, económica y sanitaria) , brindar un amor incondicional, fortalecer la autoestima de sus hijos, establecer límites, fomentar la autonomía, la responsabilidad y la libertad (Juárez, 2019)-, mientras que a los niños y adolescentes les corresponde ser responsables, autónomos, ayudar en las tareas del hogar y recrearse (Valle,2020). Cuando se presentan confusiones en los roles que que desempeñan padres e hijos se puede originar un “hijo parental”, que según el terapeuta Salvador Minuchin hace referencia a cuando los hijos asumen roles propios

de los padres, el autor enfatiza que estos se verán afectados si los límites en sus sistemas familiares no son claros (Pinkus et al., 2003), sobre esta base el especialista concluye que la parentalización es un fenómeno, que mientras que el sistema familiar tenga límites claros, podría ser beneficioso para los niños.

Por otra parte algunos autores como Nagy y Spark (1999) señalan que la parentalización implica una distorsión de tipo subjetiva en una relación; y está puede ser tanto de una pareja o los hijos, que cumplen el papel de padres.

Podemos entender este concepto como un tipo de negligencia emocional, puesto que se asignan roles o funciones a los niños y adolescentes que van más allá de sus capacidades, adicional que a diferencia de otras modalidades de maltrato, esta tiende a invisibilizarse ya que se realiza para “mantener la estabilidad familiar”, por lo que los hijos terminan asumiendo roles que no le corresponden (Domínguez et al., 2019).

Autores como Belén Picado (2021), hacen referencia a que experimentar esto tanto en la infancia como en la adolescencia, puede conllevar a que posteriormente aparezcan problemas como: baja autoestima, idealización, dificultades en las relaciones sociales, como también dificultades en la aceptación de los logros personales.

Los investigadores Ortega y Castro (2022) identificaron que un grupo de 564 estudiantes universitarios habían experimentado parentalización, en un estudio desarrollado en la provincia de Quito (Ecuador). En Polonia, por otra parte, un grupo de investigadores reconoció que de un total de 47 984 adolescentes evaluados, un tercio de estos presentó parentalización de tipo instrumental; los varones obtuvieron mayores niveles de parentalización que las mujeres, y el grupo de edad cuyos puntajes destacaron fueron aquellos entre los 18 a 21 años (Borchet et al., 2021). Ahora bien, en Chile Lizama Sebastián y Soto Daniela (2021), por medio de un análisis cualitativo y social de relatos de jóvenes, comparten que los participantes no reconocieron el experimentar parentalización o asumir roles de sus progenitores como un problema, observaron en este grupo de jóvenes problemáticas como baja autoestima, tendencia a la frustración, poca capacidad para respetar los límites y actitudes autodestructivas.

En Brasil (Mello et al., 2020), se llevó a cabo un estudio sobre la inversión generacional en la familia y las repercusiones que genera la parentalización en la vida adulta, donde se enfatizó que las repercusiones de la parentalización se vuelven más evidentes en la vida adulta, aunque en la infancia los niños no presenten quejas ni síntomas, al adaptarse a las exigencias de su hogar; lo que genera en su adultez dificultades para crear vínculos amorosos, ingresar al mundo laboral e invertir en su núcleo familiar. Por su parte Domínguez Carmen (2019) reporta como se percibe la parentalización como un proceso que resulta en un medio para equilibrar los sistemas familiares, al resaltar que a menudo se tiende a invisibilizar ya que beneficia al sistema, aunque los individuos presenten problemas o afectaciones a causa de este

En Panamá los estudios no se han centrado en la parentalización, no obstante en cuanto a la afectación psicológica el abordaje de la salud mental desarrollado en estudiantes (Camargo et al., 2021) de la Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología (UMECIT) donde los puntajes de los participantes fueron medios, lo que da cabida a considerar la existencia de afectaciones

psicológicas que expliquen la ausencia de un bienestar pleno en cuanto a su salud mental. Otro estudio de esta universidad reporta diversas afectaciones a la felicidad que presentaron los estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19 (Coronado, 2023).

Es importante conocer si los adultos o jóvenes que acuden a las instituciones universitarias y experimentaron parentalización en su infancia, presentan niveles de afectación psicológica. Por ello este estudio ofrece información sobre diversas características de la parentalización y la afectación psicológica, como la relación que guardaron estas variables.

Materiales y métodos

Los objetivos específicos incluyeron identificar el grado de parentalización, evaluar los niveles de afectación psicológica y valorar la relación entre estos niveles y la parentalización experimentada.

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptiva-correlacional, explorando la relación entre parentalización y afectaciones psicológicas. Se utilizó un diseño transeccional no experimental para examinar la relación entre estos fenómenos en un momento específico.

La muestra consistió en estudiantes de las Facultades de Psicología, Bellas Artes e Ingeniería del Campus, seleccionados por conveniencia, con un total de 101 participantes. Se emplearon el Inventario de Parentalización y el Cuestionario de los Niveles de Afectación Psicológica, ambos validados y confiables.

El análisis estadístico incluyó medidas descriptivas como análisis de frecuencias, media y desviación estándar, la correlación de Spearman para la relación entre las. Se requirió la recolección de información de diversas fuentes debido a la escasez de estudios sobre el tema, especialmente en contextos latinoamericanos como el del presente estudio.

Resultados y Discusión

Las características generales de la muestra revelan una mayoría de participantes del sexo femenino (79.2%), seguidos por individuos del sexo masculino (19.8%), con un pequeño porcentaje que optó por no revelar su género (1%). En cuanto a la distribución por facultades, los estudiantes de Psicología representaron la mayor proporción (69.3%), seguidos por aquellos de Bellas Artes (18.8%) e Ingeniería (11.9%). En cuanto a la edad, la mayoría de los participantes se ubicaron entre los 18 y 22 años (34.7%), seguidos por los de 20 a 18 años (30.7%). También participaron estudiantes de 23 a 25 años (18.8%) y de 26 a 75 años (15.8%).

Tabla 1*Niveles de parentalización*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 17 | 16.8 |
| Medio | 64 | 63.4 |
| Alto | 20 | 19.8 |
| Muy alto | 0 | 0 |

González, 2024

En cuanto al nivel general de parentalización de los estudiantes, la tabla 1 permite observar que es relevante destacar que el 16.8% exhibió niveles bajos de parentalización. Esto indica que una minoría de la muestra mostró una presencia limitada de roles parentales asumidos por los hijos. La mayoría de los estudiantes (63.4%) se ubicaron en la categoría de nivel medio de parentalización, lo que sugiere que una proporción significativa de la muestra experimentó algún grado de asunción de roles parentales. Por otro lado, el 19.8% de los estudiantes experimentaron niveles altos de parentalización, lo que indica que una proporción relativamente menor de la muestra presentó una presencia más marcada de asunción de roles parentales por parte de los hijos.

Es importante señalar que no hubo estudiantes clasificados en la categoría de niveles muy bajos o muy altos de parentalización. Estos resultados revelan que los participantes se encontraron en situaciones donde desempeñaron roles y asumieron responsabilidades durante su infancia o adolescencia que no les correspondían, aunque esto ocurriera de forma ocasional. Es importante destacar que al realizar el análisis de esta variable según el sexo se identificó que un 35% de las personas del sexo masculino presentaban resultados altos, en comparación con un 16.3% de las personas del sexo femenino.

Tabla 2*Niveles de parentalización según escala del inventario.*

| Nivel | Escala del Inventario de parentalización | | |
|----------|--|-------------------------|-------------------------------|
| | P. centrada en padres | P. centrada en hermanos | P. centrada en los beneficios |
| Muy bajo | 0.0% | 0.0% | 3.0% |
| Bajo | 39.6% | 28.7% | 14.8% |
| Medio | 35.6% | 54.5% | 28.7% |
| Alto | 24.8% | 15.8% | 29.7% |
| Muy alto | 0.0% | 1.0% | 23.8% |
| Total | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

González, 2024

La Tabla 2 muestra los resultados de los estudiantes en las escalas del Inventario de Parentalización, los cuales mayormente se sitúan en el nivel medio. Sin embargo, es notable que los valores superiores a la media se destacan en la escala de Beneficios percibidos (53.5%), indicando que perciben en un grado alto o muy alto los beneficios de haber desempeñado roles parentales durante su infancia o adolescencia.

Tabla 3
Niveles de afectación psicológica

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Muy bajo | 16 | 15.8 |
| Bajo | 24 | 23.8 |
| Medio | 37 | 36.6 |
| Alto | 20 | 19.8 |
| Muy alto | 4 | 4 |

González, 2024

Es necesario destacar que la mayoría de los estudiantes percibe niveles de afectación psicológica por debajo de la media, con un 39.6% situado en este rango. Además, se destaca que un porcentaje considerable (23.8%), supera la media. En este sentido no se observa un nivel significativo de afectación psicológica en la muestra estudiada a nivel general. Es importante señalar que, al realizar el análisis según rangos de edad, los participantes con edades entre los 18 y 20 años presentaron los niveles más altos (35.5%), mientras que aquellos con edades entre los 26 y 75 años los más bajos (48%).

Tabla 4
Niveles de Afectación psicológica según dimensiones del cuestionario

| Nivel | Dimensiones del Cuestionario de los niveles de afectación psicológica | | | | |
|----------|---|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|
| | Vida sexual | Rendimiento académico | Identidad | Somatización | Estado de ánimo |
| Muy bajo | 31.7% | 33.7% | 13.9% | 15.8% | 26.7% |
| Bajo | 21.8% | 28.7% | 16.8% | 18.8% | 23.8% |
| Medio | 22.8% | 29.7% | 12.9% | 27.7% | 20.8% |
| Alto | 9.9% | 7.9% | 26.7% | 27.7% | 19.8% |
| Muy alto | 13.9% | 0.0% | 29.7% | 9.9% | 8.9% |

González, 2024

Los resultados del Cuestionario de los Niveles de Afectación Psicológica por dimensión permiten identificar que para las escalas de Vida sexual, rendimiento académico y estado de ánimo los

valores se concentran debajo del nivel medio, mientras que las dimensiones Identidad y Somatización presentan puntajes significativos sobre el nivel medio, esto quiere decir que los estudiantes perciben niveles altos y muy altos de afectación psicológica relacionada a la identidad y la somatización, como niveles bajos y muy bajos de afectación psicológica vinculada a su vida sexual, rendimiento académico y estado de ánimo.

Tabla 5
Correlación de Spearman entre Parentalización y Afectación Psicológica

| | ρ = Rho de Spearman | p=Sig. (bilateral) | Sujetos |
|--|--------------------------|--------------------|---------|
| Parentalización y Afectación Psicológica | 0.255 | 0.010 | 101 |

Ahora bien, como se indica en la tabla 5 la correlación de Spearman entre Parentalización y Afectación Psicológica fue de 0.255 lo que indica una correlación positiva débil, y con un valor de p (nivel de significancia bilateral), de 0.010 menor que el nivel de significancia elegido (usualmente 0.05), lo que sugiere que la correlación es estadísticamente significativa entre la Parentalización y la Afectación Psicológica en la muestra estudiada.

Discusión

En primer lugar, es importante aclarar que a nivel teórico la parentalización como constructo presenta ciertas imprecisiones, ya que mientras que algunos autores refieren que puede tener consecuencias positivas siempre que haya límites claros en el hogar (Minuchin, 2009), otros llegan a considerarlo incluso un tipo de abuso o maltrato hacia los niños o adolescentes (Nagy y Spark, 1994).

Los resultados proporcionados en la sección anterior permiten identificar que la parentalización es una variable presente en todos los participantes, en distinta medida, de forma tal que todos realizaron actividades de cuidado hacia sus padres, hermanos o jugaron roles que podemos entender como de adultos en su infancia o adolescencia, presentaron valores superiores las personas del sexo masculino, en comparación a las del sexo femenino.

Este hallazgo, es similar al obtenido por el doctor Quezada Ortega (2016) , que desarrolló un estudio focalizado en identificar la parentalización en estudiantes universitarios, conformado por una muestra de 546 participantes, cuyos resultados permitieron reconocer que todos vivenciaron un nivel de parentalización, vinculado a actividades de cuidado independiente del sexo y la edad de los participantes.

Otro hallazgo que se vincula en una medida similar con el estudio del doctor Quezada es el referente a los beneficios percibidos de los participantes, al haber experimentado parentalización, ya que los resultados de nuestra investigación revelaron que la mayoría de los participantes percibe haber obtenido beneficios de sus experiencias de parentalización.

Este aspecto señalado en el párrafo anterior puede guardar relación con lo planteado por el terapeuta Minuchin (2009), quien señala que para los infantes y adolescentes las experiencias de parentalización pueden ser beneficiosas, siempre que se sostengan límites claros en el sistema familiar, al llegar esta a contribuir con la estabilidad del hogar.

Los hallazgos revelan que, en general, los participantes exhibieron niveles de afectación psicológica en el rango promedio. No obstante, un análisis más detallado por dimensiones reveló que las áreas vinculadas con la Identidad y la somatización mostraron resultados por encima de la media. Esto indica que, a pesar de percibir beneficios derivados de la parentalización, los estudiantes experimentan niveles de afectación psicológica que muestran una correlación positiva, aunque baja, con las experiencias de parentalización que hayan vivido. De igual forma se debe resaltar que los participantes entre los 18 y 20 años registraron los niveles más altos de afectación psicológica.

Lo expuesto en el párrafo anterior podría guardar relación con lo planteado por Común y Bueno (2023), donde en su artículo sobre las consecuencias de que los hijos desempeñen roles de padres, se encuentran las dificultades en el desarrollo de la identidad como un malestar general, así como problemas para relacionarse con otros, ansiedad, baja autoestima y el desarrollo del síndrome del impostor.

Conclusiones y recomendaciones

Esta investigación permitió examinar los niveles de afectación psicológica en un grupo de estudiantes universitarios que han experimentado parentalización, en diferente medida, pertenecientes a las facultades de Psicología, Bellas Artes e Ingeniería.

El grado de parentalización identificado en los participantes estuvo focalizado en los niveles medio, por lo que todos los estudiantes tuvieron experiencias de parentalización, aunque estas no hayan estado presentes siempre en su infancia o adolescencia. Sobre esto, la categoría “beneficios percibidos”, presentó puntajes significativos sobre la media, que representan una percepción favorable de los participantes, del haber experimentado parentalización. Adicional se reconoció un mayor grado de parentalización en personas del sexo masculino.

Los niveles de afectación psicológica en la muestra fueron generalmente promedios, aunque en las categorías de somatización e identidad, sus resultados hayan estado por encima de la media, sin presentar diferencias significativas según el sexo y la facultad, no así según el rango de edad, ya que los estudiantes universitarios de 18 a 20 años presentan niveles más altos que los de 26 o más años. Lo que parece implicar que los niveles de afectación psicológica a nivel general no son significativos, en esta muestra.

Por lo anterior, al valorar los niveles de afectación psicológica en los participantes, en correspondencia con el grado de parentalización podemos indicar que estos manifestaron una relación significativa, donde destacan los resultados de las escalas dificultades con la identidad y somatización.

Es preciso continuar con la exploración de la parentalización, debido a que, aunque esta investigación provea información inicial sobre el abordaje de esta, a nivel de una muestra de estudiantes universitarios, es necesario expandir los horizontes de esta investigación con el objetivo de comprender mejor, la relación entre la parentalización y la afectación psicológica.

Los participantes presentaron niveles bajos de afectación psicológica en las áreas de vida sexual, rendimiento académico y estado de ánimo, por ello podemos decir que, aunque presentan afectaciones en otras áreas, siguen funcionando en otras, de forma tal que estas afectaciones no les impiden continuar con muchas actividades.

Considerando los planteamientos anteriores se recomienda:

- Realizar estudios considerando otras variables que puedan dar explicación al origen de la afectación psicológica que presentan los estudiantes universitarios, tales como las triangulaciones, simbiosis, al igual que alianzas entre hijos y progenitores.
- Desarrollar estudios de este fenómeno en poblaciones con un mayor nivel de vinculación con experiencias de parentalización, como lo pueden ser familias monoparentales, hijos de padres divorciados, o en nuevas familias emergentes.
- Desarrollar una transformación de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), para que se trabaje como política de estado en reforzar las relaciones familiares, promover mejores estilos de comunicación entre progenitores e hijos, sensibilizar sobre parentalidad responsable y crianza positiva; con el fin de disminuir la cantidad de divorcios, conflictos conyugales y demás escenarios que genera parentalización en el país

Agradecimientos

Esta labor investigativa es una realidad gracias:

A mi familiares y amigos, por todo el apoyo que me han dado, como a todas las personas que brindaron tiempo y dedicación, para que este trabajo fuese posible.

A mi asesora de tesis, la doctora Melba Stanziola por toda la guía y colaboración que me proporcionó de forma oportuna en el transcurso de la elaboración del documento, como en mi vida académica. Quién con su experticia me esclareció el camino cuando el trabajo presentó dificultades.

Al magíster Régulo Sandoya, por su guía y acompañamiento en la confección del Cuestionario de los Niveles de Afectación Psicológica, como con la elaboración y revisión del documento.

Al doctor Christian Quezada, por brindarme su autorización para utilizar la versión del Inventario de Parentalización que tradujo y adaptó al contexto ecuatoriano, lo que permitió contar con uno de los dos instrumentos que eran necesarios para este estudio.

A la directora de la Escuela de Psicología, la magíster Milvia Hidalgo, al decano de la Facultad de Ingeniería, el magíster Elías López Otero, como de la Facultad de Bellas Artes, al magíster Jorge Jované; quienes brindaron su autorización para aplicar los instrumentos.

Al doctor Juan Antonio Gómez Herrera, por sus enseñanzas sobre cómo investigar y elaborar proyectos de investigación.

Al profesor Eloy Santos, por todo su apoyo en la confección y revisión de este artículo.

Referencias bibliográficas

Borchet, J., Hooper, L. M., Tomek, S., Schneider, W. S., y Dębski, M. (2021). Parentification in Polish Adolescents: A Prevalence Study. *Journal of Child y Adolescent Trauma*, 15(3), 567-583. <https://doi.org/10.1007/s40653-021-00411-8>

Camaño, E. (2010). Mujer y trabajo: Origen y ocaso del modelo del padre proveedor y la madre cuidadora. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 34, 179-209. <https://doi.org/10.4067/S0718-68512010000100005>

Camargo, A., Contreras, G., Espinosa, E., Montero, A., y Valero, W. (2021). Análisis del bienestar emocional y psicológico de los estudiantes de la licenciatura en Psicología General de la UMECIT sede La Chorrera. *Semilla científica: Revista de investigación formativa*, 16-30.

Común, C., Bueno, T. (2023). Parentalización de los hijos. *Criar con Sentido Común*. <https://www.criarconsentidocomun.com/parentalizacion-hijos-parentalizados/>

Domínguez, C., González, D., Navarrete, D., y Zicavo, N. (2019). Parentalización en familias monoparentales. *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 346-355.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed). McGraw-Hill.

- Hooper, L., Doehler, K., Wallace, S., y Hannah, N. (2011). The Parentification Inventory: Development, Validation, and Cross-Validation. *The American Journal of Family Therapy*, 39, 226-241. <https://doi.org/10.1080/01926187.2010.531652>
- Juárez, S. (2019, marzo 19). *Las 11 responsabilidades esenciales de los padres*. Eres Mamá. <https://eresmama.com/las-7-responsabilidades-esenciales-de-los-padres/>
- Lizama, S., Soto, D., y Cisternas Villacura, I. (2021). *El fenómeno de la Parentalización: Un análisis cualitativo y social de los relatos de jóvenes parentalizadas del Programa Abriendo Caminos: Ejecución 2019- 2020, Corporación Cristo Joven* [Thesis, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/6761>
- Mello, R., Féres-Carneiro, T., Machado, R. N., y Magalhães, A. S. (2020). Inversão geracional na família: Repercussões da parentalização na vida adulta. *Psicologia USP*, 31, e190126. <https://doi.org/10.1590/0103-6564e190126>
- Minuchin, S. (2009). *Familias y terapia familiar* (2ª ed). Gedisa.
- Nagy, B., y Spark, G. (1994). *Lealtades Invisibles: Reciprocidad en terapia familiar intergeneracional*. https://www.academia.edu/43874015/LEALTADES_INVISIBLES
- Ortega, C., y Castro, P. (2022). Experiencias de parentalización en estudiantes universitarios de ecuador. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 11(1), Article 1.
- Pastor-Quiles, M., y Mateo-Corredor, D. (2019). Trabajo y roles de género durante la Prehistoria: Un estudio sobre su percepción en el alumnado de Historia. *Panta Rei: revista de ciencia y didáctica de la historia*, 13 (Tercera época), 37-54.
- Picado, B. (2021). Parentalización: Niños que ejercen de padres (y sus consecuencias). *BELÉN PICADO*. <https://belenpicadopsicologia.com/parentalizacion/>

- Pinkus, L., Minuchin, S., Small, L., Le Guen, C., Chorodrow, N., Dogana, F., Mannoni, M., Winnicott, D. W., y Malcolm, J. (2003). *Familias y Terapia Familiar*. gedisa.
- Quezada Ortega, C. G. (2016). *Identificación de la parentalización en estudiantes universitarios* [masterThesis]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/25774>
- Tejada Coronado, V. J. (2023). Percepción de la felicidad en estudiantes de psicología de la UMECIT frente a la pandemia de COVID-19. *Saluta, 1(7)*, 10-21.
<https://doi.org/10.37594/saluta.v1i7.793>
- TicMac Corporation, T. (2021). *¿Cómo era la vida de un niño maya?* Ticmac Corporation.
<https://ticmac.mx/blog/como-era-la-vida-de-un-nino-maya>
- Valle, J. (2020). Los hijos y sus funciones. www.expreso.ec.
<https://www.expreso.ec/buenavida/hijos-funciones-10185.html>

**PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**

**PERCEPTION OF QUALITY MANAGEMENT OF THE ADMINISTRATIVE STAFF OF
THE FACULTY OF PSYCHOLOGY OF THE UNIVERSITY OF PANAMA**

Evelina I. Rogers Batista, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá.

Email: evelina.rogers03@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1872-1204>

Marita Mojica Delgado, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá.

Email: mmdpsices@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7816-6997>

Julissa M. Quintero-Miranda, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá.

Email: julissa.quintero@up.ac.pa. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6785-0112>

Fecha de recepción: 15 de abril de 2024

Fecha de aceptación: 27 de mayo de 2024

DOI <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5408>

Resumen

La percepción obtenida por el personal administrativo de la Facultad de Psicología, sobre la gestión de calidad, con respecto al perfil del cargo que desempeña, guardó concordancia con su formación académica, los años de servicio y su experiencia laboral. Lo que permitió evaluar la calidad del producto que genera en sus funciones administrativas y que repercuten en los grupos de interés, internos y externos.

Es importante resaltar que el estudio fue ex post facto, con un diseño no experimental de tipo transeccional, correlacional; a través de las variables gestión de la calidad y evaluación del personal y una hipótesis de trabajo que las relacionó. La población y selección de la muestra estuvo constituida por la unidad de análisis que es el personal administrativo de la facultad. La muestra quedó conformada por los 24 administrativos de la facultad, 5 hombres y 19 mujeres. Se aplicó una encuesta a los administrativos en 2019, 2020 y 2021. Se obtuvo como resultado para el año 2019, que la percepción que tiene el personal administrativo en cuanto a estar satisfecho con sus actuales puestos de trabajo, sus funciones y tareas fue de un 83.33% y para el año 2020, se dio un aumento de 10.67%. Con relación a si la formación y capacitación que reciben responden a las necesidades del cargo que desempeñan en el año 2019, el 66.67% señaló que sí y para el año 2020, se observó un aumento de 13.33%. para el año 2021, el 87% manifestó como muy satisfactoria su percepción con relación a su puesto de trabajo.

Palabras clave: Evaluación de personal, satisfacción laboral, formación académica, puesto de trabajo, desempeño, comunicación, funciones y tareas.

Abstract

The perception obtained by the administrative staff of the Faculty of Psychology, regarding quality management, with respect to the profile of the position they perform, was consistent with their academic training, years of service and work experience. Which made it possible to evaluate the quality of the product that it generates in its administrative functions and that has an impact on internal and external interest groups.

It is important to highlight that the study was ex post facto, with a non-experimental, transactional, correlational type: through the variable's quality management and personnel evaluation and a working hypothesis that related them. The population and selection of the sample consisted of the unit of analysis, which is the administrative staff of the faculty. The sample was made up of the 24 administrative staff of the faculty, 5 men and 19 women. A survey was applied to administrative staff in 2019, 2020 and 2021. The result for the year 2019 was that the perception that administrative staff have regarding being satisfied with their current jobs, their functions and tasks was of an 83.33% and for the year 2020, there was an increase of 10.67%. In relation to whether the training and training they receive respond to the needs of the position they perform in 2019, 66.67% indicated yes and for the year 2020, an increase of 13.33% was observed. For the year 2021, 87% expressed their perception of their job as very satisfactory.

Keywords: Personnel evaluation, job satisfaction, academic training, job, performance, communication, functions, and tasks.

Introducción

La percepción de gestión de calidad del personal administrativo de la Facultad de Psicología se relaciona con el perfil del cargo que desempeñan, el nivel de estudio y los años de experiencia laboral. Mejorar la gestión de calidad, el desempeño laboral y el nivel de satisfacción permite evaluar la calidad del producto que genera cada una de las funciones administrativas desarrolladas en la Universidad y cumplir con el Reglamento de Carrera Administrativa. De acuerdo con Feigenbaum (2009), gestión de calidad es el “sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente”.

Lo cual significa garantizar la calidad de la oferta educativa, e impulsar una cultura encaminada al mejoramiento continuo de su personal administrativo y de todos los procesos relacionados con la gestión de la calidad administrativa, y mantener los estándares de calidad de la Educación Superior en beneficio de los grupos de interés y de la sociedad en general. Sostenida por la evaluación del desempeño que de acuerdo con Louffat (2016), “es el proceso especializado de personal que se encarga de medir sistemática y periódicamente los niveles de competencia del trabajador, traducidos en la eficacia y eficiencia de los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus funciones”.

En ese sentido, este estudio busca conocer cómo es la gestión de la calidad y la evaluación de la percepción que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, con respecto al perfil del cargo que desempeña, si está acorde con su formación académica, los años de servicio, su experiencia laboral y la evaluación de desempeño.

A continuación, presentamos los antecedentes relacionados con el estudio:

Mendoza, (2018), en su estudio Gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura-Perú, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería “El Pelao” S.A.C – Piura. El tipo de investigación es no experimental, con corte transversal y un diseño descriptivo correlacional, con una población de 70 colaboradores y una muestra de 40 sujetos. Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fue el cuestionario de calidad de servicio, con una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach de 0,834 y el cuestionario de satisfacción de los clientes con un alfa de 0,863. Entre los resultados presentados se aprecia que el 52.50% de los encuestados considera que la gestión de calidad es regular, el 25.0% señala que es buena y un 22.50% indica que el nivel es malo. En relación a esta hipótesis está arrojado un R de Pearson 0.958, con un p valor

de 0.000, que lo llevó a concluir que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería el “El Pelao” S.A.C. – Piura.

Díaz (2017), en su tesis Calidad de la Gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos, Perú, tiene como objetivo conocer el nivel de la calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016. El tipo de investigación fue descriptivo-transversal y el diseño no experimental, su población estuvo conformada por 17 instituciones educativas. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario que se aplicó a los estudiantes, docentes y los directivos de estas instituciones. Los resultados arrojados por el estudio indican que el 41,2% de éstas instituciones el nivel de la calidad de la gestión educativa es regular, que el 76,5% de las instituciones educativas en cuanto a la dirección institucional es regular, el 76,5% sobre el desempeño docente es regular, el 52,9% con relación al trabajo conjunto con la familia y la comunidad es regular, el 47,1% sobre el uso de la información es regular y el 58,8% en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular. La conclusión más relevantes es que el nivel de calidad de la gestión educativa, con relación a la dirección institucional, soporte a los docentes, el trabajo conjunto con la familia y la comunidad, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje, en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales a nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el 41,2% es regular, el 29,4% es bueno, el 29,4% malo.

Ferrer, (2016), en su estudio Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. La investigación es de tipo descriptivo- correlacional, con un

enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 121 colaboradores de la Municipalidad. Para la recolección de los datos se utilizó la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios aplicados a los colaboradores. Se utilizó el juicio de los expertos para la validez de los instrumentos, y el alfa de Cronbach para la confiabilidad de los mismos, que salió alta en ambas variables: 0,935 para la variable gestión administrativo y 0,926 para la variable desempeño laboral. Entre los resultados de la investigación se observa que, en cuanto a los niveles de la Gestión administrativa, según los colaboradores que el 88,2%, perciben que el nivel es adecuado, el 9,4% señala que es muy adecuado y el 2,4% es inadecuado. En cuanto a los niveles de comparación del desempeño laboral los colaboradores perciben lo siguiente, que el 74,1% se encuentran en el nivel medio, el 16,4% alcanzaron un nivel alto y el 9,4% se ubicó en el nivel bajo. Se observa buena orientación con respecto al nivel de Organización y Desempeño laboral. La investigación concluye que existe relación directa y significativa entre el Proceso administrativo y el desempeño laboral.

Fernández (2016), en su tesis denominada "Evaluación del desempeño del personal del colegio Hispanoamericano Cobán A.V.", tiene como objetivo realizar la evaluación del desempeño del personal del Colegio Hispanoamericano. La investigación es de tipo descriptiva, la muestra estuvo conformada por 15 personas, 1 de sexo masculino y 14 de sexo femenino, para la recolección de la información se utilizó el cuestionario de Evaluación del Desempeño creado por la autora de la presente investigación, y validado por los expertos, este instrumento estaba dirigido al personal docente, administrativo y operativo con el propósito de demostrar cual es el desempeño de los siguientes aspectos: Planificación y aplicación de conocimientos; Creatividad, iniciativa y formación; Desempeño en el trabajo y Asistencia. La investigación arrojó como resultados que el desempeño de los colaboradores se encuentra en un nivel satisfactorio en las áreas de planificación, asistencia y desempeño en el trabajo, lo que indica que se cumplen con los horarios de trabajo, que planifican sus actividades y la entregan durante la semana en el tiempo correspondiente y que se

desempeñan eficientemente en cada uno de sus puestos, también se encontró que el área de creatividad, iniciativa y formación, su desempeño es insatisfactorio, es decir, no tienen iniciativa, ni creatividad para realizar nuevas actividades en la institución, ni un nivel alto de formación. Con base a los resultados se concluyó que los colaboradores cuentan en general con un desempeño satisfactorio en las áreas de: Planificación y Aplicación de Conocimientos, Asistencia, Desempeño en el trabajo, lo que indica que las actividades se realizan correctamente cumpliendo con las necesidades de la institución. En cuanto a la creatividad, Iniciativa y formación el desempeño es insatisfactorio lo que indica que se debe reforzar a todo el personal en esta área.

Materiales y métodos

En principio el tipo de estudio es ex post facto, porque se realizó la investigación después de haber aplicado la Encuesta de Evaluación al personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá.

Objetivos de la Investigación

- **General:**

- Conocer cómo es la relación de la gestión de la calidad y la evaluación del personal administrativo de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad de Panamá, de los años 2019, 2020 y 2021.

- **Específicos:**

- Identificar el nivel de conocimiento en la gestión de la calidad que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, en cuanto al perfil del cargo que desempeña.
- Determinar el nivel de conocimiento de la gestión de la calidad, en cuanto al Reglamento de Carrera Administrativa, que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá.

- Señalar en la gestión de la calidad las fortalezas y debilidades que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, en la realización de sus funciones.
- Especificar el tiempo de capacitación en la gestión de la calidad y su relación con el cargo que desempeña.
- Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la evaluación del personal administrativo de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad de Panamá, de los años 2019, 2020 y 2021.

Preguntas de investigación

1. ¿Conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el perfil del cargo que desempeña?
2. ¿La formación académica del personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, es congruente con el cargo que desempeña?
3. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que percibe el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, en la realización de sus funciones?
4. ¿Conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el Reglamento de Carrera Administrativa? ¿Cómo percibe su cumplimiento?
5. ¿Las capacitaciones que recibe el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, responden a las necesidades del cargo que desempeña?
6. ¿Conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, los incentivos regulados por el Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo?

Hipótesis de investigación

La gestión de la calidad y la evaluación del personal administrativo de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad de Panamá, tiene relación con la gestión de la calidad de la evaluación del personal administrativo de los años 2019. 2020 y 2021.

Variables

- Gestión de la calidad.
- Evaluación del personal.

Tipo de investigación

El tipo de estudio es ex post facto, porque se realizó el estudio después de haber aplicado la Encuesta de Evaluación.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional, descriptivo, se recolecta los datos en un solo momento de la información de la Gestión del personal administrativo en el año 2019, 2020 y 2021.

Población y selección de la muestra

▪ Unidad de Análisis

Nuestra unidad de análisis fue el personal Administrativo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá.

▪ Delimitación de la población

Todo el personal administrativo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá.

▪ Selección de la Muestra

Se encuestó a todo el personal administrativo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, que en su totalidad son 24, entre ellos, 5 hombres y 19 mujeres

Instrumento

La recolección de la información se realizó a través de una Encuesta a los Administrativos, la misma consta de 11 preguntas, (diez preguntas cerradas y una abierta).

Diseño estadístico

Después de haber recogido la información a través de la Encuesta a los Administrativos, la tabulación se realizó en el Excel, con un diseño estadístico de frecuencias y porcentajes, Los datos se presentaron a través de gráficas.

Procedimiento de la investigación

La realización de la investigación se llevó a cabo a través de los siguientes pasos:

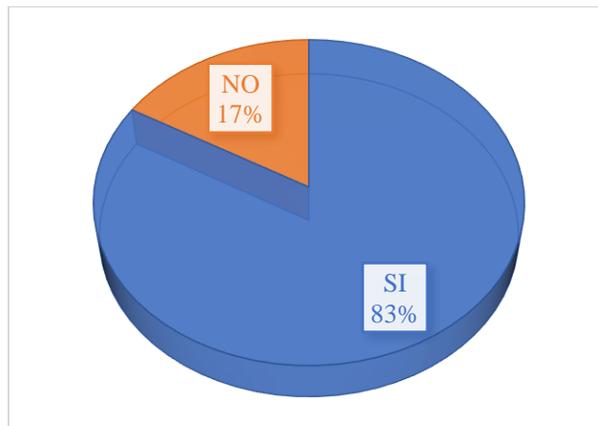
- Elaboración del proyecto de investigación.
- Revisión bibliográfica.
- Elaboración del marco de referencia.
- Aplicación de la Encuesta.
- Tabulación de los resultados y análisis.
- Confección de gráficas.
- Elaboración del Informe Final.

Resultados y Discusión

Como parte del análisis y discusión de los resultados, se ha planteado de forma puntual los siguientes aspectos relevantes:

Figura 1

Conocimiento del perfil del cargo que desempeña.

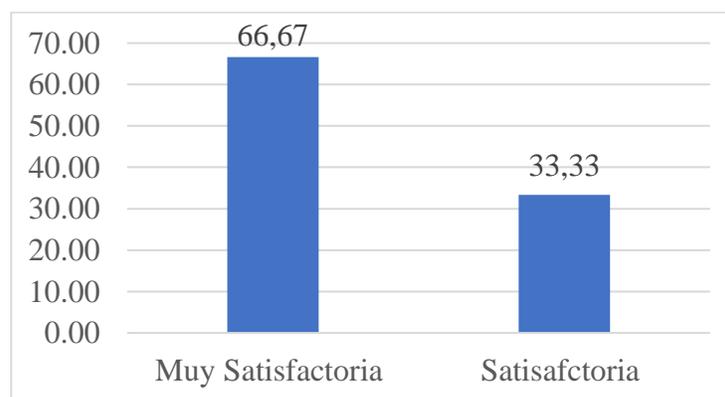


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

Con relación a la pregunta ¿conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el perfil del cargo que desempeña?, se muestra en la figura 1 que el personal indica en un 100%, de manera muy satisfactoria y satisfactoria, que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, y por tanto saben lo que se espera de ellos.

Figura 2

Funciones y Responsabilidades bien definidas, 2020.

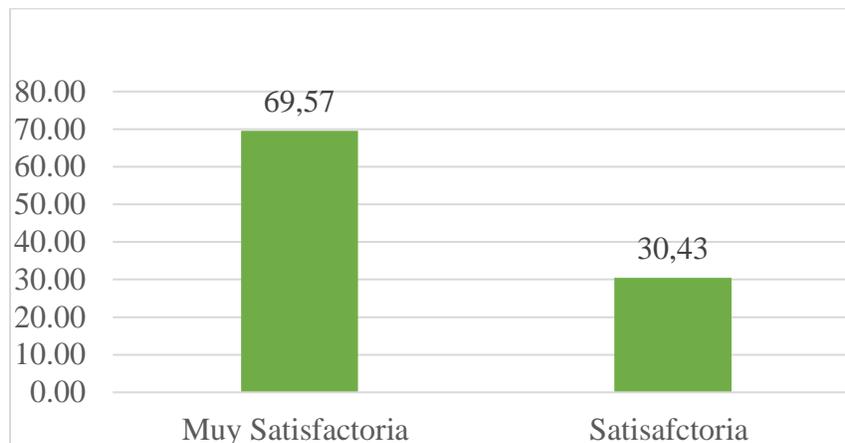


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020

El personal indica en un 66,67%, de manera muy satisfactoria y en un 33,33% satisfactoria, que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, y por tanto saben lo que se espera de ellos.

Figura 3

Funciones y responsabilidades bien definidas, 2021

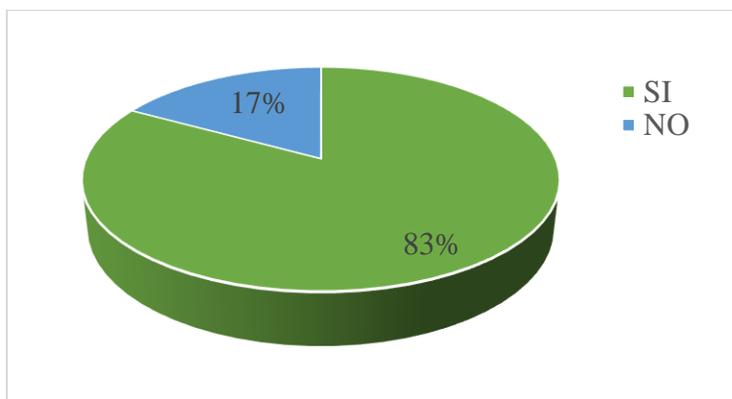


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

El personal indica en un 69,57%, de manera muy satisfactoria y en un 30,43% satisfactoria que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, y por tanto saben lo que se espera de ellos.

Figura 4

Formación Académica congruente con su función, 2019

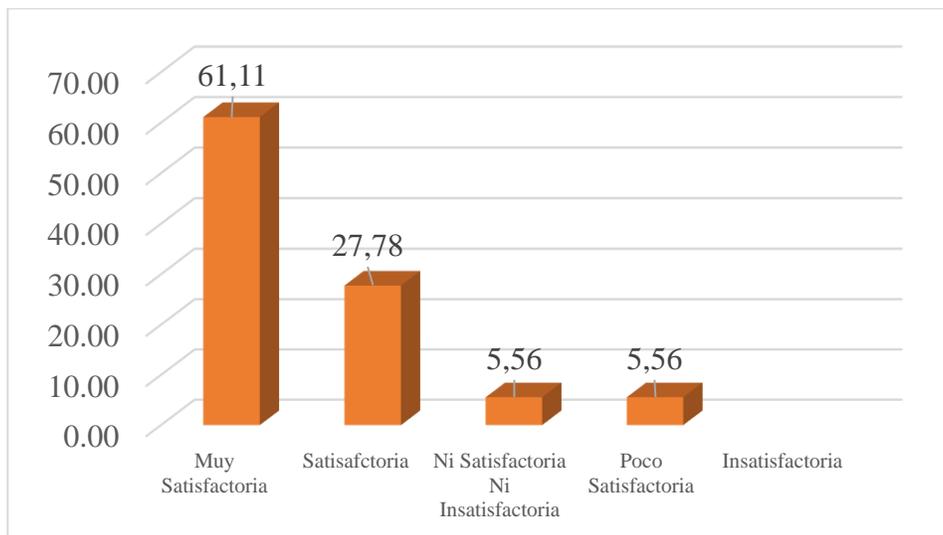


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019

Con relación a la pregunta ¿la formación académica del personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, es congruente con el cargo que desempeña?, se muestra en la figura 4 que el 83% considera que su formación académica si es congruente con su función, es muy satisfactoria la afirmación que indica que su puesto de trabajo guarda relación con la experiencia profesional y su titulación

Figura 5

Relación del puesto de trabajo con la experiencia profesional y titulación, 2020

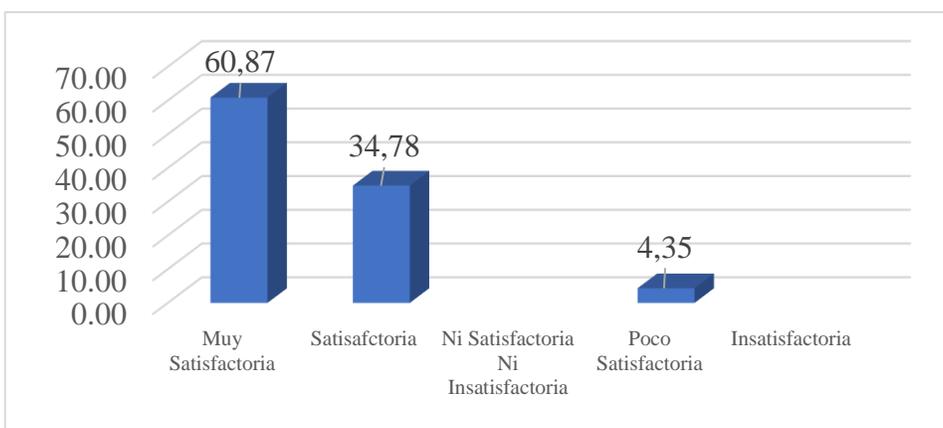


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

El 88,89% considera como muy satisfactoria y satisfactoria la afirmación que indica que su puesto de trabajo guarda relación con la experiencia profesional y su titulación.

Figura 6

Relación del puesto de trabajo con la experiencia profesional y titulación, 2021

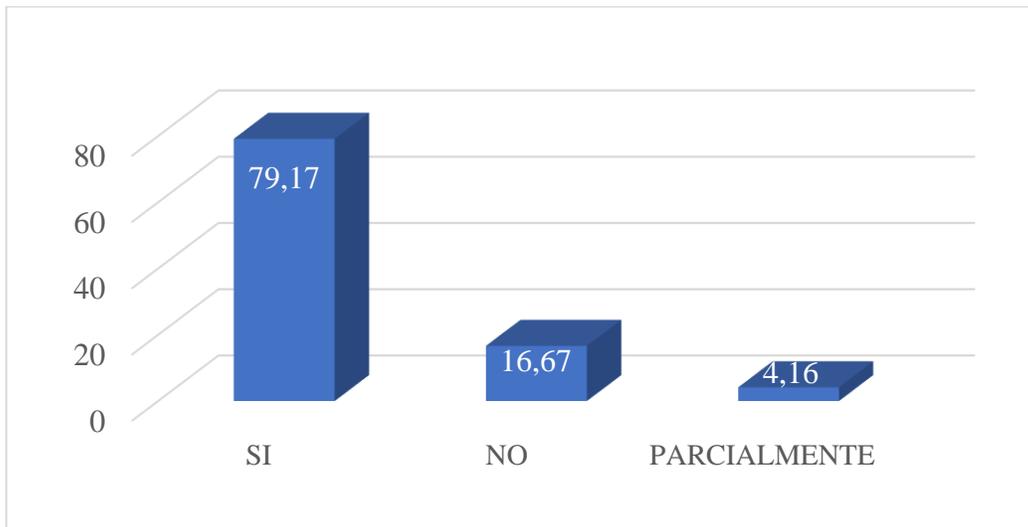


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

El 95,7% considera como muy satisfactoria y satisfactoria la afirmación que indica que su puesto de trabajo guarda relación con la experiencia profesional y su titulación.

Figura 7

Conocimiento del Reglamento de carrera administrativa

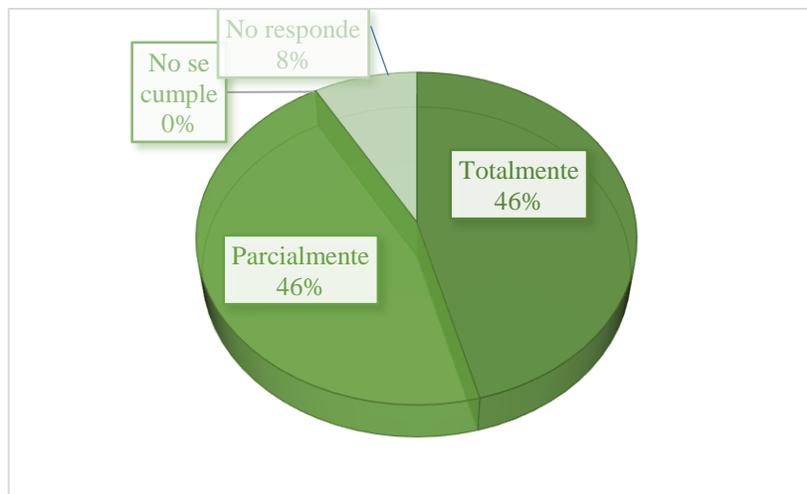


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019

En base a la pregunta ¿conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el Reglamento de Carrera Administrativa? ¿Cómo percibe su cumplimiento?, en la figura 7 se observa que el 79,17 % tienen conocimiento del Reglamento de Carrera Administrativa, el 16,67% indica que no y un 4,16% contesta que parcialmente.

Figura 8

Percepción del cumplimiento del Reglamento de carrera administrativa

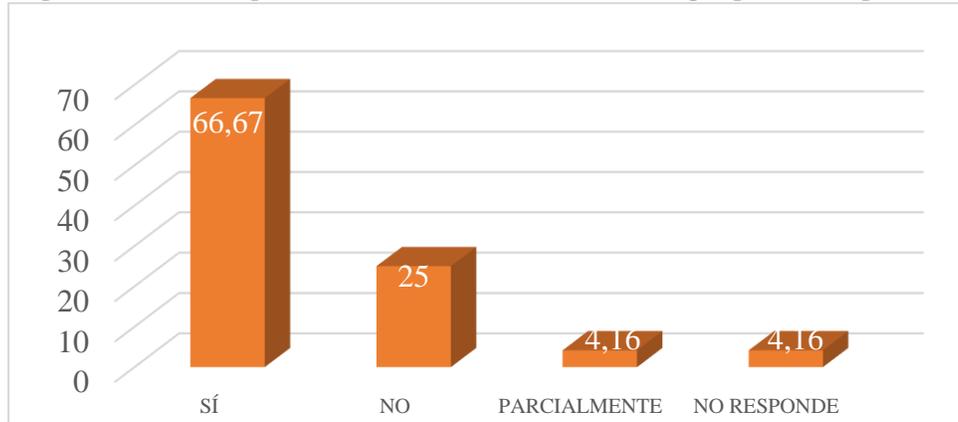


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

La figura 8 indica que el personal administrativo percibe el cumplimiento del Reglamento de carrera administrativa totalmente en un 46%, parcialmente en un 46% y un 8% no responde.

Figura 9

Capacitaciones responden a las necesidades del cargo que desempeña, 2019



Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

Con relación a la pregunta ¿las capacitaciones que recibe el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, responden a las necesidades del cargo que desempeña?, se muestra en la figura 9 que el 66,67% de los administrativos señalan que las capacitaciones recibidas responden a las necesidades del cargo que desempeñan, el 25% indica que no y el 4,16% afirman que parcialmente y el 4,16% no responden.

Esta pregunta fue valorada en el instrumento digital del 2020 y 2021, en las preguntas 1, 2, 4 y 5 como indica a continuación la Tabla 1.

Tabla 1

Capacitaciones responden a las necesidades del cargo que desempeña, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 0 | 0 |
| 2 (Poco satisfactoria) | 1 | 5,6 |
| 3 (Ni satisf. ni insatisf.) | 2 | 11,1 |
| 4 (Satisfactoria) | 6 | 33,3 |
| 5 (Muy satisfactoria) | 9 | 50,0 |
| TOTAL | 18 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

En cuanto a la formación y capacitación, el personal considera en un porcentaje por arriba del 80% que la misma es la necesario para desempeñar correctamente las funciones en sus puestos de trabajo.

Tabla 2

Los cursos y seminarios del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño del puesto de trabajo

| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 0 | 0 |
| 2 (Poco satisfactoria) | 1 | 5,6 |
| 3 (Ni satisf. ni insatisf.) | 5 | 27,8 |
| 4 (Satisfactoria) | 6 | 33,3 |
| 5 (Muy satisfactoria) | 6 | 33,3 |
| TOTAL | 18 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

El personal indica en un 66,6%, de manera muy satisfactoria y satisfactoria, que los cursos y seminarios contemplados dentro del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño de sus puestos de trabajo.

Tabla 3

Facilidad o autorización para la formación o capacitación externa a la Institución

| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 1 | 5,6 |
| 2 (Poco Satisfactoria) | 1 | 5,6 |
| 3 (Ni Satisf. Ni insatisf.) | 2 | 11,1 |
| 4 (Satisfactoria) | 2 | 11,1 |
| 5 (Muy Satisfactoria) | 12 | 66,7 |
| TOTAL | 18 | 100,0 |

Nota: Encuesta a los administrativos, 2020.

El personal administrativo percibe que cuando es necesario, se le facilita o autoriza la formación o capacitación externa a la institución, de forma muy satisfactoria y satisfactoria, en un 77,8%.

Tabla 4

Facilidad de la formación o capacitación específica en nueva aplicación informática, procedimientos, otros

| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 2 (Poco Satisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 3 (Ni Satisf. Ni insatisf.) | 6 | 33,3 |
| 4 (Satisfactoria) | 7 | 38,9 |
| 5 (Muy Satisfactoria) | 5 | 27,8 |
| TOTAL | 18 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

En cuanto a la formación o capacitación específica al establecerse una nueva aplicación informática o un nuevo procedimiento, el personal considera en un porcentaje por arriba del 66%, que la misma es muy satisfactoria y satisfactoria.

Tabla 5

Facilidad de la formación o capacitación específica en nueva aplicación informática, procedimientos, otros

| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 2 (Poco Satisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 3 (Ni Satisf. Ni insatisf.) | 6 | 33,3 |
| 4 (Satisfactoria) | 7 | 38,9 |
| 5 (Muy Satisfactoria) | 5 | 27,8 |
| TOTAL | 18 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

En cuanto a la formación o capacitación específica al establecerse una nueva aplicación informática o un nuevo procedimiento, el personal considera en un porcentaje por arriba del 66%, que la misma es muy satisfactoria y satisfactoria.

Tabla 6

La formación es necesaria para el desempeño de las funciones en los puestos de trabajo

| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 2 (Poco Satisfactoria) | 1 | 4,3 |
| 3 (Ni Satisf. Ni insatisf.) | 3 | 13,0 |
| 4 (Satisfactoria) | 7 | 30,4 |
| 5 (Muy Satisfactoria) | 12 | 52,2 |
| TOTAL | 23 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

En cuanto a la formación y capacitación, el personal considera en un porcentaje por arriba del 82,6% que la misma es necesaria para desempeñar correctamente las funciones en sus puestos de trabajo

Tabla 7

Los cursos y seminarios del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño del puesto de trabajo

| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 2 | 8,7 |
| 2 (Poco Satisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 3 (Ni Satisf. Ni insatisf.) | 4 | 17,4 |
| 4 (Satisfactoria) | 9 | 39,1 |
| 5 (Muy Satisfactoria) | 8 | 34,8 |
| TOTAL | 23 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

El personal indica en un 73,9%, de manera muy satisfactoria y satisfactoria, que los cursos y seminarios contemplados dentro del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño de sus puestos de trabajo.

Tabla 8

Facilidad o autorización para la formación o capacitación externa a la Institución

| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 2 (Poco Satisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 3 (Ni Satisf. Ni insatisf.) | 5 | 21,7 |
| 4 (Satisfactoria) | 8 | 34,8 |
| 5 (Muy Satisfactoria) | 10 | 43,5 |
| TOTAL | 23 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

El personal administrativo percibe que cuando es necesario, se le facilita o autoriza la formación o capacitación externa a la Institución, de forma muy satisfactoria y satisfactoria, en un 78,3%.

Tabla 9

Facilidad de la formación o capacitación específica en nueva aplicación informática, procedimientos, otros

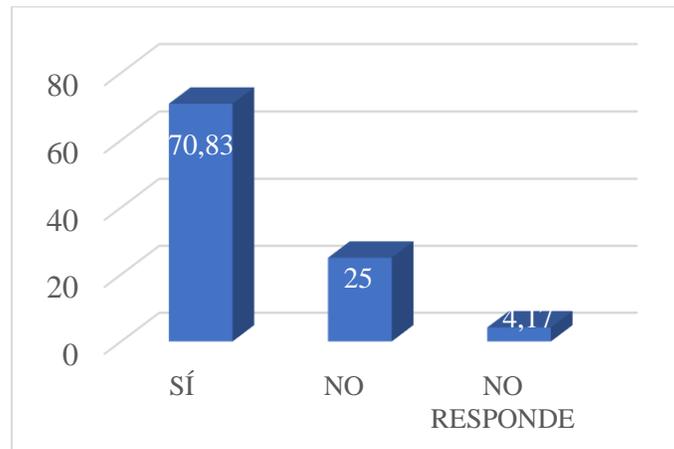
| | Frecuencia. | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| 1 (Insatisfactoria) | 0 | 0,0 |
| 2 (Poco Satisfactoria) | 1 | 4,3 |
| 3 (Ni Satisf. Ni insatisf.) | 7 | 30,4 |
| 4 (Satisfactoria) | 8 | 34,8 |
| 5 (Muy Satisfactoria) | 7 | 30,4 |
| TOTAL | 23 | 100,0 |

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

En cuanto a la formación o capacitación específica al establecerse una nueva aplicación informática o un nuevo procedimiento, el personal considera en un porcentaje por arriba del 65,2%, que la misma es muy satisfactoria y satisfactoria.

Figura 10

Conoce los incentivos regulados por el Reglamento de la carrera administrativa, 2019



Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

Con relación a la pregunta ¿conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, los incentivos regulados por el Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo? la figura 10 señala que el 70,83% del personal administrativo dice conocer los incentivos regulados por el Reglamento de carrera administrativa, el 25% señala que no y el 4,17% no responde.

Para esta pregunta, se vincula con las preguntas 3 y 4 del instrumento digital

Figura 11

Condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo 2020

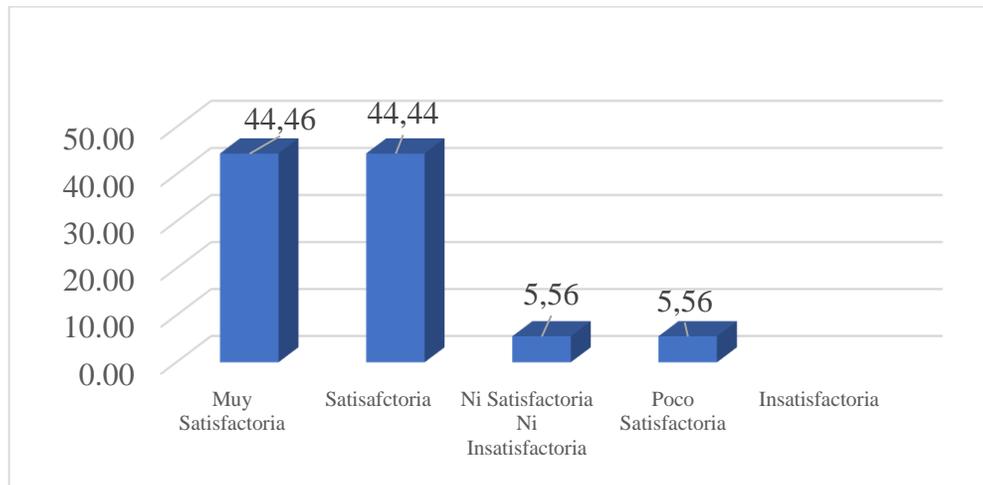


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020

Un 88,9% señala que las condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo, seleccionando las categorías de muy satisfactoria y satisfactoria.

Figura 12

Condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) 2020

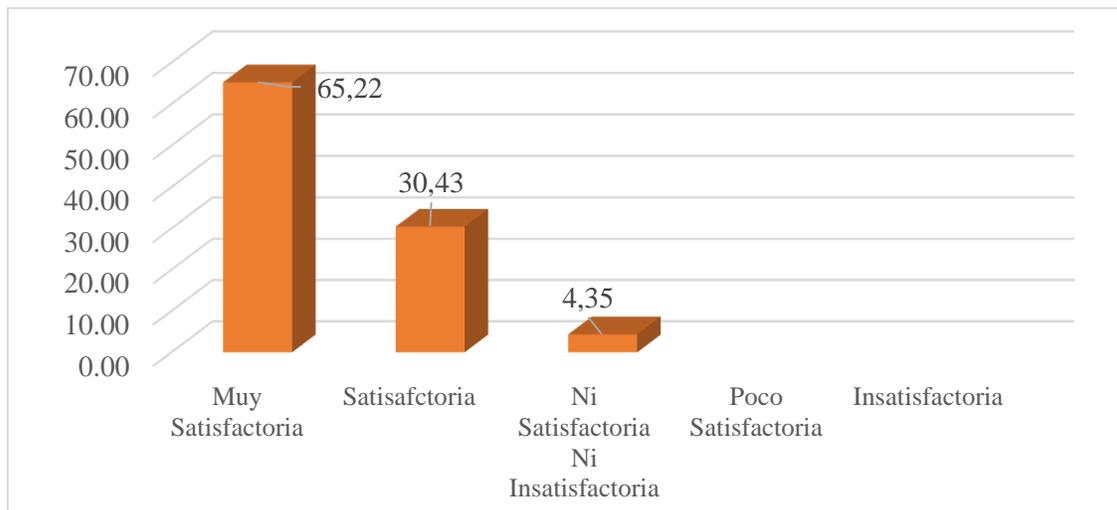


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020

El personal administrativo considera, que en general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) son catalogadas de forma satisfactoria y muy satisfactoria, en un 88,9%.

Figura 13

Condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo 2021

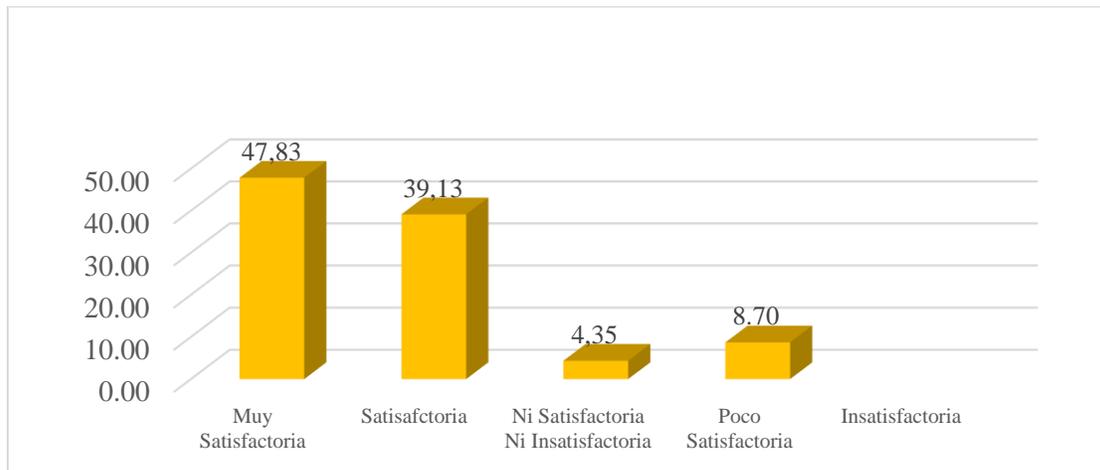


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021

Un 95,7% señala que las condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo, seleccionando las categorías de muy satisfactoria y satisfactoria.

Figura 14

Condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) 2021



Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021

El personal administrativo considera, que en general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) son catalogadas de forma satisfactoria y muy satisfactoria, en un 86,96%.

Discusión

La percepción de la gestión de la calidad del personal administrativo de la Facultad de Psicología comprueba que existe relación con la gestión de la calidad de la evaluación del personal administrativo de los años 2019, 2020 y 2021. Según la Real Academia Española (RAE), se entiende por gestión a “la acción y efecto de administrar, mientras que calidad es definida como “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas” y “buena calidad, superioridad o excelencia”.

Hay que resaltar que más de la mitad del personal administrativo, conoce el perfil del cargo que desempeña y percibe que la formación y capacitación académica que recibe es congruente al mismo. Vale la pena señalar que el personal administrativo, es clave en el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Psicología, por lo tanto, se contempla su formación

a través del Subsistema de Capacitación y desarrollo, con la finalidad de incrementar las competencias requeridas.

Un elemento central, es que la Facultad está reacreditada a nivel nacional y acreditada a nivel internacional, por consiguiente, se busca garantizar la calidad de su oferta académica e impulsar una cultura encaminada al mejoramiento continuo de su personal administrativo y de todos los procesos relacionados con la gestión de calidad administrativa. Es decir, el personal administrativo cuenta con infraestructuras, recursos, equipos informáticos y condiciones laborales adecuadas para la realización de su trabajo, una buena apreciación con relación al ambiente de trabajo y la interacción con sus compañeros en el desempeño de sus funciones. Sin embargo, solo la mitad del personal administrativo, considera que la conexión de internet funciona de forma adecuada para el desarrollo de sus funciones.

De los resultados obtenidos en el estudio surgen algunas recomendaciones: que las capacitaciones del personal administrativo sigan respondiendo a las necesidades del cargo que desempeña, al conocimiento de los incentivos, políticas y beneficios regulados en el Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá. Con la finalidad de garantizar la calidad hacia las partes interesadas, llámese docentes, estudiantes, administrativos, graduados y sociedad en general.

Conclusiones

A partir de los hallazgos encontrados posterior a la aplicación de las encuestas de satisfacción al personal administrativo de la Facultad, se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

Que el personal administrativo de la Facultad de Psicología tiene conocimiento del perfil del cargo que desempeña, señalando que sus funciones y responsabilidades están bien definidas y saben que se espera de ellos. En un 100% entre muy satisfactorio y satisfactorio.

El personal administrativo percibe que el cargo que desempeña, es congruente con su formación académica para el 2019 en un 83%, en el 2020 en un 88,89% y para el 2021 en un 95,65%. Indicando que su puesto de trabajo guarda relación con su experiencia profesional y su titulación. En el 2019, el 66,67% del personal administrativo señala que las capacitaciones recibidas responden a las necesidades del cargo que desempeñan. El 80% del personal administrativo para el 2020, indica que la formación y capacitación son necesarias para el buen funcionamiento en el puesto que desempeña. Perciben como muy satisfactoria y satisfactoria, que se le facilite o autorice la formación o capacitación externa a la institución. De igual manera, las capacitaciones son percibidas por el personal administrativo para el 2021, como muy satisfactoria y satisfactoria con un porcentaje arriba del 66%.

Para el 2019, el 70,83% del personal administrativo dice conocer los incentivos regulados por el Reglamento de Carrera Administrativa. Para el 2020, el 88,9% del personal administrativo y el 95,7% en el 2021, señala que las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones y beneficio sociales) son muy importantes para la motivación en el trabajo, seleccionado las categorías de muy satisfactoria y satisfactoria.

Referencias bibliográficas

Libros

Alles, M. A. (2019). Formación, capacitación, desarrollo: diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040. Volumen I. Ediciones Granica.

Barriga, G y otros. (2018). *Gestión de operaciones y calidad*. Pearson Educación.

Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. UF0345. Tutor

Formación

- Jabaloyes, J. y otros (2020) *Introducción a la gestión de la calidad*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Louffat, E. (2019). *Administrando la carrera del personal*. Pearson Educación.
- Louffat, E. (2017). *Capacitando al personal*. Pearson Educación.
- Louffat, E. (2016). *Evaluando el desempeño del personal*. Pearson Educación.
- Padilla, P. (2016). *Gestión del empleo público: la evaluación del desempeño en la mejora de la eficiencia administrativa*. J:M: Bosch Editor.
- Pérez, R. y otros (2016). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. Narcea Ediciones.
- Prieto, J. y otro (2018). *Administración, teoría, autores, fases y reflexiones*. Editorial de la U. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23ª ed. <https://dle.rae.es>. 2022.
- Sánchez Azor, S. (2015) *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Editorial E- learning.

Tesis

- Castillejo, R. (2017). Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz-2016. Tesis para optar el Grado de Maestro, Universidad César Vallejo., Perú.
- Fernández, S. (2016). "Evaluación del desempeño del personal del colegio Hispanoamericano Cobán A.V". Tesis, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala.
- Ferrer, M. (2016). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. Tesis. Universidad César Vallejo., Escuela de Postgrado.
- Mendoza, E. (2018). Gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura. Universidad Autónoma de Perú, Facultad de Ciencia de Gestión de Carrera Profesional de Administración de Empresas., Perú.
- Vásquez, S. D. (2017). Calidad de la Gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos. Tesis, Perú.

PLAN DE MEJORA CON ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

IMPROVEMENT PLAN WITH INNOVATIVE STRATEGIES FOR THE OPTIMIZATION OF CUSTOMER SERVICE AT THE UNIVERSITY OF PANAMA

Sireya María Palma Molino, Universidad de Panamá. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Industrial, Organizacional y Social, Panamá. E-mail: sireya@yahoo.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-5338-8111>

Fecha de recepción: 10 de abril de 2024

Fecha de aceptación: 29 de mayo de 2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5410>

Resumen

La atención al cliente universitario es un aspecto fundamental en la prestación de servicios educativos de calidad, sobre todo en el ámbito de la educación superior que día a día debe contribuir a la formación del individuo comprometido y apegado a los principios de buenas prácticas profesionales que promueven los valores de una casa de estudios. En ese sentido y, dentro de ese marco de pertenencia y de representación institucional, el propósito de este estudio fue diseñar un plan de mejora para optimizar la calidad del servicio al cliente en la Universidad de Panamá a través de un método descriptivo, de tipo cualitativo, bajo el paradigma positivista con un diseño transversal, no experimental. Este proyecto de investigación se basó en la técnica de la observación y la encuesta aplicados a una muestra estratificada de 347 estudiantes. Por un lado, el análisis estadístico empleado fue el software SPSS para la rigurosidad de los datos y, por otro+, la hoja de cálculo Excel, utilizada para la creación de tablas y gráficas que permitieron la visualización adecuada de los datos y, además, facilitaron la interpretación de los resultados. Como resultado de este estudio, se identifican tres debilidades del servicio ofrecido en la universidad, las cuales son: el manejo de quejas, el uso del ticket y los canales de comunicación estos hallazgos proporcionan una base para sugerir la elaboración de programa de capacitación al personal en técnicas de atención al cliente, la creación de un manual de atención al cliente y el de procedimientos, la implementación de un mapa virtual de las instalaciones universitarias y la mejora en la comunicación con los clientes a través de diversos canales como aplicaciones móviles y sistemas

de mensajería instantánea, lo que ayudará a facilitar este proceso y promover una atención al cliente de calidad.

Palabras clave: plan de mejora, atención al cliente, capacitación, satisfacción del cliente

Abstract

Customer service in universities is a fundamental aspect of providing quality educational services, especially in the realm of higher education, which contributes daily to the formation of individuals who are committed to and adhere to the principles of good professional practices reflecting the values of their institution. In this context, and within this framework of belonging and institutional representation, the purpose of this study was to design an improvement plan to optimize the quality of customer service at a university in Panama. This was mediated by a descriptive, qualitative method under the positivist paradigm with a cross-sectional, non-experimental design. This research project was based on the techniques of observation and surveys applied to a stratified sample of 347 students. On one hand, the statistical analysis employed was conducted using SPSS software to ensure data rigor, while on the other, Excel spreadsheets were used to create tables and graphs that facilitated the appropriate visualization of the data and helped interpret the results. As a result of this study, three weaknesses in the service offered by the university were identified: complaint handling, ticket use, and communication channels. These findings provide a basis for suggesting the development of a staff training program in customer service techniques, the creation of a customer service and procedures manual, the implementation of a virtual map of the university facilities, and the improvement of communication with customers through various channels such as mobile applications and instant messaging systems, which will help facilitate this process and promote quality customer service.

Keywords: Key words: improvement plan, customer service, training, customer satisfaction.

Introducción

La atención al cliente universitario es un aspecto fundamental en la prestación de servicios educativos de calidad, en el ámbito de la educación superior. La importancia sobre la calidad radica en el impacto directo con el éxito académico de los estudiantes, no obstante, es común encontrar dificultades en muchas instituciones universitarias para ofrecer una atención al cliente de manera

óptima, lo que puede derivar en confusión, frustración y una experiencia global negativa para los estudiantes.

Desde el punto de vista de Jiménez González (2011), la satisfacción de los estudiantes es un factor clave para evaluar la calidad de la educación, ya que refleja la eficacia de los servicios académicos y administrativos: satisfacción con las unidades de estudio, interacción con los docentes y compañeros. y equipo de planta.

Para Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que vaya acompañada de acciones que conlleven a la mejora y la innovación; por lo tanto, medir la satisfacción de los estudiantes de manera consistente, continua y adecuada ayudará a tomar las decisiones correctas para aumentar sus fortalezas y corregir sus debilidades. Es importante recordar que la satisfacción se refleja en todos los servicios que brinda la institución, así como en las interacciones entre estudiantes, profesores y la comunidad en general, por lo que se puede medir la satisfacción de los estudiantes. Los estudiantes identifican los criterios de calidad y usabilidad como las mejores definiciones de si la satisfacción del cliente es efectiva y eficiente.

En este contexto, resulta indispensable llevar a cabo un diagnóstico que permita conocer los problemas existentes en el ámbito de la atención al cliente universitario. Ahora bien, entre los desafíos identificados se encontraron la falta de una comunicación clara y efectiva, la carencia de recursos y tecnología adecuada, la insuficiente capacitación del personal encargado de la atención al cliente, la frustración manifestada por los estudiantes debido a la dificultad para acceder a la información pertinente y la falta de atención personalizada a las necesidades individuales de cada estudiante.

Con base en estos inconvenientes, se ha diseñado un plan de acción que tiene como objetivo principal mejorar la atención al cliente universitario en la institución educativa en cuestión. Dicho plan contempla la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información relevante para el alumno, la capacitación adecuada del personal de atención al cliente, la provisión de una atención personalizada y adaptada a las necesidades individuales de los estudiantes, así como la optimización de los procesos administrativos y la comunicación institucional.

Además, se establecen indicadores de desempeño que permiten evaluar de manera objetiva el progreso y la efectividad del plan de acción implementado. De la misma manera, esta gestión por desempeño proporciona un seguimiento continuo de las acciones emprendidas, con el fin de

garantizar una mejora constante en la atención al cliente universitario y, en última instancia, favorecer el éxito académico de los estudiantes.

Materiales y métodos

Fases del proyecto de intervención

El proyecto de intervención para la atención al cliente universitario tiene como meta principal la elevación del estándar de calidad en la prestación del servicio y la maximización de la satisfacción de los estudiantes de una universidad. Para lograrlo, se llevaron a cabo diversas estrategias y actividades específicas.

El proyecto se estructuró en dos etapas fundamentales. En la primera etapa, se realizó un diagnóstico minucioso de la situación actual de la atención al cliente en la universidad. Para ello, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de las percepciones y necesidades de los estudiantes, así como la identificación de las fortalezas y debilidades del personal encargado de brindar el servicio. Este proceso de diagnóstico nos permitió tener una visión clara y completa de la situación actual y, por lo tanto, identificar las necesidades específicas que abordaron para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes.

En la segunda etapa, se confeccionó un plan de acción que contemplará las medidas concretas para satisfacer las necesidades encontradas en la fase de diagnóstico. El plan de intervención deberá ser implementado de manera cuidadosa y sistemática, y llevará a cabo una evaluación periódica para monitorear su efectividad y realizar ajustes en caso de ser necesario.

La implementación de una estrategia de atención al cliente es esencial para mejorar la satisfacción de los clientes y aumentar la lealtad hacia la Universidad. A continuación, se presentan las estrategias de implementación exitosa:

Para establecer estándares claros de atención al cliente, se siguieron estos pasos:

Con la administración fue necesario:

- Identificar los aspectos clave de la atención al cliente que son importantes para la institución y para sus clientes.
- Definir qué se espera del personal administrativo en cada uno de estos aspectos.

Detección de necesidades por parte los estudiantes

- Describir las necesidades y expectativas de los clientes universitarios para poder ofrecer un servicio que satisfaga sus demandas, para conocer las áreas de mejora.

Establecer los protocolos de atención al cliente

Mejorar la calidad de la atención al cliente en la universidad a través de la implementación de un plan de acción que incluye:

- Capacitar al personal: el personal que trabaja en atención al cliente debe estar capacitado para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes universitarios. Se recomendarán seminarios periódicos para mejorar las habilidades de atención al cliente, la comunicación y el manejo de situaciones difíciles.
- Mejorar los canales de comunicación efectivos para que los clientes universitarios puedan comunicarse con la institución de forma rápida y sencilla. Incluye el uso de correos electrónicos, chatbots, redes sociales, teléfonos y mejoras en el sistema de tickets.
- Monitorear y evaluar el servicio al cliente para identificar las áreas de mejora y hacer ajustes necesarios. Se utilizaron encuestas de satisfacción, lista de cotejo y sugerencias para recopilar la retroalimentación de los clientes y mejorar el servicio.
- Implementar nuevas tecnologías y técnicas de atención al cliente para hacer que el proceso sea más eficiente y satisfactorio para los clientes universitarios.

Tipo de estudio:

Para realizar este proyecto bajo el paradigma fenomenológico interpretativo permitió describir y develar los implícitos de cada encuestado sin manipulación de la fuente, así mismo se fundamentó en el enfoque cualitativo donde se describe la realidad del contexto y desde el análisis profundo y reflexivo. De la misma manera, este estudio multi-método refiere al hermenéutico que posibilitó la interpretación de textos estudiados y el método etnográfico caracterizado por la observación por la reflexión del discurso de cada participante en este estudio.

Así mismo, este estudio trasciende al tipo descriptivo por el cual se recopilan y analizan datos para su interpretación precisa y detallada en alineación con el fenómeno de estudio. Complementariamente el diseño del estudio relacionado al contexto y la fuente refiere a una fuente mixta toda vez que utilizó la fuente documental y de contexto natural como el diseño de campo donde se captó la información a viva voz de cada participante. Según la perspectiva temporal este estudio es transeccional contemporáneo debido a que la recolección de información fue realizada en un momento presente donde se atestiguó el fenómeno de estudio, finalmente, en concordancia

con la amplitud de foco, este proyecto cumple con un diseño unieventual tras enfocar sus esfuerzos en la recolección de datos de un único evento de estudio para luego describirlo a precisión, consecuentemente, el diseño es no experimental ya que se caracteriza por la ausencia de manipulación de los eventos o fenómenos que se describen.

Con este tipo de investigación se recolectaron datos numéricos y se tabularon, esto se hizo con el fin de obtener un análisis de las respuestas dadas en el momento concreto sin ningún tipo de manipulación de variables. Según Hernández (2018), “Desde el punto de vista científico, describir es medir”, esto se hizo con el fin de conocer más a fondo las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios prestados y utilizar esta información para mejorar la calidad de dichos servicios en la universidad.

Tabla 1
Ruta epistémica



Fundamentación teórica, metodología, aplicación práctica, validación de resultados y difusión del conocimiento.

Planteamiento del problema

¿Cuáles son las deficiencias del servicio en el área de atención al cliente de la Universidad Santa María la Antigua?

Preguntas de Investigación

1. ¿Existe satisfacción en relación con la atención que brinda el personal administrativo de la universidad, a sus clientes?
2. ¿Cuáles son las necesidades que existen en el personal administrativo que atiende al cliente dentro de la universidad?

3. ¿Qué tan importantes son las debilidades que se pueden encontrar en la detección de necesidades en relación con la atención al cliente?

4. ¿Cuál será la mejor estrategia utilizada por la universidad para asegurar la calidad en la atención que reciben los estudiantes por parte del personal administrativo?

Población:

La cobertura de la encuesta se limitará a un total de 3,612 estudiantes matriculados tanto de día como de noche del primer y tercer cuatrimestre del 2022. Para la recolección de información, se utilizaron datos sobre el número de estudiantes por facultad proporcionados por el Departamento de Ciencias de la Computación.

Muestra:

En nuestro estudio, el tipo de muestreo se determinó en dos pasos.

Primera Etapa: se seleccionó el tamaño de la muestra total de estudiantes a encuestar. El cálculo de muestra asociada sigue los criterios de una distribución normal con un error de 0,05 y un nivel de confiabilidad de 95%, se establece que la muestra a estudiar será de 347 estudiantes.

En una segunda etapa se realizó la estratificación de la muestra calculada proporcionalmente a la carga estudiantil por facultad.

Tabla 2

Muestro Aleatorio Estratificado por afijación proporcional

| Estrato | Facultad | Nº de sujetos por facultad | Proporción | Muestra |
|---------|-------------------------------|----------------------------|------------|---------|
| 1 | Ingeniería y Tecnología | 951 | 26.3% | 91 |
| 2 | Negocios, Logística y Turismo | 907 | 25.1 | 87 |
| 3 | Arquitectura y Diseño | 671 | 18.6 | 64 |
| 4 | Derecho y Ciencias Políticas | 574 | 15.9 | 55 |
| 5 | Ciencias Sociales | 417 | 11.5 | 40 |
| 6 | Humanidades y Teología | 92 | 2.5 | 9 |

Sede Central: Facultades

Los criterios para la selección fueron los siguientes:

Criterios de inclusión

- Ser estudiante de primer año de la Universidad Santa María La Antigua

- Ambos sexos
- Estudiantes matriculados en la Sede Central

Criterios de exclusión

- No podrán participar estudiantes que nos sean de primer ingreso
- Estudiantes de otras sedes.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron dos métodos para recopilar y analizar datos en este estudio.

El primero de ellos fue la técnica de observación, utilizando la recogida de los datos a través de una Lista de cotejo.

Para validar la Lista de cotejo realizamos el siguiente procedimiento:

- Se elaboró una lista de cotejo con los aspectos de atención al cliente que se deseaba validar en la observación realizada por los estudiantes. La lista se estructuró de manera que fuese clara y comprensible para los expertos, donde se incluyó las instrucciones y los criterios específicos que se utilizaron para evaluar cada aspecto.
- Se seleccionaron a cinco profesionales con experiencia y conocimientos sólidos en el área de atención al cliente.
- Con esa información se consideraron las sugerencias y comentarios de los expertos.
- Se efectuaron las modificaciones necesarias en la lista de cotejo.

La segunda técnica de recogida de datos fue la encuesta.

Para validar la Encuesta realizamos el siguiente procedimiento:

- Se confeccionó una encuesta con los aspectos de atención al cliente que deseaban validar en la observación realizada por los estudiantes. La encuesta se ordenó de manera que fuese clara y comprensible para los expertos, donde se incluyó las instrucciones y los criterios específicos que se utilizaron para evaluar cada aspecto.
- Se seleccionaron a cinco profesionales con experiencia y conocimientos sólidos en el área de atención al cliente. Para luego proporcionarles la encuesta con una breve introducción explicando el propósito. Se solicitó la opinión y comentarios. Se enviaron las encuestas por correo electrónico.
- Con esa información se logró validar la consistencia interna del instrumento de medición. Se evaluó la validez de contenido y se consideró las sugerencias y comentarios que los expertos aportaron para mejorar la calidad y validez de la lista, en cuanto a la coherencia y consistencia

de los comentarios efectuados. Luego se aplicó el alfa de Cronbach a las 20 preguntas con las respuestas de los expertos.

- Para calcular el coeficiente alfa de Cronbach con estos datos, se utilizó una hoja cálculo de Excel para computar la puntuación total de cada experto, sumando las puntuaciones de todas las preguntas. Luego se calculó la media y la varianza total de las puntuaciones de todas las preguntas.

- Se realizó una revisión final de la encuesta.

Modelo estadístico de análisis de datos

Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de este proyecto, el análisis de los datos empleados consideró los programas de informática:

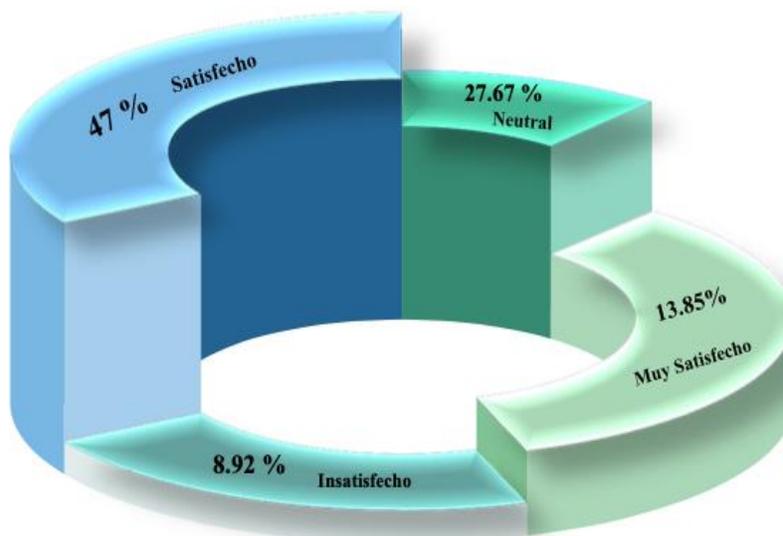
El primero, fue el SPSS para el análisis e interpretación de los datos, conjuntamente la utilización de gráficas en la hoja de cálculo de Excel, para una mejor comprensión y visualización de los resultados. Esto se hizo para efectuar el diagnóstico de necesidades y poder enfocar las estrategias a implementar para el desarrollo del programa de intervención.

Resultados y discusión

Resultados

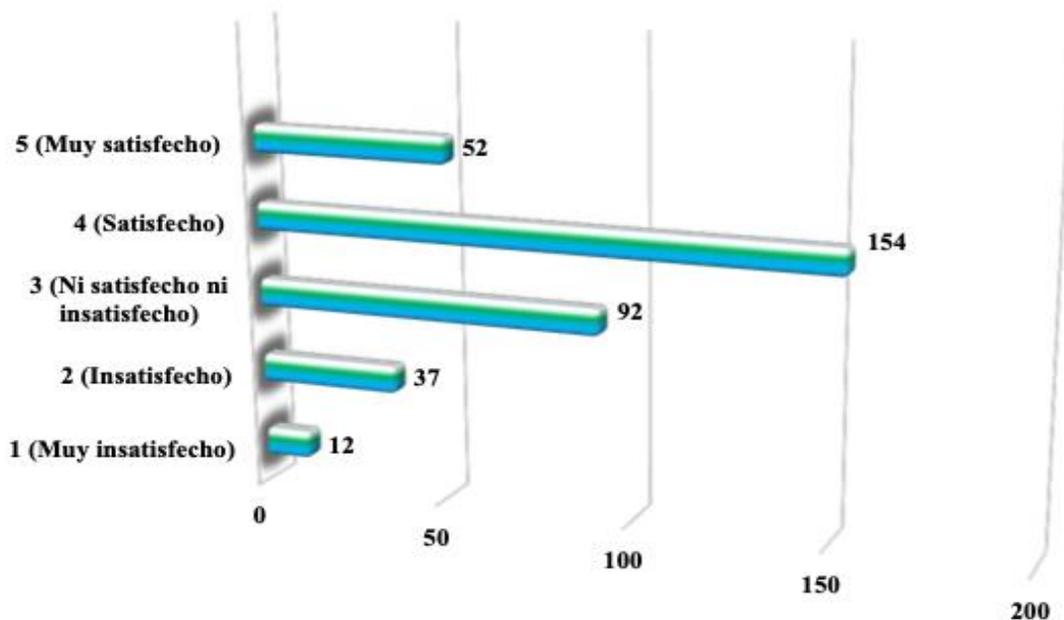
Figura 1

Experiencia general con el servicio al cliente



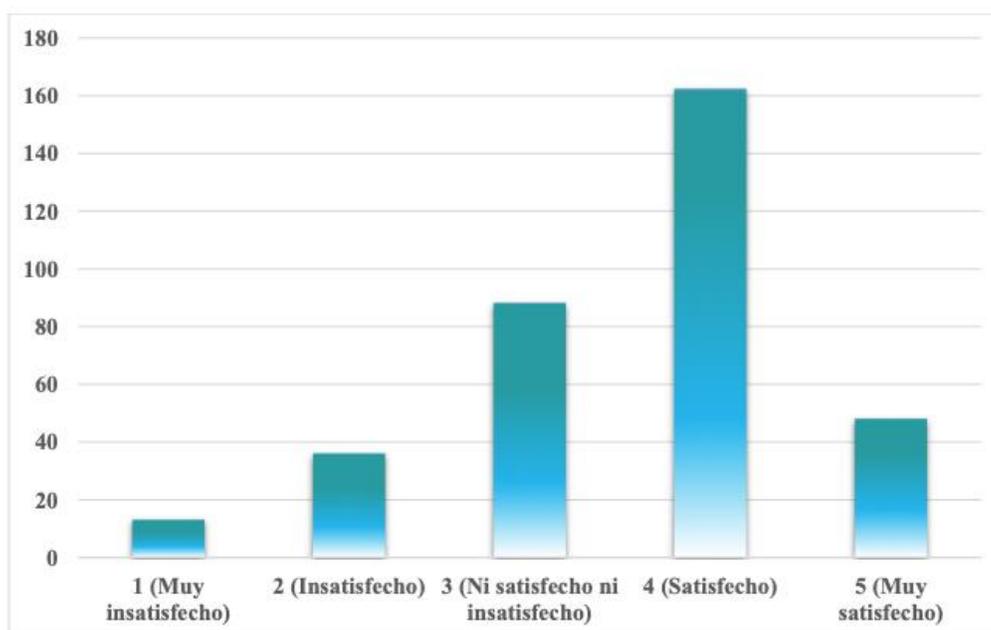
En la siguiente figura se pone en manifiesto el nivel de experiencia generalizada del servicio al cliente de los estudiantes de la universidad. Estos resultados sugieren que, en general, la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido, aunque también es importante tomar en cuenta las opiniones y experiencias de aquellos que expresaron niveles más bajos de satisfacción.

Figura 2
Tiempo de respuesta



A partir de la figura que antecede se puede apreciar la valoración enfocada en el tiempo de respuesta de los estudiantes ante sus necesidades. Estos hallazgos sugieren que, en general, la mayoría de los participantes se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos. No obstante, es importante considerar las opiniones y experiencias de aquellos que manifestaron niveles más bajos de satisfacción, con el objetivo de identificar áreas de mejora y brindar un servicio óptimo.

Figura 3.
Comprensión del problema



En términos de comprensión del problema o inquietud por parte del agente de servicio al cliente, se observa que el porcentaje más alto de respuestas se inclinó hacia la categoría "Satisfecho" (46.72%), lo que indica un nivel de satisfacción adecuado. Además, un número significativo de personas seleccionó la opción "Ni satisfecho ni insatisfecho" (25.36%), lo que sugiere una percepción neutral en cuanto a la comprensión por parte del agente.

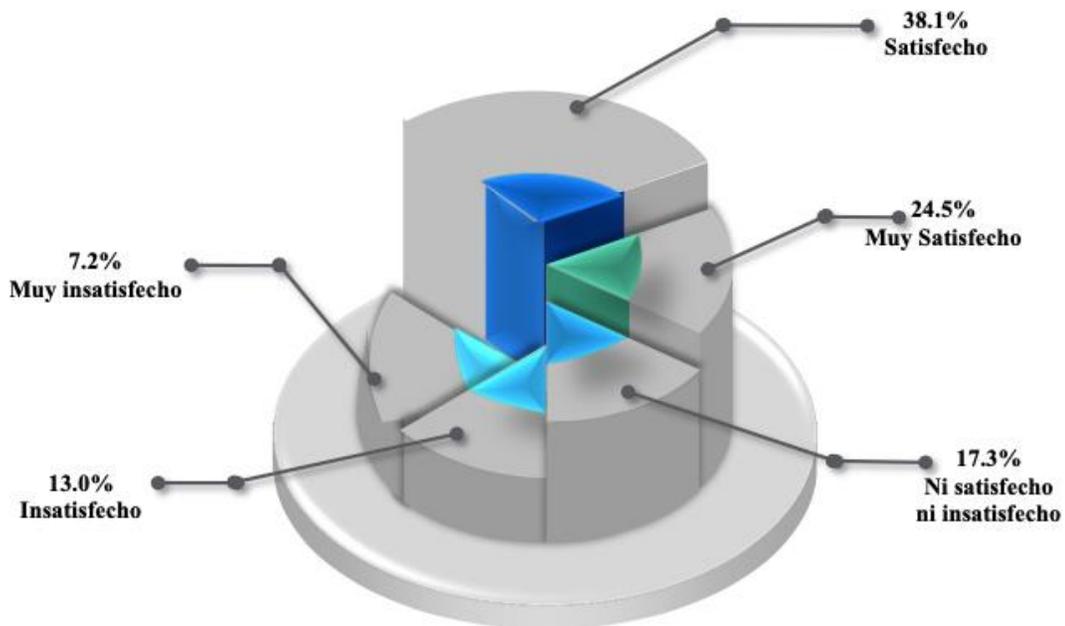
Es importante resaltar que una proporción considerable de los participantes expresó un alto grado de satisfacción al elegir la opción "Muy satisfecho" (13.83%). Por otro lado, se observó que un porcentaje menor de los encuestados calificó su experiencia como "Muy insatisfecho" (3.75%) o "Insatisfecho" (10.37%), lo cual indica que hubo una minoría que experimentó niveles más bajos de comprensión por parte del agente de servicio al cliente.

Figura 4
Solución de los problemas



En cuanto a la resolución de los problemas, los participantes del estudio afirman que recibieron de manera favorable la resolución de sus problemas o inquietudes por parte de los agentes de servicio al cliente. Específicamente, un notable 48.42% de los participantes calificaron su experiencia como "Satisfecho", mientras que un significativo 22.47% se ubicaron en la categoría de "Ni satisfecho ni insatisfecho".

Figura 5
Esfuerzos del agente de atención



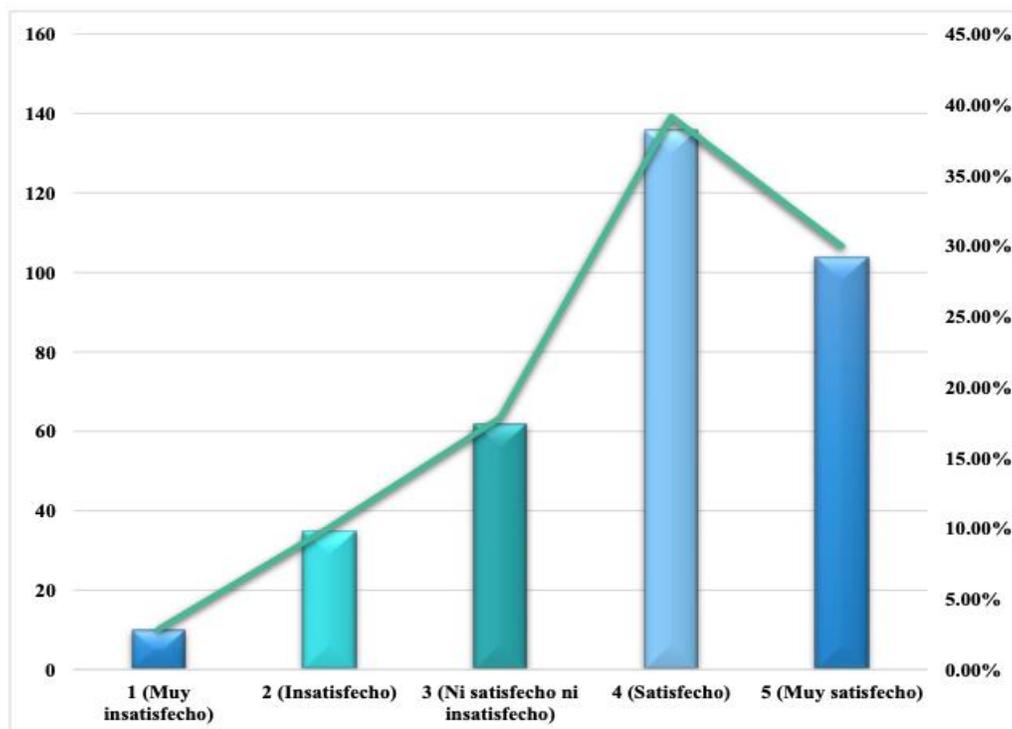
En cuanto al esfuerzo que demostró el agente de atención al estudiante, 24.5% de los encuestados afirman que se encuentran "Muy satisfechos" con el esfuerzo adicional del agente, mientras que un 7.2% estuvieron "Muy insatisfechos". Sin embargo, la mayoría de los encuestados (55.3%) se encuentran en los niveles intermedios de la escala de Likert, es decir, "Ni satisfecho ni insatisfecho" y "Satisfecho".

Esto puede indicar que aún hay margen de mejora en el servicio al cliente para satisfacer las necesidades de los clientes de manera más efectiva.

La retroalimentación de los clientes insatisfechos puede ser una valiosa fuente de información para impulsar mejoras en el servicio al cliente. Al aprovechar esta retroalimentación de manera efectiva y tomar medidas correctivas adecuadas, se podrá trabajar en cerrar la brecha entre las expectativas del cliente y la calidad del servicio brindado, buscando siempre superar las expectativas y brindar una experiencia de servicio excepcional.

Figura 6

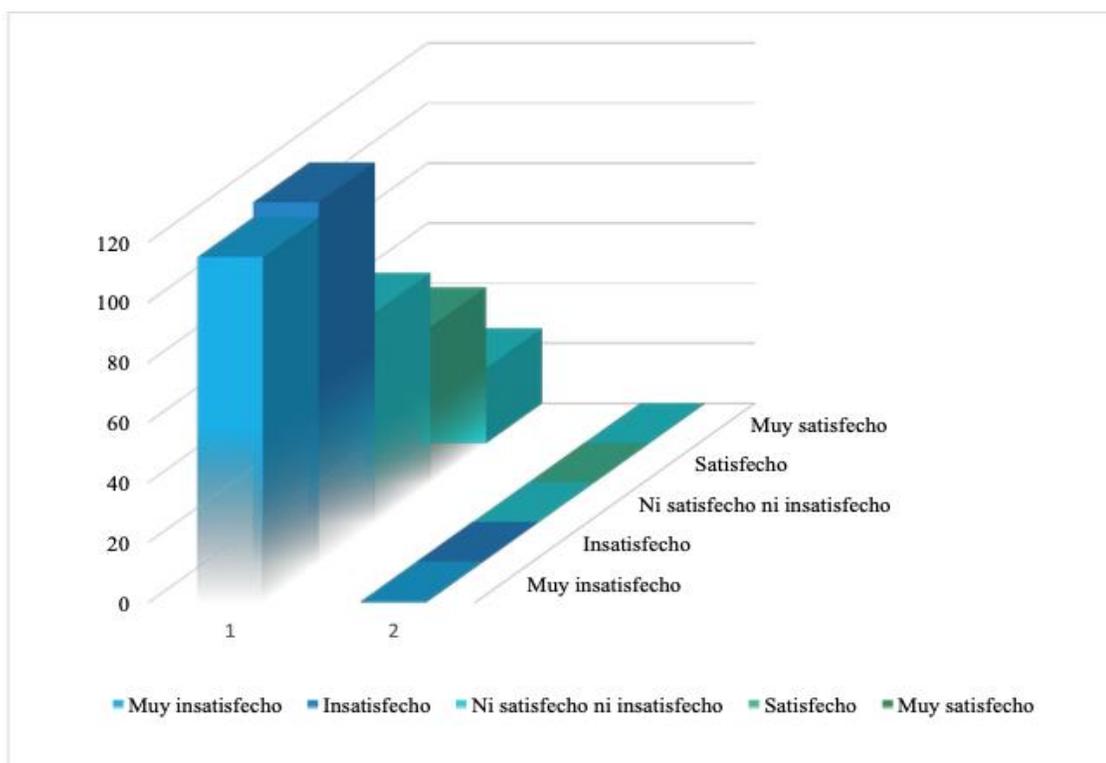
Capacidad del agente de servicio al cliente para comunicar claramente las opciones y los procedimientos



En tanto, ante la pregunta sobre la capacidad del agente de servicio al cliente para comunicar claramente las opciones y los procedimientos, podemos observar que la mayoría de las personas se encuentran en la categoría de "Satisfecho" (45.9%) o "Muy satisfecho" (20.2%), lo que sugiere que en general los agentes de servicio al cliente tienen una buena capacidad para comunicar claramente las opciones y los procedimientos.

Por otro lado, un 14.4% de las personas respondió que estaban "Insatisfechas" o "Muy insatisfechas" con la capacidad del agente para comunicar claramente, lo que sugiere que aún hay un margen de mejora en la calidad de la comunicación por parte de algunos agentes.

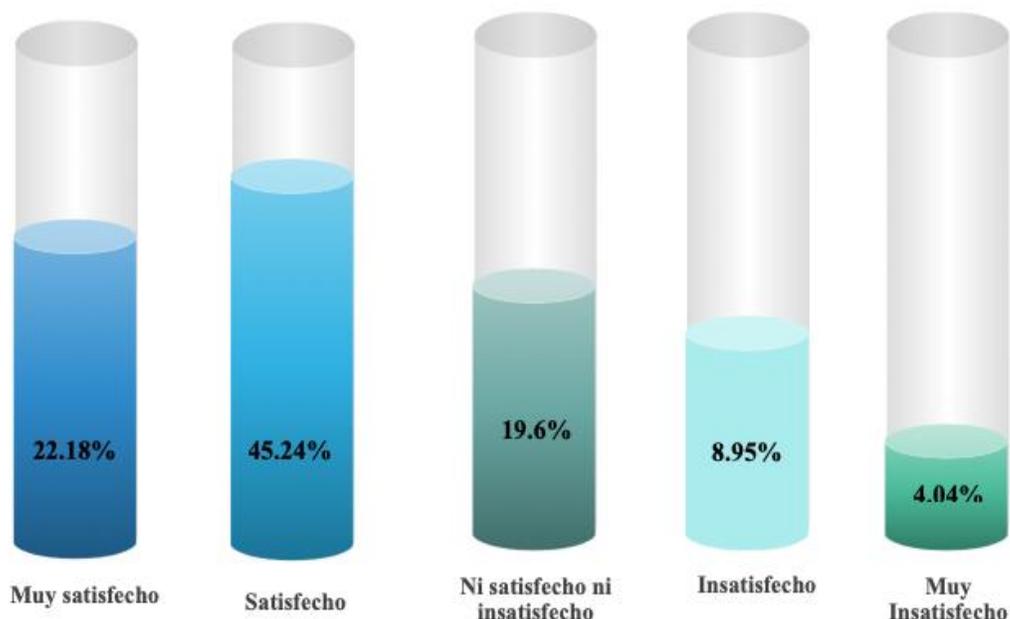
Figura 7
Eficiencia del ticket y el chat



En atención a la eficiencia del ticket y el chat que proporciona la Universidad, se observaron valores muy altos en las respuestas de "Muy insatisfecho" representa el mayor porcentaje de respuestas, con un 33.2%. lo que nos indica que un número significativo de clientes se encuentran altamente insatisfechos con el servicio de atención al cliente. "Insatisfecho" también presenta un porcentaje considerable, con un 24.5%. Esta categoría también puntúa una proporción significativa de clientes que no están satisfechos con el servicio.

Las puntuaciones que se dieron en la categoría "Neutral" representa un 20.2% de las respuestas, lo cual indica que una parte considerable de los clientes tiene una opinión neutra o indiferente respecto al servicio de atención al cliente. Mientras que en las de "Satisfecho" y "Muy satisfecho" tienen porcentajes más bajos en comparación con las categorías insatisfactorias, lo cual indica que hay margen de mejora en la satisfacción del servicio.

Figura 8
Seguimiento al problema

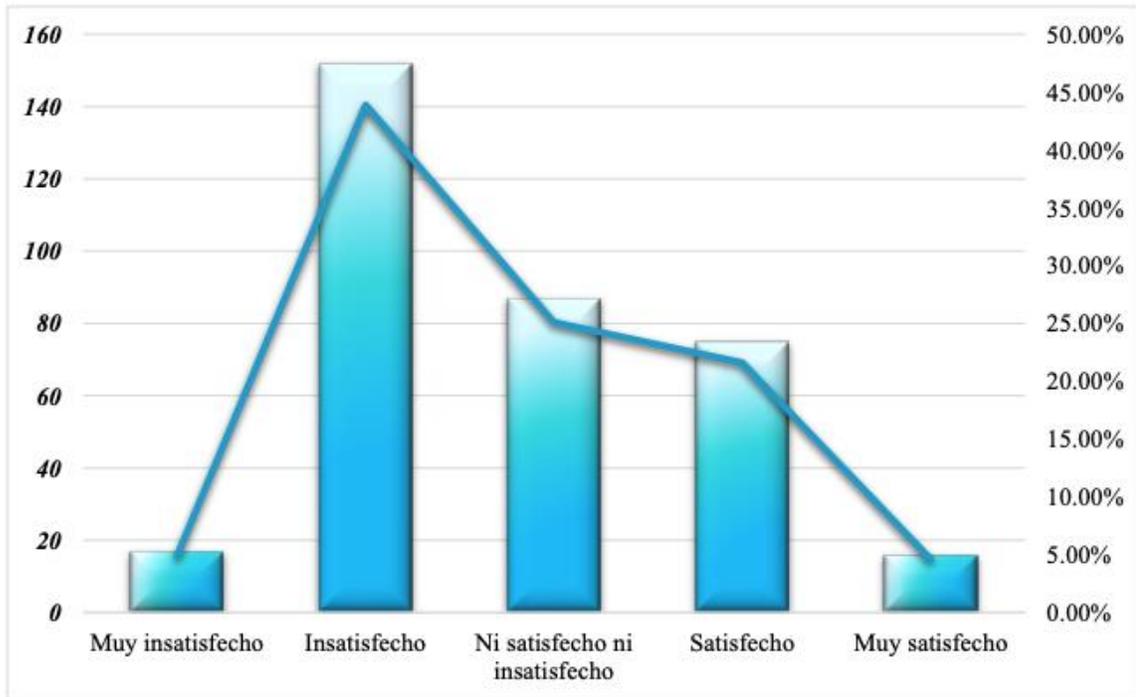


Por su parte en cuestiones de seguimiento al problema, se observa que la mayoría de los encuestados (67.42%) expresaron al menos satisfacción con la capacidad del agente de servicio al cliente para hacer seguimiento a sus problemas o inquietudes. Este dato indica que la mayoría de los clientes consideraron que el agente pudo gestionar y dar seguimiento de manera adecuada a sus solicitudes.

Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje significativo de los encuestados (13.99%) manifestó insatisfacción con la capacidad del agente para realizar dicho seguimiento. Estos resultados indican que existe un grupo de clientes que considera que el agente no cumplió de manera efectiva con el seguimiento requerido, lo cual puede generar frustración y afectar la calidad de la experiencia del cliente.

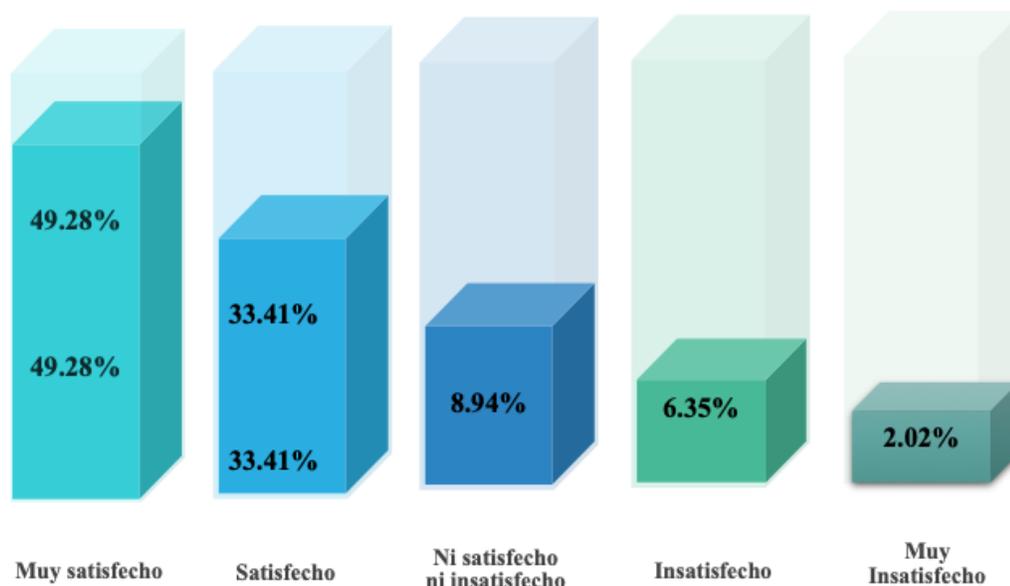
Además, se observa que un 19.60% de los encuestados indicó no tener una opinión clara en cuanto a la capacidad del agente para hacer seguimiento. Esto puede deberse a diversos factores, como la falta de información o claridad en el seguimiento proporcionado por el agente.

Figura 9
Manejo de quejas



Relacionado con el manejo de atención de quejas, resultados sugieren que hay una proporción significativa de encuestados que no están satisfechos con el manejo de quejas por parte del servicio de atención al cliente de la universidad. Esto destaca la importancia de tomar medidas correctivas y mejorar los procesos para atender de manera más efectiva las quejas y preocupaciones de los estudiantes o usuarios.

Figura 10
Recomendaría nuestro servicio al cliente



Finalmente, ante el cuestionamiento sobre la recomendación del servicio al cliente, la mayoría de los encuestados concluye que tendría una alta probabilidad de recomendar el servicio al cliente a otros clientes. Dado que no se proporcionan datos específicos de las respuestas, podemos inferir esta conclusión asumiendo que, en general, los niveles de satisfacción y satisfacción muy alta superan a los niveles de insatisfacción.

Cuando los clientes están satisfechos con el servicio al cliente, es más probable que tengan una experiencia positiva y estén dispuestos a recomendarlo a otros. Además, cuando un porcentaje significativo de los encuestados se encuentra en la categoría de "Satisfecho" o "Muy satisfecho", es indicativo de una satisfacción generalizada, lo que aumenta la probabilidad de recomendación a otros clientes potenciales.

Discusión

Después de analizar los datos, se observa que la mayoría de los clientes muestran un alto nivel de satisfacción con respecto al servicio al cliente. Tanto las respuestas "satisfecho" como "muy satisfecho" presentan frecuencias relativas mayores en comparación con las respuestas de "ni satisfecho ni insatisfecho", "insatisfecho" y "muy insatisfecho" en todas las preguntas evaluadas. Esto indica que la calidad del servicio al cliente ha sido generalmente positiva, ya que la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos o muy satisfechos. Se destaca que los estudiantes muestran satisfacción en varios aspectos claves.

Los aspectos mejor valorados por los clientes fueron la cortesía y amabilidad del agente de servicio al cliente, la capacidad del agente de servicio al cliente para comunicar claramente las opciones y los procedimientos, y la calidad de la respuesta proporcionada por el personal de servicio al cliente. Además, demuestran que la calidad de las respuestas proporcionadas ha sido satisfactoria para la mayoría de los clientes. Estos hallazgos son alentadores, ya que reflejan un nivel general de buena calidad en la atención al cliente y sugieren que se están cumpliendo para muchos estudiantes las expectativas en los aspectos evaluados. La mayoría de los estudiantes respondieron "satisfecho" o "muy satisfecho".

Las puntuaciones que existe un nivel significativo de insatisfacción en el servicio de atención al cliente de la institución educativa, con un porcentaje alto en las categorías "Muy insatisfecho" e "Insatisfecho". Es primordial tomar acciones dentro de los canales que utiliza el estudiante para hacer consultas, donde los tiempos de respuestas son fundamentales para brindar una experiencia de atención a la cliente más satisfactoria.

Otro de los datos relevantes en relación con el esfuerzo adicional realizado por los agentes de servicio al cliente para satisfacer las necesidades de los clientes, se observa que existe una frecuencia relativamente alta de respuestas en la categoría "ni satisfecho ni insatisfecho" en esta pregunta. Esto podría indicar que algunos clientes esperan un mayor nivel de esfuerzo o una atención más personalizada por parte de los agentes de servicio al cliente.

Estos resultados sugieren que hay espacio para mejorar la satisfacción del cliente al brindar un esfuerzo adicional y una atención más personalizada.

Conclusiones

Para elaborar este proyecto fue necesario realizar un diagnóstico para determinar las características principales y especiales de la institución investigada. Este ayudó a identificar las necesidades y dificultades.

Los resultados de las encuestas de servicio al cliente reflejan la satisfacción general de los clientes con el servicio que recibieron. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora.

En líneas generales, los resultados de las encuestas indican que los clientes se encuentran en su mayoría satisfechos con el servicio al cliente proporcionado por la universidad donde se destacaron la amabilidad y cortesía, no obstante, se identifican áreas de mejora con relación a los procesos administrativos, la falta de comunicación clara, la falta tecnológica, la resolución de problemas, y seguimiento.

Luego de la identificación de las necesidades específicas, se diseñó un plan de acción para garantizar un mejor acceso a la información y a utilización de los servicios (clínica psicológica, enfermería, centro de copiado, cafetería, biblioteca, librería, capilla, entre otros) de la universidad, un mejor uso de los canales de información y así mejorar la satisfacción de los clientes de la universidad.

Dentro del plan de acción se destaca lo siguiente:

- La capacitación del personal para mejorar el servicio al cliente.
- Estrategias para la automatización de procesos.
- Estructuración completa para el manejo de quejas
- La incorporación de herramientas de comunicación modernas
- La implementación de una plataforma en línea intuitiva y accesible.

Con una visión moderna y tecnológica, es posible implementar mejoras significativas en los procesos administrativos, la comunicación y los recursos disponibles. El plan de acción propuesto, basado en enfoques vanguardistas y soluciones tecnológicas, permitirá a la universidad brindar una atención al cliente excepcional, garantizando la satisfacción de los estudiantes y

elevando los estándares de excelencia en el servicio. A través de la implementación de estas medidas, se espera fortalecer la relación entre la institución educativa y sus estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Ferrer, L. A., Ruiz, P. (2022). *Cómo evaluar y mejorar el servicio al cliente de su empresa: una guía de ayuda*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L..
- Jiménez, B. (ed.), Bordas, I., Coronel, J. M., Domínguez, G., Gairín, J., González, Á., Santos, M. Á y Tejada, J. (2011). *Evaluación de programas y centros y profesores*. Madrid, España: Síntesis.
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. El buzón de Pacioli.
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Mejías, A. Y. Martínez, d. (2009). *Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. *Docencia Universitaria*, 10(2),29-47
- Parra, c., Negrin, E., Gómez, O. (2009). *Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Hernández S. R. (2018). *Fundamentos de La Investigación*. Mc Graw Hill Education
- Tschol, J. (2019). *El Arma Secreta de la Empresa Que Alcanza la Excelencia*. Servicio al Cliente.
- University Customer Service Association. (2020). *Customer Service Best Practices in Higher Education*. <https://element451.com/blog/customer-service-in-higher-ed>