


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure, possibly a saint or a historical figure, holding a staff. Above the shield is a crown. The shield is flanked by two figures, possibly angels or saints, holding a banner. The entire emblem is surrounded by a circular border containing Latin text: "CETERA SPES OBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

“PROPUESTA DE APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA, EN LAS ÁREAS:
ORGANIZACIONAL Y PSICOPEDAGÓGICA, PARA FORTALECER LA LABOR
QUE SE REALIZA EN EL CENTRO EDUCATIVO COMPLEMENTARIO
PADRE OTTORINO”

NIDIA NOEMÍ RAMÍREZ ORELLANA

GUATEMALA, OCTUBRE DEL 2007

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

PROPUESTA DE APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA, EN LAS ÁREAS:
ORGANIZACIONAL Y PSICOPEDAGÓGICA, PARA FORTALECER LA LABOR
QUE SE REALIZA EN EL CENTRO EDUCATIVO COMPLEMENTARIO
PADRE OTTORINO

INFORME FINAL DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

NIDIA NOEMÍ RAMÍREZ ORELLANA

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín
DIRECTORA

Licenciado Helvin Orlando Velásquez; M.A.
SECRETARIO

Doctor René Vladimir López Ramírez
Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTES DE CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Licenciada Loris Pérez Singer
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS

Brenda Julissa Chamám Pacay
Edgard Ramiro Arroyave
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**

Dedicado a:

Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo

Fuerza e impulso de mi vida.

María, madre de Dios y madre nuestra

Por estar siempre conmigo.

Con especial agradecimiento:

A mis padres:

Alba Leonor Orellana de Ramírez y Reginaldo Ramírez

Por amarme con todo lo que son, y enseñarme todo lo que han aprendido.

A mis hermanos, tíos, primos, sobrina y abuelita:

Vinicio, Alex, Dina, Beatriz, Edgar, Francisco, Daniel, Christian, Omar, Paola y Juana

Por ser parte de mi vida y acompañarme en este recorrido.

Al todo el personal del CECPO:

Juana, Giancarlo, María, Cristina, Vivian, estudiantes practicantes, personal de mantenimiento y cocina.

Por su colaboración y apoyo incondicional.

A mis amigas y amigos:

“Ellos saben quienes son y se dan por aludidos”.

A todos los que hicieron posible que esta obra llegara a feliz término.

Índice

Resumen	
Introducción	
Capítulo I	
Monografía del lugar	1
Descripción de la institución.....	2
Descripción de la población.....	8
Planteamiento del problema.....	9
Capítulo II	
Referente teórico metodológico	
Marco teórico.....	12
Objetivos.....	35
Metodología de abordamiento.....	37
Capítulo III	
Presentación de actividades y resultados	41
Eje de servicio.....	43
Eje de docencia.....	52
Eje de investigación	58
Capítulo IV	
Análisis y discusión de resultados	
Eje de servicio.....	64

Eje de docencia.....	67
Eje de investigación.....	72
Capítulo V	
Conclusiones.....	76
Recomendaciones.....	82
Referencias bibliográficas.....	84
Anexos.....	87

Resumen

La situación de pobreza en la que se encuentra gran parte de la población de Guatemala, trae consigo innumerables problemas, de diversas índoles. Entre ellos podemos mencionar, la violencia intrafamiliar, la paternidad prematura, el abuso sexual, las adicciones; así como el sentimiento de impotencia ante la situación en la que se vive. Esto repercute especialmente en los niños, quienes son más vulnerables. Lo anterior se pone de manifiesto tanto en el comportamiento de éstos, como en su rendimiento académico. Estas dificultades presentadas por el niño, provocan en muchos casos su expulsión del sistema educativo, restándole la oportunidad de salir de la situación en la que se encuentra y propiciando, en otras ocasiones, su participación en actividades ilícitas o su ingreso a grupos delincuenciales.

El Centro Educativo Complementario Padre Ottorino, ubicado en la colonia La Verbena zona 7 de la ciudad capital, es una institución creada con el fin de contribuir a que los niños provenientes de los sectores marginales adyacentes, puedan insertarse en la sociedad como personas autónomas, portadores de valores; mediante el apoyo al sistema educativo tradicional, atendiendo a niños que presentan dificultades en el aprendizaje o en el comportamiento. A la vez, atiende necesidades de tipo nutricional y de salud, brindando al niño asistente un almuerzo y una refacción balanceada, así como atención médica gratuita, en una clínica auspiciada por los promotores del mismo Centro.

Por ser una institución de reciente fundación, se observa la necesidad de fortalecer la organización, por medio de la implementación de conceptos y principios psicológicos, principalmente en lo referente al manejo del personal; contribuyendo a que el trabajo realizado dentro de la misma, se lleve a cabo de la

manera más eficaz. Así mismo, al ser atendidos por el Centro, problemas de orden psicológico, se observa la necesidad de apoyar al personal encargado de esta área, brindando asesoría y capacitación, sobre todo en lo que respecta a las dificultades de la conducta y del aprendizaje.

En base a esto, se planificaron las actividades a realizarse dentro de los ejes de servicio, docencia e investigación del EPS, con el fin de apoyar la labor realizada dentro de la institución, brindando un soporte técnico en aspectos tanto organizacionales, como psicopedagógicos. Trabajándose en el eje de servicio, con el personal de cocina y mantenimiento de la institución; con el cual, de acuerdo a las necesidades previamente observadas, se programaron varias reuniones para abordar temas de crecimiento personal, así como para fortalecer la integración de los miembros del mismo y la identificación con la institución. Por otra parte, se trabajó con el personal encargado de la atención infantil, supervisando la labor realizada e implementando algunas reuniones cuya finalidad fue la de fortalecer la comunicación entre éste y la coordinación de la institución. Así mismo, se llevaron a cabo varias reuniones con la coordinación, así como con los supervisores de los estudiantes practicantes encargados de la atención infantil, para informar acerca del desarrollo de sus labores. En el eje de docencia, se trabajó con el personal contratado por el Centro para la atención de los niños de la jornada matutina, brindándoles una capacitación en lo referente a las dificultades de aprendizaje y de comportamiento presentadas por los niños, así como asesoría en la planificación y ejecución de sus actividades. De igual forma, se trabajó con los estudiantes practicantes, asesorándoles principalmente en lo que respecta al manejo del grupo de niños. Por otra parte, en el eje de investigación, se trabajó con los padres de familia de los niños que asisten a la

institución, buscando conocer más a profundidad las condiciones de vida en las que se encuentran, cómo perciben estas condiciones y la posibilidad de cambiar o mejorar dichas condiciones.

A través de las actividades realizadas con el personal de las diversas áreas que componen la institución, se constata la importancia de la comunicación y el reconocimiento de la labor que realizan, como factor determinante en la motivación y el desempeño de la misma. Así mismo, mediante el trabajo realizado con el personal encargado de la atención infantil, se puede evidenciar la necesidad de contextualizar el cuerpo de conocimientos ofrecidos por la Psicología, a fin de que su aplicación sea más efectiva. Por otra parte, por medio de los resultados arrojados por la investigación, se observa cómo el haber crecido en condiciones adversas, contribuye a que las personas vean sus condiciones de vida con desesperanza y tengan pocas expectativas para el futuro.

A partir de lo anterior, se realizan varias recomendaciones dirigidas a la coordinación de la institución, con la finalidad de que los resultados obtenidos mediante la realización de las distintas actividades del EPS puedan ser tomados en consideración, para que las diferentes labores desarrolladas en el Centro se lleven a cabo de una manera más óptima.

Introducción

La Psicología tiene diversas ramas cuya aplicación se dirige a distintos ámbitos del qué hacer humano. La rama de esta disciplina, que se ocupa de los fenómenos psicológicos individuales dentro de las instituciones, así como la forma en la que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas, es denominada Psicología Organizacional. Entre los objetivos perseguidos por esta rama, se encuentran: mejorar la eficiencia de las personas en la organización; favorecer el crecimiento de las personas, grupos, así como de la misma institución; fortalecer el liderazgo; promover la formación de equipos de trabajo; enriquecer la toma de decisiones; propiciar la participación de los empleados; entre otros.

El recurso humano es uno de los factores que cobra cada vez más relevancia dentro de las organizaciones. El reconocer al empleado como un individuo que ha nacido y se ha desarrollado en un ambiente determinado, con necesidades, deseos y metas propias y, de acuerdo a ello, contribuir a su crecimiento personal y a la obtención de sus metas, puede redundar en el logro de los fines mismos de la organización. Una persona que se siente reconocida como tal y que puede a través de la organización cubrir varias necesidades, no solo de índole material, sino de filiación, identificación y reconocimiento, entre otras; tendrá una motivación más alta, lo que hará que su nivel de compromiso y dedicación a su labor sea mayor.

Independientemente del tamaño, la naturaleza o los fines propuestos por la organización, la aplicación de la Psicología en este ámbito, puede contribuir a que las diferentes labores que se desarrollan en el interior de la misma, sean llevadas a cabo de mejor manera. Por lo que, al realizarse el EPS en una institución de

reciente fundación, en la que trabajan grupos heterogéneos de personas que tienen a su cargo tareas de diversas índoles, se observa la necesidad de fortalecer la organización a través de la aplicación de conceptos y principios de esta disciplina.

Por otra parte, la Psicología Educativa es otra de las ramas de la ciencia, que se enfoca en la comprensión y optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje, así como de los diversos factores que influyen en el mismo. Sus principales objetivos son los de contribuir al avance en el conocimiento y perfeccionamiento del proceso de aprendizaje en el alumno, así como del desarrollo de las distintas competencias, tanto de índole intelectual, como social y emocional, del mismo. De igual forma, se ocupa de desarrollar métodos y técnicas de enseñanza más efectivos. Siendo una de las finalidades de la institución apoyar al sistema educativo tradicional, mediante la atención a niños que presentan dificultades de aprendizaje y de conducta; y estando esta atención a cargo de estudiantes de Psicología, así como de personal con otro tipo de especialidad, se ve la necesidad de apoyar el trabajo realizado por los mismos, brindando asesoría en lo referente a estos tópicos.

Capítulo I

Antecedentes

1.1. Monografía del lugar

Guatemala es un país caracterizado por poseer altos índices de pobreza e incluso, extrema pobreza. El desempleo, los problemas habitacionales y las escasas oportunidades con que cuenta gran parte de la población de acceder a servicios como el de salud y educación, así como recreación y esparcimiento, es evidente en toda la República, agudizándose en el interior del país. La ciudad capital, por su parte, no está exenta de dicha problemática, lo cual logra evidenciarse en diferentes sectores y zonas de la misma.

Colonias populares como La Verbena y 6 de Octubre, ubicadas en la zona 7 de ésta ciudad, son un claro ejemplo de lo anteriormente mencionado; donde gran parte de la población se ve obligada a subemplearse en actividades informales como: ventas ambulantes, trabajos de plomería, herrería, ayudantes de albañilería, etc. y en el caso de la mujeres ofreciendo sus servicios domésticos, como meseras en comedores, maquiladoras, etc., con el fin de satisfacer sus necesidades básicas; a causa de la escasez de oportunidades de trabajo y capacitación.

Así mismo, debido a las dificultades para adquirir una vivienda, muchas familias se han visto en la necesidad de invadir terrenos, asentándose en áreas barrancosas de los alrededores, levantando viviendas provisionales construidas con materiales como lámina, madera, cartón o plástico; que con el paso del tiempo se convierten en lugares de residencia permanente.

Por otra parte, las oportunidades de educación se ven limitadas al encontrarse en dichas colonias, únicamente con una escuela donde se ofrece los niveles de pre-primaria y primaria, en las jornadas matutina y vespertina, en las que se atiende a un promedio de 40 niños por aula, lo que dificulta la atención a niños con necesidades especiales, y cuyas instalaciones y mobiliario se ven un tanto deterioradas. En áreas aledañas puede encontrarse algunas otras escuelas públicas, además de establecimientos privados y un Centro de Salud, donde se ofrece el servicio de alfabetización. No se cuenta con instituciones de enseñanza de nivel básico, debido a lo cual para poder continuar con sus estudios, los jóvenes se ven en la necesidad de acudir a instituciones cuyo cupo es limitado, o se encuentran ubicados en lugares alejados o zonas peligrosas. Esta situación queda reflejada en los datos obtenidos en el Censo de Población realizado en 2002, donde se registró que poco más del 20% de los pobladores de toda la zona son analfabetas; del resto, el 46% pudo concluir el nivel primario de educación, únicamente el 39% el nivel medio, el 15% la educación superior y sólo el 1% recibió educación pre-escolar.

En el campo de salud, en el área se cuenta con un Centro de Salud, que presta atención médica general a toda la población de la localidad, el Hospital San Vicente, una clínica médica y farmacia, auspiciada por la iglesia Católica, que ofrece servicios a bajo costo, y clínicas particulares.

1.2. Descripción de la institución

El Centro Educativo Complementario "Padre Ottorino", es una institución que se encuentra ubicada en la 11 calle y 12 avenida de la zona 7, colonia La Verbena. Fue

fundado por la congregación religiosa católica de San Cayetano, con el apoyo de un equipo multidisciplinario compuesto por dos trabajadoras sociales, un médico, una administradora, una psicóloga y una maestra de educación primaria.

La idea de la creación del Centro, surge a partir de 2 experiencias previas del director general del mismo, diácono Giancarlo Munaretto. La primera de ellas, tiene lugar en Argentina en la década de los '90, donde al ver la realidad de un área marginal, surge la idea de brindar apoyo a la educación tradicional recibida por los niños. Inicialmente, se brinda una clase de apoyo educativo, en el lugar de residencia del diácono, una vez a la semana, los sábados por la tarde, con la colaboración de maestras especiales. Luego se realiza en un salón comunitario, y posteriormente se agregan más aulas. Tiempo después, se pide al Ministerio de Educación el reconocimiento al proyecto como plan piloto cuyo objetivo es interactuar con la educación tradicional y la familia, complementando el trabajo realizado por estos. Se obtiene el apoyo del Departamento de Psicología del Ministerio de Educación, acompañando de esta manera a niños en riesgo social, pertenecientes a hogares pobres y conflictivos.

La segunda experiencia es obtenida en El Salvador, donde se observa una problemática diferente: las maras. Empieza a trabajarse en un programa para los jóvenes pertenecientes a estos grupos delincuenciales, constatándose que la mayor parte de ellos son escolarizados, estando en el sistema educativo tradicional, aproximadamente, hasta los 10 u 11 años, después de lo cual se daba la deserción escolar. De aquí, la idea de que si se logra mantener a los jóvenes dentro del sistema educativo, se reduce la probabilidad de su ingreso a las maras. Surge

entonces el proyecto Gaviota, cuya finalidad es brindar apoyo a niños que asisten a escuelas públicas de educación primaria, enfocándose en los que cursan los últimos grados. Inicialmente el proyecto consta de 8 encuentros y posteriormente 18; con temas de apoyo a maestros, programa de prevención, valores, violencia intrafamiliar, drogas, amistad. Se realiza en 3 escuelas con muy buenos resultados.

Al viajar el diácono a Guatemala, el panorama que observa no es más alentador: pandillas, menores en riesgo, marginalidad. Al tenerse el primer contacto con la escuela pública de la colonia La Verbena zona 7 de la ciudad capital, donde se encuentra ubicada la congregación religiosa, se observa que la población de edad escolar que asiste a la misma es reducida. La preocupación es ¿qué hacer para que los niños no dejen de ir a la escuela? La motivación fundamental es tratar de prevenir la delincuencia juvenil, desde la preadolescencia. Algunos años antes, el párroco del sector: Padre Gabriel, inicia un programa de becas de ayuda escolar, pero no se logra ver resultados, por lo que se piensa que es mejor ofrecer a los niños becados algo que realmente les beneficie. En la localidad se encuentran unas instalaciones abandonadas, pertenecientes al Hospital San Vicente, por lo que se conversa con las autoridades del hospital, quienes no tienen ninguna objeción en que sean utilizadas. En octubre del 2002, se presenta el proyecto al Ministerio de Salud y a finales de mayo del 2003, se firma un acuerdo en el que se ceden las instalaciones por tiempo indefinido, siempre que se mantengan los fines propuestos. Para entonces, empieza a formarse el equipo promotor del proyecto, quien se encarga de contactar con las escuelas de la localidad para detectar las áreas en las que se necesita trabajar más fuertemente con los niños, diseñar en base a ello la propuesta pedagógica y organizar la parte administrativa. Así mismo, se da a la tarea de

obtener donaciones y colaboradores para mejorar las instalaciones, y hacer el contacto con diversas instituciones que se dedican a la labor educativa con el fin de conseguir personal voluntario para el trabajo con los niños. Finalmente, se obtiene el apoyo del Departamento de Práctica de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos, que inicialmente, envía estudiantes del área Educativa para hacerse cargo del trabajo psicopedagógico.

Con la colaboración de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos, el apoyo financiero de algunas familias italianas contactadas por ésta congregación religiosa que apadrinan a varios de los niños del proyecto, las donaciones realizadas por diversas instituciones y personas individuales, así como la cooperación de padres de niños beneficiarios, el Centro es inaugurado el 21 de marzo del 2004, con la finalidad de contribuir a que niños y niñas provenientes de los sectores marginados de esta comunidad puedan insertarse en la sociedad como personas autónomas, portadoras de valores; a través del fortalecimiento de dos áreas en especial: la educativa, brindando un apoyo consistente y sistemático a la educación tradicional en el nivel primario a cargo de las escuelas públicas ubicadas en este sector, especialmente en las colonias: La Verbena y 6 de Octubre; por medio de la atención a niños que presentan bajo rendimiento escolar, repitencia de grados o problemas de conducta. Buscando con ello prevenir, en la medida de lo posible, el fracaso escolar que en muchos casos provoca la deserción de la escuela, favoreciendo el ingreso a grupos delincuenciales y la realización de actividades ilícitas; y resta al niño la oportunidad de un futuro mejor. Y el área de salud, ofreciendo atención médica gratuita en la clínica parroquial, a los niños beneficiarios de la institución. Así mismo, brindando apoyo nutricional, a través de la distribución de dos tiempos de comida

para los niños del programa: almuerzo y refacción, los días en los que asisten al Centro.

Para ello, en el área educativa, el servicio que se ha brindado dentro de la institución, consta de los siguientes programas:

- Programa de fortalecimiento de funciones psicológicas básicas para el aprendizaje.
- Programa de incorporación y fortalecimiento de hábitos y valores.
- Programa psicopedagógico individual.
- Programa psicoterapéutico.
- Programa de escuela para padres.

Dichos programas han sido ejecutados por estudiantes practicantes de Psicología de la Universidad de San Carlos, así como por personal contratado por la institución para la jornada matutina, para la implementación de los mismos; los dos primeros, así como el programa de escuela para padres, se han llevado a cabo a través de talleres grupales; los dos programas que siguen, se han realizado de forma individual y están dirigidos a niños con necesidades especiales.

Por otra parte, en el área de salud, el programa nutricional está a cargo de la coordinadora del Centro, quien posee conocimiento y una amplia experiencia en lo que respecta a nutrición y manejo de alimentos. Contando para ello con la colaboración de madres de familia quienes están a cargo de la preparación de los alimentos.

Para brindar dichos servicios, el Centro cuenta en sus instalaciones con: un área de recepción, la secretaría, una oficina administrativa, 3 clínicas donde se brinda la atención psicológica, 6 salones con capacidad para 15 personas aproximadamente, una biblioteca abierta a toda la población circunvecina, una cocina, un salón que se utiliza como comedor con capacidad para 10 mesas de ocho personas cada una, un área de recreación con una mini cancha de fútbol, así como campo abierto con grama y árboles, dos bodegas pequeñas y una grande; dos servicios sanitarios colectivos, uno para hombres y otro para mujeres; y un parqueo para aproximadamente 6 carros. Los salones están equipados con sillas y mesas individuales, para los niños. El comedor está provisto de mesas y bancas.

Entre el personal con que cuenta la institución, se encuentra la coordinadora general, una secretaria, dos señoras que trabajan en la cocina, dos que trabajan en el área de mantenimiento y un guardián. Además de esto, en el ciclo 2007, como parte del personal de la jornada matutina, el Centro cuenta con dos maestras de educación primaria que son las encargadas de ejecutar los talleres grupales con los niños; así como el apoyo de 6 estudiantes practicantes del área clínica de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos, que se encargan de brindar atención psicológica individual a padres y niños que asisten a la institución, así como a otras personas de la localidad que sean referidas a la misma. En la jornada vespertina, se cuenta con el apoyo de 8 estudiantes practicantes del área educativa de la Escuela de Psicología de la misma universidad, que se encargan de realizar tanto el trabajo grupal como el individual, con todos los niños de esta jornada; además de la escuela para padres, anteriormente mencionada.

El horario en el que presta servicio dicha institución, es: lunes, martes, miércoles y jueves, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Y, lunes, miércoles y viernes de 2:00 a 5:00 p.m. El Centro atiende, de manera grupal, a un aproximado de 75 niños, incluyendo a los de las dos jornadas, que oscilan entre las edades de 7 a 13 años; además de los niños y padres que son atendidos individualmente. Estos niños residen en las colonias anteriormente mencionadas y asisten a las escuelas ubicadas en este sector.

1.3. Descripción de la población

Para la realización del EPS, en el eje de servicio se trabajó principalmente con el personal de cocina y mantenimiento, constituido por madres de familia de los niños asistentes a la institución, que viven en la localidad, oscilan entre las edades de 40 a 60 años y poseen un nivel de escolaridad mínimo. Así mismo, se trabajó con el personal contratado por la institución para ocuparse del área educativa en la jornada matutina, y con los estudiantes practicantes de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos, quienes viven en diversos lugares de la capital e incluso en la periferia, poseen un nivel de escolaridad medio y se encuentran ubicados en los rangos de edades entre 20 y 40 años, aproximadamente. En el eje de docencia, se trabajó principalmente con el personal encargado del área educativa de la jornada matutina, anteriormente mencionado, y con los estudiantes practicantes. Y finalmente, en el eje de investigación, se trabajó con padres de familia de niños que asisten a la institución, quienes también viven en la localidad, oscilan entre las edades de 25 a 45 años aproximadamente y poseen un nivel de escolaridad que va desde el analfabetismo hasta la educación media.

1.4. Planteamiento del problema

La situación económica precaria que aqueja a gran número de poblaciones en el país, como las ubicadas en las colonias: La Verbena y 6 de Octubre de la zona 7 de la ciudad capital; trae consigo una problemática compleja, no solamente de índole socio-económico, sino que abarca múltiples esferas. Entre las dificultades que más se han podido evidenciar en éste tipo de poblaciones, se encuentra la violencia intrafamiliar, dirigida tanto hacia los hijos como hacia la pareja, quienes en ocasiones han llegado a ser agredidos tanto de forma verbal, como física; la paternidad prematura, es decir, la aparición de embarazos a temprana edad; así mismo, el abuso sexual, manoseo por parte de tíos, hermanos, padres, e incluso la violación sexual a niños y niñas indistintamente; el alcoholismo y la drogadicción, el abuso de alcohol tanto por parte de hombres como de mujeres, y en algunas ocasiones el consumo de drogas. Por otra parte, los actos delictivos, la participación de adultos, jóvenes e incluso niños, en actividades ilícitas como la distribución de droga. Además de esto, el conformismo, la resignación ante la situación en la que se vive, que parece transmitirse de una generación a otra.

A raíz de la problemática anteriormente expuesta, se han generado múltiples efectos, entre los cuales se ha observado en adultos: altos índices de agresividad, el uso de gritos, insultos y golpes entre ellos y con los niños. Victimización, la creencia de que todos los problemas y situaciones son culpa de otros o de las circunstancias y no hacerse responsable por mejorar las condiciones en las que se vive, sino esperar que alguien más lo solucione. Baja autoestima, el sentimiento de poca capacidad y valía. En los niños: agresividad, uso de gritos, insultos y golpes con otros niños, tanto

en la casa como en la escuela y dentro del Centro. Altos niveles de ansiedad, inquietud, un nivel de actividad exagerada. En algunos casos, timidez y retraimiento, un grado de actividad disminuida y poca participación en las actividades. Niños con poca capacidad de atención y que se distraen con frecuencia. Bajo rendimiento escolar, repitencia de grados, deserción escolar, niños que están en la escuela mientras ésta los recibe o los papás los llevan, pero al ya no ser admitidos por haber repetido en varias ocasiones el grado o no ser inscritos por los padres, se quedan sin la oportunidad de superarse.

Con el fin de contribuir a que esta problemática vaya superándose de forma gradual, el Centro Educativo Complementario "Padre Ottorino", se ha interesado en proporcionar apoyo a ésta población, a través del trabajo realizado tanto con niños, mediante la ejecución de los programas de Atención Psicoterapéutica, Psicopedagógica y Nutricional; así como con padres de familia, por medio de los programas de Escuela para Padres y de Atención Psicoterapéutica Individual.

Siendo una institución de reciente fundación, en la que se atienden diversas áreas como la de salud tanto física como mental, así como educacional, llevando a cabo procesos de diversa índole; se observa la necesidad de fortalecer la organización de ésta entidad, por medio de la aplicación de conceptos y principios psicológicos, sobre todo en lo referente a cuestiones de manejo de personal. Contribuyendo con ello, a que la labor realizada se lleve a cabo de una manera más eficiente y eficaz.

Por otra parte, debido a que uno de los aspectos prioritarios de dicha institución es la atención psicológica, tanto a nivel psicoterapéutico como psicopedagógico; y ésta, está a cargo de estudiantes practicantes o personal con otro tipo de especialización,

se observa también la necesidad de brindar asesoría dentro del campo de trabajo, principalmente en lo que se refiere al manejo de niños que presentan dificultades conductuales, tales como: agresividad, conducta opositora, altos niveles de ansiedad o retraimiento; así como problemas en el aprendizaje, bajo rendimiento escolar, entre otros.

Capítulo II

Referente teórico metodológico

2.1. Marco Teórico

El marco teórico utilizado como referencia para el EPS, se encuentra organizado en dos partes. En la primera, se profundiza en algunas de las características presentes en la población que es atendida por la institución en la que se realizó dicho trabajo; partiendo de la situación económica en la que vive esta población, para después detallar otras dificultades de orden psico-social. En la segunda parte, debido a que la realización del EPS se centra principalmente en la asesoría técnica a la institución, tanto en el área organizacional como en la educativa, se ahonda en algunos temas relativos a dichas áreas.

La situación de pobreza en Guatemala.

Guatemala es un país en el que se considera que el 56% de los habitantes viven en condiciones de pobreza, mientras el 16%, de pobreza extrema. Según estudios realizados en el 2000, más de la mitad de los hogares guatemaltecos de todo el país, no satisfacían por lo menos una necesidad básica. (SNU, 2002).

La pobreza ha sido considerada como un fenómeno fácil de percibir pero difícil de definir, por lo que Gellert y Palma (1999), proponen una definición general, describiéndola como: “una situación de privación e impotencia. Privación, porque los individuos no disponen de ingresos suficientes para satisfacer sus necesidades materiales más elementales.... Impotencia, porque no poseen ni la organización, ni el acceso al poder político para cambiar la situación por sí solos”.

Las poblaciones afectadas por la pobreza poseen ciertas características, entre las cuales podemos mencionar: a) familias compuestas por numerosos miembros, lo cual puede ser el resultado de la falta de acceso a servicios de planificación familiar, o de la necesidad de que los hijos contribuyan al sostenimiento del hogar o realicen tareas domésticas, en el caso de que la madre tenga que trabajar; b) carencia de bienes como la tierra, y en el caso de poseerlas, son improductivas o se encuentran ubicadas en zonas de riesgo; c) trabajo mal remunerado, al no contar con bienes como la tierra, los pobres se ven obligados a emplearse y ante su falta de capacitación se ve en la necesidad de ofrecer mano de obra no calificada; d) difícil acceso a la educación. (Díez, 1999)

Espinoza (1994) en su publicación: “Una experiencia de participación comunitaria en las áreas precarias de la ciudad de Guatemala”, afirma en los lugares donde habitan los estratos más pobres de la población, se observan deficiencias en la prestación de servicios de agua potable, saneamiento básico, luz eléctrica, transporte público, escuelas, servicios de salud, pavimentación, áreas de recreación y áreas verdes. En cuanto a la estructura de las viviendas, asevera que éstas, se caracterizan por estar construidas por materiales inadecuados como: cartón, plásticos, laminas, lepa u otros materiales de desecho, y que en ellas predomina el hacinamiento, por estar instaladas en espacios reducidos de terreno.

Por otra parte, afirma que:

...la precariedad también se expresa en aspectos como la desintegración cultural y la existencia de un núcleo familiar fragilizado, donde los niños y las mujeres trabajan y son en muchas ocasiones víctimas de la violencia intrafamiliar,

la explotación y la desintegración... la pobreza se extiende también al plano psico-social y provoca en los habitantes de los asentamientos inestabilidad emocional, falta de interés y una baja autoestima. En este marco, la violencia intercomunitaria, el alcoholismo, la drogadicción y la destrucción ambiental pueden considerarse como los efectos más evidentes del abandono y la marginalidad.

El maltrato y la agresión

De acuerdo al Informe de Desarrollo Humano Guatemala: mujeres y salud 2002, el maltrato dentro de la familia es considerado como un problema psico-social, que se relaciona con los patrones de crianza. Y a pesar de encontrarse presente en hogares de las diferentes clases sociales, etnias o religión, se ha hecho más evidente en lugares con altos índices de pobreza, desempleo y disfunción familiar.

Existen varios tipos de maltrato, entre los que se encuentran: el maltrato físico, que se refiere al daño corporal llevado a cabo en contra de otra persona, de manera intencional, que puede producir lesiones tanto internas como externas, tales como golpes, fracturas, heridas, etc; el maltrato psíquico o emocional, que incluye toda acción u omisión, que vaya en detrimento de la autoestima o desarrollo de la otra persona. Puede producirse mediante amenazas, humillaciones, insultos, comparaciones, rechazo, falta de atención, afecto, etc; maltrato por descuido o privaciones, caracterizado por la negligencia en cuanto a la satisfacción de las necesidades básicas de la persona, tales como: control médico, alimentación, vestuario, etc; abuso sexual, que se refiere a cualquier contacto sexual forzado, para

gratificación del atacante. Puede incluir contacto físico, como: tocar los genitales o pechos de la víctima o el atacante, sexo oral, penetración o intento de penetración de la vagina o el recto; o contacto no físico, como obligar a ver los genitales del atacante, poner al descubierto los genitales de la víctima, observar a la víctima mientras se desviste o se baña, etc. Además se incluye la explotación sexual a niños por parte de los adultos, haciendo que se dediquen a la prostitución o pornografía, con el fin de obtener ingresos económicos. (PRODEN, 1996)

Se considera que la marginación social y económica de las familias, son determinantes en cuanto al abuso de autoridad y la agresión física o verbal, al igual que los patrones de crianza, que toman los golpes y gritos como algo válido para resolver conflictos o ejercer la disciplina. Además de esto, el alcoholismo y otros factores en el agresor, como la tendencia a la violencia, la frustración y el estrés, provocan que se descargue maltratando o abusando de la víctima. (SNU, 2002) Por otro lado, se cree que la madurez de los padres está muy relacionada al maltrato. Por ejemplo, se considera que las madres solteras y/o adolescentes, rechazadas por su familia, son más propensas al abuso de sus hijos. (PRODEN, 1996)

La paternidad prematura

En nuestro país, los embarazos a temprana edad son comunes, sobre todo en el área rural, donde las mujeres se casan muy jóvenes. En el área urbana, la situación es similar con la variante de que los embarazos suelen presentarse antes de que la pareja se una. Esto implica no solo una paternidad prematura sino además la posibilidad de múltiples embarazos. Se ha determinado que el 29.6% de adolescentes a los 18 años ya han estado embarazadas y el 24% ya son madres. Así

mismo, se ha reportado que el porcentaje de madres adolescentes varía, de acuerdo al nivel de educación; así, el 28% de adolescentes sin educación ya son madres, mientras el porcentaje de madres adolescentes con educación media es del 7% (SNU, 2002).

Algunos otros factores que se considera que influyen en la paternidad prematura son: problemas familiares, la adolescente puede buscar recibir atención y cuidado a través de la relación sexual, además puede encontrar alivio a la soledad y al abandono a través de un embarazo; vivir en un ambiente de pobreza y subdesarrollo, la escasa educación sexual tanto de la mujer como del varón, así como la necesidad del joven de “probar su hombría”; la inmadurez, debido a que los adolescentes no son capaces de darse cuenta de todas las consecuencias de la iniciación de la actividad sexual precoz; así mismo, las zonas de pobreza, con hacinamiento, estrés, la delincuencia y alcoholismo, tendrán mayor cantidad de familias disfuncionales, lo que reporta un riesgo mayor. (Gudiel y Caffaro, 2004)

Por otra parte, el embarazo durante la adolescencia, conlleva para la madre una serie de implicaciones, desde poner en riesgo la propia vida y la del hijo, hasta tener que asumir responsabilidades como la crianza, manutención y educación de los hijos, en momentos en los que se considera que no se posee ni el desarrollo físico, ni el emocional para hacerlo. Además, la maternidad reduce las oportunidades de educación y empleo, lo que afecta la calidad de vida, tanto de la madre como de la familia. (SNU, 2002).

El alcoholismo y la drogadicción

El alcoholismo y el consumo de drogas son otros de los fenómenos que se presentan con frecuencia en las familias que viven en condiciones precarias. Se considera que el alcoholismo es una enfermedad adictiva en la que el enfermo no puede controlar el consumo de alcohol y que en la mayoría de las ocasiones es un consumo excesivo y prolongado. Secades (1996) afirma que el uso continuado de alcohol da lugar al desarrollo de tolerancia hacia él mismo, lo que provoca que la misma cantidad de alcohol disminuya los efectos, por lo que la persona tendrá la necesidad de consumir mayor cantidad de bebida para obtener el efecto anterior. Cuando a la persona le falta el alcohol, se produce la dependencia física que se caracteriza por “una serie de trastornos y alteraciones físicas, que se manifiestan a través de temblores, sudoración, fatiga, insomnio y náuseas”. (Secades, 1996). Según este mismo autor, también existe la dependencia psíquica que “aparece cuando existe un sentimiento de satisfacción y un impulso psíquico que exigen el consumo regular y continuo de alcohol”. El alcoholismo es un problema que afecta no solamente a quien lo padece, sino a todo el entorno familiar. Álvarez (1992) sostiene que “la violencia llega a ser el pan diario donde hay alcohol y otras drogas; así, el abuso físico y sexual aparecen juntos en muchas familias con adictos”. Por otra parte, asevera que la violencia también puede darse por parte del codependiente, o pareja del adicto, por lo que los hijos se encuentran con que tienen un padre adicto y otro violento. Secades (1996) por su parte, afirma que “el problema del alcohol en un miembro de la familia se convierte en una causa de estrés y desajustes que perturba la convivencia en el hogar y supone un importante impedimento para el desarrollo normal de las

relaciones afectivas y comunicación familiar.”

Problemática en la niñez

Johnson y Johnson (1999) afirman que condiciones como la pobreza, el maltrato, las adicciones y la separación, obstaculizan la labor del padre en lo que se refiere a la educación y cuidado del niño. Por otra parte, indica que “los niños en alto riesgo de violencia, fracaso escolar, consumo de drogas o deserción, suelen carecer de conexiones con una entidad social positiva, como la familia, el grupo de pares o una iglesia”. Lo que implica que no poseen un marco de referencia que los oriente para desenvolverse de manera adecuada.

La violencia o comportamiento agresivo en el niño, es un claro ejemplo del tipo de comportamientos que éste, va aprendiendo de su entorno. Serrano (2002) afirma que:

Cuando el niño vive rodeado de modelos agresivos, va adquiriendo un repertorio conductual caracterizado por cierta tendencia a responder agresivamente a las situaciones conflictivas que puedan surgir con quienes le rodean ya que el niño tiende a imitar a los modelos de la conducta que se le presentan.

Cuando los padres castigan al niño valiéndose de la violencia verbal o física, se convierten en modelos de conductas agresivas. El niño se da cuenta que el padre logra lo que quiere, y ante otras situaciones de la vida cotidiana, puede imitar este comportamiento. (Serrano, 2002). Así mismo, se considera que los padres violentos y represivos influyen negativamente en sus hijos, propiciándoles, de acuerdo a

Carbonell (2001): “un estrés que los hará hiperactivos, inestables, impulsivos, inmaduros, negativos y hostiles”.

Por otra parte, el ambiente familiar es determinante en el fracaso y deserción escolar. Al respecto, Aguerrondo (1993) indica que, en general, se considera que “debido a diferentes características de la familia del educando, o del educando mismo... los chicos de ciertos sectores repiten los grados y a causa de ello, posteriormente abandonan [la escuela]”. Nieto (1987), coincide con esto, afirmando que el rendimiento escolar del niño, su personalidad y criterio, dependen tanto de sus potencialidades innatas, como del ambiente en el que se desarrolla.

Después de haber presentado algunas de las características de la población atendida por la institución donde se llevó a cabo el EPS, a continuación se expondrá algunos temas relacionados principalmente con las dos áreas de la Psicología cuyos conceptos se implementaron en la realización del mismo: la organizacional y la educativa.

La Psicología Organizacional

De acuerdo con Zepeda (1999), la Psicología organizacional, es definida como la rama de la Psicología que estudia los fenómenos psicológicos individuales en el interior de las organizaciones, y la forma en la que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas. Al hablar de fenómenos psicológicos, hace referencia al comportamiento, sentimientos, actitudes, valores y proceso de desarrollo de la persona en su relación con un grupo, persona o consigo misma, dentro de la organización.

Según este mismo autor:

Se espera como producto de esta disciplina: Incrementar la motivación y la satisfacción de los colaboradores de la organización, para contribuir al logro de sus metas y objetivos. Mejorar la eficiencia de las personas en la organización, para que realmente logren los resultados esperados. Favorecer el crecimiento de las personas, grupos y la organización. Fortalecer el liderazgo de quien tiene a cargo la conducción de personas, procesos y políticas. Promover la formación de equipos de trabajo. Derribar las barreras psicológicas que impiden el desarrollo de la creatividad. Facilitar la comprensión de los factores que inciden en la generación de conflictos al interior de los grupos y promocionar herramientas que permitan enfrentarlos. Enriquecer la toma de decisiones, dando una visión clara de los mecanismos psicológicos que la rigen y proponer mecanismos más efectivos de la participación de los empleados.

Las personas dentro de la organización

Las organizaciones han sido definidas por Schein (2000) como: “la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito o común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad”.

Por otra parte, se afirma que tanto los individuos como las organizaciones tienen sus propios objetivos por alcanzar. De acuerdo con Chiavenato (2000), las organizaciones reclutan personal para alcanzar con ellos y a través de ellos,

objetivos organizacionales, tales como: la producción, rentabilidad, satisfacción de necesidades del cliente, entre otros. De igual forma, los individuos tienen objetivos personales por los que luchan, valiéndose, en determinadas ocasiones, de la organización para alcanzarlos. Mercado (1991) asevera que los individuos dentro de la organización “desean ser considerados en forma integral, como una mano de obra potencial y como un ser con deseos y sentimientos”.

Así mismo, Achilles (1998) afirma que la organización está colocada como el medio donde la persona satisface o no sus necesidades y de la satisfacción o insatisfacción de estas necesidades depende su motivación, dedicación al trabajo, productividad, eficiencia y eficacia. Por lo que Chiavenato (2000) afirma que “la interacción psicológica entre empleado y organización es un proceso de reciprocidad”, de acuerdo con éste: “la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y estatus; del mismo modo, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas”.

La motivación en el ámbito del trabajo

La motivación es considerada por diversos autores como un fenómeno que proviene del interior de cada ser humano. De acuerdo con Zepeda (1999), “la persona siempre conserva dentro de sí misma la capacidad de elegir cómo resultará afectada por los estímulos del exterior y los generados por ella para motivarse o no”. Por otra parte, afirma que “por la cultura que ha adoptado, la educación asimilada o las influencias que ha recibido en su vida, tenderá a sentirse movido por algunos estímulos en particular...”.

Sin embargo, Herzberg, citado por Zepeda (1999), se refiere a dos tipos de factores que pueden afectar la motivación de las personas dentro de la organización:

1. Los factores estimulantes o satisfactorios, entre los que menciona: el reconocimiento, la realización, el amor, la responsabilidad, el trabajo, etc.
2. Los factores higiénicos o insatisfactorios, entre los que se encuentran: el lugar y las condiciones físicas del área de trabajo; el salario, las prestaciones, las políticas de la empresa, la relación entre los directivos y entre los demás integrantes de la empresa, etc.

Los factores higiénicos, afectan a las personas cuando no están presentes, su ausencia genera insatisfacción y las acciones resultantes están dirigidas a obtenerlos lo antes posible. Al alcanzarlos, dejan de estimular la conducta de las personas, hasta que se percibe una nueva insatisfacción. Es por ello que el salario o las prestaciones no son considerados por este autor, como factores estimulantes.

Los factores motivadores son los que, aun estando presentes, incentivan a la persona a continuar en la búsqueda de su obtención, es decir, que al ser alcanzados no dejan de impulsar la conducta sino que su efecto permanece. (Zepeda, 1999).

Mercado (1991), por su parte, señala una serie de estrategias que requieren de una inversión mínima, y pueden contribuir a que el individuo pueda sentirse estimulado, dentro de la organización:

- *Reconocimiento público.* Las muestras de reconocimiento a la labor llevada a cabo, hace sentir a la persona apreciada y estimada, y esto lo impulsa a seguir mejorando; le hace saber que la organización nota el esfuerzo adicional realizado.

Este tipo de reconocimiento, puede hacerse de manera sencilla, con la entrega de diplomas durante una reunión, por ejemplo.

- *Mejorar la comunicación personal.* La posibilidad del empleado de tener un diálogo abierto con los dirigentes de la organización y manifestar sus inquietudes, es otro factor que puede resultar motivante. Así mismo, el hecho de que el dirigente disponga de tiempo para visitar y conversar con el personal en sus puestos de trabajo, y pueda recibirlos en su oficina cuando estos lo necesiten.
- *Días de descanso.* El autorizar uno, dos, o más días de descanso, puede ser otro recurso para motivar al empleado considerado como sobresaliente.
- *Convivencia extralaboral.* La planificación de días de campo, formación de equipos de fútbol, básquetbol, béisbol, proporcionando el equipamiento y las facilidades para que pueda realizarse este tipo de actividades, puede propiciar el acercamiento de los trabajadores.
- *Capacitación.* Capacitar al empleado, apoyarlo para que asista a cursos, congresos, etc., es considerado no solo un estímulo sino una buena inversión por parte de la organización.
- *Tiempo para el café.* Dar expresamente tiempo al trabajador para tener un descanso, en el momento en que se lo permitan sus actividades, puede contribuir a reducir el tiempo ocioso de éste.
- *Guardería y transporte.* La posibilidad de contar con una guardería para las madres y transporte para las personas que viven lejos de la institución y trabajan hasta más tarde del horario habitual.

Los grupos dentro de la organización

Schein (1982) define un grupo psicológico como: “cualquier número de personas que interactúan unas con otras, que sean psicológicamente concientes unas de otras y que se perciban a sí mismas como un grupo”. Es por ello que dicho autor, considera que el tamaño del grupo está limitado por las posibilidades de interacción y percepción mutua.

Dentro de la organización existen grupos denominados formales e informales. Los grupos formales se caracterizan por ser creados por los dirigentes de la organización, para la realización de una tarea específica. Estos grupos pueden ser permanentes o temporales, según el tiempo que se destine para su existencia, de acuerdo a la misión asignada. Los grupos informales, surgen de la necesidad de las personas de relacionarse entre sí, dentro de la organización. De acuerdo a estudios realizados, uno de los factores que más influyen en la conformación de grupos informales es la localización física de las personas en la empresa, debido a la interacción de éstas. (Schein, 1982).

Los grupos pueden cumplir diversas funciones organizacionales y a la vez suplir gran parte de las necesidades personales de sus miembros.

Los grupos formales, pueden cumplir funciones como: a) realizar una tarea difícil de llevar a cabo de manera individual; b) generar nuevas ideas o soluciones creativas; c) servir de vínculo entre varios departamentos; d) ser un mecanismo de resolución de problemas; e) facilitar la implementación de decisiones complejas; f) ser un medio de socialización o entrenamiento.

Así mismo, los grupos pueden satisfacer necesidades individuales, tales como:

- a) de afiliación, amistad, apoyo moral y afecto;
- b) sentido de identidad y estima de sí mismo, confirmando el concepto propio, el estatus, el valor y la dignidad que se tiene;
- c) establecimiento y comprobación de la realidad social, reduciendo la incertidumbre que produce el ambiente social, discutiendo los problemas que se presentan;
- d) reducción del sentimiento de inseguridad, ansiedad e impotencia, al sentirse parte de un grupo;
- e) resolución de problemas o realización de tareas personales, independientes a las de la organización. (Schein, 1982).

De acuerdo con Schein (1992) “la existencia de los grupos en las organizaciones es importante por la posibilidad que estos tienen de desempeñar funciones organizacionales y psicológicas de vital importancia”.

El liderazgo

Se considera como líderes, las personas de distintos niveles dentro de la organización, que tienen la capacidad de obtener seguidores en sus planes, propuestas y acciones. Zepeda (1999), afirma que “los líderes formales e informales de la organización son los que crean o restringen los espacios en los que el personal de la misma encuentra las condiciones ambientales necesarias para su desarrollo como trabajadores o como personas” así mismo, asevera que “son ellos quienes apoyan o limitan la inclusión, quienes se aferran al control o permiten una mayor participación de los integrantes de sus equipos y quienes castigan o premian la apertura de sus colaboradores”.

Este mismo autor caracteriza los distintos tipos de líderes, de la siguiente manera:

El líder autocrático: 1. su punto de vista debe prevalecer siempre, por encima de los demás; 2. mantiene claramente definidos los niveles jerárquicos. 3. él debe tomar personalmente las decisiones importantes; 4. debe tener un conocimiento profundo del movimiento general de la organización, confinado únicamente en su propia competencia; 5. trata de aparentar que es un experto en todo, o por lo menos, que tiene mayor experiencia que sus seguidores; 6. utiliza premios o castigos como forma de chantaje; 7. aparenta tener fortaleza moral; 8. no permite que sus seguidores conozcan sus debilidades o errores.

El líder carismático: 1. Atrae emocionalmente a sus seguidores; 2. frecuentemente, busca ser admirado, obtener el afecto de sus colaboradores, si esto no sucede, puede volverse autoritario; 3. puede llegar a chantajear para mantener el control del grupo; 4. es una persona poco abierta, el interés por sus colaboradores puede resultar fingido.

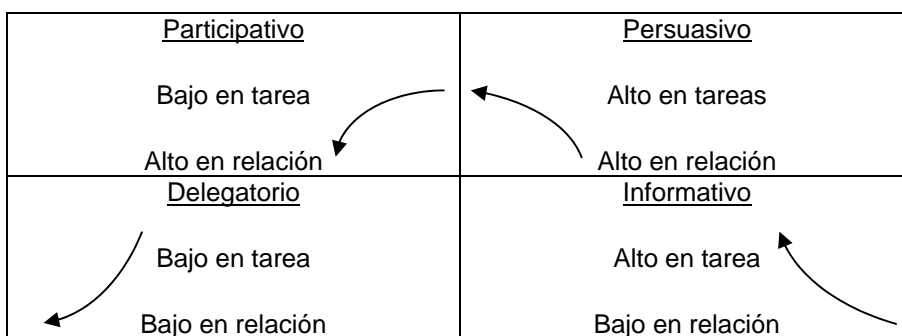
El líder participativo: 1. Busca oportunidades y asume riesgos; 2. inspira una visión compartida, con miras al futuro; 3. habilita a otros para actuar, impulsa la colaboración y el desarrollo de los demás; 4. establece el ejemplo y planea pequeños triunfos; 5. reconoce las contribuciones y celebra los logros.

Líder por asesoría: 1. Posee habilidad de contacto y empatía; 2. habilidad para aconsejar; 3. habilidad para impulsar a otros; 4. habilidad como formador; 5. habilidad para confrontar y retar.

Por otra parte, Schein (1982), citando a Hersey y Blanchard, se refiere a cuatro estilos básicos de liderazgo: el informativo, cuya conducta es orientada a la ejecución

de la tarea más que a la relación con los empleados; el persuasivo, con comportamiento orientado tanto a la tarea como a la relación; el participativo, con comportamiento bajo en tarea y alto en relación; y el delegatorio, con comportamiento bajo en tarea y en relación.

Según los autores anteriormente mencionados, estos estilos de liderazgo deben adoptarse de acuerdo a la madurez de los empleados: si la madurez del subordinado es baja, el líder debe tener un alto enfoque en la realización de la tarea y bajo en la relación con los subalternos; a medida que la madurez se va incrementando, el líder debe rebajar su orientación a la tarea y aumentarla en la relación, ayudando al grupo a ser más competente; al aumentarse la madurez, el líder debe reducir su comportamiento orientado tanto a la tarea como a la relación, debido a que los subordinados van ganando confianza y habilidad para trabajar por sí mismos; al irse alcanzando la madurez, el líder puede bajar su comportamiento aun más, delegando las tareas al grupo y esperando que las realicen.



Maduro ←————→ Inmaduro
 Comportamiento del líder según el grado de madurez de los subalternos.

* Adaptado de Schein (1982)

La Psicología Educativa

Una de las tareas de la Psicología Educativa, es la valoración de niños que experimentan problemas académicos o emocionales, y el desarrollo de soluciones para éstos. Por otra parte, esta disciplina, se interesa en la mejora de las técnicas de enseñanza, así como del proceso de aprendizaje del alumno; además de la comprensión de la interacción entre estudiantes y maestros. (Feldman, 1998).

Según Visquerra (1999), la Psicología Educativa, posee dos focos de atención: el primero, la construcción del conocimiento por parte del alumno mediante estrategias de aprendizaje autónomo; y el segundo, la dimensión emocional, cuyo objetivo es el desarrollo de autoconcepto y autoestima, así como de la competencia social y emocional.

El aprendizaje

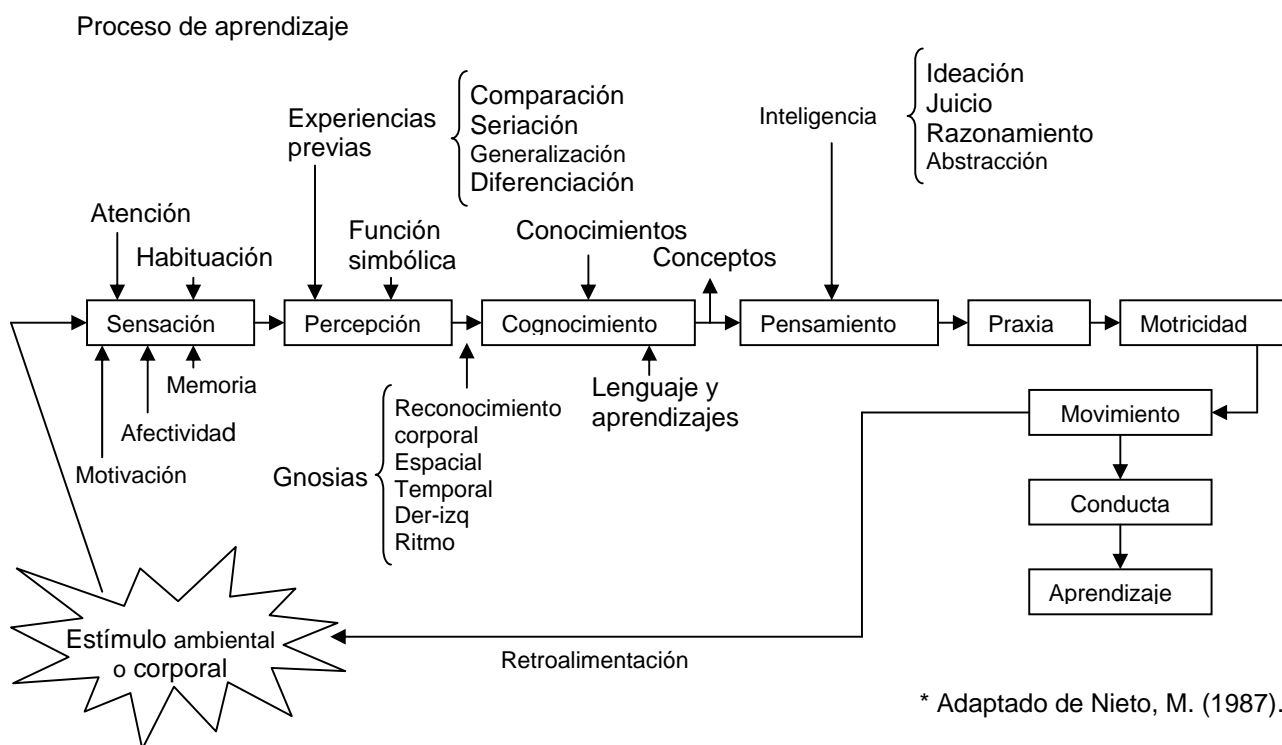
Peña-Torres, en la publicación de Nieto "Por qué hay niños que no aprenden", define el aprendizaje como un "cambio de conducta más o menos permanente, que se produce como resultado de una estimulación, para lograr una mejor adaptación al medio". De manera un poco más precisa, afirma que el aprendizaje es una reorganización del comportamiento. .Azcoaga (1987), por su parte, afirma que cada proceso de aprendizaje al consolidarse, crea las bases para que surjan nuevos procesos de aprendizaje más complejos.

Existen diversos factores que influyen en el aprendizaje, entre los que encontramos el potencial genético o equipo biológico con los que se cuenta, así como la

estimulación del ambiente. Nieto (1987), afirma que “un niño que vive en un ambiente poco estimulante no puede alcanzar el nivel de desarrollo que puede lograr un niño de su misma edad que ha recibido suficiente estimulación sensorial”. Así mismo, asevera que el tipo de estimulación que se le brinda al niño depende del nivel económico y cultural de la familia, así como del tipo de ambiente social que le rodea, ya sea urbano, rural, zona marginal, e incluso el ambiente físico.

Por otra parte, esta misma autora, señala la importancia de la estimulación a nivel afectivo, afirmando que “las consecuencias del rechazo o desamor maternos alcanzan serias repercusiones en el desarrollo físico, psicomotor, intelectual y espiritual del niño”.

El proceso de aprendizaje es complejo, da inicio al recibirse un estímulo, el cual es procesado para finalmente dar una respuesta, la cual genera la retroalimentación que hace posible que el aprendizaje se fije.



De acuerdo con Peña-Torres, es posible encontrar alteraciones en el proceso de aprendizaje, si se va excluyendo cada una de las funciones, a través de la observación de sus manifestaciones clínicas, hasta llegar al sitio en el que está afectado el aprendizaje.

Los problemas de aprendizaje

García y Arce (1995), citando a Gearheart, afirman que cuando un niño presenta problemas de aprendizaje: “no logra concordar con su edad y niveles de habilidad en una o más de las áreas de expresión oral, expresión escrita, habilidad básica para la lectura, comprensión en la lectura, cálculo matemático o razonamiento matemático”. Así mismo, señalan que a pesar de no haber un daño evidente, la persona no rinde en las tareas escolares.

Por otra parte, aseveran que al hablar de problemas de aprendizaje, no se considera a niños cuyas dificultades son debidas a impedimentos visuales, del oído, motores, retraso mental, perturbaciones sociales o emocionales, situaciones ambientales como diferencias culturales, instrucción insuficiente o inadecuada y factores psicogénicos.

Considerando que el proceso de aprendizaje tiene varias fases, que van desde la recepción del Estímulo hasta la respuesta, los problemas de aprendizaje pueden agruparse en tres niveles: 1. Desviación o deficiencia en la función receptiva: problemas para recibir la información ofrecida por el medio ambiente. 2. Desviación o deficiencia en la función procesadora: mal procesamiento de la información, de tal manera que no permanece, pese a ser evocada, reforzada o reagrupada en

unidades conceptuales más amplias. 3. Desviación o deficiencia en la respuesta: problemas para cerrar de forma rápida y apropiada el circuito que permite responder de manera adecuada. (García y Arce, 1995).

Los problemas de conducta

Los niños que presentan problemas de aprendizaje, pueden a su vez presentar dificultades conductuales, entre las cuales, García y Arce (1995) mencionan:

1. Agresividad: tendencia de agredir a otros niños, sin motivo aparente, o responder con agresiones exageradas ante estímulos que no lo ameritan.
2. Destruibilidad: destrucción de diversos objetivos, como juguetes o materiales escolares.
3. Impulsividad e irreflexión: tendencia a actuar de forma rápida, sin medir las consecuencias, lo que puede ser causado por la incapacidad de inhibir los impulsos.
4. Inestabilidad emocional, caracterizada por cambios anímicos bruscos.
5. Tendencia a la frustración, sentimiento de insatisfacción y molestia.
6. Timidez excesiva, sentimiento de inferioridad, tendencia a aislarse, como producto de la frustración causada por las dificultades en el aprendizaje.
7. Reacciones abruptas al trabajo en condiciones de control estricto o presión, irritabilidad u obstinación.
8. Impercepción social, incapacidad para comprender cuándo es aceptado o no.

Los reforzadores positivos y negativos de la conducta

Los reforzadores son mecanismos a través de los cuales se incrementa la posibilidad de que se repita una conducta deseada. Estos reforzadores pueden clasificarse en: positivos o negativos. (Feldman, 1998).

El reforzador positivo, es definido por Sulzer y Mayer (1986), como la presentación de un estímulo como consecuencia de una respuesta, que tiene la función de incrementar o mantener esa respuesta. Estos autores aseveran que “muchos de los sucesos positivamente reforzadores en la vida de una persona ocurren de modo natural... sin embargo, con mucha frecuencia nosotros u otras personas disponemos de reforzadores positivos a fin de incrementar o mantener ciertas conductas”.

Existen distintos tipos de reforzadores positivos, entre los que se mencionan:

1. reforzadores tangibles, como los juguetes, libros de colorear, discos, cassettes, calcomanías, etc.,
2. los reforzadores de actividad, es decir, la posibilidad de realizar actividades escogidas por el individuo que se está reforzando;
3. los reforzadores sociales, como el contacto ocular, asentir con la cabeza, los elogios, las felicitaciones, abrazos, palmadas en la espalda, etc. (Sulzer y Mayer 1986).

Se afirma que no cualquier reforzador es efectivo en toda situación, por lo que éste, debe ser seleccionado según se haya demostrado su capacidad de refuerzo en determinado individuo y en una situación dada. Así mismo, si una técnica de reforzamiento ha sido utilizada consistentemente durante un lapso de tiempo considerable y no se ha incrementado la conducta esperada, será necesario buscar un reforzador diferente. (Sulzer y Mayer 1986).

Por otra parte, de acuerdo con Krumboltz y Krumboltz (1976), “para promover el desempeño durante un periodo prolongado, suele resultar insuficiente un solo tipo de reforzador y, a veces, es necesario utilizar una serie de ellos”.

Estos mismos autores, afirman que otro de los reforzadores utilizados por padres y

maestros, es el cariño. Sin embargo, consideran que este tipo de refuerzo puede ser peligroso, no por ser ineficaz, sino porque puede implicar cierto grado de falsificación de las emociones; por lo que aseveran que: “si queremos que los niños expresen su afecto solo cuando lo sienten, no podemos utilizar el amor como reforzador... el niño tiene que sentirse amado y cuidado al margen de su conducta”.

El reforzamiento negativo implica la remoción de un estímulo aversivo o desagradable, como consecuencia de una respuesta dada. Un ejemplo de una conducta reforzada negativamente, es la del niño que pide disculpas para no permanecer encerrado en su habitación; así mismo, la del padre o maestro que deja que el niño haga lo que desee, con tal de detener un berrinche o rabieta. (Sulzer y Mayer 1986).

La utilización del refuerzo negativo, puede tener desventajas como el escape, la evitación o la agresión. El individuo puede alejarse o escapar del ambiente aversivo o responder agresivamente. Además, para que este tipo de reforzamiento sea eficaz, la remoción del estímulo desagradable debe darse inmediatamente después de ocurrida la conducta deseada y debe considerarse, al igual que en el refuerzo positivo, que lo que resulta aversivo para un individuo puede no serlo para otro. (Sulzer y Mayer 1986).

Por otra parte, Sulzer y Mayer (1986), afirman que “a veces el individuo trabaja, inventa, crea o aprende no por los incentivos o reforzamiento positivo, sino para eliminar los aversivos. Por esto, el reforzamiento negativo habría de considerarse cuanto el positivo fracasa o es insuficiente”.

Otra técnica que se utiliza para modelar la conducta, es el castigo, que es definido como un estímulo desagradable o doloroso que se añade después de ocurrido cierto comportamiento, lo que disminuye la posibilidad de que este comportamiento se repita. (Feldman, 1998). La diferencia entre el refuerzo negativo y el castigo, es que mientras el primero, implica la remoción de un estímulo desagradable, el segundo se basa en lo contrario, es decir, en la presentación de un estímulo aversivo, después de una conducta determinada. (Sulzer y Mayer 1986).

Feldman (1998), afirma que reforzar la conducta deseable es una técnica más apropiada que el castigo, debido a que éste último puede no resultar efectivo, especialmente si no se aplica inmediatamente después del comportamiento indeseable o si el sujeto puede retirarse del entorno en el que se le administra el castigo. Así mismo, Ulrich, en la publicación de Bandura y Rives "Modificación de conducta", afirma que "si recurre usted al castigo para controlar la agresión, no se sorprenda de que su sujeto dirija sencillamente su agresión hacia otro blanco diferente".

La autoestima

Bonet (1997), define la autoestima como "esos conjuntos de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias conductuales dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser, de comportarnos, hacia los rasgos de nuestro cuerpo, de nuestro carácter..." Así mismo, afirma que esta autovaloración se origina en la familia, pues es allí donde se van transmitiendo los mensajes, actitudes y valores que se graban en los hijos.

Aguirre (2000), coincide con esto, afirmando que “los padres que imprimen en los hijos una imagen negativa son aquellos que tienen poca autoestima y lo reflejan de varias maneras... desaprueban constantemente lo que los hijos hacen o planifican hacer... son hirientes y lo que dicen se graba en la memoria y tiene influencia postergada...”.

Sin embargo, de acuerdo con Aguirre (2000), la autoestima no es un estado rígido, sino varía de acuerdo a las diferentes experiencias y sentimientos; se va generando como resultado de diversas acciones, sucesos e influencias del medio en el que nos desenvolvemos.

Cava y Musitu (2000), citan la historia de un personaje llamado Pígalión, quien al esculpir en un mármol la figura de la mujer ideal, se enamora de ella y le pide a Venus, diosa del amor, que le de vida a la figura, lo cual es concedido. Basándose en esta historia, estos autores llaman efecto Pígalión al hecho de que la forma en que una persona sea tratada, en función de las expectativas que se tengan respecto a ella, logre que estas expectativas terminen convirtiéndose en una profecía que se autocumple.

2.2. Objetivos

Los objetivos propuestos, para ser alcanzados mediante la ejecución de las diferentes actividades a llevarse a cabo como parte del EPS, se detallan a continuación.

2.1.1. Objetivo general

- Apoyar la labor que se realiza dentro del Centro Educativo Complementario Padre Ottorino, brindando soporte técnico en lo que se refiere a aspectos tanto organizacionales como educativos, a través de las actividades de servicio, docencia e investigación a realizarse como parte del EPS.

2.2.2. Objetivos específicos

Servicio:

- Fortalecer la organización del Centro, mediante la aplicación de conceptos y principios psicológicos que contribuyan a que la realización del trabajo dentro del mismo, sea más eficiente y eficaz.
- Apoyar a la coordinación de la institución, en la supervisión de tareas de los diferentes grupos que laboran en la misma.

Docencia:

- Contribuir a que la labor que realiza el personal contratado por la institución para la atención de la población infantil de la jornada matutina, se lleve a cabo de forma más óptima, brindando asesoría y capacitación, en lo referente a cuestiones de índole psicológica.
- Asistir el trabajo realizado por los estudiantes practicantes de Psicología de la Universidad de San Carlos, mediante la asesoría en asuntos de orden psicológico

y el apoyo en la ejecución de sus actividades.

Investigación:

- Conocer las condiciones en las que vive la población ubicada en las áreas marginales adyacentes a las colonias La Verbena y 6 de Octubre de la zona 7 de la ciudad capital.
- Indagar acerca de la percepción que poseen acerca de las condiciones de vida en la que se encuentran.
- Conocer las expectativas que poseen de cambiar dichas condiciones

2.3. Metodología de abordamiento

Con el fin de alcanzar los objetivos planteados en el EPS, las actividades de servicio, docencia e investigación, fueron llevadas a cabo como se presenta en lo que sigue.

2.3.1. Eje de Servicio:

El eje de servicio, fue desarrollado a través del apoyo a la coordinación del Centro, principalmente en lo que respecta al manejo y supervisión del personal, iniciando a partir del momento en que el proyecto de EPS entró en vigencia, en mayo del 2006, hasta la finalización de la temporalidad del mismo, en abril del 2007; siendo

interrumpido por las vacaciones dadas por la institución en los meses de noviembre y diciembre del 2006; por medio de un programa de atención al personal de cocina y mantenimiento de la institución, en el cual se efectuaron varias reuniones con cuatro objetivos principales: 1. Desarrollar temas de crecimiento personal como: la autoestima, la motivación, la importancia de la comunicación. 2. Promover la integración del personal y la identificación del mismo con la institución. 3. Reconocer la labor que dicho personal ha llevado a cabo, motivando para que se continuara trabajando de la mejor forma. 4. Crear un espacio en el que el personal pudiera expresar lo que piensa y siente con respecto a la organización, a sus dirigentes y compañeros de trabajo. Buscando con ello contribuir a que la labor fuera desempeñada de una manera más eficiente. De igual forma, se realizaron frecuentes visitas al personal en sus distintas áreas de trabajo, para supervisar su labor, elogiar el trabajo bien realizado y conversar informalmente, con el fin de crear un clima de confianza. Por otra parte, se apoyó la supervisión del trabajo realizado por el personal encargado del área educativa de la jornada matutina, participando en el desarrollo de las actividades realizadas con los niños, y llevando a cabo algunas reuniones tanto con el personal, para hablar de la labor realizada, como con la coordinación, para hablar acerca del desempeño de dicha labor. Así mismo, se colaboró con la supervisión del trabajo de los estudiantes practicantes de psicología, estando presente en la ejecución de sus actividades y realizando varias reuniones con los estudiantes así como con los supervisores asignados por la universidad. Adicionalmente, se atendió de forma individual a varios padres de familia, brindándoles en algunas ocasiones apoyo emocional, debido a situaciones personales por las que estaban atravesando; así como orientación, sobre todo en

cuestiones de disciplina con los niños.

2.3.2. Eje de Docencia:

El eje de docencia, se llevó a cabo mediante la ejecución de dos acciones: por un lado, la asesoría al personal implicado directamente en el trabajo con los niños del Centro, incluyendo tanto al personal contratado para este servicio, así como a los estudiantes practicantes de la Escuela de Psicología; en lo referente a cuestiones de orden psicológico, como el manejo de la agresividad, conducta opositora, retraimiento, entre otros. Por otra parte, la ejecución de un programa de capacitación dirigido al personal contratado por el Centro para llevar a cabo el trabajo educativo, donde se abordaron tópicos de índole psicológica, especialmente en lo que se refiere al desarrollo, el aprendizaje y la conducta del niño. Tanto la asesoría como los talleres, se desarrollaron desde el momento de iniciar la ejecución del EPS, hasta su finalización. Así mismo, para el inicio del ciclo 2007 se trabajó con los estudiantes practicantes, brindándoles una inducción al trabajo realizado por el Centro, así como a la población que atiende; y se apoyó a éstos, en la estructuración y desarrollo de los programas a implementarse en dicho ciclo.

2.3.3. Eje de Investigación:

El eje de investigación se desarrolló a partir del tercer mes de realización del trabajo de EPS, buscando referencias bibliográficas que ampliaran la visión acerca del problema seleccionado, para proceder a realizar el planteamiento del mismo. Ya efectuado el planteamiento del problema, se establecieron los objetivos de la

investigación, para posteriormente trabajar en la metodología a utilizar. Dentro de dicha metodología, se procedió a seleccionar la muestra, tomando como población a los padres de familia de los niños que asisten a la institución. Así mismo, se trabajó en la selección de los instrumentos de recolección de datos, eligiendo, de acuerdo a los requerimientos de la investigación, la entrevista semi-estructurada, así como una guía de observación. Elaborados los instrumentos de recolección de datos, se conversó con las autoridades del Centro para informar que se iniciaría el trabajo de campo, así como con las personas seleccionadas para participar en el estudio. Se realizaron visitas domiciliarias, con el fin de llevar a cabo las entrevistas y llenar las guías de observación, para finalmente proceder a efectuar el análisis y la interpretación de datos.

Capítulo III

Presentación de actividades y resultados

Las actividades del EPS fueron dirigidas a tres poblaciones diferentes: el personal de cocina y mantenimiento, el personal contratado por la institución para la atención infantil en la jornada matutina, y los estudiantes practicantes de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La ejecución de dichas actividades estuvo dividida en dos partes: la primera se desarrolló entre los meses de mayo y octubre del 2006, y la segunda, de enero a abril del 2007, debido a la suspensión de las actividades de la institución por las vacaciones de noviembre y diciembre 2006. Lo anteriormente expuesto, implicó un cambio en el personal, principalmente en lo que se refiere a los estudiantes practicantes, debido a que de los 22 estudiantes que trabajaron en el Centro en el ciclo 2006, únicamente regresaron 3; de tal modo que para el 2007, se presentaron 11 practicantes de nuevo ingreso. Así mismo, de las 2 personas contratadas por la institución para el trabajo con niños de la jornada matutina, solamente se quedó una, por lo que tuvo que contratarse a otra persona para el 2007; de igual forma sucedió con el personal de cocina, por lo que se tuvo que emplear a otra cocinera. Atendiéndose de forma directa a un total de 42 personas, de las cuales 33 fueron estudiantes de psicología, 6 del personal de mantenimiento y cocina, y 3 del personal contratado para el trabajo con niños de la jornada matutina. Así mismo, a través de la asesoría y apoyo en la ejecución de actividades grupales, se atendió a 140 niños aproximadamente, en los dos ciclos, entre ambas jornadas.

Para dar inicio a la ejecución del EPS en el ciclo 2006, se procedió a presentar el proyecto a las autoridades del Centro, quienes recibieron con apertura las propuestas que se plantearon en el mismo. Posteriormente, se conversó de forma individual con el personal de cocina y mantenimiento, con respecto a qué pensaban y cómo se sentían al estar laborando para la institución, así como de la posibilidad de realizar algunas reuniones en las que pudieran participar y platicar acerca de sus labores y algunos otros temas de interés. Dicho personal, en general, a pesar de estar anuente a conversar, fue un tanto evasivo al no profundizar mucho en sus respuestas, indicando únicamente que todo les parecía “bien”.

Así mismo, se habló con el personal contratado para la atención infantil en la jornada matutina, acerca de cómo se experimentaban al llevar a cabo su labor y de la posibilidad de realizar talleres en los que se tratase temas que les ayudaran al desempeño de su trabajo. Estas personas expresaron estar de acuerdo y solicitaron apoyo, sobre todo en lo que respecta a la disciplina y al manejo del grupo de niños, así como en la planificación de actividades, debido a que esta planificación se llevaba a cabo únicamente siguiendo los patrones de años anteriores.

Por otra parte, se conversó con los supervisores de los estudiantes practicantes, tanto de la jornada matutina como de la vespertina acerca de la realización del EPS, quienes solicitaron apoyo para los estudiantes, especialmente en lo que se refiere al manejo del grupo de niños.

Después de compartir impresiones con los tres diferentes grupos a quienes iban encaminadas las acciones del EPS, se procedió interactuar con ellos en sus distintas

áreas de trabajo. Platicando esporádicamente con las personas que laboran en el área de cocina y mantenimiento; participando en las actividades grupales organizadas por el personal de la jornada matutina, así como por los estudiantes practicantes del área educativa; y conversando individualmente con los estudiantes practicantes del área clínica acerca de la población a la que estaban atendiendo. A partir de lo observado antes de poner en marcha el EPS y durante esta serie de interacciones, así como de lo conversado, se organizaron las actividades de servicio y docencia, para posteriormente trabajar en el eje de investigación, como se expone a continuación.

3.1. Eje de Servicio

3.1.1. Actividades realizadas con el personal de cocina y mantenimiento

Como parte del eje de servicio del EPS, se llevaron a cabo varias reuniones con el personal de cocina y mantenimiento de la institución, en algunas de las cuales se abordaron temas de crecimiento personal teniendo como eje transversal, es decir reforzando durante el abordaje de cada tema, la identificación del personal con la institución, con los objetivos y la misión que realiza; así como la integración del personal entre sí. Buscando así mismo, brindar a dicho personal la oportunidad de conversar acerca de la labor que estaba realizando y de qué manera consideraba que la institución podría apoyarle para ejecutarla de la mejor manera.

Inicialmente, de acuerdo a lo observado en el ambiente de trabajo, se propuso abordar temas como: la comunicación, la motivación, la autoestima, las relaciones interpersonales, el trabajo en grupo, entre otros; sin embargo, por cuestiones

principalmente de tiempo, los temas que finalmente se abordaron durante las reuniones, los objetivos que se fijaron, así como las fechas en las que se llevaron a cabo dichas reuniones, se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1

Talleres de crecimiento personal

Fecha	Temática	Objetivos	Contenido
23 de junio 2006	<ul style="list-style-type: none"> • La importancia de la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversar acerca de la importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales, tanto en el trabajo, como en el hogar y con los que nos rodean. 	<ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de los seres humanos de comunicarse. • La comunicación y las relaciones interpersonales. • La importancia de saber comunicarse (asertividad).
8 de agosto 2006	<ul style="list-style-type: none"> • La motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer qué es la motivación y de dónde procede. • Descubrir cuáles son las principales motivaciones que dirigen la forma de actuar de cada uno. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la motivación? • La motivación es algo intrínseco. • Los 3 grandes tipos de motivación: <ul style="list-style-type: none"> - La motivación a vivir (pulsiones de vida) - La motivación de una vida con significado (pulsiones del yo individual) - La motivación de la vida dirigida al prójimo (pulsiones transitivas)
1 de septiembre 2006	<ul style="list-style-type: none"> • La autoestima 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversar acerca de ¿Qué es la autoestima? ¿De dónde viene la valoración que poseemos de nosotros mismos? ¿cómo mejorar nuestra autovaloración? 	<ul style="list-style-type: none"> • La autoestima y la formación del autoconcepto. • Las 5 a`s de la autoestima: <ul style="list-style-type: none"> - El Autoconocimiento - El Autoconcepto - La Autoevaluación - La Autoaceptación - El Autorespeto • Los mensajes interiorizados que nos coaccionan y cómo aprender a superarlos.

* Fuente: registro de actividades del EPS

En la primera reunión, se intentó estimular la participación del personal en las mismas, abordando el tema de la importancia de la comunicación, de manera sencilla y amena; iniciando con la lectura de un cuento breve que introdujo al tema, procediendo después a desarrollar el mismo. Así mismo, se logró la participación del personal, aunque de manera reducida, mediante la realización de preguntas sencillas acerca del tema, mientras éste, se iba desarrollando. Al finalizar, se conversó acerca de qué les había parecido el tema tratado, así como de aspectos propios del desarrollo de sus labores dentro de la institución. En general, expresaron que les había parecido bien y estuvieron de acuerdo en realizar otras reuniones, a excepción de una persona que externó que no le parecía necesario ya que en lo que se refería al trabajo todo estaba bien. De igual forma, hicieron la solicitud de algunos útiles y enceres que estaban necesitando, por lo que se procedió a pasar la solicitud a las autoridades. Para crear en la reunión un clima más distendido, se realizó una pequeña refacción, en la que se continuó con la conversación.

Para poder realizar la segunda reunión, se tuvo que esperar más de un mes, debido a factores como el tiempo, así como la tensión en el ambiente provocada por conflictos interpersonales que se venían dando entre los miembros del área de mantenimiento y una persona del área de cocina. Después de realizada la primera reunión, se corrió el rumor de la renuncia de ésta persona, por lo que se procedió a hablar con ella, así como con las autoridades del Centro. Finalmente, renunció a su cargo en el siguiente mes.

En esta segunda reunión ya se contó con la presencia de la nueva persona del área

de cocina. Se abordó el tema de la motivación, haciendo énfasis en que detrás de cada cosa que hacemos existe algo que nos mueve aunque no nos demos cuenta, y que debemos descubrir en general, qué tipo de motivación es el que nos impulsa y avanzar hasta el tipo de motivación que busca la trascendencia de sí mismo hacia los demás, relacionándolo con la labor que se hace en la institución. Una vez más se propició la participación del personal, a través de preguntas y la búsqueda de comentarios referentes al tema que se estaba desarrollando. Para finalizar se conversó de manera breve, acerca del trabajo y se sirvió una refacción. En esta reunión se logró involucrar emocionalmente un poco más a los participantes, debido a que la temática llegaba a hacer referencia a aspectos un tanto más profundos, como el sentido y propósito de vida.

En la tercera reunión, se pudo llegar un poco más a profundidad, al abordar el tema de la autoestima, evidenciándose el avance en los comentarios y actitudes de los participantes. Se definió brevemente el concepto de autoestima y se habló respecto a 5 de sus componentes, lo que permitió a nivel general, que cada uno comprendiese el valor que en ese momento, se estaba dando a sí mismo. De igual forma, se discutió acerca de los mensajes negativos que generalmente son transmitidos por la familia o personas significativas durante la niñez, cómo estos influyen en nuestro comportamiento, nuestras actitudes y en la valoración que poseemos de nosotros mismos en la adultez; y cómo, al identificarlos en el momento en que experimentamos que nos afectan, podemos contrarrestarlos. Siguiendo con la dinámica de las reuniones anteriores, se conversó de forma general de las actividades de trabajo y se compartió una refacción con el personal.

En la última reunión del ciclo 2006, se agradeció la colaboración del personal, haciendo énfasis en la importancia de su labor dentro de la institución y en la responsabilidad mostrada en la realización de su trabajo. Así mismo se compartió una refacción y se sostuvo una conversación informal y amena.

Para iniciar el 2007, se realizó una reunión contando con la presencia de la coordinadora del Centro, en la que se dio la bienvenida al personal de éstas áreas, se solicitó la lista de requerimientos para poder empezar este año, en cuanto a útiles y enceres; y se instó a que la comunicación entre ellos y para con la coordinación fuese fluida, es decir, que cualquier tipo de duda, necesidad, malestar o desavenencia que surgiese en el ámbito laboral, pudiese ser compartida con la coordinación de la institución y resuelta en conjunto con la misma.

Por otra parte se compartió con éste personal la celebración del Día de la Madre, que estuvo a cargo de la institución, debido a que tanto las personas que trabajan en el mantenimiento como en la cocina, son mujeres.

Así mismo, durante el tiempo que duró la realización del EPS, se efectuaron constantes visitas al área de cocina con el fin de supervisar la ejecución de tareas, así como de conversar de forma espontánea con las señoras para crear un ambiente de familiaridad y confianza. De igual forma, se conversó en repetidas ocasiones con el personal de mantenimiento, con el mismo propósito; e incluso en dos ocasiones se tuvo que mediar conversando con 2 personas de ésta área, para resolver conflictos a nivel interpersonal que estaban afectando el ambiente laboral.

3.1.2. Actividades realizadas con el personal contratado para la atención infantil

Entre las actividades correspondientes al eje de servicio, también se procedió a apoyar a la coordinación del Centro en la supervisión de la labor realizada por el personal contratado para trabajar en el área educativa con los niños de la jornada matutina, a través de la participación en las actividades llevadas a cabo por este personal; realizando algunas reuniones con la coordinadora de la institución para hablar acerca del desempeño de su labor. En la primera reunión se solicitó por parte de la coordinación, asesoría y capacitación en cuanto al manejo de los niños, ya que se observaba cierta dureza en una de las personas, en el trato hacia los niños; mientras en otra, demasiada flexibilidad. En las reuniones sucesivas, se habló referente a las actividades realizadas, así como de la respuesta de los niños en relación a dichas actividades y al personal.

Así mismo, durante el transcurso del tiempo de ejecución del EPS, se pudo conversar varias veces con este personal acerca del desempeño de su labor, brindándoles la oportunidad de expresar sus dudas, dificultades y las formas de abordarlas. Logrando desarrollar un ambiente de confianza.

Para el ciclo 2007, por contar con una nueva persona para la realización del trabajo con los niños, se le dio a conocer la institución, la labor realizada dentro de la misma y el trabajo específico a desempeñar. Así mismo, se realizó de forma conjunta con el personal, la distribución de los niños inscritos para este año, en los diferentes grupos a trabajar, de acuerdo a su edad cronológica, grado académico y dificultades presentadas.

3.1.3. Actividades realizadas con los estudiantes practicantes de Psicología

Otra de las actividades realizadas en el eje de servicio, fue la colaboración en la supervisión de las actividades de los estudiantes practicantes del área clínica y del área educativa de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos, dentro del Centro. Los cuales desempeñaron el trabajo según su área: los de clínica en la jornada matutina, y los de educativa en la vespertina.

Se llevaron a cabo varias reuniones con los supervisores de práctica de ambas jornadas, en las que se habló del desempeño de las labores de los estudiantes practicantes; pudiendo ahondar un poco más en el trabajo de los estudiantes del área educativa, debido a la misma naturaleza del trabajo realizado, pues las distintas actividades llevadas a cabo por estos, daban margen a participar activamente; no siendo así en el área clínica, por no poder involucrarse directamente en el trabajo psicoterapéutico individual.

Con los practicantes del área clínica, se realizaron varias reuniones en las que se brindó información referente a los casos de los niños inscritos en la institución de los que se tenía más conocimiento acerca de la dinámica familiar, dificultades económicas, problemas psico-sociales, así como lo observado en el comportamiento y actitudes de las personas referidas. Así mismo, para conversar acerca de la asignación de casos a cada estudiante, la asistencia de los pacientes y la respuesta de estos hacia el proceso psicoterapéutico.

Por otra parte, se colaboró con los estudiantes practicantes de esta área, facilitando la revisión de los expedientes existentes de los niños a atender; apoyando la

organización de su trabajo, al llevar un control de las personas que solicitaban el servicio a la institución, estando pendientes de la distribución de los casos, y coordinando con la secretaría la realización de citaciones para entrevistas con adultos y padres de los niños que solicitaban el servicio.

De igual forma, se realizaron algunas reuniones en las que participaron tanto los estudiantes practicantes del área educativa, como la coordinadora del Centro. En el 2006, dichas reuniones se llevaron a cabo con el fin de dar a conocer a estos estudiantes, el avance de los niños a su cargo, de acuerdo a lo referido por las maestras de la escuela. Así mismo, para tratar asuntos como llegadas tarde y en algunos casos, la pobreza de las actividades planificadas, según lo expresado por la coordinación de la institución. Así mismo, se llevaron a cabo dos reuniones con la coordinadora del Departamento de Practica de la Escuela de Psicología, en las que los estudiantes manifestaron su descontento por la asignación de algunas labores, como la revisión de tareas de los niños o servir la refacción; así como por la actitud de parte de la coordinación de la institución, calificada como rígida, al enfatizar lo negativo y no ver lo positivo de la labor llevada a cabo, según el criterio de los practicantes; y no apoyar la realización de actividades con los niños fuera del Centro, como paseos y excursiones, concluyéndose en la última reunión en que, lo que realmente hacía falta era una comunicación más fluida entre la coordinación y los estudiantes. Para el 2007, se propuso la realización de reuniones periódicas, en las que los estudiantes pudieran expresarse, evaluar el ambiente de trabajo, así como el apoyo brindado tanto por la institución como por sus propios compañeros; llevándose a cabo la primer reunión en el mes de marzo, con resultados positivos; al plantearse de manera asertiva, aspectos positivos así como algunos considerados negativos,

tanto de los mismos estudiantes como de la coordinación de la institución, y ser recibidos con apertura por ambas partes.

3.1.4. Otras actividades del eje de servicio

Entre otras actividades llevadas a cabo durante la ejecución del EPS, se efectuaron distintas visitas a algunas escuelas de la localidad, principalmente a la ubicada dentro de la colonia La Verbena; lo que se llevó a cabo de forma conjunta con la coordinadora del Centro, con el objetivo conversar con los maestros y solicitar información acerca del desempeño de los niños inscritos en el Centro, para informarlo después al personal a cargo de cada niño. El hecho de existir un vínculo previamente establecido entre la escuela de la colonia y la institución, facilitó tanto la entrada a dicha escuela como la comunicación con cada maestro, quienes en su mayoría, se mostraron anuentes a conversar, satisfechos con la labor realizada con el Centro y con la inquietud de referir nuevos casos. En otras escuelas visitadas también se encontró mucha disponibilidad de parte de los maestros de brindar información acerca de los niños e incluso de la situación familiar, en caso de ser conocida.

Por otra parte, se brindó orientación a varios padres de familia por presentar problemas familiares, o de orden disciplinario con sus hijos, realizando la práctica de escucha responsable y refiriendo a algunos papás a procesos psicoterapéuticos, en caso de ser considerado necesario; de igual forma, se sugirió la utilización de reforzadores positivos, como el elogio ante actitudes positivas del niño; reforzadores

de actividad, como permitir a los niños la realización de alguna actividad favorita al haber cumplido bien con las tareas asignadas; y el castigo, en caso de ser necesario.

Para el ciclo 2007, también se colaboró en la admisión de niños al Centro, mediante la revisión de papelería y selección de nuevos casos, de acuerdo a criterios como problemática presentada, situación socioeconómica y edad del niño.

3.2 Eje de docencia

3.2.1. Actividades realizadas con el personal contratado para la atención infantil

En el eje de docencia, como parte de la asesoría brindada para apoyar la labor realizada por el personal de la jornada matutina contratado para la atención infantil, y tomando como base lo observado y conversado con dicho personal; inicialmente, se realizó una reunión para hablar brevemente acerca de qué actitudes tomar ante la negatividad, la conducta opositora o la agresividad presentada por algunos niños, así como de algunas técnicas como los reforzadores positivos, negativos y el castigo, para controlar y disminuir este tipo de comportamiento.

Posteriormente, se llevó a cabo otra reunión en la que se habló, también de forma breve, acerca de algunas funciones básicas, como la psicomotricidad, la atención, la memoria, el pensamiento, entre otros; que intervienen en el proceso de aprendizaje y cómo estimular por medio de distintas actividades, dichas funciones. Tema que posteriormente fue retomado y ampliado en los talleres de capacitación que se impartieron a éste personal. Así mismo, se fijó un día específico de cada semana, para la planificación de actividades grupales dirigidas a los niños, para apoyar de

forma más consistente la elaboración de dicha planificación, así como la ejecución de las actividades.

Para apoyar la elaboración de las planificaciones, de acuerdo a los objetivos previamente planteados de forma conjunta con el personal, cada semana se propuso la realización de diversas actividades lúdicas como: juegos de patio dirigidos, dinámicas de integración, de competencia, de trabajo de grupo, canciones, juegos de mesa, trabajos manuales, adivinanzas, lecturas, hojas de trabajo, entre otras. Inicialmente, para motivar la participación de los niños, varias de las actividades se realizaron en forma de competencia, dividiendo a los niños en pequeños grupos, lo cual alcanzó su cometido, notándose el entusiasmo de éstos, en la realización de las actividades. Sin embargo, la mayor parte de niños presentaba poca tolerancia a la frustración, por lo que al ir perdiendo se mostraban agresivos, discutiendo por los resultados, culpando e insultando a sus compañeros; y en momentos resultaba difícil terminar con la actividad que se estaba realizando, por lo que después de un tiempo determinado se decidió reducir el número de actividades de competencia de grupos.

Para abordar los problemas conductuales: agresiones físicas como los empujones, manotazos, zancadillas; agresiones verbales, como el uso de insultos para con los compañeros; la conducta opositora, las actitudes desafiantes o retadoras; inicialmente se pidió al personal que procediera a amonestar verbalmente a los niños en dos ocasiones, advirtiéndoles que de continuar con su conducta serían sancionados con un tiempo fuera, llevándolos a la coordinación del Centro o mandándolos de regreso a su casa, en caso de reincidir en varias ocasiones. Al principio las amonestaciones verbales no fueron suficientes, pero después de cierto tiempo, se redujo el número de sanciones de forma considerable. De igual forma, la

movilización de los niños hacia el área de juego y al comedor, así como su comportamiento dentro de éste, mejoró de forma notoria al implementar reforzadores positivos, como dejar salir primero a los niños que se condujeran de manera más ordenada, o servir los alimentos primero a las mesas en las que estuviesen haciendo menos ruido y estuviesen sentados de forma adecuada, teniendo el cuidado que no fuesen siempre los mismos niños, sino que fueran privilegiados los que estuvieran cumpliendo con lo requerido, aunque no lo hubieran hecho en otras ocasiones.

A lo largo del tiempo que duró la realización del EPS, se brindó la colaboración en la planificación y ejecución de las actividades grupales dirigidas a los niños; así mismo se procedió a intervenir de manera directa, en caso de ser necesario, al presentarse dificultades de tipo conductual, o para estimular o reforzar verbalmente el comportamiento positivo adoptado por los niños.

Por otra parte, se llevaron a cabo varios talleres de capacitación con dicho personal, en los que se abordaron temas como: el aprendizaje y los factores que influyen en el mismo, el desarrollo del niño, los problemas de aprendizaje, la autoestima en el niño; como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 2

Talleres de capacitación

Fecha	Temática	Objetivos	Contenido
28 de julio 2006	<ul style="list-style-type: none"> Factores que influyen en el aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer en qué consiste el aprendizaje y los factores que influyen en el mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué entendemos por aprendizaje? Los niveles funcionales del aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"> - El arco reflejo - Los reflejos condicionados

			<ul style="list-style-type: none"> - La formación de engramas o estereotipos • Factores que influyen en el aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - El potencial genético - La estimulación ambiental (ambiente físico y afectivo)
25 de agosto 2006	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar acerca de los elementos que intervienen en el proceso de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • La atención-habitación • Sensación • La percepción • La memoria • Las gnosias • El pensamiento • La praxia • La psicomotricidad
29 de septiembre 2006	<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo del niño 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los principios del desarrollo del niño, así como las diversas crisis que se dan en el mismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Principios del desarrollo del niño <ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo cefalo-caudal y próximo-distal - La precedencia de la estructura al funcionamiento - La diferenciación - De la concreción a la abstracción - Del egocentrismo al perspectivismo - Del control externo al interno • Las crisis en el desarrollo
13 de octubre 2006	<ul style="list-style-type: none"> • Los problemas de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar acerca de los problemas de aprendizaje y su clasificación 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuándo se considera que hay un problema de aprendizaje? • Posibles causas de los problemas de aprendizaje • Características <ul style="list-style-type: none"> • La dislexia • La disgrafía • La disortografía • La discalculia

Fecha	Temática	Objetivos	Contenido
23 de febrero 2007	<ul style="list-style-type: none"> • La autoestima en el niño 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer cómo se desarrolla la autoestima en el niño 	<ul style="list-style-type: none"> • La autoestima y la formación del autoconcepto • El efecto Pigmalión • ¿Cómo fomentar la autoestima en la clase?

* Fuente: registro de actividades del EPS

Durante la realización de los distintos talleres, se contó con la participación activa del personal, realizando preguntas respecto al tema que se estaba desarrollando o haciendo comentarios de casos o situaciones de su conocimiento. Después de ser abordado el tema del proceso de aprendizaje, se observó más claridad por parte del personal al momento de elaborar las planificaciones, sugiriendo nuevas actividades y llevando más material de apoyo. Así mismo, al ir profundizando en el desarrollo del niño y en las distintas crisis que se dan en el mismo, se llegó a una mejor comprensión del comportamiento y las necesidades de los niños. Por otra parte, mediante el abordaje de temas como la importancia de la estimulación ambiental, principalmente la parte afectiva, y más adelante, la autoestima; pudo evidenciarse una actitud más positiva en el trato de éstos, por parte del personal.

3.2.2. Actividades realizadas con los estudiantes practicantes de Psicología

Entre las actividades correspondientes al eje de docencia, se apoyó el trabajo realizado por los practicantes del área educativa, brindando asesoría principalmente en lo que se refiere al manejo del grupo de niños. Al igual que al personal de la

jornada matutina, se sugirió a éstos, la utilización de amonestaciones verbales y el tiempo fuera, así como la utilización de reforzadores positivos como el elogio o las palmadas en la espalda, al comportarse el niño de manera adecuada, siguiendo las instrucciones o esforzándose en la realización de las actividades. Así mismo, se intervino de manera directa, en caso de considerarse necesario. Por otra parte, al ser el grupo de niños de la jornada vespertina más número so que el de la matutina, incluir niños más pequeños y mostrar mayores niveles de inquietud y agresividad, se requirió de más tiempo para disminuir las sanciones como el tiempo fuera y los castigos. En el 2007, empezó a implementarse por parte de los estudiantes a cargo de los grupos de niños de menor edad, un programa de modificación de conducta, consistente en un tablero con estrellas que serían otorgadas a los niños que siguieran las instrucciones en un periodo de tiempo determinado, durante el transcurso de la tarde.

Por otra parte, para el inicio del ciclo 2007 se trabajó con los estudiantes practicantes del área educativa, brindándoles una inducción al trabajo realizado por el Centro, así como a la población que atiende; y se les apoyó en la estructuración y desarrollo de los programas a implementarse en dicho ciclo. Así mismo, en los primeros meses de la realización de su practica, se les brindó asesoría en la planificación de actividades grupales dirigidas tanto a niños como a padres de familia, de acuerdo al conocimiento de la población a la que iban dirigidas, así como de su problemática.

Durante este ciclo, también se apoyó a los estudiantes practicantes del área clínica en la realización de talleres grupales dirigidos a los niños de la jornada matutina, en los que se propuso temas principalmente de índole afectiva; brindando asesoría en la

elaboración de las planificaciones, haciendo sugerencias en lo referente a la secuencia de dichos talleres, de acuerdo a las necesidades observadas en los niños, y en cuanto a las actividades a realizarse. Así mismo se apoyó la ejecución de los dos primeros talleres, principalmente en lo que respecta al manejo del grupo de niños.

3.3. Eje de investigación

El eje de investigación empezó a desarrollarse de forma más concreta a partir del tercer mes de ejecución del EPS. Sin embargo, la inquietud de indagar acerca del problema planteado, inició a partir del acercamiento que se tuvo con la población en la que se encuentra ubicada la institución.

La precariedad de las condiciones de vida de dicha población, es evidente: viviendas informales ubicadas en áreas barrancosas, hacinamiento, subempleo y desempleo, escasa cobertura de servicios como el agua potable, luz eléctrica, salud y educación, entre otros. De lo anteriormente expuesto, ya se ha realizado varios estudios, incluso se ha hablado de varias instituciones que apoyan a este tipo de poblaciones; pero es poco lo que se ha dicho acerca de lo que piensa la misma población acerca de esta situación, ¿considera que es posible, e incluso necesario, mejorar sus condiciones de vida o ve todo esfuerzo como infructuoso e innecesario? ¿Se lo ha planteado alguna vez, o ni siquiera piensa en ello? ¿Cómo es que ha llegado a pensar de esta manera?

A partir de estas inquietudes, se planteó la posibilidad de indagar cómo percibe la

población de las áreas marginales de la colonia La Verbena y 6 de Octubre, las condiciones de vida en las que se encuentra, y las expectativas que posee de cambiar dichas condiciones.

Efectuado el planteamiento del problema, se procedió a fijar los objetivos de la investigación, entre los cuales se propuso: conocer más de cerca las condiciones de vida en las que se encuentra la población anteriormente mencionada, en cuanto a infraestructura a nivel comunitario: alumbrado público, drenajes, pavimentación; a nivel familiar: tipo de construcción de la vivienda, servicios con los que cuenta; así como el acceso a servicios como el de salud, educación, seguridad y recreación. De igual forma, determinar la procedencia de la población, así como los factores que le impulsaron a vivir en este tipo de áreas aun cuando son poco adecuadas para la residencia, además de ser consideradas zonas de alta peligrosidad por la presencia de grupos delincuenciales; y el tiempo que tiene de habitar en la localidad, para establecer si es una situación temporal o permanente. Por otra parte, por medio de la investigación se pretendía determinar el acceso al empleo, conociendo a qué actividades de tipo económico se dedica esta población, así como el poder adquisitivo, estableciendo su nivel de ingresos. Así mismo, conocer el nivel de escolaridad que posee dicha población, para poder acceder a empleos mejor remunerados. Y, finalmente, indagar propiamente cómo percibe la población las condiciones de vida en las que se encuentra y las expectativas que posee de cambiar dichas condiciones.

Para alcanzar los objetivos propuestos, dentro de la metodología de la investigación se planteó la utilización de una guía de observación, para conocer las condiciones de

infraestructura tanto a nivel comunitario como familiar; así como una entrevista semiestructurada, donde se abordarían los otros aspectos. Por otra parte, se tomó como población para el estudio, a los 60 padres de familia de los niños inscritos en el Centro, debido a que, al ser atendidos por la institución, se facilitaba el acceso a los hogares y la colaboración en las entrevistas. De esta población se tomó como muestra un 20 %, es decir, 12 hogares ubicados en las áreas precarias que rodean las colonias La Verbena y 6 de Octubre de la zona 7 de la ciudad capital; incluyendo padres y/o madres, debido a que se deseaba abarcar más en profundidad que en extensión.

Elaborados los instrumentos para la recolección de datos y seleccionada la muestra para la investigación, se procedió a informar a la coordinación del Centro así como a las personas incluidas en dicha muestra, acerca del trabajo de campo a realizarse. Se mandó citaciones a los padres de forma individual, para solicitar su colaboración y conversar de forma sencilla acerca del estudio que se llevaría a cabo, de las visitas domiciliarias y las entrevistas que se estarían realizando a varias familias. Todos los padres con los que se conversó estuvieron de acuerdo en colaborar con la investigación y se convino con ellos el día y la hora de las visitas, incluso algunos, ofrecieron acudir a la institución y conducir a la esposa hasta el lugar de residencia.

Al realizar las visitas domiciliarias, se tuvo la oportunidad de conocer más de cerca el entorno en el que viven los niños que asisten al Centro, lo que pudo quedar plasmado a través de la guía de observación. En lo que respecta a la vivienda, el 75% de las casas de las familias entrevistadas, se encuentran en asentamientos ubicados en las denominadas Joyas, que son quebradas que terminan en áreas

barrancosas, cercanas al vertedero de desechos de la zona 3; por lo que, únicamente se tiene acceso a dichas viviendas a través de callejones estrechos o gradas. Cabe destacar, que dichos callejones carecen de alumbrado público. El 25% de viviendas restante, está ubicado propiamente en la colonia, donde las calles son amplias, están pavimentadas y cuentan con alumbrado. Por otra parte, el hogar del 50% de las familias entrevistadas, cuenta con un solo cuarto, donde también se preparan los alimentos. De las restantes, el 33% cuenta con un cuarto extra, que utiliza como cocina-comedor; y tan solo el 22% cuenta con más de un dormitorio. Lo que refleja el hacinamiento en el que se encuentran, debido a que en el 66% de hogares viven entre 4 y 8 hijos, más uno o los dos progenitores y en algunas ocasiones abuelos y tíos; mientras en el 44% restante, viven entre 2 y 3 hijos, uno o ambos padres y en algunos casos los abuelos o tíos.

Así mismo, solo el 50% vive en construcciones formales, elaboradas con block, techo de lámina y piso de cemento. La mitad restante (50%), vive en construcciones informales, con paredes de madera recubierta con nylon o de lámina y techo de lámina; de éstas, el 60% poseen piso de cemento, mientras el 40% restante, de tierra apelmazada. Por otra parte, el 60% de las viviendas en las que viven estas familias, poseen una iluminación y ventilación inadecuada, con cuartos oscuros y húmedos.

Por otra parte, al llevarse a cabo las entrevistas, se pudo constatar que la mitad de las personas entrevistadas, es decir el 50%, ha vivido en la colonia La Verbena desde su niñez, quedándose en este lugar después de haber establecido sus propias familias; buscando principalmente el apoyo de sus padres o familiares. Un cuarto de la muestra, es decir el 25%, emigró desde el interior de la República a la ciudad

capital, en busca de mejores oportunidades, debido a la pobreza en la que se encontraba su familia; mientras el cuarto restante de la muestra (25%), llegó a la colonia La Verbena desde otros sectores de la capital después de haber formado su familia, motivado por diversas razones, tales como: mejorar sus condiciones de vida, especialmente en lo referente a infraestructura; reducir el costo del alquiler; e incluso, huir de la violencia intrafamiliar. Independientemente de las razones que motivaron a estas personas a vivir en la colonia La Verbena, la mayor parte de la muestra (83%), aseguró tener más de 20 años de vivir en la localidad, lo que implica que éste se ha convertido en un lugar permanente de vida; sin embargo, en el transcurso de los años, las condiciones en las que se encuentran, en cuanto a vivienda, educación, salud y seguridad, entre otras, no han mejorado de forma significativa.

En cuanto a la educación, el 58% de las personas entrevistadas, dicen no haber estudiado o solo haber cursado el 1er., grado de primaria; el 17%, 6to. Primaria; el 17% cursó 3er. grado del nivel básico; mientras únicamente el 8% estudió una carrera a nivel medio. Por otra parte, la totalidad de la muestra, es decir el 100% de las familias que tienen niños en edad escolar, los ha inscrito en la escuela; sin embargo, del 66% de las familias que tienen hijos en edad de cursar la educación básica o una carrera a nivel medio, el 62% ya han dejado de estudiar, principalmente por la escasez de recursos económicos; es decir que solo el 38% han podido continuar con sus estudios.

En lo referente a otros servicios como la salud, la totalidad de la muestra afirma que los gastos de alimentación y pago de servicios como agua y la luz eléctrica, absorben el total de los ingresos que obtienen con su trabajo; por lo que las enfermedades

representan gastos adicionales, sobre todo en lo que respecta a la compra de medicamentos, para los cuales no están preparados. Y en lo que respecta a la seguridad, la colonia La Verbena es considerada como una zona roja, es decir, de alta peligrosidad, a pesar de contar con un serenazgo de la Policía Nacional Civil.

En cuanto a la percepción de las condiciones de vida en la que se encuentran y la posibilidad de cambiar o mejorar dichas condiciones, un 25 % del total de la muestra, inicialmente, no consideraron posible mejorar. Al ahondar un poco más en este aspecto, el 75% se refirió a mejoras en cuanto a condiciones propiamente de infraestructura: ampliar el lugar, hacer las paredes de block, pintar, poner alumbrado público, entre otras. El 33 % también mencionó que una gran mejora consistiría en que el lugar en el que viven fuera propio, debido a que el terreno o la construcción en la que habitan, son alquilados. Así mismo, el 25 %, se refirió a las condiciones de seguridad. En cuanto a qué consideraban necesario para poder mejorar sus condiciones de vida, el 58% de las personas entrevistadas coincidieron en que solo lo pueden lograr trabajando con más empeño; mientras que el 42% restante, manifestó no estar a su alcance el conseguir dichas mejoras. En lo que respecta a tener mejores oportunidades de trabajo y salarios más altos, el 66% consideró que la educación es un factor fundamental; un 17%, afirmó que no basta solo con estudiar para tener mejores oportunidades, a pesar de ser familias en que todos los hijos están estudiando, algunos la carrera media y otros ya se graduaron; mientras el 17% restante, consideró que solo trabajando podrán conseguir mejores salarios, o que alguna institución les diera la oportunidad de trabajar, cerca de la casa.

Capítulo IV

Análisis y discusión de resultados

4.1. Eje de Servicio

De acuerdo al trabajo realizado como parte del eje de servicio, con los distintos grupos que conforman el personal de la institución, pudo constatarse la necesidad de reconocer al recurso humano como un factor determinante en la obtención de los objetivos propuestos por la institución, independientemente de la naturaleza de la misma. El hecho de ver al individuo dentro de la organización, como una persona que se ha desarrollado en un contexto específico, que posee necesidades, deseos, sentimientos y metas propias; y en la medida de lo posible, de acuerdo a la finalidad y las metas de la institución, reconocer estas condiciones y facilitar e incentivar la satisfacción de necesidades así como el crecimiento personal, puede contribuir a aumentar la motivación, dedicación al trabajo, eficiencia y eficacia. Por otra parte, el no prestar la suficiente importancia a tales condiciones y necesidades, puede repercutir negativamente en el desarrollo de las labores de éste.

Así mismo, pudo evidenciarse que la motivación es uno de los elementos de mayor relevancia en el ámbito de trabajo. Más allá de factores higiénicos, como el lugar y las condiciones físicas del área de trabajo, el salario, entre otros; factores estimulantes como el reconocimiento, la realización personal, el afecto, etc., son esenciales para que el personal lleve a cabo su trabajo de manera más eficiente. Así mismo, la posibilidad de tener una comunicación abierta con compañeros y dirigentes de la organización, y poder exteriorizar inquietudes, dudas y molestias, puede resultar estimulante al brindar al individuo la experiencia de ser parte importante de la

institución. Por otra parte, aspectos como la filiación, el sentido de pertenencia, así como la identificación con la institución y las metas y objetivos de ésta, pueden contribuir a que haya un mayor nivel de compromiso y dedicación en la realización de las distintas labores.

Lo anterior, pudo comprobarse en el trabajo realizado con el grupo que labora en el área de cocina y mantenimiento, especialmente con las personas que tienen más años de trabajar en la institución. Con las cuales, a través de las reuniones en las que se tuvo la posibilidad de valorar el trabajo realizado y brindar la oportunidad de expresarse abiertamente; se logró incrementar la motivación y disponibilidad en el desempeño de sus labores.

Por otro lado, se observó cómo la realización de las diferentes actividades dirigidas a éste grupo en concreto, estuvo limitada por dos condiciones: la primera, características propias de esta población, tales como: poca iniciativa y participación; bajos niveles de motivación; falta de interés por el crecimiento personal, derivado del sentimiento de poca capacidad y valía; entre otras. La segunda, los roces entre los miembros del personal, que provocaron en el inicio de las actividades del EPS, que el ambiente en el trabajo, así como en las reuniones, fuera un tanto tenso y poco participativo. En lo cual pudo evidenciarse un avance, logrado a través del abordaje de temas de crecimiento personal.

Así mismo, en la labor realizada con personal contratado por el Centro para la atención infantil en la jornada matutina, pudo constatarse cómo el hecho de trabajar de forma cercana, involucrándose activamente en la planificación y ejecución de sus actividades, brindando asesoría en el desarrollo de las mismas; así como la

posibilidad de conversar a cerca del desempeño de sus labores y resolver dudas e inquietudes, contribuyó a que se mantuviera el interés y la motivación en la realización de éstas.

Así mismo, la relevancia de la comunicación y la motivación en el desempeño de las labores, se puso de manifiesto en el trabajo realizado con los estudiantes practicantes de Psicología, principalmente en el grupo de estudiantes del área educativa en el ciclo 2006, debido a que el no dar el suficiente énfasis a la importancia de la realización de reuniones periódicas entre éstos y la coordinación, en las que se tuviera la oportunidad de comunicarse de manera más fluida, extensa y distendida, así como de reconocer la labor realizada por este grupo; provocó algunos malentendidos y malestar entre los estudiantes y la coordinación, así como con la epesista, que por la naturaleza de sus actividades formaba parte de esta coordinación. Lo que trajo como consecuencia un ambiente tenso en el trabajo y la disminución de la motivación en el desempeño de labores de este grupo. Esta situación pudo ser mejorada en el ciclo 2007, al contar con un nuevo grupo de estudiantes, y promoverse desde el principio la realización de este tipo de reuniones.

De igual forma, el haber realizado a inicios del 2007 una inducción a la labor llevada a cabo por el Centro, así como la población que atiende; con los estudiantes practicantes de ésta área, tuvo efectos positivos al contribuir a la identificación de éstos con la institución y sus fines, lo que logró un considerable nivel de interés y compromiso en la ejecución de actividades a su cargo.

Por otro lado, dentro de la labor llevada a cabo con el personal de la institución, el trabajo con el grupo de estudiantes practicantes de Psicología del área clínica, se vio

limitado por desarrollarse las actividades a su cargo, en el mismo horario en el que se realizaban los talleres grupales del personal contratado para la atención infantil de la jornada matutina; esto aunado a la naturaleza de su labor, al trabajar principalmente procesos psicoterapéuticos individuales, disminuyó la posibilidad de apoyar y estar más al tanto del trabajo realizado por éstos.

Uno de los aspectos que quedó pendiente de trabajar dentro del eje de servicio, fue la integración de los distintos grupos de trabajo entre sí, es decir, el personal contratado para la atención infantil, los estudiantes practicantes de Psicología de ambas jornadas, el personal de mantenimiento y el personal de limpieza, así como las autoridades de la institución. Una de las limitaciones que se encontró para la realización de esta integración, fue el ritmo de trabajo que se tiene dentro del Centro, el cual hace difícil que los distintos grupos puedan reunirse.

4.2. Eje de docencia

En la labor llevada a cabo dentro del eje de docencia, principalmente en lo que se refiere a la asesoría dirigida al personal contratado por la institución para la atención infantil, así como a los estudiantes practicantes de Psicología, en el abordaje de cuestiones tales como problemas en el comportamiento y en el aprendizaje; al trabajarse con niños que provienen de hogares disfuncionales, en los que, a los problemas de tipo socio-económico se unen problemas de orden psico-social tales como: violencia intrafamiliar, alcoholismo, drogadicción, abuso sexual, entre otros. Se pudo constatar cómo la utilización de la agresión y el maltrato para ejercer la

autoridad, se encuentran tan generalizados que son los únicos medios reconocidos y acatados por el niño, para regular su conducta.

De igual forma, el seguimiento de instrucciones, el respeto de normas y reglas, así como el respeto a autoridades, compañeros y personas en general; se ven afectados por la carencia de pautas claras de comportamiento, dentro de la casa. Según lo observado durante el tiempo en el que se ha trabajado en la institución, los padres intervienen en la orientación del comportamiento del niño únicamente cuando se ven afectados por éste y lo hacen corrigiéndolo de manera violenta; si la conducta adoptada por el niño no llega a molestar o a afectar el estado de ánimo del padre o de la madre, éstos le permiten hacer lo que quiere, independientemente de que sea un comportamiento adecuado o no.

Por otra parte, la utilización de la violencia por parte del padre o de la madre como medio para conseguir lo que quiere, lo convierte en un modelo agresivo para el niño, quien puede adoptar este tipo de comportamientos no sólo dentro del hogar, sino en la escuela, en la calle y en los demás ámbitos en los que se desenvuelve.

De aquí que, dentro del Centro al trabajar con este tipo de poblaciones, dos de las principales dificultades presentadas por los niños, en lo que respecta al comportamiento, son la agresividad y la conducta opositora. Lo cual, ha sido difícil de manejar, al intentar pasar de la utilización de la violencia y el maltrato para regular la conducta del niño, a la orientación del comportamiento mediante el establecimiento de pautas y normas claras de conducta.

De acuerdo a lo observado, esta transición de la violencia a la orientación de la

conducta, es un proceso que requiere tiempo y constancia; por lo que para reducir el número de agresiones tanto verbales como físicas por parte de los niños para con sus compañeros dentro de la institución, y para evitar, en la medida de lo posible, que las actividades fueran afectadas por este tipo de comportamiento, se sugirió al personal encargado de la atención infantil, la utilización de reforzadores positivos y negativos de conducta, así como del castigo, mientras el niño fuera adoptando conductas más adecuadas en la relación con sus compañeros, con las personas mayores y con las autoridades.

Una limitación que inicialmente se tuvo con el personal contratado para trabajar con los niños de la jornada matutina, así como con la coordinadora del Centro, fue la rigidez en cuanto al seguimiento de patrones autoritarios para el manejo de la conducta de los niños. Lo cual fue cambiando paulatinamente, en la medida que se fueron adoptando las técnicas anteriormente mencionadas.

Por otra parte, un factor que pudo haber limitado este trabajo con el grupo de estudiantes practicantes del área educativa en el 2006, fue la relación tensa entre éste y la coordinación, problema ya referido en el eje de servicio; lo cual afectó notoriamente la ejecución de sus actividades. Probablemente a esto se deba que en este año, se haya recurrido de forma más frecuente a la utilización de sanciones como el tiempo fuera, sacando de las actividades a los niños que se mostraran agresivos con sus compañeros o desafiantes y retadores con este personal; así como, el hecho de que la epesista tuviera que intervenir de forma directa en mayor número de ocasiones, a solicitud de los estudiantes practicantes; de acuerdo con los cuales, no lograban controlar el comportamiento de los niños. Esto mejoró

notablemente en el ciclo 2007, tanto por el trabajo realizado previamente, como por el mejor manejo de los niños por parte de los estudiantes. Así mismo, en este ciclo, se recurrió con mayor frecuencia a la utilización de reforzadores positivos tanto sociales, como las felicitaciones, las palmadas en la espalda, entre otros; así como los reforzadores de actividad, al permitir a los niños la realización de actividades a su elección, después de haber seguido las instrucciones dadas y haberse esforzado en la ejecución de las actividades planificadas.

De igual forma, los problemas en el aprendizaje, la repitencia de grados y el bajo rendimiento escolar presentado por los niños que asisten a la institución; fueron abordados en el eje de docencia, por medio de la asesoría brindada tanto al personal contratado por la institución, como a los estudiantes de Psicología. Así mismo, a través de los talleres de capacitación dirigidos a dicho personal.

De acuerdo a lo observado en la población atendida por la institución, las dificultades anteriormente mencionadas, también pueden ser producto de los problemas de orden psico-social que aquejan a dicha población. El fracaso en el área académica puede ser otro de los síntomas que reflejan la situación vivida por el niño y su familia. Un niño cuyas necesidades y demandas tanto de orden material como afectivo, no son adecuadamente atendidas; que sufre de maltrato y es infravalorado, puede no rendir igual que otro, que no es afectado por esta clase de situaciones.

Por otro lado, el tipo de problemática en el que se encuentra inmerso, puede generar en el niño altos niveles de ansiedad, inquietud, timidez y retraimiento, poca capacidad de atención, problemas de memoria, bloqueos en el área de pensamiento,

entre otros; lo que puede afectar su proceso de aprendizaje. Así mismo, problemas comportamentales, como la agresividad que puede presentar el niño que sufre ante estas situaciones, pueden generar dificultades en el ámbito escolar; lo que podría llegar a provocar incluso, su expulsión del sistema educativo.

Por medio del apoyo brindado al personal contratado por la institución para la jornada matutina, en la planificación y ejecución de actividades, se logró trabajar a través del juego, el fortalecimiento de diversos elementos que intervienen en el proceso de aprendizaje, tales como: la atención, memoria, distintas gnosias, como la orientación temporo-espacial; procesos de pensamiento como la abstracción, el razonamiento, el juicio crítico; el lenguaje, la psicomotricidad gruesa y fina, entre otros. Trabajando como ejes transversales, durante el desarrollo de las actividades, el sentimiento de capacidad y valía en el niño, la seguridad y confianza en sí mismo, el fortalecimiento de la propia iniciativa, así como el trabajo en equipo y la socialización, entre otros. De igual forma, mediante los talleres de capacitación, al abordar temas como el proceso de aprendizaje y los factores que influyen en el mismo, el desarrollo físico y emocional del niño, así como los problemas de aprendizaje y cómo desarrollar la autoestima en el niño, haciendo énfasis en importancia de la relación afectiva con éste; se logró contribuir con el desarrollo del trabajo llevado a cabo con los niños atendidos por el Centro, que presentaban éste tipo de dificultades.

Una de las limitaciones que se presentaron en la realización de esta labor, fue no haber incluido en la planificación un periodo de tiempo específico para la realización de los talleres de capacitación dirigidos al personal contratado por la institución la atención infantil. Debido a que dichos talleres, tuvieron que llevarse a cabo en el

mismo horario en el que se desarrollaban las actividades con los niños, por lo que hubo que recurrir a dar periodos libres de recreación a éstos, lo que ocasionó que el tiempo destinado a los talleres de capacitación fuese limitado, así como la frecuencia con la que se realizaron los mismos.

Así mismo, el tiempo destinado para la asesoría a este personal, así como a los estudiantes practicantes de Psicología, tampoco fue especificado, por lo que dicha asesoría tuvo que realizarse de forma individual y en breves periodos de tiempo, principalmente cuando se presentaba alguna dificultad.

4.3. Eje de investigación

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, por medio de la guía de observación y las entrevistas realizadas a los padres de familia de los niños que asisten en el Centro, pudo percibirse que el haber crecido en situaciones adversas, con escasos recursos económicos, pocas oportunidades de educación y superación, formando hogares con numerosos hijos y a temprana edad; ha contribuido a que mayor parte de las personas que participaron en el estudio, vean sus condiciones de vida con resignación, sin esperar mayores cambios o mejoras. Incluso, durante la entrevista, algunas personas inicialmente ni siquiera se planteaban la posibilidad de cambiar o mejorar ningún aspecto: *“No se me ocurre como qué... me parece que está bien así...”* *“se podría mejorar pero no hay fuerzas, no hay dinero para hacerlo”*. Lo que denota una actitud de desesperanza y pocas expectativas para el futuro.

Al ahondar en condiciones como la de vivienda, las personas que carecen de ella

manifestaban su deseo de poseer una, pero como algo lejano, por lo que a penas lo mencionaban y hablaban de pequeñas propiedades: *“aunque sea un huevito...”*. Las personas que viven en un terreno propio, se referían sobre todo a ampliar sus construcciones, debido a que la mayor parte posee un solo cuarto, donde duermen y cocinan familias que constan hasta de 8 miembros; sin importar que las construcciones sean improvisadas y de materiales poco aptos, como la lámina: *“Me gustaría un cuarto más grande... con láminas o tablas”*; o bien, a mejorar sus construcciones: *“...que toda la casa fuera de block... otro cuarto, aquí no cabemos...”*.

Así mismo, la falta de seguridad, violencia, asaltos, asesinatos; está tan generalizada, no solo en este sector sino incluso en el interior de la República, que se ha vuelto algo habitual, hasta el punto en que las personas lo ven con cierta “normalidad”, por lo que a pesar de vivir en una localidad calificada como de alta peligrosidad, las personas entrevistadas manifestaban que es un “buen” lugar para vivir: *“Me gusta bastante, es magnífica, mejor que otras...”*. A pesar de ser concientes de la inseguridad en la que viven: *“(en el sector) no hay bulla, solo a veces que se escuchan balazos... se han llevado mi ropa... usan el agua que dejo allá afuera, entran al baño... hay muchachos que se entran, que están endrogados”*. Por lo que, en la entrevista realizada, pocas personas planteaban la posibilidad de mejorar en este respecto, y, de igual forma, hablaban de cosas mínimas: *“...más vigilancia... que hubiera otro serenazgo aquí cerquita...”*.

En lo referente a la educación, pese a que la mayor parte mencionaba que es un aspecto muy importante para tener mejores empleos y salarios; un porcentaje

considerable de niños no continuó con su preparación académica más allá de la primaria, por no contar con los recursos económicos necesarios; sin embargo fue poco lo que se mencionó a este respecto, lo que refleja que la educación básica o media no es considerada como prioritaria, mucho menos la superior; a pesar de observarse un avance en este aspecto, debido a que la mayor parte de personas entrevistadas dijeron no haber podido concluir ni siquiera la primaria por la falta de apoyo de sus padres: *“mi papá nos dio hasta 2do... trabajen huevonas, nos decía, yo no tengo pisto...”*. *“Mi papá decía que como era mujer, para qué iba a estudiar”*.

Por otra parte, algunas personas a pesar de tener a sus hijos estudiando alguna carrera técnica o a nivel medio, e incluso ya graduados de la educación media, expresaban no esperar que esto mejore la situación en la que viven, debido a la falta de oportunidades de empleo: *“Ya no hay trabajos... la mayoría son estudiantes recibidos y no consiguen trabajo... por eso les digo, aunque sea de sacar basura porque ya no hay para donde...”* *“... se necesita un apoyo personal (palancas) han ido a llenar solicitudes, pero no las llaman... son secretarias...”*.

Otros aspectos como el de salud, ni siquiera son considerados, debido a que los escasos recursos económicos con los que cuentan son empleados principalmente para el pago de renta, servicios como agua, luz y alimentación: *“no hay dinero... solo para medio irla pasando... solo para la comidita”*.

Todo ello, se convierte en un círculo vicioso, debido a que las nuevas generaciones van creciendo en las mismas condiciones, adoptando la misma visión acerca de su situación, sin percibir un horizonte más prometedor, independientemente de que este sea posible de alcanzar o no. De aquí, la poca importancia brindada a aspectos

como la educación, pues al considerarse que no es posible mejorar la situación en la que se vive o ver esto como algo muy lejano, el invertir recursos, no solo a nivel económico sino el tiempo, esfuerzo y dedicación que requieren aspectos como éste; se ve, hasta cierto punto, como algo innecesario, a pesar de observarse un avance al mostrarse interés en que los niños terminen por lo menos la educación primaria.

Para la realización de la investigación se contó con el apoyo de las personas incluidas en la muestra. Sin embargo, una de las limitaciones que se tuvo fue la falta de fluidez en la comunicación, por parte de los padres de familia; quienes, en su mayoría, contestaban a las preguntas de forma escueta, por lo que había que reformular las interrogantes así como hacer otras distintas, de acuerdo al curso que fuera tomando la conversación.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- A nivel general puede concluirse que para el profesional de las Ciencias Psicológicas, independientemente del área en la que se desempeñe, es de suma importancia el tener un acercamiento real con las personas con quienes debe llevar a cabo su labor, partiendo del contexto en el que se han desarrollado y en el que en ese momento se desenvuelven, así como de sus percepciones, necesidades, sentimientos, metas y aspiraciones; lo que contribuye a tener una mejor comprensión de éstas, redundando en un mejor desempeño en dicha labor.

5.1.1. Conclusiones del eje de servicio

- La aplicación de diversos principios y conceptos de Psicología dentro de la organización, pueden contribuir a que la labor que se lleve a cabo dentro de ésta, sea más eficiente y eficaz, a través de la comprensión del individuo dentro de la institución; independientemente del tamaño, naturaleza o fines de la misma. Es decir, que la Psicología dentro de las organizaciones no debe ser tomada como una herramienta necesaria únicamente en las grandes corporaciones que realizan transacciones comerciales a gran escala y que operan con una enorme cantidad de empleados; sino que toda organización puede apoyarse en ella para alcanzar sus fines.

- El recurso humano es un elemento primordial en el logro de los fines, metas y objetivos de la organización, debido a que los distintos procesos que se realizan dentro de la misma, son llevados a cabo directa o indirectamente por personas. Es por ello que el hecho de percibir al individuo dentro de la institución, como un ser con necesidades, deseos, sentimientos y metas propias; y, de acuerdo con los fines propios de la organización, promover la satisfacción de éstos, así como su crecimiento personal, puede contribuir a aumentar la motivación, dedicación al trabajo, eficiencia y eficacia.
- La motivación es una de las condiciones más importantes en el desempeño de labores dentro de la organización. A pesar de ser algo personal e intrínseco, existen diversos factores que pueden resultar estimulantes para el trabajador, entre los cuales se encuentran el reconocimiento de su labor por parte de compañeros y autoridades; la realización personal, el sentimiento de capacidad, competencia, y de que lo que se realiza es importante; el sentido de filiación y pertenencia, entre otros.
- La comunicación es también un factor determinante en el ámbito laboral. La posibilidad de expresar lo que se piensa y siente, hablar abierta y asertivamente de distintas situaciones que se dan en la realización de las labores cotidianas, puede evitar malos entendidos y resentimientos que pueden crear un ambiente tenso e incomodo de trabajo, disminuyendo la motivación y afectando el desarrollo de las mismas.

5.1.2. Conclusiones del eje de docencia

- Los estudiantes del área de Psicología, así como el personal con otro tipo de especialización, que trabajan con personas que presentan diversas dificultades que se relacionan con esta área, necesitan apoyo y orientación para una mejor comprensión y abordaje de la problemática presentada por éstas; no solamente de orden teórico, sino de una contextualización de todo el bagaje de conocimientos de esta materia a la realidad en la que se desarrolla puntualmente su labor.
- Las dificultades tanto de índole comportamental, como de aprendizaje en el niño, pueden no ser más que síntomas que reflejan la situación en la que vive éste y su familia. Problemas de tipo socio-económico, como la falta de recursos para la satisfacción de necesidades elementales, el desempleo o subempleo, el hacinamiento, la precariedad en la obtención de servicios como la salud, educación y recreación, entre otros; así como los problemas de orden psico-social tales como: violencia intrafamiliar, alcoholismo, drogadicción, abuso sexual, entre otros; pueden repercutir negativamente en el niño, provocándole dificultades no solo a nivel físico, sino a nivel emocional e intelectual.
- La misma problemática en el que se encuentra envuelto el niño, puede hacer que presente dificultades como: agresividad, ansiedad, timidez y retraimiento, poca capacidad de atención, problemas de memoria, bloqueos en el área de pensamiento, entre otros; lo que puede afectar tanto su socialización, la relación

con sus pares, autoridades y adultos en general; como su proceso de aprendizaje.

- La utilización de la violencia y el maltrato para ejercer la autoridad y corregir el comportamiento del niño, puede llegar a ser tan común y de uso tan frecuente, que puede convertirse en el único medio reconocido y acatado por éste, para regular su conducta. Así mismo, el uso prolongado y recurrente de la agresión por parte del padre o de la madre, puede convertirlo en un modelo agresivo para el niño, quien puede imitar este comportamiento no sólo en el hogar, sino en los diversos ámbitos en los que se desenvuelve.
- El establecimiento de pautas y normas adecuadas de comportamiento, en el niño que se ha ido desarrollando sin este tipo de parámetros, es un proceso que requiere de tiempo y constancia; por lo que en ocasiones, es necesario recurrir a técnicas y herramientas que puedan contribuir a regular la conducta del niño, mientras éste va adquiriendo un comportamiento más saludable en la relación con los que le rodean.
- Para la atención de las dificultades en el aprendizaje, es necesario conocer dónde se originan estas dificultades. Para esto, es importante conocer el proceso de aprendizaje, así como los diversos factores que pueden influir en este, tanto de tipo biológico, como ambiental y afectivo. Así mismo, al abordar este tipo de problemática, independientemente de las técnicas y herramientas que se utilicen y de los objetivos que se persigan, es necesario trabajar de manera conjunta el

área afectiva en el niño; lo que facilitará el proceso, haciendo que éste se sienta más motivado y esté más disponible, así como que pueda avanzar de manera más ágil.

5.1.3. Conclusiones del eje de investigación

- Un elevado porcentaje de familias de los niños que asisten al Centro, viven en los asentamientos ubicados en los alrededores de la colonia en la que está ubicado el mismo. Por encontrarse los asentamientos en áreas barrancosas, los terrenos son pequeños y quebrados, pudiendo acceder a ellos únicamente a través de callejones. La pequeña extensión de los terrenos, así como lo numerosas que suelen ser las familias allí ubicadas, provoca el hacinamiento de los miembros de éstas, en viviendas informales construidas con materiales de desecho.
- La prestación de servicios como el de la salud, educación y seguridad, ha sido tan precaria, que las personas de la investigación, ni siquiera se plantearon la posibilidad de que esto mejore ya que están habituados a lo escaso de su cobertura. La mayor parte de estas personas, ha vivido en estos sectores de la colonia La Verbena de forma permanente, residiendo en el lugar desde hace más de 20 años, sin que esto haya cambiado de forma significativa.
- Al conversar acerca de mejorar estas condiciones de vida, inicialmente, un cuarto del total de la muestra afirmaron que no era posible que se diese ningún cambio. Al ahondar un poco más acerca de esto, los entrevistados se refirieron a mejoras

mínimas, sobre todo de orden infraestructural y en menor grado a aspectos como el de seguridad, sin siquiera contemplar otros aspectos.

- En cuanto a qué consideraban necesario para lograr las mejoras mencionadas, poco más de la mitad de las personas entrevistadas habló de trabajar de forma más ardua; sin embargo, es elevado el porcentaje que refirió no estar a su alcance lograr estas mejoras. En lo que respecta a qué hacer para tener empleos mejor remunerados, un alto porcentaje habló de la educación. Pese a ello, algunas personas no coincidieron con esto, afirmando que no es suficiente con estudiar, debido a la escasez de fuentes de trabajo.
- De acuerdo con todo lo anterior, puede concluirse en que el haber crecido en condiciones adversas, producto de la escasez de recursos económicos, ha contribuido a que la mayor parte de las personas entrevistadas, vean sus condiciones de vida con desesperanza y tengan pocas expectativas para el futuro; por lo que todos los esfuerzos realizados van dirigidos a satisfacer las necesidades más apremiantes e inmediatas. Esto provoca que las nuevas generaciones vayan adoptando la misma visión acerca de su situación, sin esforzarse por lograr cambios o mejoras significativas.

5.2. Recomendaciones

- Se sugiere continuar trabajando con el personal que labora en las distintas áreas de la institución, buscando fomentar su integración, así como la identificación con el Centro y sus fines. De igual forma, estimular el trabajo realizado por el mismo, reconociendo la labor llevada a cabo, tanto de forma cotidiana como en ocasiones planificadas específicamente para esto.
- Planificar la realización de reuniones periódicas con los distintos grupos que conforman el personal, donde se de la oportunidad de expresar abiertamente dudas, inquietudes, comentarios y molestias; y pueda buscarse de manera conjunta, soluciones a las distintas situaciones que puedan afectar el ámbito laboral.
- Continuar brindando apoyo y asesoría al personal que trabaja en la atención infantil, abordando tópicos como el manejo de grupos, la conducta agresiva, dificultades en áreas específicas del aprendizaje, entre otros. Adecuando los contenidos a la realidad presentada por la población.
- Implementar en mayor grado, técnicas como los reforzadores positivos y modificadores de conducta, para regular la conducta de los niños. Procurando que su utilización sea adecuada y consistente, para que se logren los resultados deseados.

- Abordar con los padres de familia de los niños del Centro, temas motivacionales, que contribuyan a que adquieran una visión más positiva del futuro; así mismo, abordar tópicos como el de la educación, haciendo énfasis en la importancia de la misma, no sólo como medio para la obtención de empleos mejor remunerados, sino como un aspecto de gran relevancia en la formación y socialización del niño.

Referencias bibliográficas

Achilles, F. (1988). Desarrollo Organizacional. Enfoque integral. México: editorial Limusa. Noriega Editores.

Aguerrondo, I. (1993). Escuela, fracaso y pobreza. OEA. Author.

Aguirre, D. (2000). Familia, autoestima y vejez. Guatemala: Impresos D & M.

Alvarez, M.E. (1992). Guía para la familia con problemas de alcoholismo. México: Editorial América.

Bonet, V. (1997). Sé amigo de ti mismo. España: Editorial Sal Térrea. 13 edición.

Carbonell, J. L. (2001). El despertar de la violencia en las aulas: la convivencia en los centros educativos. Madrid: Editorial CCS.

Cava, M.J. (2000). La potenciación de la autoestima en la escuela. Barcelona: Paidós.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc. Graw Hill. 5ta. Edición.

Díez, E. (1999). Gestión del desarrollo humano sostenible. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales URL. Guatemala: author.

Feldman, R. (1998). Psicología con aplicaciones a los países de habla hispana. México: Editorial Mcgraw-Hill.

García, B. & Arce S. (1995). Problemas de aprendizaje. Asociación de investigación y estudios sociales UNESCO. Guatemala: author.

Gellert, S. & Palma, S. (1999). Precariedad urbana, desarrollo comunitario y mujeres en el área metropolitana de Guatemala. FLACSO. Guatemala: Editorial Serviprensa.

Gudiel, C. V. & Caffaro, C. (2004, mayo-agosto) Perfil social de las madres adolescentes (informe preliminar). Apuntes, 2. S.D.E.

Johnson, D. & Johnson, R. (1999). Como reducir la violencia en las escuelas. Buenos Aires: Paidós Educador.

Krumboltz J. & Krumboltz, H. (1976). Cómo cambiar la conducta del niño. Buenos Aires: Editorial Guadalupe.

Mercado, E. (1991). Calidad integral, empresarial e institucional. México: Editorial Limusa. Noriega editores.

Mejía, M.A. (1970). Migraciones del área rural a la industria. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales USAC. Guatemala: Editorial Serviprensa.

Nieto, M. (1987). Por qué hay niños que no aprenden. México: Editorial La Prensa Médica Mexicana.

Prieto, D. (1984). Comunicación y percepción en las migraciones. UNESCO. Barcelona: author.

PRODEN: Comisión proconvención sobre los derechos del niño. (1996). Entre el olvido y la esperanza: la niñez en Guatemala. Guatemala: author.

Rodríguez, C. (1991). Cicatrices de la pobreza. Buenos Aires: Nueva Sociedad.

Schein, E. (1982). Psicología de la organización. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.

Secades, R. (1996). Alcoholismo juvenil, prevención y tratamiento. Madrid: Editorial Pirámide.

Serrano, I. (2000). Agresividad infantil. Madrid: Editorial Pirámide.

SNU: Sistema de las Naciones Unidas en Guatemala. (2002). Desarrollo Humano, mujeres y salud: 5to. Informe: Guatemala. Guatemala: author.

Sulzer, B. & Mayer R. (1986). Procedimientos del análisis conductual. México: Editorial Trillas.

Visquerra, R. (1999). Enciclopedia de ciencias de la educación. Barcelona: Editorial Océano.

Zepeda, F. (1999). Psicología organizacional. México: Addison Wesley Longman.

Anexos.