

# PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Facultad de Psicología



Informe de experiencia en la oficina de  
Jefatura de una entidad del Estado

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el título profesional de  
Licenciado en psicología que presenta:

***Jorge Antonio Gomez Cueva***

Asesor(a):

***Ricardo Javier Navarro Fernández***


Lima, 2024

## INFORME DE SIMILITUD

Yo, Ricardo Javier Navarro Fernández, docente de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor del trabajo de investigación titulado “Informe de Experiencias en la Oficina de Jefatura de una Entidad del Estado”, del autor Jorge Antonio Gomez Cueva, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 12%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 11/09/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

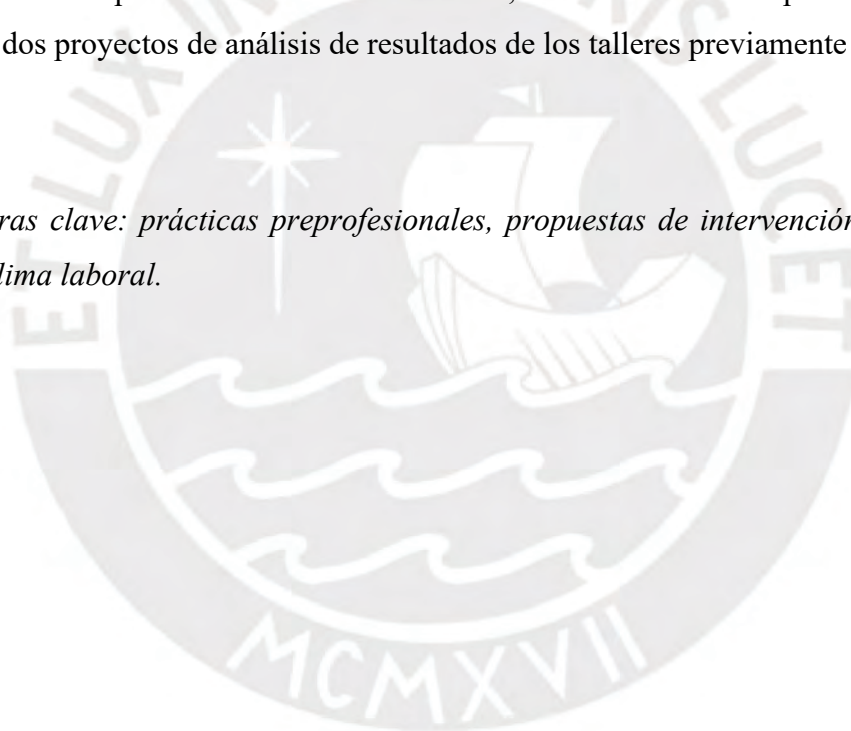
Lugar y fecha: lima, 11 de setiembre del 2024

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>Navarro Fernández, Ricardo Javier</u>	
DNI: 44228531	Firma
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-7069-9780">https://orcid.org/0000-0002-7069-9780</a>	

## Resumen

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene como finalidad informar del nivel de logro de las competencias del perfil de egreso de la Licenciatura en Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú en base a la experiencia obtenida durante el periodo de prácticas preprofesionales. El centro de prácticas fue una entidad del Estado del rubro cultural. En esta etapa de prácticas, las funciones realizadas consistieron en el análisis y desarrollo de propuestas de intervención para la resolución de problemas en el ámbito organizacional y educativo identificados dentro de la institución. En relación a la competencia Diagnóstica, se llevó a cabo un estudio de clima laboral y un análisis de necesidades de un grupo de estudiantes preuniversitarios. Para la competencia Interviene, se diseñó e implementó un taller de fortalecimiento de competencias digitales para docentes y un taller de desarrollo de estrategias y técnicas de estudio para adolescentes. Finalmente, en cuanto a la competencia Evalúa, se desarrollaron dos proyectos de análisis de resultados de los talleres previamente mencionados.

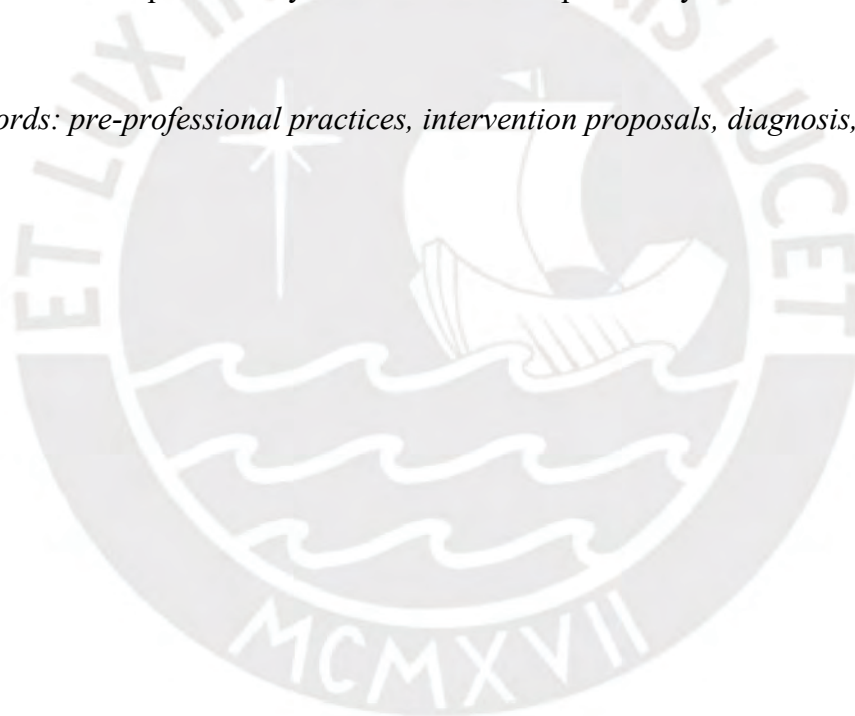
*Palabras clave: prácticas preprofesionales, propuestas de intervención, diagnóstico, evaluación, clima laboral.*



## Abstract

The purpose of this Trabajo de Suficiencia Profesional – Professional Sufficiency Work is to report on the level of achievement of the competencies of the graduation profile of the Bachelor's Degree in Psychology at the Pontificia Universidad Católica del Perú based on the experience obtained during the pre-professional internship period. The practice center was a governmental entity in the cultural field. In this internship stage, the functions performed consisted of the analysis and development of intervention proposals to resolve problems in the organizational and educational field identified within the institution. In relation to the Diagnostic competence, the practitioner carried out a work environment study and a needs analysis of a group of pre-university students. For the Intervention competition, a workshop to strengthen digital skills for teachers and a workshop to develop study strategies and techniques for adolescents were designed and implemented. Finally, regarding the Evaluation competition, two projects were developed to analyze the results of the previously mentioned workshops.

*Keywords: pre-professional practices, intervention proposals, diagnosis, evaluation, work environment.*



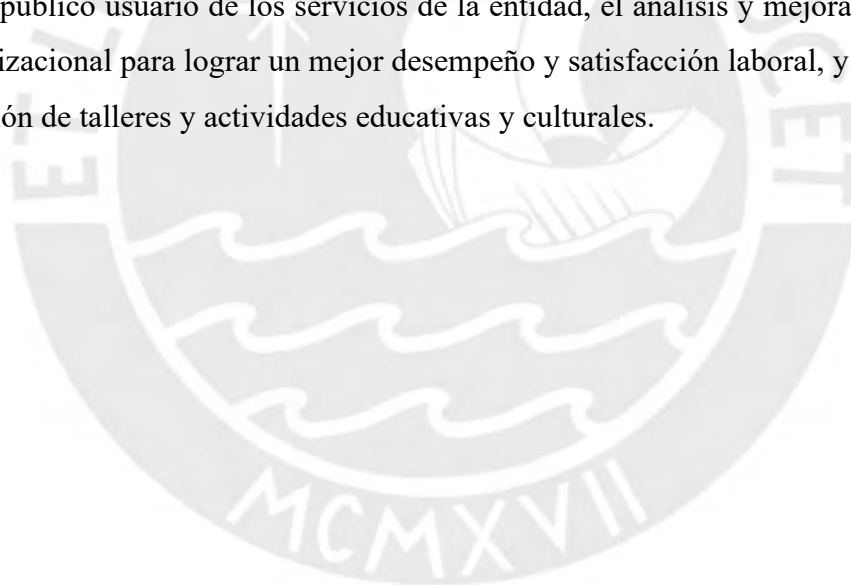
## Tabla de Contenidos

Presentación General	1
Actividades realizadas que dan cuenta de las competencias del perfil de egreso	2
Competencia Diagnostica	2
Competencia Interviene	10
Competencia Evalúa	16
Conclusiones	23
Referencias	27
Anexo A	29



## **Presentación General**

Las prácticas preprofesionales descritas en el presente informe se desarrollaron en una entidad estatal vinculada al rubro de la cultura. La misión de esta institución es preservar, garantizar y promover el acceso a la información y la cultura para la investigación, desarrollo científico y tecnológico, y satisfacción de todos los peruanos. Esta institución fue fundada en 1821 y, actualmente, gestiona cinco sedes en la ciudad de Lima. Cuenta con un promedio de 420 colaboradores. El área específica donde se realizaron las prácticas preprofesionales fue la oficina de jefatura de una de las dependencias de dicha entidad gubernamental. Las actividades asignadas se relacionaban con el apoyo directo en el análisis, diseño e implementación de proyectos educativos, sociales y organizacionales que proponía la jefa de la institución. De manera más específica, las tareas estaban relacionadas con la atención a las sugerencias y reclamos del público usuario de los servicios de la entidad, el análisis y mejora del clima y la cultura organizacional para lograr un mejor desempeño y satisfacción laboral, y el desarrollo e implementación de talleres y actividades educativas y culturales.



## **Actividades realizadas que dan cuenta de las competencias del perfil de egreso**

### **Competencia Diagnostica**

#### ***Descripción de la(s) actividad(es) realizada(s) que dan cuenta del dominio de la competencia***

La experiencia adquirida en relación a la competencia Diagnostica se desarrolló en dos proyectos, los cuales se trabajaron bajo los enfoques y metodologías pertinentes, así como cuidando el aspecto ético respectivo. En estos proyectos se recogió y sistematizó información relevante sobre dos grupos poblacionales estrechamente relacionados con las actividades de la institución donde se realizaron las prácticas para, posteriormente, proponer conclusiones y recomendaciones útiles a las autoridades de la entidad pública.

La primera actividad tuvo como propósito realizar un diagnóstico general del clima laboral de esta institución del Estado con el fin de conocer las principales problemáticas y necesidades del personal de esta organización y, en base a dicha información, proponer alternativas de solución para generar una mejora sustancial en la calidad del clima laboral. Este proyecto de análisis situacional surge a raíz de la propuesta de la directora de la entidad, quien recientemente había asumido funciones en aquel cargo directivo, y cuya impresión inicial fue la de hallarse inmersa en un centro laboral con problemas a nivel de comunicación interna, motivación personal y resolución de conflictos tanto entre colegas de labores como con el público usuario. Este hecho era notorio debido al gran número de quejas de trabajadores y usuarios de la institución que llegaban a través del libro de reclamaciones a la jefatura de la entidad de manera constante.

A fin de llevar a cabo este proceso de diagnóstico, la directora de la institución delegó esta responsabilidad a la coordinadora general. Mi responsabilidad se enfocó en apoyar a la coordinadora general en este proceso. Así, primero se establecieron los objetivos de la evaluación, la selección de instrumentos de evaluación, el cronograma de actividades, y el procedimiento de sistematización y análisis de la información recabada. Para realizar este trabajo se optó por utilizar metodologías cuantitativas y cualitativas, ya que esto podría dar información de manera más integral y cumplir con el objetivo de la evaluación. Por ello, se decidió usar la escala de clima laboral (Fernández, Díez, Caprara, Barbaranelli y Bandura, 2014) para cubrir el aspecto cuantitativo de la evaluación y, además, se realizaron entrevistas

individuales a un grupo de trabajadores, para complementar con una postura cualitativa. Esta entrevista buscó conocer las percepciones de los trabajadores sobre el clima laboral en general.

La segunda actividad tuvo como objetivo realizar un análisis de necesidades de un grupo de usuarios de la institución. Este grupo estaba conformado por jóvenes de entre 16 y 20 años que cursaban el quinto año de secundaria o que ya habían egresado del colegio y que se preparaban para postular a alguna universidad pública de Lima. Cabe señalar que este conjunto de personas eran un grupo de riesgo por su condición económica precaria y por la falta de recursos y apoyo que evidenciaban. Asimismo, es importante señalar que estos jóvenes se habían organizado entre ellos como una comunidad estudiantil y que a través de sus representantes habían realizado reiterados pedidos de apoyo a la jefatura de la entidad estatal para recibir ayuda a través de la asignación de docentes que dictan clases dentro de las instalaciones de la institución. En tal sentido, este grupo de estudiantes manifestaban encontrarse en una situación de desventaja frente a otros jóvenes de su edad que podían costear los pagos de centros o academias preuniversitarias para su preparación. Gran parte de estos estudiantes ya habían postulado a universidades públicas anteriormente sin éxito y manifestaban la necesidad de recibir ayuda para alcanzar ese objetivo académico.

La jefatura recibió los reportes de las solicitudes enviadas por este grupo de jóvenes. Ante esta situación, la directora asignó la tarea de canalizar los pedidos de este grupo de usuarios a la coordinadora general y a mi persona. El objetivo fue acoger los reclamos e identificar las necesidades de este colectivo estudiantil. Para este proyecto se decidió trabajar bajo los enfoques de tipo cuantitativo y cualitativo. En primer lugar, se recopiló información básica sobre estos estudiantes a través de una encuesta que recogía datos sociodemográficos y de evaluación de necesidades académicas y culturales. Asimismo, se llevó a cabo el desarrollo de una dinámica de grupo focal para conocer con mayor precisión las características de sus problemáticas y necesidades, y también para recoger sus principales demandas y propuestas.

### ***Reseña teórica***

En el contexto de la psicología organizacional, un factor de suma importancia dentro de las empresas o instituciones es el clima laboral. Se puede definir este concepto como el entorno físico, la cultura y las condiciones laborales en las que una persona realiza su trabajo (Aronsson y colaboradores, 2017). En tal sentido, el clima laboral se configura como un importante predictor de factores positivos para el trabajador como la motivación, la moral, las relaciones sociales productivas, el rendimiento, la salud, la satisfacción laboral, entre otros aspectos relevantes (Bordas, 2016). Es por este motivo que, ante la problemática identificada, se decidió

abordarla desde este marco teórico. La evidencia empírica respalda la pertinencia e idoneidad del uso de este constructo psicológico para generar un adecuado diagnóstico y, en consecuencia, propuestas de solución efectivas (Bustamante et al., 2022). Para este propósito se consideró importante utilizar instrumentos confiables y debidamente adaptados a la realidad sociocultural local. Para el caso del análisis cuantitativo se escogió la escala de clima laboral (CL-SPC) construida en el contexto peruano por la psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento que consta de 50 ítems y que mide los factores de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Vargas & Barrientos, 2017). Al respecto, Palma (2004) señala que este instrumento fue diseñado precisamente para conocer la realidad organizacional de la entidad objetivo, identificar los factores de interacción que sean relevantes, evaluar la importancia de cada uno de ellos, y proponer soluciones acertadas que resuelvan los problemas hallados.

Asimismo, para obtener un panorama más completo y claro sobre la realidad del clima laboral en la Biblioteca, se complementó este estudio haciendo uso del enfoque cualitativo. Para este fin se propuso como alternativa realizar indagaciones con algunos trabajadores de la institución. Se optó por utilizar entrevistas debido a su capacidad para profundizar en las percepciones y experiencias personales de los participantes, permitiendo un análisis más detallado de sus respuestas y actitudes frente a la situación laboral. Para tal fin, se diseñó una guía de entrevistas con 8 preguntas relacionadas a los temas abordados por la escala de clima laboral (CL-SPC). El objetivo de realizar estas entrevistas semiestructuradas fue el de profundizar en la comprensión de los factores que afectan el clima laboral. Asimismo, esta información adicional sirvió para hacer un análisis comparativo con los resultados encontrados con la metodología cuantitativa. Al respecto de la metodología que combina el enfoque cuantitativo y cualitativo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que es necesario utilizar este enfoque mixto cuando se trata de analizar realidades complejas como la de una organización en la cual se conecta una realidad objetiva como el ambiente físico, los incentivos económicos, las tareas asignadas, los colegas, entre otros; y una realidad subjetiva como las emociones, la motivación, los deseos, los sentimientos, entre otros aspectos. El beneficio de utilizar este enfoque combinado es el de llegar tener un panorama más amplio y exhaustivo de la realidad psicosocial que se vivencia en el lugar de trabajo.

Por otro lado, para el diagnóstico en el ámbito psicoeducativo se propuso como metodología el uso de encuestas y el grupo focal. Dada la complejidad de iniciar un diagnóstico con un conocimiento limitado sobre los integrantes del grupo de estudio y la necesidad de una metodología eficiente y accesible, se optó por la encuesta como primer acercamiento. Esta

herramienta permite una amplia recopilación de datos en un período corto, facilitando así una rápida identificación de las características generales y necesidades del grupo. Al respecto, Ávila, González y Licea (2020) señalan que la encuesta es una técnica de diagnóstico útil para conocer el estado actual de una situación dentro de una institución, así como sus causas y consecuencias. Además, es de fácil aplicación, y si se tiene una muestra lo suficientemente representativa se pueden hacer generalizaciones sobre la población en su conjunto. Para este caso específico, la muestra fue representativa ya que se calculó sobre una población total de 10435 usuarios con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 8%. Asimismo, se diseñó un cuestionario que contemplaba los siguientes temas de interés: Datos personales y demográficos, vínculo con la biblioteca, formación académica, información familiar, información vocacional, futuro laboral y competencias en tecnología. Este recojo de datos ofreció una primera imagen clara acerca de la situación en la que se encontraban este grupo de jóvenes.

Con la idea de responder adecuadamente a las inquietudes y requerimientos expuestos por este grupo de estudiantes, se optó por conocer de manera más detallada y profunda la naturaleza e implicancias de sus solicitudes. A tales efectos, se consideró que era necesaria la utilización de una técnica cualitativa ya que esta tiene la particularidad de ofrecer una mayor riqueza de información. Además, con la encuesta ya se tenía un reporte desde el enfoque cuantitativo. De tal modo, que se consideró realizar una entrevista mediante la modalidad del grupo focal ya que esta técnica resulta ser la más idónea y pertinente para el caso en cuestión. De hecho, Bonilla y Escobar (2017) señalan que esta técnica sirve, entre otros fines, para identificar las necesidades personales y comunitarias de un grupo social. Y tiene la ventaja de recoger el acervo cultural del grupo en estudio para comprender sus características y necesidades en base a esa cultura particular.

### ***Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia***

La institución requería recabar información útil en relación a problemáticas y necesidades que debían ser resueltas a la brevedad posible y con propuestas viables. Con esta finalidad, se propuso llevar a cabo dos actividades diagnósticas que conduzcan a la obtención de informes que guíen la posterior propuesta de alternativas de solución.

Como primera medida adoptada, en relación a la percepción negativa del clima laboral, se diseñó y ejecutó un proceso de evaluación de clima laboral. El objetivo era conocer de manera sistemática -y detallada- las demandas de los diferentes colaboradores en cuanto a lo que esperaban y necesitaban de su centro laboral. Si bien ya existía un plan de mejora de clima

laboral en la entidad, este no se basaba en un estudio que sustentara la pertinencia de la misma. Asimismo, la percepción general era que dentro de la institución no existía un ambiente de trabajo armonioso y funcional. Por ello, era necesario estudiar la realidad organizacional a través de un proceso de evaluación que generará una imagen clara de la situación problemática.

Los resultados del diagnóstico de clima laboral realizado en la entidad revelaron resultados que reflejan un ambiente generalmente favorable dentro de la institución. Los datos recabados indican que el clima laboral percibido alcanza un nivel generalmente favorable con un puntaje medio de 180.93, situándose dentro de la categoría de 'Favorable' según la escala utilizada. Los factores específicos como la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales también mostraron puntuaciones que sugieren un clima positivo, aunque con margen de mejora en todas las áreas, especialmente en la autorrealización.

Se observó una variación en la percepción del clima laboral basada en variables demográficas como género, cargo y edad. Las mujeres tienden a percibir un clima laboral más positivo en comparación con los hombres. Asimismo, los empleados que se dedican a la atención al usuario reportaron una mejor percepción del clima laboral en comparación con aquellos en roles administrativos, quienes mostraron los niveles más bajos de satisfacción.

Otro hallazgo importante es la correlación entre la edad y el tiempo de servicio con la percepción del clima laboral. Los colaboradores más veteranos y aquellos con mayor antigüedad en la institución tienden a tener una visión más positiva del ambiente laboral. Esto podría sugerir que la familiaridad y el compromiso creciente con la institución pueden influir favorablemente en cómo los empleados perciben su entorno de trabajo.

En general, aunque el clima laboral es favorable, los resultados indican áreas específicas donde podría mejorarse, como proporcionar mayores oportunidades para la autorrealización y desarrollar estrategias para mejorar la percepción del clima laboral entre el personal administrativo. Estos *insights* son fundamentales para planificar intervenciones que fortalezcan aún más el ambiente laboral y apoyen el desarrollo profesional y personal de todos los colaboradores.

Por otro lado, en relación a la problemática ligada a las necesidades manifiestas del grupo de pre universitarios usuarios de la biblioteca, se propuso realizar, en primer lugar, un estudio general de su situación debido a que representaban un colectivo novedoso y desconocido para la institución. Y, en segundo lugar, realizar un diagnóstico a profundidad para tener la base necesaria que permita a las autoridades darles alternativas de solución realmente efectivas y viables para ellos y para la institución. En tal sentido, el objetivo era conocer su

realidad actual y, asimismo, la naturaleza de sus necesidades y problemas.

En este caso, los resultados del diagnóstico realizado sobre los usuarios de la institución ofrecen una visión comprensiva sobre las necesidades y preferencias de los estudiantes que utilizan sus instalaciones, especialmente aquellos en fases preuniversitaria y universitaria. Los resultados revelaron una serie de características y demandas importantes de esta población estudiantil. En primer lugar, se identificó una fuerte preferencia por un ambiente tranquilo como principal atractivo de la biblioteca, lo que indica la importancia del espacio como un refugio para el estudio y la concentración.

Además, se observó que una gran mayoría de los usuarios, específicamente el 85%, no están empleados, concentrándose completamente en sus estudios. Esto destaca la función de la biblioteca no sólo como un espacio de estudio, sino también como un soporte central en su formación académica. Los estudiantes expresaron un interés significativo en charlas sobre métodos de estudio y asesorías académicas, lo que revela una necesidad de orientación en habilidades de estudio y gestión del tiempo eficaces.

Por otro lado, el diagnóstico también evidenció la falta de apoyo emocional y académico, con una demanda clara por más recursos que ayuden a los estudiantes a manejar las presiones del entorno educativo. Los resultados mostraron que, además del estudio individual, hay una participación modesta en actividades culturales, aunque la mayoría prefiere estudiar solo, más del 70% de los usuarios indicaron que asisten a la biblioteca por su cuenta.

En cuanto a las características demográficas, se notó que la biblioteca atrae a usuarios de varios distritos, con una mayoría proveniente de zonas como San Juan de Lurigancho, lo que refleja su alcance y relevancia en áreas extensas de la ciudad. Este conjunto de datos proporciona una base sólida para entender las complejidades de las necesidades educativas y personales de los jóvenes, destacando el papel crucial de la biblioteca no sólo como un recurso de estudio, sino como un centro vital para el apoyo y desarrollo estudiantil.

El trabajo en materia de diagnóstico realizado durante mis prácticas preprofesionales me ha permitido reconocer que existen diferencias importantes entre el ámbito educativo y el campo laboral. En definitiva, los aprendizajes teóricos y prácticos adquiridos en mi formación profesional han sido esenciales para llevar a cabo procesos de diagnóstico rigurosos y exhaustivos. Aprendizajes como la práctica de técnicas efectivas de entrevista, la elaboración y análisis de estudios de caso, y la planificación y ejecución de intervenciones basadas en la evidencia. Sin embargo, también he tenido que resolver dificultades que son propias de la realidad compleja y diversa que se vive en las organizaciones como es el caso de esta institución. En tal sentido, he enriquecido mis saberes al aplicar y adecuar el conocimiento académico en

la resolución de problemas en entornos reales.

Asimismo, la tarea de evaluar las necesidades y características de los grupos con los que trabajaba requirió que definiera, y en algunos casos, adaptara los instrumentos mediante los cuales se iba a estudiar las particularidades de estos grupos sociales. Del mismo modo, se diseñaron instrumentos como la guía de grupo focal o la guía de entrevista individual. En estos casos, combiné el conocimiento previo que tenía sobre los temas a diagnosticar, los aportes de los compañeros de labores y las características del ámbito laboral para lograr la implementación de herramientas de recojo de información ad hoc que sean útiles para los propósitos del análisis de necesidades. En este ejercicio fue importante conservar los criterios de validez y confiabilidad de las herramientas adaptadas o diseñadas ad hoc.

Además, el desarrollo de estas actividades requería que la información recabada sea adecuadamente sistematizada y analizada. En tal sentido, un aprendizaje importante fue el de darle un sentido práctico y significativo a las grandes cantidades de información que se recopilan de las entrevistas o encuestas. Esto se evidenció en la presentación de informes sucintos, objetivos y claros que pasaron por el visto bueno de la jefatura de la Entidad. La tarea de encontrar causas, consecuencias y oportunidades de mejora en el proceso de análisis de la información fue un ejercicio muy enriquecedor. Y aunque, la cantidad de posibles conclusiones pudo ser amplia, fue necesario desarrollar una capacidad de síntesis importante para enfocar los informes finales en los aspectos más relevantes para los objetivos que se planteaba la institución.

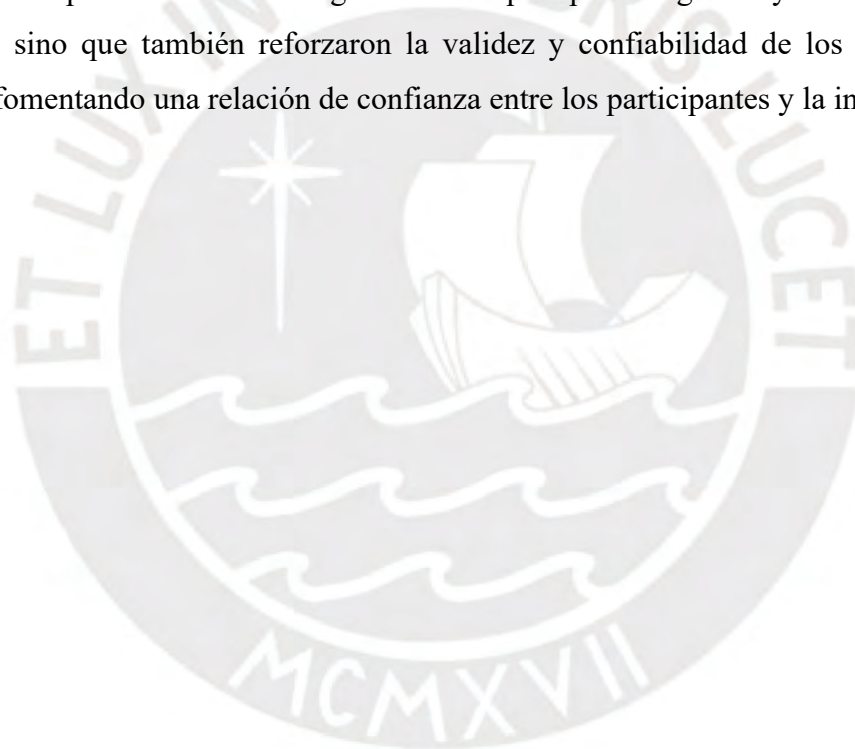
En suma, las diferentes tareas desarrolladas con el objetivo de generar diagnósticos oportunos en la biblioteca me han permitido desarrollar un criterio más amplio e informado sobre la realidad en el ámbito organizacional y educativo. Los diagnósticos revelaron múltiples causas subyacentes a los problemas investigados, muchas de las cuales estaban fuera del alcance inmediato de la jefatura para ser resueltas. Sin embargo, el aspecto positivo es que estos factores problemáticos fueron claramente documentados en los informes, proporcionando una base sólida para futuras intervenciones que requieran una colaboración más amplia con diversos actores estatal.

Asimismo, cabe destacar que, en el desarrollo de esta competencia, se implementaron medidas éticas fundamentales para garantizar la integridad y protección de los participantes. Se diseñó consentimiento informado el cual fue revisado por las personas encargadas del proyecto. Una vez tenido su autorización, se utilizó en el proyecto, donde se les brindaba el consentimiento a todos los individuos involucrados, asegurando que comprendieran completamente el propósito de la evaluación y confirmaran su participación voluntaria.

Además, se mantuvo la confidencialidad y el anonimato de la información recopilada, utilizando los datos exclusivamente dentro del alcance del estudio.

Se priorizó la no maleficencia y la beneficencia en todas las actividades, evitando causar daño y buscando beneficiar tanto a los participantes como a la institución. Esto se hizo siguiendo las pautas y postulados establecidos por el comité de ética de la PUCP. En ese sentido, se realizaron recomendaciones útiles basadas en los hallazgos del estudio a las personas involucradas. También se respetaron los principios de equidad e inclusión, adaptando los métodos de diagnóstico para asegurar la accesibilidad y la equidad para todos los participantes, independientemente de sus diferencias culturales o limitaciones.

La integridad y la transparencia se mantuvieron durante todo el proceso. Se comunicó claramente a los participantes cómo se utilizarían sus datos y los resultados obtenidos, fortaleciendo la credibilidad y alineando las actividades con los estándares éticos de la práctica psicológica. Estas prácticas no solo aseguraron el respeto por la dignidad y los derechos de los participantes, sino que también reforzaron la validez y confiabilidad de los resultados del diagnóstico, fomentando una relación de confianza entre los participantes y la institución.



## **Competencia Interviene**

### ***Descripción de la(s) actividad(es) realizada(s) que dan cuenta del dominio de la competencia***

La oficina gubernamental donde se desarrollaron mis prácticas preprofesionales se encuentra orientada al desarrollo y difusión de actividades culturales. En tal sentido, esta institución no es ajena a la realidad de la sociedad peruana y busca generar intervenciones que ayuden a resolver problemas o acoger necesidades no atendidas. La crisis sanitaria por el COVID 19 perjudicó el desarrollo de distintas actividades, especialmente dentro del contexto educativo, pues todos los estudiantes tuvieron que comenzar a estudiar bajo la modalidad virtual.

En el proceso de transición a una modalidad virtual, se evidenció el bajo o nulo nivel de alfabetización digital de una gran cantidad de docentes en todo el país (Méndez, 2021). Resultaba preocupante que los docentes tuvieran muchos inconvenientes para desarrollar sus clases haciendo uso de la tecnología. Es por este motivo que, desde la jefatura, se propuso planificar, diseñar y ejecutar un curso básico de alfabetización digital para docentes, independientemente del área temática en la que se encontraban especializados. Este curso tuvo como objetivo brindar herramientas a los docentes para que puedan responder a las necesidades de una educación virtual. Se pensó como un curso introductorio, para lo cual se propuso un temario que contemple temas básicos hasta intermedios.

Por otro lado, existía un grupo de usuarios de la institución que eran estudiantes preuniversitarios, quienes solicitaban frecuentemente apoyo para prepararse para el examen de admisión. Luego del análisis de necesidades que se llevó a cabo en primera instancia, se llegó a la conclusión de que una solución viable era brindarles sesiones de asesoría y capacitación en estrategias y técnicas de estudio para optimizar el proceso de aprendizaje autónomo. A partir de esta propuesta, la jefatura aceptó la solución planteada y autorizó la planificación e implementación de un curso que permita desarrollar sus competencias de aprendizaje. Asimismo, aconsejaron incluir en las actividades de capacitación el tema de desarrollo de hábitos de vida saludable. Ambas intervenciones fueron desarrolladas de manera virtual en su totalidad debido al contexto de crisis que atravesaba el país.

### ***Reseña teórica***

Al realizar el diseño instruccional, de la experiencia, se tuvo en cuenta que el objetivo de aprendizaje se enfocaba en desarrollar competencias de alfabetización digital de los docentes. Para ello, es importante señalar que un diseño instruccional es un proceso sistemático

que se utiliza en educación y capacitación para planificar, desarrollar y evaluar programas de aprendizaje (Domínguez y colaboradores, 2018). Su objetivo es crear experiencias de aprendizaje efectivas y significativas, considerando las necesidades de los estudiantes, los objetivos de aprendizaje y la selección adecuada de métodos y recursos de enseñanza (Yukavetsky, 2008).

Para ambos casos previamente descritos, se optó realizar capacitaciones, pues este tipo de intervención permite dotar a los beneficiarios de competencias, destrezas y conocimientos que son perdurables en el tiempo y que pueden servirles en diferentes contextos (Changuán, 2020). El objetivo era precisamente empoderar a docentes y estudiantes a través de la enseñanza de competencias transversales que les sean útiles para enfrentar los retos identificados en aquel momento; pero, también, retos similares que se pudieran presentar en el futuro.

Para ambas propuestas de capacitación se decidió utilizar el modelo ADDIE, que viene a ser un enfoque clásico en el diseño instruccional que se utiliza para planificar, desarrollar y evaluar programas de aprendizaje (Lopez y D'Silva, 2020). El acrónimo ADDIE representa cinco fases clave en el proceso de diseño instruccional: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación (Morales y colaboradores; 2014). Para el caso de alfabetización digital, la fase de análisis se llevó a cabo por parte de las autoridades de la institución, quienes identificaron las necesidades educativas que presentaban los docentes. Por otro lado, el análisis de necesidades en el caso de los jóvenes pre universitarios se llevó a cabo dos meses atrás. En función a los resultados del informe de diagnóstico se definieron las necesidades que debían ser atendidas para ese caso específico.

El modelo ADDIE se utilizó para las propuestas de capacitación por varios motivos importantes. Primero, permite un enfoque sistemático y organizado en el diseño instruccional, comenzando con un análisis detallado de las necesidades educativas específicas de los docentes y los jóvenes preuniversitarios. Este análisis garantiza que los contenidos desarrollados sean relevantes y adecuados para los objetivos de aprendizaje. Segundo, el modelo facilita la estructuración de las fases de diseño y desarrollo, donde se crean materiales educativos adaptados y pedagógicamente efectivos. La fase de implementación, que sigue a la de desarrollo, asegura que la entrega del curso se realice de manera eficiente. Por último, la fase de evaluación del modelo ADDIE es crucial porque permite la recolección de *feedback* y la evaluación de los resultados del aprendizaje, lo que ayuda a realizar ajustes necesarios para mejorar continuamente la calidad del programa educativo. En conjunto, el modelo ADDIE asegura que el proceso de diseño instruccional sea exhaustivo y orientado a resultados,

maximizando la efectividad de la capacitación.

Para la fase de diseño, en ambos casos se optó tomar como base la teoría del aprendizaje significativo propuesta por David Ausubel (Matienzo, 2020). Esta teoría sostiene que el aprendizaje es más efectivo cuando los nuevos conocimientos se relacionan con la estructura cognitiva existente del estudiante y tienen significado para él (Matienzo, 2020). Esto se logró a través del uso de ejemplos cotidianos y de la participación activa de los participantes para que, a través de su experiencia, relacionen los nuevos conocimientos con sus aprendizajes previos. En la fase de implementación, se realizó un seguimiento constante del avance de los alumnos clase a clase. Para ello se realizó un monitoreo de dudas y consultas al inicio y fin de cada sesión. Asimismo, se entregó a los alumnos todo el material utilizado en clase. Cabe resaltar que el material educativo era consistente, resumido y claro.

Finalmente, y siguiendo el modelo ADDIE se planificó una fase de evaluación. Para ello se decidió establecer una línea base (Morales, 2022). Es así que se tomó un pre y post test de tal modo que se pueda evaluar el avance de los alumnos en términos de conocimiento y dominio del material educativo impartido antes y después del curso. En los dos casos, y a pesar de que existían diferencias en cuanto a necesidades educativas y características de la población, se alcanzaron resultados satisfactorios. La capacitación planificada bajo el diseño instruccional mediante el uso del modelo ADDIE resultó ser una alternativa efectiva y útil para los dos casos atendidos.

### ***Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia***

En función de las necesidades descritas previamente, se decidió brindar a los docentes y a los estudiantes pre universitarios espacios educativos y de capacitación. Estos espacios fueron creados con el propósito de que contribuyan a subsanar las falencias que presentaban los trabajadores y los estudiantes frente a su desempeño laboral y estudiantil respectivamente. El objetivo principal fue el de capacitar con competencias transversales a los involucrados para que sean capaces de superar de manera autónoma las dificultades en las que se encontraban inmersos. En el primer caso, se desarrolló un ciclo de conferencias denominado taller de fortalecimiento de competencias digitales para docentes. Esta intervención constó de seis sesiones virtuales a través de la plataforma Google Meet.

En esta serie de sesiones sobre alfabetización digital se abordaron los siguientes temas: Nociones básicas de informática, conceptos y usos de internet, citas y referencias bibliográficas en APA, comunidades virtuales y herramientas digitales, búsqueda de información en internet, y marco legal en los contenidos y servicios digitales. En relación a mis funciones y

responsabilidades, estuve involucrado en todas las fases de la intervención que van desde el establecimiento de objetivos, el diseño, la implementación y la evaluación final de resultados. Para esta intervención dicté la mitad del curso, y la otra mitad la dictó mi supervisora. La metodología en el dictado de clases era el de realizar un repaso inicial de los contenidos teóricos vistos previamente. Luego se realizaba una exposición de la teoría con ejemplos y casos prácticos. Asimismo, se animaba a los alumnos a participar de la clase con ejemplos nuevos, acotaciones y consultas. Esto con el fin de que la clase fuera didáctica e interactiva para los participantes.

Por otro lado, para atender el caso de los estudiantes pre universitarios se diseñó e implementó un taller denominado “Aprender a aprender”. Esta intervención tuvo como objetivo capacitar a los jóvenes pre universitarios en el uso efectivo de diversas técnicas y estrategias de aprendizaje que les permita llevar adelante y de manera exitosa el proceso de preparación académica para alcanzar el objetivo de ingresar a la universidad. Los temas tratados fueron análisis de la tarea, motivación, auto observación, auto control, auto juicio y evaluación. En este taller también se implementó el tema de hábitos saludables como la higiene del sueño, la alimentación saludable y la adecuada organización del espacio físico de estudio.

Se escogió el tema de la alimentación saludable ya que juega un papel crucial en la mejora de la concentración y el rendimiento cognitivo, lo que es esencial para estudiantes que se enfrentan a largas horas de estudio y preparación para exámenes. Por otro lado, también se eligió el tema de la organización adecuada del espacio físico de estudio ya que contribuye a minimizar las distracciones y a maximizar la eficiencia del aprendizaje, creando un ambiente que facilita la concentración y el enfoque mental necesario para el estudio intensivo. Estos aspectos, combinados con técnicas de aprendizaje y estrategias de autorregulación, proporcionan una base integral que apoya el bienestar general del estudiante y optimiza su preparación para los desafíos académicos. Como en el caso previo, también participe de todas las fases para esta intervención, y dicté la totalidad de las clases del taller.

Las intervenciones realizadas me permitieron consolidar aprendizajes relacionados al diseño, desarrollo y ejecución de actividades educativas. Es importante señalar que estas actividades fueron retos importantes, pues el objetivo no solo era enseñar a los estudiantes conocimientos específicos; sino, el de promover de manera efectiva el desarrollo de competencias que los participantes pudieran poner en práctica en sus actividades cotidianas. Es por este motivo que se consideró al análisis de necesidades como un factor clave en el proceso de diseño y desarrollo de las acciones implementadas. El conocimiento adecuado de la población, las necesidades, las demandas y los recursos disponibles permitieron llevar a cabo

intervenciones pertinentes y eficientes.

Asimismo, desarrollar estas intervenciones específicamente para cada caso y desde etapas iniciales me permitió aprender a tener una perspectiva amplia de la intervención como un proceso continuo que vincula los problemas, necesidades y demandas con el conjunto de acciones diseñadas para responder y solucionar dichos desafíos iniciales. Considero que fue muy útil desarrollar actividades y tareas que respondan de manera precisa y exhaustiva a las necesidades de los participantes. Además, cada etapa o paso contemplado en el plan siempre iba orientado a los objetivos finales, de tal modo que no se implementaron actividades innecesarias o que escaparan de la finalidad de la intervención. Esto permitió realizar un trabajo eficiente y acotado a los requerimientos de las autoridades de la entidad. Este fue un aprendizaje importante ya que en toda organización existen recursos escasos para múltiples necesidades, hecho que demanda la capacidad del profesional para ser eficiente y preciso en sus planificaciones.

Además, las actividades llevadas a cabo me permitieron desarrollar la capacidad de síntesis, el manejo de grupos, la comunicación eficaz de las ideas, el uso de la reflexión y metacognición como estrategias de enseñanza, y la capacidad de motivar a las personas. Asimismo, el trabajar con grupos que pertenecen a contextos sociales y culturales diversos me permitió comprender que para brindarles alternativas de solución realmente efectivas a sus problemas se debe de respetar y tomar en consideración esos componentes socioculturales en el diseño e implementación de las intervenciones.

Es importante señalar que en el desarrollo de la competencia interviene, se aplicaron prácticas éticas específicas para asegurar la adecuada conducta durante la implementación de intervenciones educativas y de capacitación. Adicionalmente, se respetaron los principios éticos mencionados anteriormente en la competencia diagnóstica, como el consentimiento informado, la confidencialidad, la no maleficencia, y la equidad e inclusión.

En esta fase de intervención, se puso especial énfasis en asegurar que los contenidos y las metodologías de los talleres fueran culturalmente sensibles y apropiados. Esto incluyó la adaptación de los materiales educativos para garantizar que fueran comprensibles y relevantes para los participantes con diversas necesidades educativas y culturales. Se buscó promover un entorno inclusivo donde cada individuo pudiera participar plenamente y beneficiarse de las actividades propuestas.

Se mantuvo una alta transparencia en la comunicación con los participantes sobre los objetivos de las intervenciones y los métodos empleados. Esto ayudó a fomentar un entorno de confianza y respeto mutuo, crucial para la efectividad de las intervenciones educativas. Además,

se respetó la autonomía de los participantes, permitiéndoles optar por no participar o retirarse de la intervención en cualquier momento sin repercusiones.

Un aspecto ético crucial en la competencia interviene fue asegurar la efectividad y la seguridad de las intervenciones. Esto implicó una constante evaluación y ajuste de las actividades para responder a las necesidades emergentes y los comentarios de los participantes. También se tuvo cuidado de evitar cualquier forma de explotación o coacción, especialmente en situaciones donde los participantes eran vulnerables o dependientes de los servicios proporcionados.



## Competencia Evalúa

### *Descripción de la(s) actividad(es) realizada(s) que dan cuenta del dominio de la competencia*

En el periodo de prácticas, participé en dos procesos de evaluación de resultados los cuales buscaban conocer el impacto real de las intervenciones llevadas a cabo en la institución. Se buscó conocer la efectividad de las medidas adoptadas y la posibilidad de replicarlas en un futuro para beneficiar a más usuarios de la entidad. En tal sentido, se planificaron y diseñaron las herramientas de evaluación para cada intervención, de tal modo que permitieran conocer los logros en relación a cada uno de los objetivos planteados.

En primer lugar, se evaluó la intervención que se realizó con los jóvenes preuniversitarios a taller sobre estrategias y técnicas de aprendizaje. Se propuso realizar una medición pre-test y post-test para conocer los resultados alcanzados por los participantes de estas charlas. Se consideró importante implementar un pre-test para establecer una línea base a partir de la cual medir los avances de los participantes. Asimismo, se estimó necesario recopilar información cualitativa respecto de la experiencia que tuvieron los jóvenes en relación a la intervención. Para ello se diseñó un breve cuestionario de satisfacción en la cual también se consultó sobre las razones detrás de las puntuaciones que otorgaron.

Por otro lado, se evaluaron los resultados de la intervención sobre el fortalecimiento de competencias digitales de los docentes. Para este caso, también se planteó realizar evaluaciones al inicio y al final del ciclo de ponencias, para poder medir el efecto que tuvieron en los aprendizajes de los participantes. Asimismo, se utilizó una segunda herramienta de evaluación, la cual fue un cuestionario basado en el modelo de aceptación tecnológica (TAM). El motivo por el cual se utilizó esta herramienta de evaluación fue conocer el cambio de actitud que manifiestan tener los docentes frente al uso de la tecnología en la educación después de haber recibido una capacitación básica. Cabe resaltar que en un principio los docentes mostraban una predisposición negativa hacia la tecnología ya que no tenían conocimiento ni experiencia en el uso de las competencias digitales.

### *Reseña teórica*

Para el caso de ambos talleres, tanto el de estrategias y técnicas de aprendizaje como el de fortalecimiento de competencias digitales, se optó por usar como medición pre y post a las intervenciones. Este consiste en evaluar al estudiante con una prueba de entrada respecto de los contenidos que se impartirán en el taller con el objetivo de conocer sus conocimientos previos (Paz, 2017). De este modo se puede establecer una línea base que servirá posteriormente como un punto de comparación entre los conocimientos y competencias del participante antes de la intervención y después de la misma. Esta técnica permite al educador conocer objetivamente si hubo un avance o

mejora en la capacitación del estudiante respecto de los temas tratados (Lobos y colaboradores, 2013). Esta metodología resulta útil porque, por un lado, le brinda al alumno un panorama general de los temas sobre los que aprenderá, y, por otro lado, despierta en la mayoría el interés y la motivación por adquirir esos conocimientos y competencias.

Se decidió usar el pre y post test ya que es una metodología que permite realizar contrastes entre el antes y el después de una intervención. Al respecto, esta herramienta se alinea con la teoría del aprendizaje conductual que sostiene que el comportamiento y los resultados que manifiesta una persona pueden modificarse debido a un proceso de instrucción (Cusy y colaboradores, 2023). En tal sentido, el taller representa dicha instrucción cuyo resultado esperado es un incremento en el conocimiento y las destrezas del participante. Asimismo, se basa en la teoría del constructivismo que plantea que el aprendizaje se desarrolla basado en el conocimiento previo que tiene el estudiante (Granja, 2015). Es decir que los participantes de estos talleres parten con competencias adquiridas a lo largo de su vida y que se pueden identificar en el pre test, para luego incorporar y acomodar la información y competencias brindadas en los talleres a sus nuevos esquemas de conocimiento, lo cual se puede ver reflejado en el post test.

Por otro lado, para el caso específico del taller de estrategias y técnicas de aprendizaje se propuso como una herramienta de evaluación adicional el uso de la encuesta de satisfacción. Esta herramienta permite recoger la percepción y opiniones de los participantes de manera sistemática. A través de preguntas estandarizadas, las encuestas capturan información sobre distintos aspectos del proceso formativo, como la calidad de los materiales, la efectividad de la metodología, la labor del facilitador, entre otros. Según McMillan y Schumacher (2005), las encuestas aplicadas al final de una intervención educativa son una forma práctica y efectiva de evaluar la reacción y satisfacción de los participantes. Los datos recogidos mediante escalas de valoración estandarizadas pueden analizarse cuantitativamente para identificar fortalezas y debilidades del programa formativo. Así, las encuestas de satisfacción contribuyen a la mejora continua y adaptación de las futuras intervenciones educativas.

Sin embargo, el uso de encuestas de satisfacción también puede tener limitaciones importantes. Primero, los resultados pueden verse afectados por el sesgo de deseabilidad social, donde los participantes podrían responder de manera que crean favorable o aceptable socialmente, en lugar de como realmente sienten o piensan. Segundo, las encuestas de satisfacción tienden a capturar solo las percepciones inmediatas de los participantes, que pueden no reflejar efectos a largo plazo o el aprendizaje real adquirido. Además, las preguntas estandarizadas pueden no abordar aspectos específicos o únicos de la experiencia individual de cada participante, lo que puede resultar en una evaluación incompleta de la intervención. Estas

limitaciones sugieren la necesidad de complementar las encuestas de satisfacción con otras formas de evaluación para obtener una comprensión más completa y precisa del impacto de las intervenciones educativas.

En el caso del taller de fortalecimiento de competencias digitales se optó por usar como herramienta de evaluación complementaria un cuestionario sobre la aceptación tecnológica. El modelo de aceptación tecnológica (TAM por sus siglas en inglés) fue desarrollado originalmente por Fred Davis en los años 80 para explicar los factores que influyen en la aceptación de una tecnología por parte de los usuarios. Según Davis, la intención de un individuo para usar una tecnología está determinada fundamentalmente por dos variables: la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida. La facilidad de uso se refiere al grado en que una persona cree que usar esa tecnología le demandará poco esfuerzo. La utilidad percibida tiene que ver con cuán útil considera que será esa tecnología para sus actividades (Davis, 1989). Posteriormente, el modelo TAM fue ampliado por otros autores como Venkatesh y Davis (2000), quienes incorporaron factores sociales, cognitivos y de experiencia previa que también influyen en la aceptación tecnológica. Según Mejía (2019), el TAM posee un fuerte soporte teórico y ha demostrado ser un modelo válido y consistente para analizar la adopción de sistemas informáticos en contextos educativos.

### ***Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia***

Para medir de manera efectiva los resultados de aprendizaje logrados a partir de los talleres brindados en la institución se diseñaron, crearon e implementaron instrumentos de evaluación ad hoc que respondían a cada uno de los objetivos de aprendizaje propuestos para cada taller. En primer lugar, para el caso del taller de estrategias y técnicas de aprendizaje se establecieron siete indicadores de logro. Estos evaluaron si los participantes conocían estrategias sobre la fase de planificación, ejecución y autorreflexión en el proceso de aprendizaje. Asimismo, se evaluó el conocimiento sobre técnicas de aprendizaje y factores que influyen positivamente en la gestión eficiente del tiempo, el establecimiento de condiciones adecuadas de estudio y una correcta higiene del sueño. Esta misma herramienta de evaluación se utilizó al final de la intervención para poder hacer un análisis comparativo del conocimiento adquirido en ambas etapas. Cabe resaltar que estas encuestas no eran del todo anónimas ya que era necesario reconocer el pre y post test de cada participante para contrastar resultados. Sin embargo, los nombres de dichos participantes no serían revelados en el informe final. Todo esto fue informado a los estudiantes.

Respecto a los resultados, la evaluación cuantitativa mostró que los participantes aumentaron significativamente su conocimiento sobre estrategias de aprendizaje, técnicas de estudio y factores que influyen en hábitos saludables. Todos los participantes demostraron una mejora en el conocimiento de estrategias de aprendizaje, aunque en distinto grado, y en la comprensión de los factores que influyen en la gestión eficiente del tiempo. Sin embargo, solo algunos lograron mejoras notables en el conocimiento de técnicas de estudio y de los factores que impactan en la higiene del sueño y las condiciones adecuadas de estudio.

En la evaluación cualitativa, los participantes evidenciaron un alto nivel de satisfacción con una puntuación promedio de 4.15 sobre 5, destacando la utilidad e interés de la información proporcionada. Además, otorgaron una puntuación de 3.87 al impacto positivo que las charlas tuvieron en su desempeño académico, especialmente en la aplicación de estrategias metacognitivas. Se concluye que el diseño de la evaluación permitió medir con claridad el logro de los objetivos planteados y el impacto inmediato de las charlas. Sin embargo, también se reconoce la necesidad de utilizar herramientas cualitativas adicionales para mejorar la precisión de la evaluación y medir la consolidación de los aprendizajes mediante ejercicios prácticos.

En el caso del taller de fortalecimiento de competencias digitales también se utilizó la técnica del pre y post test con evaluaciones diseñadas acorde a los objetivos específicos propuestos para el taller. En tal sentido, se propusieron dos indicadores de logro. El primero consistió en que al menos el 70% de docentes incrementaron sus conocimientos sobre competencias digitales después de la intervención. Y el segundo establecía que el 70% de los docentes obtuvieron una nota igual o superior a 15 al finalizar el curso. En el diseño de las evaluaciones de pre y post test se incluyeron exclusivamente preguntas sobre los temas principales tratados en los talleres y que permitan dar cuenta del dominio de los profesores de conceptos clave en el manejo de herramientas digitales para la docencia. En este caso se realizó una evaluación más general debido a que el número de participantes del taller era de 250 personas aproximadamente.

Además, para este caso se propuso evaluar la actitud de los maestros hacia la adopción y uso de la tecnología, para lo cual se utilizó la escala de medición para la aceptación tecnológica diseñada por Davis en 1989, y adaptada al contexto latinoamericano por Yong, Rivas y Chaparro en 2010. En base a este instrumento se pudo medir la actitud hacia la tecnología, la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida del uso de la tecnología en los docentes que participaron de los talleres. Esto con el fin de conocer a nivel general si el ciclo de capacitaciones había influido positivamente en la actitud del grupo de docentes que inicialmente conocían muy poco del uso

de la tecnología y que, por ende, mostraban una actitud de temor y rechazo hacia el uso de estas herramientas digitales. En este caso, la encuesta fue anónima y los participantes fueron informados de todos los lineamientos éticos durante su participación.

Respecto a los resultados de esta evaluación, se puede señalar que un 72% de los docentes mostró una mejora en sus puntuaciones tras el taller, con un incremento promedio de notas de 11.82 a 15.75. Además, el 72.4% de los participantes obtuvieron una nota igual o superior a 16 en la prueba final, lo que indica que la mayoría asimiló eficientemente los contenidos. El cuestionario sobre el uso de tecnologías de la información y comunicación reflejó una actitud positiva hacia la tecnología, destacando la percepción de utilidad y facilidad de uso como factores clave. Los docentes mostraron interés en explorar una variedad de herramientas digitales, motivados por el impacto que podrían tener en la mejora de sus clases. El análisis cualitativo de los comentarios de los docentes durante el taller mostró que muchos estaban interesados en aprender más sobre programas y aplicaciones para hacer sus lecciones más interactivas y amigables, y algunos manifestaron haber superado sus miedos previos a la tecnología.

Entre los aprendizajes que adquirí en esta etapa de prácticas preprofesionales considero que fue muy importante el diseño y creación de herramientas de evaluación específicas para cada necesidad. En tal sentido, puedo reconocer la importancia de crear y utilizar evaluaciones que midan de manera precisa y oportuna, así como la relevancia de los indicadores de aprendizaje que se plantean para cada intervención. Asimismo, y con la contribución de otros profesionales, aprendí a proponer métodos de evaluación diversos que permitan recopilar una mayor cantidad de información que al final se traduzca en análisis y conclusiones más detallados y exhaustivos sobre los resultados de las intervenciones realizadas.

Además, comprendí que era importante establecer la metodología de evaluación en función a evidencia científica y a las principales propuestas teóricas de la psicología y, en algunos casos, es necesario hacer uso de herramientas ya creadas y adaptadas al contexto local y regional. Es decir, utilizar metodologías basadas en investigaciones consolidadas y teorías establecidas permite a los profesionales diseñar evaluaciones que realmente reflejen los cambios y resultados deseados, y que estos sean interpretados de manera precisa. Asimismo, adaptar herramientas de evaluación al contexto local o regional es esencial para abordar las variaciones culturales, sociales y económicas que pueden influir en cómo se recibe y se interpreta la intervención.

Por ejemplo, una escala de medición de estrés diseñada en un contexto cultural puede

requerir ajustes para ser efectiva en otro, donde las expresiones de estrés o las normas culturales sobre la salud mental pueden diferir significativamente. Esta adaptación asegura que las evaluaciones sean relevantes y sensibles al contexto de los participantes, mejorando la precisión y la utilidad de los datos recogidos. Este enfoque no solo mejora la calidad de los datos recogidos, sino que también fortalece la intervención al asegurar que las respuestas y las necesidades de los participantes sean comprendidas y atendidas de manera adecuada. De este modo se puede garantizar un nivel de validez y confiabilidad aceptables para estos procesos de evaluación de resultados.

Por otro lado, entendí que para comprender mejor la realidad sociocultural de los diversos grupos humanos es adecuado, en muchos casos, combinar las metodologías cualitativa y cuantitativa. Esto contribuyó a ampliar mi visión sobre los procesos educativos, a acoger los comentarios de los participantes para reconocer posibles oportunidades de mejora y ajuste a fin de brindar intervenciones más dinámicas, motivadoras y significativas.

Considero que mi formación en la universidad me dio una base amplia y sólida para proponer actividades, herramientas y metodologías que se adecuen a las necesidades del momento. Sin embargo, también considero que plasmar dichos conocimientos teóricos en un contexto real me permitió afianzar dichos aprendizajes. En consecuencia, he adquirido la capacidad de generar alternativas de solución válidas y viables para problemáticas específicas. Asimismo, este periodo de prácticas contribuyó en mi formación para convertirme en un profesional más objetivo, comprensivo, flexible y con una actitud ética responsable que cuide siempre del bienestar de las personas con las que interactuamos en nuestra labor cotidiana.

En el desarrollo de la competencia evalúa, se mantuvieron los principios éticos fundamentales ya establecidos en las competencias diagnóstica e interviene, como el consentimiento informado y la confidencialidad. Además, se aplicaron prácticas éticas específicas adecuadas para las actividades de evaluación.

Una consideración ética clave en la competencia evalúa fue la honestidad y la precisión en la interpretación y presentación de los resultados. Se aseguró que todos los datos recopilados y los análisis realizados fueran representativos y verídicos, evitando cualquier manipulación que pudiera distorsionar la efectividad real de las intervenciones. Esta transparencia fue esencial para mantener la credibilidad del proceso evaluativo y para proporcionar información confiable que pudiera ser utilizada para futuras mejoras.

Además, se prestó especial atención a la sensibilidad hacia los participantes durante la fase de evaluación. Esto incluyó ser consciente de cómo la retroalimentación sobre los resultados podría afectar emocionalmente a los individuos y grupos evaluados. Se comunicaron los

resultados de manera constructiva y empática, asegurando que los participantes comprendieran su desempeño sin sentirse desvalorizados o criticados.

Se garantizó que las herramientas y métodos de evaluación fueran justos y no discriminatorios, adaptando las evaluaciones para ser accesibles a personas de diferentes capacidades y antecedentes. Esto era especialmente importante para garantizar que la evaluación no solo fuera efectiva, sino también equitativa y libre de sesgos.

Finalmente, se respetó la autonomía de los participantes, proporcionándoles la oportunidad de discutir y cuestionar los resultados de las evaluaciones si así lo deseaban. Esto reforzó un ambiente de respeto y colaboración, donde los participantes podían sentirse seguros de que sus perspectivas y experiencias eran valoradas y consideradas en el análisis final.



## Conclusiones

El presente informe ha dado cuenta del desarrollo de las competencias Diagnóstica, Interviene y Evalúa, a través de la experiencia obtenida en el periodo de prácticas preprofesionales. Para tal fin, se han descrito y detallado las funciones y actividades realizadas en el centro de prácticas que han servido para cumplir con el perfil de egreso que propone la Facultad de Psicología de la PUCP como indicador de logro.

Como ya se ha plasmado en el contenido del informe, los proyectos realizados en el centro de prácticas me han permitido entrenar y fortalecer el dominio de las tres competencias a través del desarrollo de actividades sociales, educativas y organizacionales que respondían a necesidades en el contexto de problemáticas reales y complejas. En tal sentido, considero como una fortaleza el haber podido desenvolverme en un entorno laboral flexible y abierto a las propuestas. Ha sido positivo y enriquecedor para mi crecimiento profesional que la jefa de la institución, mi supervisora y mis colegas de trabajo acogieran las necesidades y problemáticas de la institución como proyectos abiertos en los que cada uno de los miembros del equipo tenga la posibilidad de aportar sus conocimientos, destrezas y competencias para construir de manera conjunta alternativas de solución. Considero que cada situación compleja identificada en el centro de prácticas ha sido un desafío y una oportunidad nueva para aprender a resolver problemas reales de manera responsable, eficiente y creativa.

Respecto a las debilidades identificadas en el periodo de prácticas, puedo señalar que la crisis sanitaria por la COVID-19 significó un cambio radical que perjudicó en cierta medida el proceso de aprendizaje que estaba realizando dentro de la institución. Esto debido a que las medidas de aislamiento social dictadas por el gobierno limitaron las posibilidades de desarrollar mis competencias al reducir el ámbito de acción en el que me desempeñaba antes de la crisis. Sin embargo, esta situación no fue totalmente negativa ya que de manera inmediata se constituyó en un desafío importante para cumplir con mis responsabilidades. Es así que las nuevas necesidades me impulsaron a adquirir habilidades valiosas como el manejo de herramientas y plataformas digitales, o el uso de metodologías actuales como el diseño instruccional. En tal sentido, considero que incluso las aparentes debilidades en este proceso se terminaron convirtiendo en oportunidades de crecer siendo resiliente, optimista y auto eficaz.

Reflexionando sobre mis limitaciones personales a lo largo de mi experiencia en la oficina de jefatura de una entidad del Estado, he identificado varios desafíos de carácter personal que necesito abordar para mi desarrollo como futuro profesional en psicología. Uno de estos desafíos es mejorar mi resiliencia ante situaciones de estrés y cambio. A pesar de mi compromiso

y esfuerzo, encontré que las respuestas rápidas y eficaces a situaciones imprevistas y presiones de tiempo eran áreas en las que necesitaba fortalecer mi capacidad de adaptación y manejo del estrés.

Otro aspecto importante es el trabajo en equipo. Aunque colaboré efectivamente en varios proyectos, reconozco la necesidad de mejorar en la integración de *feedback* constructivo y en la comunicación abierta y efectiva con colegas y supervisores. Esta habilidad es crucial para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y para lograr intervenciones más cohesivas y efectivas. Admitir errores y aprender de ellos, así como valorar las contribuciones de otros, son competencias que deseo cultivar más profundamente.

Asimismo, en cuanto a eficiencia, aunque manejo bien mis responsabilidades, he observado que puedo mejorar en la priorización de tareas y en la gestión del tiempo. En ocasiones, el deseo de realizar un trabajo perfecto me llevó a invertir demasiado tiempo en detalles que, aunque importantes, podrían haberse gestionado de manera más eficiente. Mejorar en este aspecto me permitirá ser más productivo y responder mejor a las demandas de un entorno laboral dinámico.

El balance que realizo respecto del desarrollo de las tres competencias es positivo, pues considero que los proyectos que realice en la institución fueron propicios para mejorar en el manejo de dichas destrezas. En primer lugar, desarrollé la competencia Diagnóstica al llevar adelante un proceso de inicio a fin de análisis situacional y de necesidades. Mi participación en los trabajos de diagnóstico comenzó desde la elaboración del plan de acción, la selección y creación de instrumentos, el recojo de datos, la sistematización de la información, y el desarrollo de un informe final con conclusiones y recomendaciones pertinentes a cada caso. De este modo, pude aprender a generar diagnósticos a partir de situaciones problemáticas inéditas en mi centro de prácticas.

Por otro lado, también adquirí aprendizajes importantes respecto a la competencia Interviene. Esto porque participé en todo el proceso de planificación y ejecución de talleres educativos y de capacitación. El proceso comenzó con un diagnóstico previo que me permitió identificar claramente las necesidades y problemáticas específicas de la población objetivo. A partir de este diagnóstico, diseñé y propuse una serie de actividades educativas adaptadas que respondieran de manera objetiva a la solución de los problemas identificados. Este enfoque práctico de la intervención, que implicó un paso a paso desde la teoría hasta la práctica, consolidó varios aprendizajes fundamentales que obtuve durante mi formación universitaria. Por ejemplo, la aplicación de teorías psicosociales en entornos reales, la importancia de adaptar las intervenciones a las características específicas del contexto y la necesidad de mantener un

equilibrio entre la rigurosidad científica y la sensibilidad social. Estas competencias, desarrolladas gracias a los cursos de psicología social y metodología de la investigación, me permitieron no solo ejecutar las intervenciones con eficacia, sino también evaluar sus impactos y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos. Considero que el realizar la intervención paso a paso y tratando siempre de conciliar los aspectos teóricos con las características del contexto real me permitió consolidar los aprendizajes obtenidos en la universidad y obtener la capacidad de proponer soluciones con la rigurosidad de las ciencias sociales y, al mismo tiempo, tomando en consideración que la integridad y el bienestar de la población es el objetivo más importante de mi función como psicólogo.

Esto supuso partir de un diagnóstico previo para proponer una serie de actividades que respondan de manera objetiva a la solución de los problemas identificados. Considero que el realizar la intervención paso a paso y tratando siempre de conciliar los aspectos teóricos con las características del contexto real me permitió consolidar los aprendizajes obtenidos en la universidad y obtener la capacidad de proponer soluciones con la rigurosidad de las ciencias sociales y, al mismo tiempo, tomando en consideración que la integridad y el bienestar de la población es el objetivo más importante de mi función como psicólogo.

Por último, considero que las experiencias obtenidas en mi centro de prácticas han permitido desarrollar mi competencia Evalúa, pues fui capaz de identificar y proponer herramientas de evaluación pertinentes para cada caso que se presentó en la institución. De hecho, estas actividades me permitieron consolidar mi manejo de las técnicas y estrategias en el proceso de evaluación de resultados. En tal sentido, tuve que identificar o crear herramientas de evaluación que midan de manera precisa los avances alcanzados por los participantes de los talleres y, al mismo tiempo, cuidar que todo el proceso cuente con niveles de validez y confiabilidad adecuados a las exigencias de la psicología. Asimismo, mi participación en estos procesos de evaluación me permitió desarrollar el criterio necesario para proponer métodos de evaluación que garanticen análisis de resultados exhaustivos, detallados y valiosos.

Si bien el proceso de prácticas preprofesionales ha resultado enriquecedor y ha permitido el desarrollo de competencias claves para mi formación como psicólogo, es esencial destacar que enfrenté diversos retos y dificultades que exigieron una profunda reflexión y adaptación. Uno de los principales desafíos fue manejar la discrepancia entre los conocimientos teóricos aprendidos en la universidad y su aplicación en un entorno real y dinámico. Por ejemplo, al diseñar intervenciones basadas en teorías psicosociales, tuve que aprender a ajustar rápidamente esos enfoques a las características culturales y sociales específicas de los grupos con los que trabajaba. Esto implicó no solo un conocimiento teórico, sino también una gran sensibilidad y

capacidad de observación para integrar adecuadamente estos aprendizajes en contextos prácticos.

Además, otra dificultad significativa fue superar la inicial resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores de la entidad. Implementar nuevas metodologías y procesos, como los talleres de alfabetización digital para docentes, requirió de habilidades de persuasión y liderazgo para motivar y convencer a los participantes de la utilidad y beneficio de estas nuevas herramientas. Este aspecto de mis prácticas me enseñó la importancia de la comunicación efectiva y el manejo de relaciones interpersonales dentro de un contexto organizacional, donde la resistencia al cambio puede ser un obstáculo significativo para la implementación de soluciones efectivas.

Estos desafíos no solo me permitieron aplicar y profundizar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, sino que también contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional, brindándome la oportunidad de desarrollar una comprensión más matizada y efectiva de la psicología aplicada en el campo laboral.

En suma, considero que el periodo de prácticas ha sido un proceso continuo de desafíos personales, profesionales y laborales que he tenido que resolver haciendo uso de la formación académica y humanista desarrollada en la universidad. Ha sido una etapa compleja y enriquecedora, donde he podido utilizar todo mi bagaje de competencias, conocimientos y destrezas de manera efectiva para proponer soluciones útiles para los grupos humanos con los que trabajé. En tal sentido, las prácticas preprofesionales me han permitido aplicar y poner a prueba los conocimientos psicológicos en las problemáticas de los contextos reales. De tal modo, considero que he logrado desarrollar satisfactoriamente cada una de las competencias del perfil de egreso de Psicología.

## Referencias

- Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, *17*(1), 1-13.  
<https://doi.org/10.1186/s12889-017-4153-7>
- Ávila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación*, *11*(3), 62-79.  
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, *8*(1), 234-261. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Cataldo, A. (2015). Limitaciones y oportunidades del modelo de aceptación tecnológica (TAM) [Ponencia]. Congreso de enero de 2012.  
<https://doi.org/10.13140/2.1.4971.2644>
- Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca Sinergia*, *11*(2), 166-173.  
[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Cusy, Y. I. A., Silva, M. O. C., Cruz, J. A. G., Alcoser, S. D. I., Alvarez, V. M., & Valderrama, E. N. M. Y. (2023). Teorías del aprendizaje de Vygotsky y Piaget: *Alcances en la educación latinoamericana*.  
<https://hcommons.org/deposits/item/hc:61595/>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340.  
<https://www.jstor.org/stable/249008>
- Domínguez Pérez, C., Organista Sandoval, J., & López Ornelas, M. (2018). Diseño instruccional para el desarrollo de contenidos educativos digitales para teléfonos inteligentes. *Apertura*, *10*(2), 80-93. <https://doi.org/10.18381/Ap.v10n2.1346>
- Escobar, J., & Bonilla-Jimenez, F. I. (2009). Grupos focales: Una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, *9*(1), 51-67.

<https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/957>

Fernández-Ballesteros, R., Díez-Nicolás, J., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., & Bandura, A. (2014). *Escala clima laboral CL-SPC: Manual* (1ª ed.). Academia.edu.

González-Bravo, L., & Valdivia-Peralta, M. (2015). Posibilidades para el uso del modelo de aceptación de la tecnología (TAM) y de la teoría de los marcos tecnológicos para evaluar la aceptación de nuevas tecnologías para el aseguramiento de la calidad en la educación superior chilena. *Revista electrónica educare*, 19(2), 181-196.  
<http://dx.doi.org/10.15359/ree.19-2.11>

Morales González, B. (2022). Diseño instruccional según el modelo ADDIE en la formación inicial docente. *Apertura* (Guadalajara, Jal.), 14(1), 80-95.  
<http://dx.doi.org/10.32870/ap.v14n1.2160>

Granja, D. O. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia*, (19), 93- 110. <http://dx.doi.org/10.17163/soph.n19.2015.04>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*, 4(IV), 59-68. <http://dx.doi.org/10.53592/convtech.v4iiv.35>

Lobos Fernández, L. L., Leyton Dinamarca, B., Kain Bercovich, J., & Vio del Río, F. (2013). Evaluación de una intervención educativa para la prevención de la obesidad infantil en escuelas básicas de Chile. *Nutrición hospitalaria*, 28(4), 1156-1164.  
<http://dx.doi.org/10.15517/psm.v18i1.40765>

Lopez, C. C., & D'Silva, F. (2020). Enseñar en pandemia: Diseño Instruccional (DI) como herramienta fundamental para atreverse en la educación digital. *Revista Electrónica de Divulgación de Metodologías emergentes en el desarrollo de las STEM*, 2(1), 3-21. <http://dx.doi.org/10.7764/tesisuc/ing/21485>

McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa una introducción conceptual*. Pearson Educación.

Matienco, R. (2020). Evolución de la teoría del aprendizaje significativo y su aplicación en la educación superior. *Dialektika: Revista De Investigación Filosófica Y Teoría Social*, 2(3), 17-26. <http://dx.doi.org/10.51528/dk.vol4.id85>

- Méndez-Toledo, H. A. (2021). Alfabetización y competencia digital docente en el nivel de secundaria, provincia de Huaura, Perú. *Revista Andina de Educación*, 5(1).  
<http://dx.doi.org/10.32719/26312816.2021.5.1.3>
- Mejía, G. (2019). *El proceso de enseñanza aprendizaje apoyado en las tecnologías de la información: modelo para evaluar la calidad de los cursos b-learning en las universidades (Tesis doctoral)*. Universidad de Alicante, España.  
<http://dx.doi.org/10.14201/0aq02844950>
- Morales-González, B., Edel-Navarro, R., & Aguirre-Aguilar, G. (2014). Modelo ADDIE (análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación): Su aplicación en ambientes educativos. *Los modelos techno-educativos, revolucionando el aprendizaje del siglo XXI*, 33-46. <http://dx.doi.org/10.15418/altamira5002>
- Palma Carrillo, S. (2004) Escala de Clima Laboral – CL-SPC. *Facultad de psicología – Universidad Ricardo Palma. Lima -Perú*.  
<http://dx.doi.org/10.24265/campus.2019.v25n29.01>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*. Patria.
- Vargas, C. S., & Barrientos, A. S. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388.  
<http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

## **Anexo A**

Enlace al portafolio del TSP:

<https://sites.google.com/pucp.pe/psg224jorgegomez20152036/introducci%C3%B3n>