

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**COMPETENCIAS ADQUIRIDAS COMO PRACTICANTE DE CAPACITACIÓN Y
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciada en Psicología que
presenta:

CLAUDIA ISABEL ATAUJE SANTIVAÑEZ

Asesor:

ROGGER HOLFRE ANAYA ROSALES


Lima, 2023

INFORME DE SIMILITUD

Yo, Rogger Holfre Anaya Rosales, docente de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado COMPETENCIAS ADQUIRIDAS COMO PRACTICANTE DE CAPACITACIÓN Y ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA, de la autora CLAUDIA ISABEL ATAUJE SANTIVÁÑEZ, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 13%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 13/04/2024.
- 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: San Miguel, Lima 13 de abril del 2024

Apellidos y nombres del asesor:	
<u>Anaya Rosales, Rogger Holfre</u>	
DNI: 46035165	Firma 
ORCID: 0000-0003-3727-3515	

Resumen

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene como objetivo describir y evidenciar los logros que se desarrollaron para las competencias Interviene, Evalúa y Diagnostica. Estos fueron realizados dentro del centro de prácticas preprofesionales y en dos cursos integradores que fueron parte del plan de estudios de la carrera de Psicología. Para la primera competencia, se reseñan propuestas de mejora para el Curso de Herramientas GSuite que fue dirigido al personal del centro de prácticas, en el que se proponen nuevos indicadores y un formato de reporte. De esta forma, se podrá determinar si los participantes están adquiriendo los conocimientos necesarios y esperados. Asimismo, para la segunda competencia, tomando el curso de Psicología y Violencia, se plantea una Matriz de Evaluación basada en un marco lógico, el cual cumple la función de evaluar la intervención planificada para un grupo de admisionistas de un Centro de Atención usando objetivos, resultados, indicadores y fuentes de verificación a corto, mediano y largo plazo. Por último, para la tercera competencia, se describe la ejecución del diagnóstico de una investigación realizada para el curso de Psicología y Desarrollo Integral, en el cual se recolectó, analizó e integraron resultados de una charla informativa, de actividades y de entrevistas ejecutadas con estudiantes universitarios de una universidad privada. En ello, se identifica la principal necesidad de la población, la cual es desarrollar habilidades para manejar altos niveles de estrés y que contribuyan a una regulación emocional adecuada, lo cual contribuiría positivamente en su ámbito académico y personal.

Palabras clave: capacitación, aprendizaje, indicadores, matriz de evaluación, marco lógico, estrés, regulación emocional

Abstract

The purpose of this Professional Sufficiency Paper is to describe and demonstrate the achievements developed for the competencies Intervene, Evaluate and Diagnose. These were carried out within the pre-professional practice center and in two integrative courses that were part of the curriculum of the Psychology career. For the first competency, improvement proposals are outlined for the GSuite Tools Course that was directed to the personnel of the practice center, in which new indicators and a reporting format are proposed. In this way, it will be possible to determine whether the participants are acquiring the necessary and expected knowledge. Likewise, for the second competency, taking the Psychology and Violence course, an Evaluation Matrix based on a logical framework is proposed, which fulfills the function of evaluating the planned intervention for a group of admissions officers of a Care Center using objectives, results, indicators, and sources of verification in the short, medium, and long term. Finally, for the third competency, the execution of the diagnosis of research conducted for the Psychology and Integral Development course is described, in which the results of an informative talk, activities and interviews with university students from a private university were collected, analyzed, and integrated. In it, the main need of the population is identified, which is to develop skills to manage elevated levels of stress and contribute to adequate emotional regulation, which would contribute positively to their academic and personal environment.

Key words: training, learning, indicators, evaluation matrix, logical framework, stress, emotional regulation

Tabla de contenidos

Presentación general	4
Actividades realizadas que dan cuenta de las competencias del perfil de egreso	6
Competencia Interviene	6
<i>Descripción de la(s) actividad(es) realizada(s) dan cuenta del dominio de la competencia</i>	6
<i>Reseña teórica</i>	8
<i>Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia</i>	10
Competencia Evalúa	12
<i>Descripción de la(s) actividad(es) realizada(s) dan cuenta del dominio de la competencia</i>	12
<i>Reseña teórica</i>	14
<i>Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia</i>	17
Competencia Diagnostica	19
<i>Descripción de la(s) actividad(es) realizada(s) dan cuenta del dominio de la competencia</i>	19
<i>Reseña teórica</i>	21
<i>Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia</i>	24
Conclusiones	27
Referencias	30
Apéndices	36

Presentación general

El área de Recursos Humanos, o Gestión del Talento Humano, es uno de los elementos fundamentales de una empresa ya que contribuye a un rendimiento óptimo del personal, unifica estrategias organizacionales, asegura la integración, mantiene una cultura corporativa, estimula la innovación y trabajo en equipo, entre otros procesos adicionales (Goswami, 2018). Asimismo, de una forma más específica orientada hacia los trabajadores, el área gestiona y aporta al desarrollo de sus habilidades y competencias que será una ventaja competitiva sostenible en el tiempo para la organización (Montoya y Boyero, 2016).

Dentro del área de Recursos Humanos se llevan a cabo diversos procesos de gestión humana que tienen implicancias en el desarrollo del personal que está alineado a las necesidades de la empresa que contribuye a la misión y visión de esta (Montoya et al., 2016). Entre estos, se encuentra el proceso de Capacitación que se encarga de la adquisición sistemática de capacidades, habilidades y aprendizajes que tienen como resultado ser una estructura básica para un mejor desempeño del personal y una organización gratificante (Aamodt, 2010; Burhan et al., 2021). De esta forma, el personal formado se encuentra preparado para los próximos años y es capaz de influir positivamente en los resultados de la organización (Rodríguez y Walters, 2017).

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional [TSP] consiste en una recopilación de evidencias para tres competencias claves del perfil de egreso, siendo estas intervención, diagnóstico y evaluación. Estas son sustentadas en dos principales partes.

La primera parte, para la competencia de Intervención, consiste en el desarrollo de prácticas preprofesionales enfocadas en la rama de la psicología organizacional. Estas prácticas fueron realizadas en la Sección de Capacitación de una universidad privada peruana ubicada en Lima Metropolitana que lleva ejerciendo más de 100 años desde su fundación. La organización cuenta con más de dos mil docentes, tres mil trabajadores y veinte mil alumnos. En ella, las funciones principales consistieron en asistir en procesos de capacitación y desempeño del personal administrativo, realizar seguimiento a las diversas actividades de aprendizaje planificadas y actualizar la información de los empleados a partir de indicadores planteados para dichas actividades.

Asimismo, las evidencias están sustentadas en una segunda parte, abarcando las competencias de Diagnóstico y Evaluación, que se basa en el aprendizaje obtenido en los últimos ciclos de universidad en la Facultad de Psicología, específicamente en los cursos de Psicología y Violencia y el de Psicología y Desarrollo Integral.

A continuación, se realizará la descripción y desarrollo de cada una de las evidencias por cada competencia, así como su fundamento teórico, resultados principales de aprendizaje, reflexión y aspecto ético considerado.



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

Competencia Interviene

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

Dentro del centro de prácticas, se realizaron capacitaciones dirigidas al personal administrativo acorde a diversas temáticas que complementan su desarrollo profesional, las cuales fueron previamente identificadas en el plan anual respectivo. Entre estas capacitaciones, se encontraba el Curso de Herramientas Informáticas GSuite que tiene como objetivo conocer las herramientas básicas que ofrece el paquete de productividad de Google. Fue ofrecido en dos sesiones en distintos horarios acorde a la disponibilidad y preferencia de los participantes.

Durante el curso, el área tomó en cuenta solo ciertos indicadores para monitorear los resultados de los participantes en el tema de Herramientas Informáticas (Apéndice A). Entre estos, primero, se encontró la asistencia. Segundo, evaluación virtual, que se basaba en la evaluación tomada al finalizar la segunda sesión. Finalmente, estuvieron los indicadores de nota del trabajo en clase y nota final. Este último era el promedio entre la evaluación virtual y la nota del trabajo en clase, el cual concluía si el participante había aprobado o no el curso.

En una primera instancia, se recogieron los resultados del curso ejecutado usando los indicadores mencionados. Sin embargo, luego de tomar esta responsabilidad como parte de una de las actividades de las prácticas preprofesionales, se evaluó que estos indicadores, sin ninguna herramienta adicional, no eran suficientes para determinar si los participantes realmente habían aprendido las herramientas ofrecidas para su uso en el ámbito profesional.

Para poder obtener resultados más completos y poder desarrollar esta competencia dentro del marco del Portafolio, se propusieron indicadores adicionales para integrar dichos resultados y un formato de reporte de resultados del curso para sintetizar los resultados.

Respecto a los indicadores adicionales, se elaboró un Google Forms (Apéndice B) dividido en dos partes: la introducción y un cuestionario. La introducción consistió en una breve descripción del contenido del formulario, la duración respectiva y una indicación sobre el manejo de información, que sería exclusiva de la Sección de Capacitación. El cuestionario se dividió en tres partes: datos generales como edad, sexo, unidad a la que pertenece en la organización y grupo; preguntas generales como definición, uso de herramientas, descripción de ejemplos reales en el ámbito laboral, entre otras; uso de las herramientas GSuite como cuáles se usan en el espacio laboral, frecuencia de uso y nivel de dificultad de las herramientas.

Posteriormente, esta información sería descargada para ser analizada propiamente, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo.

En cuanto al reporte (Apéndice C), se propusieron las secciones de introducción, participantes, consideraciones éticas, presupuesto, metodología, análisis de la información, resultados, conclusiones y recomendaciones. Específicamente, en metodología, se mencionaría cómo se recolectarán los resultados de la intervención, indicando que, primero, se miden indicadores como la asistencia, la evaluación virtual, la nota de trabajo y la nota final; segundo, se recolecta información después de una semana realizada el curso mediante el Google Forms; y tercero, se reenvía el formulario luego de un mes solicitando la misma información.

En adición, los resultados se reportarían por cada parte del cuestionario. Para la primera parte, datos generales, se mencionarían los promedios de asistencia, evaluación virtual, nota de trabajo y nota final por horario del curso. Para la segunda parte, preguntas generales, se reportaría un resumen de los resultados obtenidos incluyendo las respuestas más usuales a las preguntas de definición de las herramientas, el uso de estas mediante un ejemplo y si las herramientas son las primeras en considerar usarse. En el caso de qué herramientas usan, la frecuencia de su uso y la dificultad considerada de estas, se coloca el nivel promedio de la escala. Lo mismo se realizará para la tercera parte, uso de las herramientas GSuite.

Para poder definir las propuestas de indicadores adicionales y formato de reporte, se tomó en cuenta la metodología más adecuada teniendo en consideración la situación laboral de los participantes. Los trabajadores administrativos se encontraban ejecutando sus tareas y no disponían de mucho tiempo para realizar evaluaciones adicionales o recolecciones de información más minuciosas. Debido a ello, se decidió mantener en la propuesta los indicadores establecidos inicialmente por la sección ya que se realizaban durante la ejecución del curso. Junto con la información que se recolectaría del Google Forms, se obtendría información sobre si realmente los participantes habían aprendido sobre las herramientas y si las estaban aplicando a su espacio de trabajo. En adición, se consideraron alternativas adicionales como la observación, pero se decidió que no era viable ya que la cantidad de participantes por horario era mayor a lo que la encargada del curso podía monitorear.

En referencia a, específicamente, los indicadores, se ha considerado que más allá de asistir a las sesiones del curso y rendir las evaluaciones, se necesitaba saber si el aprendizaje obtenido se mantenía a corto y mediano plazo. Para ello, se decidió plantear preguntas que proporcionen información de su uso por parte de los participantes. De esta forma, se optó por preguntar por la definición de las herramientas, el uso de estas mediante un ejemplo, si las herramientas son las primeras en considerar usarse, qué herramientas usan, la frecuencia de su

uso y la dificultad considerada. Se tomó en cuenta que el Google Forms no podía ser extenso ya que se prioriza que los participantes efectivamente la llenen en un plazo determinado.

En relación con el reporte del curso, los segmentos se basaron en una revisión de informes realizados previamente en cursos de la universidad que reflejaban mejor la presentación e integración de los resultados. Asimismo, se consideraron algunos aspectos como la mejor opción para el análisis de información. En el análisis cualitativo, se decidió no usar programas adicionales al paquete de Microsoft Office por practicidad. Se esperaba que el análisis sea general y que pueda abarcar las respuestas por horarios buscando palabras o ideas en común y si las definiciones y formas de uso son las adecuadas.

Otro punto por mencionar es que, al momento de plantear una propuesta de recolección de información mediante Google Forms, se generó una interferencia por cómo está planteado el objetivo principal del curso que es “conocer las herramientas básicas que ofrece el paquete de productividad GSuite”. Con este objetivo, las acciones a llevarse a cabo se ven limitadas a conocer la herramienta, mas no a comprenderlas y usarlas. Por consiguiente, se puede replantear este objetivo tomando en cuenta el interés por buscar un verdadero aprendizaje, siendo este “aplicar las herramientas básicas que ofrece el paquete de productividad GSuite en el espacio laboral”. De esta forma, el objetivo estaría orientado a que, para aplicar las herramientas como meta del curso, se debe conocer, comprenderlas y usarlas previamente.

Finalmente, para la recolección de data y propuestas de mejora, como parte de buenas prácticas en la gestión de datos personales, se mantuvo la confidencialidad de los trabajadores. No se compartieron nombres, apellidos o código de empleado. Fue información manejada exclusivamente por la Sección de Capacitación y, para fines educativos, se compartieron datos generales, como las notas y asistencia, que no perjudicaron estas consideraciones. Asimismo, en la introducción del formulario se incluyó un consentimiento informado para comunicar a los participantes. Estos puntos se relacionan con los principios que una organización debe seguir respecto a sus investigaciones o publicación de datos en la que haya políticas claras de manejo de información, normativas expuestas y un entrenamiento constante sobre la actitud y toma de decisiones que respalden y protejan a sus trabajadores (Salazar et al., 2018).

Reseña teórica

Se efectuó una revisión bibliográfica de diversas fuentes para poder revisar las propuestas mencionadas anteriormente y se verifique que sustenten lo realizado para el desarrollo y monitoreo de la capacitación de Herramientas Informáticas GSuite,

Para obtener los mejores resultados, cumplir sus objetivos y lograr una ventaja competitiva, una organización debe proporcionar los medios necesarios a sus trabajadores y,

entre ellos, se encuentra la capacitación y el desarrollo (Chaudhary & Bhaskar, 2016). A través de estos, adquirir nuevos conocimientos contribuye directamente al desempeño eficiente de cada trabajador, así como una mejora en sus competencias, mayor rendimiento y motivación, satisfacción en el trabajo, capacidades de gestión, énfasis en la productividad y rentabilidad de la organización (Burhan et al., 2021; Chaudhary & Bhaskar, 2016; Nwaeke & Obiekwe, 2017; Rodriguez & Walters, 2017).

Específicamente en el sector educativo, sector de la universidad, debido a los rápidos cambios respecto al aprendizaje, tecnología y métodos de enseñanza, estas instituciones deben redefinirse o participar continuamente en actividades que promuevan el desarrollo (Chaudhary & Bhaskar, 2016). La capacitación debe estar orientada a preparar a los empleados en sus competencias, comportamientos y entornos actuales, los cuales incluyen adquirir conocimientos en diversos temas como habilidades duras y blandas (Burhan et al., 2021).

Para el caso de capacitaciones acerca de herramientas informáticas o herramientas de trabajo colaborativo, que se definen como una tecnología de computación en la que se ofrecen recursos compartidos (Borges de Amorin, 2021), se apuntan a nuevas tendencias que contribuyen a un incremento de actividades basada en la interacción y creación colectiva de conocimientos (Avello & Duart, 2016). Adicionalmente, contribuye a aprender acerca de tecnologías que permiten la formación de equipos de trabajo remotos de alto rendimiento (Borges de Amorin, 2021). Entre sus beneficios, se encuentra su versatilidad con diversos dispositivos y sistemas operativos, trabajo en equipo eficaz, creación de un centro compartido de archivos y conocimiento, monitoreo y control de tareas, entre otros (Avello & Duart, 2016; Chopra & Mahapatra, 2017).

De forma particular, el paquete GSuite de Google ha redefinido este tipo de herramientas en las que se pueden aprovechar accesibilidad y almacenamiento, así como información a distancia que contribuye a una mejora en los canales de comunicación y ayudan a estudiantes y profesores a interactuar de forma fluida y segura entre dispositivos (Chopra & Mahapatra, 2017; Ventayen & Orlanda-Ventayen, 2018). En adición, esta integración y conformidad de las soluciones que ofrece crea gran valor en el aprendizaje de los trabajadores (Borges de Amorin, 2021).

En la actualidad, debido a que las organizaciones buscan que sus trabajadores estén conectados entre sí y que se intercambie rápidamente información, es imperativo que una empresa disponga de herramientas colaborativas, tal como brinda Google con sus aplicaciones empresariales en línea (Chopra & Mahapatra, 2017). De esta forma, con herramientas que

contengan formularios, hojas de cálculo, mensajería, entre otros, aumenta la productividad con vistas a agilizar procesos (Chopra & Mahapatra, 2017; Ventayen & Orlanda-Ventayen, 2018).

La necesidad de capacitación, independientemente del tema por desarrollar, es un proceso continuo en el que solo se obtendrán los beneficios esperados si la capacitación misma es efectiva y pertinente (Ramirez-Ramirez et al., 2017). Debido a ello, es necesario que una capacitación esté adecuadamente planteada, incluyendo que sus objetivos estén alineados con las necesidades identificadas, así como correctamente definidos antes de ejecutar una capacitación (Hidalgo-Parra et al., 2020; Nwaeke & Obiekwe, 2017; Ramirez-Ramirez et al., 2017). Además, se debe contar con un plan preparado orientado a asistir a los empleados y mejorar habilidades, conductas y actitudes en el trabajo (Burhan et al., 2021).

Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia

Al culminar el Curso de Herramientas Informáticas GSuite, se obtuvieron los resultados de los indicadores iniciales para realizar el monitoreo (Apéndice A). Fueron 217 participantes con asistencia completa, es decir, que asistieron a todas las sesiones. Asimismo, el promedio de la evaluación virtual fue de 15.47, de la nota de trabajo 18.65 y de la nota final 17.06.

Sin embargo, como se mencionó, estos indicadores constataban de información cuantitativa que no profundizaba si los participantes realmente recibieron los nuevos conocimientos o si se logró la exposición a nuevo aprendizaje que fue planteado (Hidalgo-Parra et al., 2020). De esta forma, se comprobaría si efectivamente se lleva a cabo un trabajo colaborativo que es una de las metas de herramientas de nube (Borges de Amorin, 2021).

Para la propuesta de mejora de la intervención, en primer lugar, en relación con los indicadores (Apéndice B), tomando en cuenta la revisión teórica previa, es necesario contar con data cuantitativa y cualitativa, la cual la última no se contó en un inicio, así como indicadores iniciales, finales, y en torno a la necesidad de aprendizaje en sí (Hidalgo-Parra et al., 2020; Ramirez-Ramirez et al., 2017). De esta forma, mediante un buen planteamiento de indicadores, se pudo comprobar que, a mayor exposición de diversos temas, mayor era el crecimiento en el aprendizaje y satisfacción ya que los resultados obtenidos son más claros y pertinentes al objetivo de la capacitación (Ramirez-Ramirez et al., 2017).

De igual manera ocurre, en segundo lugar, con la redacción del reporte planteado (Apéndice C). Al no contar con un documento que resuma toda la información obtenida, se han buscado puntos de mejora para determinar los resultados del curso. De este modo, se ha elaborado un nuevo proceso de recolección de resultados a llevarse a cabo en futuras oportunidades. Este método de recolección de información, mediante los indicadores planteados inicialmente y los propuestos adicionalmente, se asemejan a lo mencionado por

diversos estudios como los de Burhan et al. (2021), EL Hajjar y Alkhanaizi (2018) y Mansour et al. (2022) en los que se usaron cuestionarios o encuestas para obtener información acerca del aprendizaje obtenido de los participantes de una capacitación. Mediante ello, se recopila data cuantitativa, teniendo una métrica específica, o cualitativa, mediante preguntas abiertas y, así, se opta por una aproximación sistemática para comprender el desempeño del personal y contar con un panorama más completo como lo menciona Rodriguez y Walters (2017). Ambos autores inclusive mencionan considerar tipos de análisis adicionales, como métodos de calificación de mayor a más bajo puntaje, escalas gráficas de valoración, método de incidentes críticos en el que se registran comportamientos inusuales, entre otros.

Al tomar en cuenta estas mejoras que tienen como fin obtener información sobre si los participantes han logrado aprender sobre las Herramientas GSuite, se espera un interés aún más profundo en el desarrollo de los trabajadores administrativos. Se busca que los participantes conozcan, comprendan, aprendan y apliquen sus conocimientos para que puedan elaborar sus tareas laborales con mayor facilidad y eficacia. Ello podría contribuir en el bienestar de las unidades de la universidad ya que implicaría una uniformidad en el uso de programas y manejo de información. Estos resultados esperados coincidirían con lo mencionado en los estudios de Borges de Amorin (2021) y Ventayen y Orlanda-Ventayen (2018) en los que se usaron herramientas tecnológicas como objeto de estudio para medir su efectividad, uso y satisfacción al usarlas. En estos artículos, se encontró que estas aplicaciones contribuyen a la formación y productividad, y se halló que son consideradas como extremadamente eficaces en cuanto a comprensibilidad, atractivo y operatividad, por lo que contribuye a un mayor interés en estas.

A partir de la elaboración de distintos puntos de mejora al plantear propuestas, se identificaron fortalezas, tales como identificar mejoras en la recopilación de resultados como identificar nuevos indicadores, elegir adecuadamente segmentos de un reporte acorde a las necesidades de la empresa y proponer un nuevo objetivo que sea pertinente. Estos puntos se relacionan con lo mencionado por estudios como los de Hidalgo-Parra et al. (2020) y Ramirez-Ramirez et al. (2017) en los que se detallaron la importancia de contar con información cualitativa y cuantitativa, así como abarcar diversas mediciones como el grado de exposición al conocimiento y qué tanto nuevo conocimiento se aprende en una capacitación. Igualmente, corresponde a lo que estos mismos autores junto a Nwaeke y Obiekwe (2017) indican respecto a la relevancia de contar con un objetivo correctamente planteado que exprese qué es lo que se desea alcanzar.

Asimismo, entre las oportunidades de mejora, se encuentra que no se pudo realizar la redacción de los resultados, ya que no se llevó a cabo esta nueva forma de recolectar

información. Para ello, además de los indicadores iniciales que sí se llegaron a tomar, se pueden añadir nuevos indicadores a largo plazo que sean parte de una evaluación de desempeño, ya que la función del entrenamiento y desarrollo contribuye al rendimiento de los empleados el cual es demostrado, por ejemplo, en mejoras y facilidades al usar nuevas herramientas tecnológicas (Rodríguez & Walters, 2017).

Adicionalmente, otra oportunidad de mejora es poder resumir los segmentos del informe para que sea más conciso y de fácil lectura. En adición, se podrían plantear preguntas más puntuales en el examen de conocimientos a través de Google Forms para que permitan obtener más información sin necesidad de aumentarlas o complejizarlas. Asimismo, podría haber un mayor impacto considerando que se vuelven a tomar las preguntas a los participantes luego de una semana de culminar el curso como se mencionó en un comienzo. Se podría añadir una opción para añadir comentarios adicionales y recomendaciones.

La experiencia de proponer mejoras a una capacitación, a modo de intervención para un grupo de empleados de una universidad, fue una de las primeras experiencias laborales que se tuvieron a nivel profesional. A pesar de que se tomaron con mucha cautela para encajar correctamente propuestas adecuadas, fue una demostración de todo el aprendizaje obtenido en la carrera de Psicología. De igual manera, evidenció las fortalezas que se contaban para la rama organizacional, reforzando así la vocación hacia esta.

En resumen, al proponer alternativas que contribuyan a un mejor desarrollo de la intervención, siendo los nuevos indicadores y un formato de reporte para el Curso de Herramientas GSuite, se espera que haya un panorama más completo de cómo se lleva a cabo el aprendizaje de los participantes. Así, se podrá optar por una mejora continua que contribuye directamente a la organización y al bienestar del personal.

Competencia Evalúa

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

Para el curso integrador de Psicología y Violencia, se tuvo el objetivo de comprender las causas y consecuencias psicosociales y estructurales que intervienen en la generación, sostenimiento y reducción de la violencia (PUCP, 2023b). Debido a ello, se planteó la propuesta y desarrollo de un diagnóstico, intervención y evaluación de un problema escogido de una población determinada. En este caso se hará hincapié en la evaluación.

Como contexto, en el diagnóstico se pudo identificar que el problema principal de la población escogida, que fueron las admisionistas de un Centro de Atención [Centro] a casos de

emergencia en Lima Metropolitana, estaba orientado al cuidado de ellas frente a la violencia estructural sufrida por su labor en el que hay una exigencia emocional y cognitiva. Asimismo, esto conlleva a efectos como niveles altos de estrés laboral, *burnout* y fatiga por compasión. Por consiguiente, se buscó que el plan de intervención esté enfocado en estrategias de cuidado laboral que puedan seguir las admisionistas para contribuir a su bienestar.

De esta forma, se desarrolló una intervención titulada “Atendiendo a quienes atienden” que, a pesar de no ser ejecutada, estuvo estructurada detalladamente para abordar el problema identificado. Esta consistió en actividades divididas en tres etapas: “Inducción”, una propuesta modificada de la inducción previa a empezar labores; “En Línea”, actividades realizadas en el transcurso del trabajo bajo la modalidad en línea que no tienen una hora o fecha; y “Transversal”, actividades que también se realizan en el transcurso del trabajo, pero a su vez implican espacios presenciales específicos de apoyo y soporte emocional.

Con el diagnóstico e intervención definidos, se procedió con el plan de evaluación a fin de asegurar que la intervención alcance sus objetivos, se optimice el uso de recursos, se satisfagan las necesidades más importantes recogidas de las admisionistas, y se obtengan mejoras en la situación que ellas atraviesan. La construcción de este plan se hizo en paralelo con el plan de acción presentado en la etapa de intervención para que esté alineado a las actividades propuestas.

Este plan fue desarrollado usando una Matriz de Evaluación de Resultados (Apéndice D) basado en un marco lógico. Esta matriz está propuesta en dos ejes: horizontal y vertical. El eje horizontal consiste en tres fases: corto, mediano y largo plazo, dividido en resultados, indicadores, fuentes de verificación y método de recolección de data para cada fase. El eje vertical está dividido en la finalidad, el objetivo general y los cuatro objetivos específicos de la intervención. Cabe mencionar que los indicadores hacían referencia a una cuantificación, usualmente en porcentaje, que permitía medir el avance; las fuentes de verificación eran el medio por el cual se calculaban los indicadores; y el método de recolección se refería a si era cuantitativo, cualitativo o ambos.

Según la matriz, se esperaba cumplir con el objetivo general, que trata de que las admisionistas del Centro cuenten con herramientas necesarias para reducir los efectos de la violencia estructural que se reproduce en ellas con la finalidad de contribuir a la mejora en la atención de las admisionistas hacia los usuarios del Centro. De la misma forma, se esperaba que se ejecuten cuatro objetivos específicos en relación con las admisionistas, los cuales eran:

- Presentar sus funciones usando como referencia su manual.

- Brindar estrategias sobre el manejo adecuado del estrés laboral.
- Brindar información para la prevención del síndrome de *burnout*.
- Concientizar sobre el agotamiento o fatiga por compasión.

Por último, es importante mencionar las consideraciones éticas que se tomaron en cuenta para la evaluación. En primer lugar, no se llegó a ejecutar la intervención ni la evaluación, ya que se trataba de una investigación realizada por estudiantes, por lo que solo se realizó el diseño. Esto se debe a que, como estudiantes, se requiere de mayor experiencia y la suficiente comprensión a profundidad de la situación, lo cual se va desarrollando a medida que se adquiere mayor conocimiento teórico y práctico (Bradford, 2019). En segundo lugar, el recojo de la información para desarrollar el diagnóstico, plantear la intervención y elaborar el plan de evaluación, fue confidencial, así como fue opcional para las admisionistas de participar en el proceso de este diseño. Se tiene en cuenta que estos puntos corresponden a los principios necesarios y obligaciones de profesionales de psicología, por lo que es prioritario su cumplimiento (Ferrero et al., 2018).

Reseña teórica

Para poder comprender a mayor profundidad el punto de partida del desarrollo de la matriz de evaluación, se llevó a cabo una revisión previa de diversas fuentes bibliográficas en la etapa de diagnóstico del trabajo académico. De esta manera, se contaron con fuentes de información que respaldaron la Matriz de Evaluación. Asimismo, se realizó una revisión posterior para complementar la información obtenida con data actualizada.

En el Perú, la violencia contra la mujer es parte de un problema constante y presente en la sociedad con altos índices de incidencia por lo que, en 1999, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] crea Centros de Atención que brindan un servicio especializado y multidisciplinario, multisectorial y gratuito a personas afectadas, especialmente mujeres, por violencia mediante apoyo social, consejería psicológica, orientación legal y defensa judicial (Defensoría del Pueblo, 2018; 2019a).

Como lo menciona el Observatorio Nacional de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2022), hasta el 2021 se atendieron hasta 1 millón 85 mil 415 casos por violencia a la mujer a nivel nacional. Dada la cantidad de atenciones y centros, se requiere de un equipo de profesionales capacitados y actualizados respecto a la problemática que pueden enfrentar los usuarios (Defensoría del Pueblo, 2019b). Este grupo de profesionales requieren de un sistema de monitoreo y evaluación que permita garantizar la calidad de su trabajo y el impacto del servicio brindado (Defensoría del Pueblo, 2019a). Dentro de este

seguimiento al personal, se encontraron diversos problemas relacionados al autocuidado tal como la presencia del síndrome de agotamiento por compasión considerando la alta demanda de los servicios que se ofrecen y teniendo en cuenta que los profesionales, particularmente las admisionistas, deben escuchar y procesar historias de abuso, dolor, sufrimiento y miedo (Defensoría del Pueblo, 2018).

El agotamiento por compasión, o fatiga por compasión, fue definido por Figley (1995) por primera vez como el sentimiento de profunda empatía y pena por otro que está sufriendo acompañado por el deseo de aliviar y resolver. En el personal, como las admisionistas, cuya labor consiste en brindar soporte ante circunstancias sensibles, se desarrollan competencias relacionadas al manejo de la capacidad empática y a la alianza de ayuda, por lo que vincularse con personas en un estado de sufrimiento podría conllevar a un desgaste y agotamiento de capacidades profesionales (Campos-Vidal et al., 2017). Igualmente, puede tener repercusiones cognitivas y psicológicas, tales como mantener altos niveles de estrés (Rebollo et al., 2021).

El estrés es definido por Lazarus y Folkman (1986) como el proceso evaluativo de un evento percibido como excedente para los recursos personales del individuo y que resulta amenazante para su bienestar. En personal que atiende a una población que se encuentra en un estado sensible suele estar frente a una serie de circunstancias que puede implicar ser una demanda psicológica, física y emocional (Cedeño et al., 2023). Así, se encuentran expuestos a desarrollar mayores niveles de estrés como derivado de la constante ayuda y atención a víctimas (Pérez-Tarrés et al., 2018). De igual forma, el agotamiento por compasión puede derivar a cuadros severos de *burnout* que, a su vez, es una respuesta al estrés crónico laboral (Campos-Vidal et al., 2017).

El *burnout*, que es la reacción afectiva ante el estrés continuo y acumulado ante una exigencia demandante por un largo período de tiempo como indican Maslach et al. (2009), suele ser un proceso gradual resultado de respuestas constantes que se dan en un ambiente laboral, el cual se agudiza al atender a personas que están sufriendo (Campos-Vidal et al., 2017). En adición, el *burnout* suele encontrarse en personal que atiende diversos tipos de violencia debido a la constante exposición a los altos niveles de estrés en la que suelen encontrarse las víctimas y que se transmite a quienes las escuchan (Rebollo et al., 2021).

A pesar de que el MIMP reconoce la situación que enfrentan los profesionales de los Centros y cuentan con documentos que contemplan situaciones de contingencia, el personal cuenta con limitaciones para conocer el manejo de reacciones como el estrés, *burnout* y agotamiento por compasión. Los porcentajes de capacitaciones no llegaron a niveles esperados, tal como en el 2018 en el que el 53% de coordinadores reportaron que no recibieron ninguna

capacitación en el manejo de este tipo de circunstancias (Defensoría del Pueblo, 2018). Además, específicamente para el agotamiento por compasión, hay una falta de difusión de los lineamientos para la prevención y atención de este síndrome, tal como en el 2019 que se constató que solo el 35% de coordinadores conocían que el MIMP los poseía, hecho que es considerado como un porcentaje muy bajo respecto al conocimiento de líneas de acción (Defensoría del Pueblo, 2019a; 2019b). Asimismo, los Centros no han recibido la supervisión necesitada por parte del MIMP, tal como en el 2019 se indicó que al menos 27 Centros no fueron supervisados telefónicamente hace más de tres meses y 100 Centros no recibieron supervisión presencial hace más de un año (Defensoría del Pueblo, 2019a).

De esta forma, se refleja la importancia que el sistema estatal e institucional debe considerar hacia estos profesionales, lo cual, en caso contrario, implica riesgos a nivel físico, conductual, psicológico y emocional en el personal, así como una desigualdad en manejo de herramientas ante el estrés, *burnout* o agotamiento por compasión que puede haber entre grupos (Defensoría del Pueblo, 2019b). Así, al haber una mediación institucional, la situación vivida por el personal de los Centros puede ser considerado como violencia estructural (Jiménez, 2019; Raguz, 2019). La violencia estructural fue definida por Galtung (1969) como exclusión sistemática y el resultado de las reglas y leyes políticas que limitan el acceso a recursos críticos a ciertos grupos de una sociedad. Forma parte del funcionamiento social, es resultado de un conjunto de estructuras que impiden satisfacer necesidades elementales y usualmente está normalizado (Tremblay & Reedy, 2020; Zamora, 2018). En el caso específico de los Centros, el personal se encuentra en una situación inestable y de vulnerabilidad en la que cuentan con pocos espacios de reunión y reflexión, pocos lineamientos de prevención efectivos, cantidad insuficiente de mecanismos para abordar problemáticas y riesgo a padecer consecuencias de riesgo (Defensoría del Pueblo, 2018, 2019a, 2019b).

Teniendo en consideración lo mencionado anteriormente, es importante que el grupo de profesionales enfocado en la atención a víctimas de violencia cuenten con las herramientas necesarias para definir estrategias de afrontamiento y autocuidado, así como capacitación especializada (Losada & Marmo, 2020). Asimismo, es importante que estos temas referidos sean conocidos por las instituciones correspondientes a mayor profundidad para que se brinde mayor visibilidad a esta población (Pérez-Tarrés et al., 2018). De esta forma, al implementar dichas herramientas, es prioritario llevar a cabo una evaluación pertinente para verificar que cualquier intervención se esté llevando a cabo correcta y eficientemente (Rodríguez & Walters, 2017). Una evaluación, definido como un proceso continuo sistemático para valorar y medir resultados, eficacia e idoneidad de un programa, ayuda a su vez a identificar cuestiones de

rendimiento y áreas de mejora continua (Centre for Epidemiology and Evidence, 2023; National Reporting System Support Project, 2018). De esta manera, se podrá verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y, en caso sea necesario, se puedan implementar nuevas estrategias para mejorar las condiciones del personal basado en los resultados de una evaluación (Fanaei et al., 2023).

Para ello, una de las herramientas más usadas en proyectos es el marco lógico, el cual es una metodología que brinda un enfoque analítico y de gestión que ayuda y facilita a los planificadores a elaborar y desarrollar un mejor diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de un proyecto (Cárdenas et al., 2022). La característica principal de esta herramienta es que consiste en objetivos de corto, mediano y largo plazo, indicadores y medios de verificación para estructurar la matriz (Álvarez & Jiménez, 2018). Por consiguiente, esta herramienta es importante ya que se podrá medir y determinar el valor de un programa propuesto y si el proyecto tendrá los efectos esperados en el personal objetivo, quienes se espera sean los principales beneficiados (Hidalgo-Parra et al., 2020).

Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia

Para verificar que el plan de evaluación de la intervención “Atendiendo a quienes atienden” haya alcanzado sus objetivos, haya satisfecho las necesidades principales recogidas de las admisionistas del Centro y haya planteado oportunidades de mejora, se incluyeron una previsión hipotética de resultados a corto, mediano y largo plazo (Apéndice D). A continuación, se detallan estos resultados siguiendo la jerarquía de objetivos del marco lógico.

Para establecer la finalidad de la evaluación, en la cual se detalló solo el resultado a largo plazo, se especificó que se esperaba que los usuarios del Centro sean atendidos de forma adecuada por las admisionistas. Como indicador, se propuso el porcentaje de usuarios que indican una mejor atención por parte de las admisionistas, lo cual tendría como fuente de verificación una encuesta de satisfacción sobre la atención, el cual tendría un método cuantitativo y cualitativo.

Para el objetivo general, a corto plazo, se pretende que las admisionistas afirmen que la información brindada les fue útil, teniendo como indicador el porcentaje de admisionistas que indiquen ello y como fuente de verificación una encuesta luego de la inducción y envío de correos, usando un método cualitativo. A mediano plazo, se buscaba que las admisionistas afirmen que la información brindada esté siendo utilizada en su cotidianidad, considerando como indicador el porcentaje de admisionistas que llegan a un mínimo de puntaje en la encuesta Creencia, Aptitud y Práctica [CAP] sobre el autocuidado y como fuente de verificación esta misma encuesta que sigue un método cuantitativo. A largo plazo, se esperaba que las

admisionistas hayan integrado la información brindada, tomando como indicador el porcentaje de admisionistas que mencionan la información aprendida en su discurso y siendo la fuente de verificación un grupo de discusión reflexiva en el que relaten sus experiencias como admisionistas y experiencias con los usuarios atendidos siguiendo un método cualitativo.

Para los cuatro objetivos específicos, a corto plazo, se buscaba que las admisionistas afirmen conocer sus funciones, afirmen haber recibido información sobre el estrés laboral, afirmen haber recibido información sobre el síndrome del *burnout*, y que sean capaces de reconocer los síntomas de la fatiga por compasión en otros. Sus indicadores fueron los porcentajes de cumplimiento respectivos y las fuentes de verificación tomadas fueron pruebas de conocimiento, encuestas y espacios de discusión siguiendo un método de recolección cuantitativo y cualitativo.

Respecto a la herramienta escogida para realizar la evaluación, el marco lógico, como menciona Cárdenas et al. (2022), presenta distintos alcances como suministrar información de mayor importancia y aplicar una terminología uniforme y fácil de entender. Como es visto en la Matriz, se evalúan aspectos concretos a partir de lo encontrado en las experiencias y condiciones de las admisionistas y se usan fuentes específicas para conocer el avance. Así, se va conociendo cómo la intervención se está realizando a medida que se desarrolla.

Sin embargo, hay ciertas limitaciones que se deben tener en consideración. El marco lógico, como indica Cárdenas et al. (2022), tiene un enfoque en el que se suele reducir la realidad de un problema, creando así una representación muy general de los procesos que se llevan a cabo. Además, no es posible identificar efectos inesperados. Al tratarse de una situación compleja en la que las admisionistas están constantemente expuestas a escenarios sensibles por su labor y en la que el Estado reconoce la presencia de ciertas variables como agotamiento por compasión, pero no se lleva a cabo una ejecución adecuada, explicar este problema en su totalidad no es posible mediante una sola herramienta. En adición, se debe tener en cuenta que hay situaciones adversas que pueden suceder y es importante incluirlas en el plan de evaluación que se realice.

Por ello, como parte de una oportunidad de mejora, se pueden tomar otras herramientas que son aplicables a un contexto organizacional e institucional, tales como modelos de evaluación de impacto que estén orientados a los resultados, a procesos o modelos integrados como fueron identificados por Parra y Ruiz (2020). Asimismo, estas alternativas de modelos de evaluación conllevan a oportunidades de fortalecimiento, que es aplicar recursos adicionales que incluyen puntos no considerados como la medición de efectos en la organización, detalle

específico del tiempo, retroalimentación de resultados y un mapa de actores que exploren otros implicados del problema identificado (Parra & Ruiz, 2020; Stable & Núñez, 2021).

Personalmente, participar en la elaboración de un plan de evaluación de esta magnitud fue una nueva experiencia a nivel profesional y personal. Fue una oportunidad para elaborar una evaluación de este nivel de complejidad en el que se aplicaron conocimientos aprendidos de diversos cursos a un caso real de una institución fuera del ámbito universitario. Asimismo, fue una práctica que contribuyó a reconocer las dificultades a las que uno se puede enfrentar.

Como conclusión, la Matriz de Evaluación respecto a la intervención propuesta busca valorar la ejecución de los puntos planteados, verificar el nivel de efectividad y determinar si es necesaria alguna actualización o mejora adicional. Mediante ello, se espera que, en un futuro próximo, se pueda brindar una mejor alternativa al personal del Centro para trabajar el agotamiento por compasión, estrés laboral y *burnout*. Así, se podrá contribuir a una mejor atención hacia los usuarios y una mayor satisfacción laboral por parte de las admisionistas.

Competencia Diagnostica

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

Como parte del objetivo del curso integrador de Psicología y Desarrollo Integral, se buscó que los estudiantes pudieran comprender y explicar el desarrollo humano y el aprendizaje en diversos contextos (PUCP, 2023a). Para ello, tomando los estudiantes de una facultad de una universidad privada como población, la Oficina de Bienestar de dicha facultad se comunicó con los responsables del curso para manifestar su preocupación, ya que se había podido observar que los alumnos contaban con complicaciones al adaptarse a su vida académica. Esta población tenía entre 18 a 20 años, provenían de distintas provincias y poseían la condición de becarios otorgados por “Vocación de Maestro” del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo [PRONABEC] que se dio en el 2015 hasta el 2017 (MINEDU, 2023).

Con el fin de elaborar una futura intervención a la población escogida, se planteó realizar un diagnóstico para identificar y justificar las principales necesidades. Para ello, se recopiló información indirecta, a través de los encargados de la Oficina de Bienestar, y directa, por medio del contacto directo con los estudiantes. Este diagnóstico se dividió en dos fases: una charla informativa con la encargada principal y un *focus group* con los alumnos.

La primera fase, como se mencionó, consistió en una charla informativa en la cual se brindó la perspectiva desde la facultad de los estudiantes respecto a la situación dividiéndola en temáticas principales. En primer lugar, era la carrera, en la que se detalló que los alumnos

tenían dudas respecto a su vocación y evaluaban la opción de cambiarse de carrera considerando que ya habían ingresado gracias a la beca. En segundo lugar, era el estrés, en la que los estudiantes sentían estrés al tener la situación de becarios y al tener ciertas dificultades al organizarse, ya que debían cumplir con demandas académicas, administrar dinero proporcionado por la beca y mudarse solos, lo cual agravaba la situación al encontrarse lejos de sus hogares y familias. En tercer lugar, se encontraba la inmadurez emocional, ya que se describían a los estudiantes como tímidos y temerosos, sobre todo en el caso de las mujeres. A ello, se suma que la facultad asumió una postura paternalista que conllevó a una dependencia de los estudiantes hacia los profesores con quienes se sentían más cercanos.

La segunda fase llevada a cabo fue un *focus group* (Apéndice E) en el que participaron tres alumnas de la facultad de 19 años y tenían la condición de becadas. Asimismo, se buscó conocer sus necesidades, por lo que se armó un plan de trabajo en la que se detallaron las seis actividades que se realizaron, entre las cuales tres eran principales, en otra se explicaba el consentimiento de participación, otra consistía en la presentación y la última era de cierre. Así, se consideró que todas estas dinámicas implicaran una interacción colaborativa entre las interventoras y los estudiantes.

Entre estas actividades, estaba “Nombres y consentimiento informado” que era la dinámica que primero se realizaba y tenía como objetivo conocer los nombres de los alumnos e informarles sobre la actividad. Adicionalmente, estaba “Presentación” con el objetivo de dar a conocer los nombres del equipo responsable a las alumnas y conocer más sobre ellas para lograr conversar más fluidamente y con mayor confianza en las actividades posteriores.

Entre las actividades principales se encontraba “Actividad 1: Estar en la universidad es una cosa de locos” cuyo objetivo era conocer las expectativas de los alumnos respecto a diversas áreas de la universidad, como vida universitaria y aprendizaje, y cómo estos se contrastaban con la realidad, “Actividad 2: Educando ando” que su objetivo era conocer los conceptos, tanto buenos como malos, de los alumnos respecto a su carrera y su facultad, y “Actividad 3: Fraternidad” que tenía el objetivo de indagar a profundidad, usando repreguntas vinculadas a los contenidos emergidos durante las actividades 1 y 2.

El *focus group* culminaba con la “Actividad final: Hasta luego” para agradecer a los participantes por la experiencia y por su participación. Cabe mencionar que, para cada parte, se definieron una duración estimada, objetivos, descripción y preguntas, encargadas y observadoras para cada actividad, y recursos o materiales a usarse como etiquetas, pelotas, letreros, block de apuntes, entre otros. Igualmente, como parte de las consideraciones éticas tomadas en cuenta, para la primera actividad se tomó en cuenta la lectura y explicación del

consentimiento informado en el que se detalló el objetivo de la sesión, duración de la actividad, el carácter voluntario de la participación, la confidencialidad de los datos recolectados, la posibilidad de grabar y tomar fotografías en las sesiones y el informe a entregar a la Oficina de Bienestar. Estos solo serían manejados por las interventoras, así como los profesores del curso. Como detalla Ferrero et al. (2018), para investigaciones de psicología es importante conservar la obligación profesional de informar todas las condiciones, así como la especificación de que no se revelará abiertamente la data obtenida para preservar la integridad y bienestar.

Reseña teórica

Luego de ejecutarse las dos fases planeadas para el diagnóstico, se realizó una revisión teórica de diversas fuentes bibliográficas para sustentar lo realizado, encontrar más información al respecto y llevar a cabo una reflexión con la información encontrada.

Durante la época universitaria, los estudiantes atraviesan diversos desafíos que afectan sus vidas tanto a nivel personal como profesional ya que se encuentran en una etapa del desarrollo humano en el que hay fluctuaciones, cambios físicos y mayor comprensión propia de las emociones, que es la adolescencia (Eva, 2022). Esta etapa es una compleja transición entre la niñez y adultez en la que hay un cambio en distintas partes del cerebro y en la producción hormonal, lo cual tiene como implicancia impacto en cómo piensan, sienten y se comportan e impacta en el desarrollo físico, cognitivo, emocional, social y de moral y valores que se interceptan entre sí (Eva, 2022; OASH, 2018; Papalia et al., 2012). Específicamente, es en la adolescencia tardía cuando hay una búsqueda de la propia identidad y una estabilización de las emociones, los cuales son dos grandes aspectos que se encuentran en desarrollo que se encuentran en proceso de consolidación en la adultez temprana (Papalia et al., 2012).

De manera particular, la universidad, una época que usualmente coincide con la adolescencia tardía y adultez temprana, implica nuevos retos y demandas externas e internas ya que hay una nueva orientación hacia una vocación y hacia un rol para el futuro (Matalinares et al., 2016). También, supone una exposición e involucramiento a nuevas situaciones, tales como establecer relaciones con docentes, compañeros, distintas formas de enseñanza, aceptación de nuevas responsabilidades, entre otras (McGhie, 2017). De esta forma, al efectuarse distintos cambios desde la etapa escolar, se lleva a cabo un proceso de adaptación y una exposición hacia nuevas demandas que muchas veces no saben manejarlas, lo cual afecta a su bienestar (Cassaretto et al., 2021). Como consecuencia, los estudiantes se encuentran en un estado de vulnerabilidad ante diversos problemas relacionados con la salud, tales como el estrés académico, ansiedad, depresión, entre otros (Wuthrich et al., 2020).

En el caso de jóvenes que han sido beneficiados por alguna beca de un programa del estado, quienes suelen tener como característica provenir de otra provincia, además de los cambios propios de su etapa del desarrollo humano, suelen enfrentarse al reto de ajustarse y adaptarse a un nuevo estilo de vida independiente lejano de sus familias, nueva cultura e incluso nuevos climas, los cuales pueden implicar duras pruebas para ellos (Gonzalez & Gonzales, 2020). Asimismo, situando los criterios de selección y renovación de los programas y partiendo de que los beneficiarios deben mantener un rendimiento académico destacable, los alumnos pueden tener cambios en su desempeño (Salinas et al., 2017).

Ante estas circunstancias, es evidente que no todos los estudiantes consiguen superar con éxito ciertas situaciones consideradas como desafiantes e incluso se suelen evidenciar síntomas físicos como alergias o enfermedades (Gonzalez & Gonzales, 2020). También, se debe sumar el hecho de que hay nuevas tareas por realizar en un contexto sociocultural diferente al que provienen, por lo que es probable que se sientan niveles altos de estrés y ansiedad (Salinas et al., 2017).

Particularmente, en el caso de estrés, según Lazarus y Folkman (1986) este se define como el proceso evaluativo de un evento percibido como excedente para los recursos personales del individuo y que resulta amenazante para su bienestar. Bajo el contexto universitario, hay estímulos o situaciones académicas que, si se perciben como una mayor demanda que supera los recursos con los que uno cuenta, pueden resultar en estrés y afectar la salud física y mental de los alumnos (Cassaretto et al., 2021; Lazarus & Folkman, 1986). Tomando en cuenta este entorno educativo con sus características propias y matices, se propuso el término de estrés académico que, definido por Barraza (2008), es un proceso en el que un estudiante valora las demandas dentro de un contexto educativo como estresante, lo cual genera un desequilibrio sistémico.

Tomando en cuenta lo mencionado previamente, ante señales de estrés que van más allá de lo adaptativo y cotidiano, se requiere que se implementen estrategias para afrontar las diversas reacciones (Restrepo et al., 2020). Entre estos, se encuentran modos o estilos de afrontamiento como el afrontamiento orientado al problema y afrontamiento orientado a la emoción (Lazarus & Folkman, 1986). Adicionalmente, se encuentra el estilo de afrontamiento adaptativo orientado hacia la resolución de problemas, tareas, reevaluaciones, entre otros y el estilo evitativo o no adaptativo, que se expresan como sentimientos de autoculpa y supresión, los cuales están asociados a la angustia y ansiedad (Restrepo et al., 2020; Wuthrich et al., 2020).

Al estar expuestos a situaciones de demanda, los estudiantes consolidan sus propias formas de afrontamiento que les sea más eficiente y eficaz (Matalinares et al., 2016). No

necesariamente significa que esta elección sea exitosa o suficiente, ya que muchas veces son poco efectivas frente a exigencias lo cual genera reacciones como ansiedad, insomnio, bajo rendimiento académico y ausentismo (Restrepo et al, 2020). De esta forma, es necesario evaluar otros aspectos que contribuyan a un bienestar psicológico idóneo, como la regulación emocional que es un indicador de inteligencia emocional (Santoya et al., 2018).

La regulación emocional, definida por Gross (1998), se refiere a los procesos en los que los individuos influyen en las emociones que experimentan, cuándo las tienen y cómo las expresan. Asimismo, contribuye a tener una vida personal y social placentera, desarrollar habilidades de resolución de problemas y en la consolidación de la autoconfianza, relacionado positivamente con el bienestar (Santoya et al., 2018). De igual manera, es fundamental para reducir posibles síntomas de ansiedad, *burnout* o depresión (Del Rosal et al., 2016).

Estos procesos pueden ser automáticos o controlados y conscientes o inconscientes, lo cual permite que una persona pueda adaptarse eficazmente a distintas contingencias (Gross, 1998). Además, se debe considerar que una regulación emocional óptima implica emociones positivas y negativas y la habilidad de expresarlas, lo cual conlleva a una mayor capacidad de relacionarse con otros, mayor autoaceptación y mayor crecimiento personal (Roth et al., 2009).

Para los estudiantes universitarios, contar con un estilo adecuado de regulación emocional es una destreza prioritaria para asegurar la adaptación, menores niveles de estrés, mayor bienestar psicológico y la presencia de la atención plena (Escorza et al., 2020). En adición, la capacidad de regularse emocionalmente está relacionado a afrontarse adecuadamente a situaciones de estrés de una manera proactiva y resiliente (Santoya et al., 2018). Entre los estilos de regulación emocional, según Roth et al. (2009), se encuentran la regulación integrativa, supresión y desregulación. De esta manera, es importante que cada estudiante pueda reconocer cuáles son los recursos psicológicos con los que cuenta para adecuar su estilo de regulación emocional y pueda apoyar a su desarrollo académico y enfrentar los desafíos que se les puede presentar (Escorza et al., 2020).

Para que se cuente con un panorama más completo y específico de la población escogida en cuanto al manejo de diversas situaciones dentro del contexto universitario, corresponde ejecutar un diagnóstico como primera fase de una intervención (Alvarez, 2002). El diagnóstico es una herramienta para conocer a profundidad la situación y características de una población descubriendo sus problemas y necesidades (Gomez, 2020). De esta forma, se podrán conocer alternativas para una solución, así como tomar decisiones respecto a las necesidades existentes (Alvarez, 2002). Asimismo, se podrá optar por las herramientas, estrategias de afrontamiento y estilos de regulación emocional más adecuadas.

Resultados obtenidos y reflexión sobre los aprendizajes asociados a la competencia

Al ejecutarse las dos fases planificadas para el diagnóstico, se obtuvieron resultados que darían información acerca de la situación que atraviesan los estudiantes, entre los cuales el principal fue que se requieren de herramientas para mejorar en el ámbito personal y académico.

Para la primera fase, la charla informativa, se tomó en cuenta la información recibida por parte de la Oficina de Bienestar en la cual se consideraron las tres temáticas principales que son carrera, estrés e inmadurez emocional para la obtención de resultados. Ello se tomó como punto de partida para llevar a cabo la segunda fase y tener indicios de cuál era la necesidad principal que tenía la población. De esta forma, al contar con una fuente externa, se tuvo una evidencia inicial de que los estudiantes requerían de habilidades que les permitieran mejorar a nivel intrapersonal e interpersonal. Para profundizar, se tomaron en cuenta los resultados de la segunda fase.

Para la segunda fase, el *focus group* (Apéndice E), la primera actividad principal se realizó mediante *post-it* en los cuales las estudiantes escribieron sus expectativas y la realidad que encontraron. Inicialmente, tenían ideas negativas: veían a la universidad como exigente, con docentes autoritarios y con cursos complicados. Como contraste, encontraron un espacio amigable en el que se brindaba herramientas para organizarse y estudiar adecuadamente, así como actividades extracurriculares que las ayudaba a relajarse y socializar con otros.

Para la segunda actividad principal, las estudiantes escribieron en *post-it* lo que les agradaba y desagradaba de su facultad y de su carrera. Se halló que las participantes apreciaban las actividades que realizaban ya que sentían que aprendían de manera vivencial y sentían que la facultad se preocupaba por su bienestar. Sin embargo, consideraban que la facultad no era muy comunicativa y que la demanda académica durante la semana era alta. Ello se relacionó con temas de organización y manejo de estrés que también fueron mencionados en la charla informativa y que podían afectar en la satisfacción de su vida académica.

Para el caso de la tercera y última actividad principal se realizaron entrevistas semiestructuradas para profundizar los resultados de las actividades previas. Las preguntas consistieron en indagar sobre su rutina universitaria, opiniones sobre la carrera y la universidad y adaptación a la vida universitaria. Con ello, se determinó que muchos de estos aspectos consistían una dificultad en sus vidas junto al manejo de demandas académicas, complicaciones al formar vínculos, dificultades en organizarse, hábitos del sueño alterados, carga emocional por encontrarse lejos de sus familias y altos niveles de estrés al tener que participar en clases.

Teniendo en consideración lo mencionado en la charla informativa y el *focus group*, se halló que los resultados se relacionan con diversos estudios. Para las estudiantes, la universidad

implica que se enfrenten a nuevas responsabilidades y demandas dentro de un ambiente competitivo, lo cual se relaciona con lo indicado por Restrepo et al. (2020). Igualmente, como indica Guzmán-Yacaman y Reyes-Bossio (2018) y McGhie (2017), exposiciones, carga de clases, falta de tiempo para culminar trabajos, complicaciones para gestionar tiempos y falta de motivación pueden conllevar a altos niveles de estrés. Adicionalmente, los resultados de este diagnóstico se relacionan con otros estudios como el de Cassaretto et al. (2021) en el que se reportó que los participantes refieren haber experimentado estrés con somnolencia. También, Restrepo et al. (2020) encontró que la sobrecarga de tareas y el tiempo limitado generan altos niveles de estrés, en la que como reacciones físicas se encontró problemas de concentración.

Asimismo, los resultados se asocian con la necesidad de priorizar la regulación emocional que contribuye a un bienestar psicológico ideal, como menciona Santoya et al. (2018). Como se halló previamente, se necesita explorar herramientas que contribuyan a una regulación emocional adecuada. Ello se puede relacionar con lo mencionado por Escorza et al. (2020) que indica que es importante identificar cuáles son los recursos psicológicos para integrar un estilo de regulación emocional efectivo. Esto se relaciona con los estudios de Del Rosal et al. (2016) en el que se indicó que, a mayor percepción, identificación y comunicación de emociones, hay mayor probabilidad de desarrollar tolerancia a la frustración, así como que identificar competencias emocionales tiene una influencia en el buen rendimiento académico y mayor motivación. A su vez, se encontró que hay una correlación negativa entre el bienestar psicológico y la desregulación, en el que un individuo no puede regularse y no pueden manejar emociones negativas (Roth et al., 2009).

De esta forma, se pudo determinar que efectivamente existía una necesidad de que las estudiantes pudieran desarrollar habilidades para manejar altos niveles de estrés y que a su vez contribuyan a una regulación emocional adecuada, lo cual contribuiría positivamente en su ámbito académico y personal. Por consiguiente, se decidió plantear una intervención para tomar acciones y para continuar con el siguiente paso luego del diagnóstico.

En general, el diagnóstico realizado permitió identificar fortalezas, tales como usar el método cualitativo, el cual fue escogido para la recolección de información. Al usar *post-it*, que fue un medio dinámico y fácil de usar, implicó un buen método de sistematización de análisis por ser una fuente directa. A pesar de que la mayoría de los artículos optan por ser cuantitativos como los de Matalinares et al. (2016) o el de Cassaretto et al. (2021), la investigación de McGhie (2017) sugiere una aproximación cualitativa para una mejor comprensión del problema en un contexto específico, así como la obtención de reflexiones directas de los participantes.

Una fortaleza adicional identificada del diagnóstico es que la información recopilada incluye un involucramiento externo e indirecto, que sería la Oficina de Bienestar. Extraer información de ellos implica una nueva perspectiva ya que la oficina es la que interactúa con los estudiantes diariamente y quienes reciben inquietudes. Como menciona Fernández y Postigo-Fuentes (2020), se puede analizar realidades y procesos complejos que pueden ser contextos diferentes al del investigador, dándole así un valor agregado a los resultados.

Asimismo, hay sugerencias por tener en consideración, como un mejor planeamiento de tiempos ya que, al ejecutar el *focus group*, se excedió el tiempo planeado. Otra sugerencia es tomar en cuenta otras variables que complementen la información obtenida y den otras líneas de acción, como explorar estilos de personalidad, bienestar psicológico o atención plena (Escorza et al., 2020; Gonzalez y Gonzales, 2020) De esta forma, se podrían tomar otras rutas de desarrollo que aborden problemáticas actuales de igual importancia.

A un nivel personal, la experiencia de realizar un diagnóstico fue una actividad dinámica y entretenida. Fue diferente a casos previos que dio una nueva perspectiva sobre cómo se pueden llevar a cabo prácticas de este tipo manteniendo la motivación. Además, al plantear actividades directas con la población, identificar las necesidades fue más rápido y sencillo. La confianza por parte de las estudiantes fue un punto clave para que se ejecutaran con éxito y se pudo reconocer la importancia de un *rapport* inicial para entrar en comodidad.

En conclusión, el desarrollo del diagnóstico permitió conocer y explorar la situación en la que se encontraban las estudiantes de una universidad, siendo que había una necesidad por adquirir herramientas para trabajar en sus ámbitos personales y académicos al enfrentarse a distintos desafíos en su etapa universitaria. Con ello, se pudo llevar a cabo los siguientes pasos para abordar la problemática que son una intervención y su evaluación respectiva.

Conclusiones

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional demuestra las principales actividades realizadas en los últimos ciclos universitarios incluyendo las prácticas preprofesionales, siendo así que se evidencia el aprendizaje obtenido y desarrollado para la carrera de Psicología. De esta forma, ello es demostrado mediante las tres competencias abordadas: Interviene, Evalúa y Diagnostica.

En primer lugar, para la competencia de Interviene, se elaboraron propuestas de mejora para el curso de Herramientas GSuite de una universidad en la que se laboró en el que se plantearon nuevos indicadores a tomar en cuenta durante la ejecución de este y un formato de reporte para el informe de resultados respectivo. Este proceso de identificación y propuesta de mejoras ayudó a que entendiera con mayor profundidad cómo se llevan a cabo los procesos de aprendizaje en una organización y qué mejoras pueden aplicarse para contar con un panorama más completo de cómo se está ejecutando el curso. Se pudo obtener mayor conocimiento de la viabilidad de nuevas implementaciones, así como de definir con mayor precisión cuáles son más prioritarias que otras.

Al enfocarme en la psicología organizacional, obtuve una de las primeras oportunidades en comprender cómo empresas con un alto número de trabajadores manejan procesos de capacitación y desarrollo. Al ser la primera experiencia laboral, se tomó como “ejercicio” constante cómo integrar lo aprendido previamente como estudiante a las nuevas funciones como practicante. Este ejercicio, que fue desarrollado transversalmente en los procesos a cargo en las prácticas preprofesionales, demostró cuáles eran las fortalezas con las que personalmente contaba para el perfil organizacional, hallando motivación al ser de interés profesional. Igualmente, contribuir a mejoras de una capacitación brindó un mayor énfasis en esta área de Recursos Humanos, lo cual fomentó a una inclinación hacia ello.

Al ser un planteamiento basado en una situación real, la experiencia brindó nuevo conocimiento sobre cómo brindar propuestas pertinentes ya que se consideraba una población específica y su ámbito profesional particular distinta a la que fue estudiada e investigada previamente en cursos prácticos de la carrera. En adición, a pesar de que la propuesta no se haya realizado, se pudo explorar y conocer nuevos procedimientos mediante situaciones reales en las que se tuvo en cuenta la responsabilidad y cumplimiento como practicante preprofesional para brindar la alternativa más adecuada hacia los trabajadores de la universidad y tener como finalidad su bienestar laboral y mejora continua.

En segundo lugar, para la competencia de Evalúa, se propuso una Matriz de Evaluación basada en el formato de marco lógico que valoraba la intervención planteada para el curso de Psicología y Violencia. Al contar con la oportunidad de poder recopilar información inicial directamente con la población escogida, que fueron las admisionistas del Centro, al realizar la matriz se contaron con mayores facilidades. Se pudo conocer como fuente primaria la situación y contexto en el que se encontraba la población, así como las necesidades que tenían y qué aspectos requerían de ser tomados en cuenta para intervenir y, posteriormente, evaluar.

Adicionalmente, fue una experiencia en el que se pudo explorar con mayor detenimiento en la investigación llevada a cabo posteriormente acerca de alternativas de herramientas de evaluación para futuras ocasiones, ampliando así mi conocimiento. Esta nueva información brindó una mayor perspectiva sobre las diversas opciones que se pueden considerar en diferentes áreas de la psicología, reconociendo así cómo pueden llegar a ser transversales en una variedad de contextos más allá de la organizacional.

Aunque se pueda tomar como limitación el hecho de que no se ejecutó la fase de evaluación y se mantuvieron estimaciones hipotéticas, desde el inicio de la investigación hasta la elaboración del plan de evaluación se intentó apearse lo más posible a los resultados más probables que se pudieran obtener. De esta forma, al considerar evaluar resultados de corto, mediano y largo plazo, se desarrolló una herramienta más completa que será de utilidad para otras situaciones.

También, es importante resaltar que, partiendo de las consideraciones éticas aplicadas para el desarrollo de este trabajo de curso, al tratarse temas de violencia, se pudo conocer a mayor profundidad el valor del desarrollo de competencias de un psicólogo para abordar circunstancias sensibles priorizando el bienestar y cuidado de los evaluados. La realidad resulta ser más compleja que lo que se puede demostrar teóricamente y entender la sensibilidad de esta fomenta un constante aprendizaje para mejorar en las prácticas como psicólogo, así como tomar la responsabilidad de actualizarse constantemente.

Finalmente, para la competencia de Diagnóstica, como parte del curso de Psicología y Desarrollo Integral, se ejecutó un diagnóstico mediante la recolección de información de una charla informativa y de actividades planificadas. Personalmente, esta fue una de las experiencias más enriquecedoras ya que se pudo trabajar directamente con las alumnas de una facultad de una universidad privada. Se pudieron separar espacios físicos con ellas lo cual, como estudiantes en su momento, contribuyó a consolidar mayores destrezas como psicólogos e investigadores al aplicar previos conocimientos a prácticas reales en directo. De esta manera, al contar con diversas fuentes, tanto externas como la Oficina de Bienestar de dicha universidad

e internas como los estudiantes, hubo una mayor contribución a la comprensión de las necesidades de la población.

Otro punto importante por tomar en cuenta fue que se conocieron nuevas formas de plantear actividades para realizar un diagnóstico. Las herramientas en sí ya habían sido previamente usadas, como lo fueron los *focus group* y las entrevistas. Lo que varió fueron los medios por los cuales se llevaron a cabo, como participaciones dinámicas y conversaciones cotidianas. Así como ello supuso mayor comodidad y confianza por parte de las participantes, también lo fue para las interventoras.

Sin embargo, es importante destacar que una limitación del diagnóstico fue la cantidad de estudiantes que participaron, que en su totalidad fueron tres. Ello permitió reconocer que una fase de comunicación para convocar participantes debe priorizarse para contar con un mayor número de estudiantes. Se pudieron considerar crear invitaciones mediante redes sociales, realizar un plan más detallado, enviar recordatorios a los participantes, entre otros. A pesar de ello, se pudieron obtener resultados que coincidían con estudios realizados en el Perú o en otros países latinoamericanos, por lo que se pudieron continuar con las siguientes etapas, que fueron intervención y evaluación.

En resumen, teniendo en cuenta las evidencias para cada competencia, junto a las diversas experiencias y desafíos a los que me enfrenté en las prácticas preprofesionales y como estudiante, pude desarrollar nuevos conocimientos, metodologías y herramientas que permitieron fortalecer mis aprendizajes y habilidades. De esta forma, se puede demostrar el desarrollo personal y profesional que he tenido en el transcurso de los últimos años universitarios que me permiten cumplir con el perfil de psicóloga.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional* (6ª ed.). Wadsworth CENGAGE Learning.
- Álvarez, F. Y. & Jiménez, A. M. (2018). *Formulación de proyectos bajo la metodología del marco lógico*. Colombia: Rionegro: Fondo Editorial Universidad Católica de Oriente.
- Alvarez, M. (2002). La determinación de las necesidades de los destinatarios del programa. En: Alvarez, M. (Coord.) *Diseño y Evaluación de Programas*. Madrid.
- Avello, R. & Duart, J. (2016). Nuevas tendencias de aprendizaje colaborativo en e-learning. Claves para su implementación efectiva. *Estudios Pedagógicos XLII*, 1(1), 271-282.
- Barraza, A. (2008). El estrés académico en alumnos de maestría y sus variables moduladoras: Un diseño de diferencia de grupos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 26(2), 270-289.
- Borges de Amorin, D. F. (2021). GSuite como solución en herramientas de trabajo colaborativas, académicas y profesionales. *Project, Design and Management*, 3(1), 28-40.
- Bradford, D. L. (2019). Ethical issues in experiential learning. *Journal of Management Education*, 43(1), 89-98.
- Burhan, N., Jabbar, B., Gardi, B., Abdalla, P., Sorguli, S., Mahmood, H., Ali, S., Yassin, B., Jamal, B. & Anwar, G. (2021). The role of training and development on organizational effectiveness. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 15-24.
- Campos-Vidal, J. F., Cardona-Cardona, J. & Cuartero-Castañer, M. E. (2017). Afrontar el desgaste: Cuidado y mecanismos paliativos de la fatiga por compasión. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 119-136.
- Cárdenas, L., Cruz, N. E. & Álvarez, N. (2022). Revisión del marco lógico: Conceptualización, metodología, variaciones y aplicabilidad en la gerencia de proyectos y programas. *Inquietud Empresarial*, 22(1), 117-133.
- Cassaretto, M., Vilela, P. & Gamarra, L. (2021). Estrés académico en universitarios peruanos: Importancia de las conductas de salud, características sociodemográficas y académicas. *Liberabit*, 27(2), 1-18.
- Cedeño, V., Andrade, C. & Elizalde, J. (2023). Burnout y estrategias de afrontamiento en profesionales que atienden a víctimas de violencia basada en género. *MQRInvestigar*, 7(2), 260-282.

- Centre for Epidemiology and Evidence (2023). *Planning and Managing Program Evaluations: A Guide*. Sydney, Australia: NSW Ministry of Health.
- Chaudhary, N. & Bhaskar, P. (2016). Training and development and job satisfaction in the education sector. *Journal of Resources Development and Management*, 16(1), 42-45.
- Chopra, M. & Mahapatra, C. (2017). Google Suite: An integrated IT application for improves business efficiency. *International Journal of Computer Sciences and Engineering*, 5(10), 276-279.
- Defensoría del Pueblo (2018). *Centros Emergencia Mujer. Supervisión a nivel nacional 2018* (Informe N° 179). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1175484/Informe-Defensorial-N%C2%BA-179-Centros-Emergencia-Mujer-supervisi%C3%B3n-a-nivel-nacional-201820200801-1197146-2c52jx.pdf>
- Defensoría del Pueblo (2019a). *Centros Emergencia Mujer. Segunda supervisión a nivel nacional 2018* (Informe N° 007-2019-DP/ADM). https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/07/INFORME-CEM_OCT-Y-NOV-2018_vf2-1.pdf
- Defensoría del Pueblo (2019b). *Supervisión de los Centros Emergencia Mujer Setiembre / Octubre 2019* (Informe N° 011-2019-DP/ADM). <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/02/Supervisi%C3%B3n-CEM-setiembre-octubre-2019.pdf>
- Del Rosal, I., Dávila, M. A., Sánchez, S. & Bermejo, M. L. (2016). La inteligencia emocional en estudiantes universitarios: diferencias entre el grado de maestro en educación primaria y los grados en ciencias. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 51-61.
- EL Hajjar, S. T. & Alkhanaizi, M. S. (2018). Exploring the factors that affect employee training effectiveness: A case in Bahrain. *Sage Open*, 8(2), 1-12.
- Escorza, P. B., Duarte, F. R., Pastén, M. J., Vega, K. V. & Henríquez, M. S. M. (2020). Regulación emocional, atención plena y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de primer año. *Revista Científica de Psicología Eureka*, 17(1), 22-37.
- Eva, A. (2022). A comprehensive analysis of adolescent psychology. *Journal of Psychology and Psychotherapy*, 1, 1.
- Fanaei, S., Zareiyan, A., Shahraki, S. & Mirzaei, A. (2023). Determining the key performance indicators of human resource management of military hospital managers; a TOPSIS study. *BMC Primary Care*, 24(1), 1-9.
- Fernández, M. & Postigo-Fuentes, A. (2020). La situación de la investigación cualitativa en educación: ¿Nueva guerra de paradigmas?. *Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1(1), 45-68.

- Ferrero, A., Lucero, F. & De Andrea, N. G. (2018). Aspectos centrales de la confidencialidad en psicología. *X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*, 1, 31-35.
- Figley, C. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. U.K.: T. & Francis, Ed.
- Galtung, J. (1969). Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-191.
- Gomez, C. (2020). Concepto de diagnóstico: aproximaciones teóricas y precisiones metodológicas. En: Garcia, M. (Ed.) *Diagnóstico e intervención en psicología de las organizaciones*. Bogotá.
- Gonzalez, O. & Gonzales, A. (2020). Estilos de personalidad y estilos de afrontamiento frente al estrés en estudiantes universitarios del Programa Beca 18. *CONSENSUS*, 25(2), 269-290.
- Goswami, A. (2018). Human resource management and its importance for today's organizations. *Journal of Advances and Scholarly Research in Allied Education*, 15(3), 128-135.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.
- Guzmán-Yacaman, J. E. & Reyes-Bossio, M. (2018). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés en estudiantes universitarios peruanos. *Revista de Psicología*, 36(2), 719-750.
- Hidalgo-Parra, Y., Hernandez-Hechevarria, Y. & Leyva-Reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguin*, 26(1), 74-83.
- Jiménez, F. (2019). Antropología de la violencia: origen, causas y realidad de la violencia híbrida. *Revista de Cultura de Paz*, 3, 9-51.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Losada, A. V. & Marmo, J. (2020). El cuidado de quienes cuidan: Miembros de equipos de atención de violencia familiar. *Revista Psicología UNEMI*, 4(6), 8-19.
- Mansour, A., Rowlands, H., Al-Gasawneh, J. A., Nusairat, N. M., Al-Qudah, S., Shrouf, H. & Akhorshaideh, A. H. (2022). Perceived benefits of training, individual readiness for change, and affective organizational commitment among employees of national Jordanian banks. *Cogent Business & Management*, 9(1), 1-27.

- Maslach, C., Leiter, M. P. & Schaufeli, W. B. (2009). Measuring burnout. In C. L. Cooper, & S. Cartwright (Eds.), *The Oxford Handbook of Organizational Well-Being* (pp. 86–108). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Matalinares, M. L., Díaz, G., Raymundo, O., Baca, D., Uceda, J. & Yaringaño, J. (2016). Afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima y Huancayo. *Persona*, 19(1), 105-126.
- McGhie, V. (2017). Entering university studies: Identifying enabling factors for transition from school to university. *Higher Education*, 73(1), 407-422.
- Ministerio de Educación [MINEDU] (2023). *Beca Vocación de Maestro*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/politicas/docencia/beca.php>
- Montoya, C. & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.
- Montoya, C., Boyero, M. & Guzmán, V. (2016). La gestión humana: Un socio estratégico organizacional. *Visión de Futuro*, 20(1), 164-188.
- National Reporting System Support Project (2018). *Evaluating program effectiveness: Planning guide*. Estados Unidos: National Reporting System for Adult Education.
- Nwaeke, L. & Obiekwe, O. (2017). Impact of manpower training and development on organizational productivity and performance: A theoretical review. *European Journal of Business and Management*, 9(4), 153-159.
- Observatorio Nacional de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2022). *Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA*. Recuperado de <https://observatorioviolencia.pe/datospncvfs/>.
- Office of Populations Affairs [OASH] (2018). *Adolescent Development Explained* (1ª ed). Washington, D.C: U.S. Government Printing Office
- Papalia, D., Feldman, R. & Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano*. México: McGraw-Hill.
- Parra, R. & Ruiz, C. (2020). Evaluación de impacto de los programas formativos: aspectos fundamentales, modelos y perspectivas actuales. *Revista Educación*, 44(2), 512-524.
- Pérez-Tarrés, A., Cantera, L. M. & Pereira, J. (2018). Health and self-care of professionals working against gender-based violence: An analysis based on the grounded theory. *Salud Mental*, 41(5), 213-222,
- Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP] (2023a). *Psicología y desarrollo integral*. Recuperado de <https://facultad.pucp.edu.pe/psicologia/sumilla/psicologia-y-desarrollo-integral/>

- Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP] (2023b). *Psicología y violencia*. Recuperado de <https://facultad.pucp.edu.pe/psicologia/sumilla/psicologia-y-violencia/>
- Raguz, M. (2019). Structural violence: Its many faces and challenges in research, policies, prevention, and intervention. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 49(4), 303-310.
- Ramirez-Ramirez, J. F., Araiza-Vasquez, M. & Gomez-Meza, M. V. (2017). Indicadores para evaluar el aprovechamiento de la capacitación empresarial. *Latindex*, 3(1), 100-109.
- Rebollo, G., Asencio, V. & Velásquez, O. (2021). Fatiga compasiva: ¿Cómo preservar la integridad emocional y física de los actores participantes en el trabajo comunitario?. *Psicologías*, 5, 151-179.
- Restrepo, J. E., Sánchez, O. A. & Castañeda, T. (2020). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Revista Psicoespacios*, 14(24), 23-47.
- Rodriguez, J. & Walters, K. (2017). The importance of training and development in employee performance and evaluation. *Worldwide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(10), 206-212.
- Roth, G., Benita, M., Amrani, C., Shachar, B. H., Asoulin, H., Moed, A., Bibi, U. & Kanat-Maymon, Y. (2014). Integration of Negative Emotional Experience Versus Suppression: Addressing the Question of Adaptive Functioning. *Emotion*, 1-12.
- Salazar, M. B., Icaza, M. F. & Alejo, O. A. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311.
- Salinas, D. A., Hernández, A. E. & Barboza-Palomino, M. (2017). Condición de becario y rendimiento académico en estudiantes de una universidad peruana. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(4), 124-133.
- Santoya, Y., Garcés, M. & Tezón, M. (2018). Las emociones en la vida universitaria: Análisis de relación entre autoconocimiento emocional y autorregulación emocional en adolescentes y jóvenes universitarios. *Psicogente*, 21(40), 422-439.
- Stable, Y. & Núñez, L. (2021). Metodología para la evaluación del impacto de la capacitación en organizaciones de información científica tecnológica. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(2), 1-26.
- Tremblay, L. A. & Reedy, S. (2020). The bioarcheology of structural violence. A theoretical framework for industrial era inequality. *Revista de Antropología y Sociología: Virajes*, 24(1), 301-307.
- Ventayen, R. J. M. & Orlanda-Ventayen, C. C. (2018). Google's GSuite Applications in open university system's perspective. *Formamente*, 13(3), 1-6.

- Wuthrich, V. M., Jagiello, T. & Azzi, V. (2020). Academic stress in the final years of school: A systematic literature review. *Child Psychiatry & Human Development*, 51(6), 986-1015.
- Zamora, J. A. (2018). Violencia estructural: defensa de un concepto cuestionado. *Acontecimiento. Revista de pensamiento personalista y comunitario*, 127, 24-28.



Apéndices

Apéndice A: Base con indicadores iniciales

Nº	Confirmación	Grupo	Fecha de inicio	Fecha de fin	SESIÓN 1	SESIÓN 2	Asistencia	EV VIRTUAL	NOTA TRABAJO	NOTA FINAL
1	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	8	20	14,00
2	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	19	16,50
3	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
4	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
5	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
6	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
7	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
8	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
9	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
10	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
11	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
12	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
13	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
14	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
15	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	16	16,00
16	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
17	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
18	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
19	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
20	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
21	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
22	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
23	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
24	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
25	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
26	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
27	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
28	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
29	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
30	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
31	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
32	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	18	15,00
33	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
34	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
35	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
36	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	16	17,5	16,75
37	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	8	19	13,50
38	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
39	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
40	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19	18,50
41	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
42	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	19	19,50
43	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19	18,50
44	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
45	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
46	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
47	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
48	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
49	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
50	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
51	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
52	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
53	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
54	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
55	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
56	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
57	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	19	15,50
58	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	14	19,5	16,75
59	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	0	7,00
60	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00

61	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
62	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
63	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
64	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	18	15,00
65	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
66	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
67	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
68	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
69	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	19	19,50
70	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
71	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
72	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
73	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
74	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
75	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19	18,50
76	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
77	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
78	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	18	15,00
79	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
80	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
81	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	19	15,50
82	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
83	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
84	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	0	16,5	8,25
85	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
86	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
87	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
88	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19	18,50
89	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	0	5,00
90	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	12	17,5	14,75
91	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
92	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
93	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
94	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
95	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	19	16,50
96	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
97	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	8	17	12,50
98	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
99	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
100	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19	18,50
101	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
102	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
103	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
104	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
105	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
106	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
107	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
108	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
109	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
110	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
111	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
112	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
113	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
114	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
115	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
116	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
117	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
118	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
119	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	15	14,50
120	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
121	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	19	15,50
122	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19	18,50
123	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19,5	18,75
124	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
125	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	17	18,50
126	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
127	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00

128	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
129	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
130	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
131	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	18	15,00
132	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
133	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
134	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	12	16,5	14,25
135	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	19	19,50
136	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	19	19,50
137	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	20	16,5	18,25
138	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	19	14,50
139	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
140	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
141	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	18	15,00
142	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
143	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	16	15,00
144	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
145	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
146	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	16	18,00
147	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	17	17,50
148	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18,5	17,25
149	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
150	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	19	19,50
151	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
152	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
153	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
154	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
155	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
156	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
157	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
158	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18,5	16,25
159	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
160	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
161	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
162	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
163	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
164	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
165	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	18	19,00
166	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
167	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	15	16,50
168	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
169	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
170	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	20	16,00
171	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
172	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
173	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
174	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
175	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
176	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	18	16,5	17,25
177	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
178	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
179	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
180	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
181	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	8	20	14,00
182	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	20	15,00
183	OK	2	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
184	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	19	16,50
185	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
186	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
187	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
188	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	19	15,50
189	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
190	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
191	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
192	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	18	17,00
193	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18,5	16,25
194	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	4	18	11,00

195	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	18	15,00
196	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	18	14,00
197	OK	6	4/11/2019	11/11/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18,5	18,25
198	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	15	16,50
199	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	20	20,00
200	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	17	17,50
201	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	19	17,50
202	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
203	OK	2A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	20	16	18,00
204	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00
205	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	19	16,50
206	OK	4	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	20	17,00
207	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
208	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	0	7,00
209	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	10	18	14,00
210	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	19	16,50
211	OK	10	22/10/2019	29/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	20	19,00
212	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	12	15	13,50
213	OK	7	9/10/2019	23/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	0	9,00
214	OK	3	11/10/2019	18/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	18	18,00
215	OK	5	14/10/2019	21/10/2019	OK	OK	COMPLETA	18	19	18,50
216	OK	1	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	14	18	16,00
217	OK	1A	10/10/2019	17/10/2019	OK	OK	COMPLETA	16	20	18,00



Apéndice B: Google Forms con indicadores adicionales

Curso Herramientas GSuite

Desde la Sección de Capacitación, se les solicita a los participantes del curso Herramientas GSuite que llenen la siguiente encuesta sobre el uso de las herramientas aprendidas en su ámbito laboral. Tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. Esta información recopilada será estricta y exclusivamente manejada por la sección manteniéndola guardada de forma confidencial.

Si tiene alguna duda sobre esta encuesta, puede enviar un correo a la sección.

Desde ya, se agradece su participación.

* Indica que la pregunta es obligatoria.

¿Está de acuerdo con lo mencionado previamente? *

- Sí
 No

Datos generales

1. Edad: * Tu respuesta
2. Sexo: *
 - Mujer
 - Hombre
 - Otro
3. Unidad a la que pertenece: * Tu respuesta
4. ¿A qué grupo perteneció cuando llevó el curso Herramientas GSuite? * Elección de respuesta

Preguntas generales

5. ¿Qué son las herramientas GSuite? * Tu respuesta
6. ¿Por qué usas las herramientas GSuite en tu espacio laboral? * Tu respuesta
7. Describe, como ejemplo, una situación en la que hayas usado una o varias herramientas GSuite en tu entorno laboral. No olvides indicar qué herramienta(s) específica usaste. * Tu respuesta
8. ¿Las herramientas GSuite son las principales a las que recurre para alguna tarea laboral? ¿Por qué? * Tu respuesta

Uso de herramientas GSuite

9. ¿Usas las herramientas GSuite en tu espacio laboral? *

	Sí	No
Google Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Google Calendar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Hangouts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Drive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de documentos de texto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de hojas de cálculo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de presentaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de formulario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. ¿Con qué frecuencia usas las herramientas GSuite en tu espacio laboral? *

	Nada frecuente	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente	Siempre
Google Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Calendar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Hangouts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Drive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de documentos de texto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de hojas de cálculo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de presentaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de formulario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. ¿Con qué nivel de dificultad de uso calificarías las herramientas GSuite en tu espacio laboral? *

	Muy fácil	Fácil	Neutro	Difícil	Muy difícil
Google Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Calendar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Hangouts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Drive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de documentos de texto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de hojas de cálculo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de presentaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editor de formulario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Apéndice C: Formato de reporte

Reporte de resultados del curso “Herramientas GSuite”

Introducción

Se realiza una breve presentación del curso indicando las fechas y horarios en las que fue dictado. Se incluye el objetivo principal que es conocer las herramientas básicas que ofrece el paquete de productividad GSuite. Además, se mencionan las herramientas aprendidas y las tareas realizadas por sesión.

Participantes y consideraciones éticas

Se describe brevemente a los participantes indicando el rango de edades, el porcentaje por sexo, la cantidad de asistentes en total y la asistencia por unidades. Ello también se puede presentar en una tabla. Asimismo, se incluyen las consideraciones éticas tomadas, tales como la confidencialidad de los participantes y recalcando el manejo exclusivo de la información por parte de la Sección de Capacitación.

Presupuesto

Se coloca el monto del presupuesto usado para la ejecución del curso, incluyendo el costo del curso en sí y el de los materiales brindados.

Metodología

Se menciona la metodología con la que se recolectarán los resultados de la intervención, mencionando que se dividen en tres partes. La primera parte consiste en usar indicadores durante el curso. Estos con la asistencia, la evaluación virtual, la nota de trabajo y la nota final. La segunda parte está conformada por una recolección de información después de una semana realizada el curso mediante un Google Forms. Esta recolección consiste en que los participantes escriban su definición de las herramientas, el uso de estas mediante un ejemplo, si las herramientas son las primeras en considerar usarse, qué herramientas usan, la frecuencia de su uso y la dificultad considerada. En adición, se incluyen las metas para cada parte y sus medios de verificación. La tercera parte consiste en un reenvío del Google Forms mencionado luego de un mes solicitando la misma información.

Análisis de la información

Se describe que la primera parte de la recolección de resultados se analizará mediante un análisis cuantitativo usando el programa Microsoft Excel. La segunda y tercera parte se analizará con un análisis cualitativo usando el programa Microsoft Word. Una parte de la segunda y tercera fase también se analizará de forma cuantitativa con Microsoft Excel.

Resultados

Se reportan los resultados encontrados de cada parte de la recolección. Para la primera parte, se mencionan los promedios de los indicadores de asistencia, evaluación virtual, nota de trabajo y nota final por horario del curso. Para la segunda parte, se reportará un resumen de los resultados obtenidos de los participantes incluyendo las respuestas más usuales a las preguntas de definición de las herramientas, el uso de estas mediante un ejemplo y si las herramientas son las primeras en considerar usarse. En el caso de qué herramientas usan, la frecuencia de su uso y la dificultad considerada de estas, se coloca el nivel promedio de la escala. Todo ello será reportado por horario. Lo mismo se realizará para la tercera parte. Cabe mencionar que, por cada parte, se menciona si se llegó a la meta planteada.

Conclusiones

Se presenta una síntesis de los resultados obtenidos previamente. Asimismo, se mencionan los alcances y limitaciones presentadas en el desarrollo de la recolección de resultados del curso.

Recomendaciones

Se plantean recomendaciones viables, puntuales y alineadas con el reporte. Estas pueden estar dirigidas a la elaboración del curso, metodología, análisis de información, u otros aspectos relacionados con el curso.

Apéndice D: Matriz de Evaluación de Resultados

Preguntas de evaluación	Corto plazo				Mediano plazo				Largo plazo			
	Resultados	Indicador	Fuente de verificación	Método de recolección de data	Resultados	Indicador	Fuente de verificación	Método de recolección de data	Resultados	Indicador	Fuente de verificación	Método de recolección de data
Finalidad: ¿Se contribuye a la mejora en la atención de las admisionistas hacia usuarios del Centro?	-	-	-	-	-	-	-	-	Los usuarios del Centro son atendidos de forma adecuada por las admisionistas	% de usuarios que indican una mejor atención por parte de las admisionistas	Encuesta de satisfacción con la atención. Además, si el usuario ha sido atendido previamente o tienes expectativas, preguntar en la encuesta como se ha sentido.	Encuestas mixtas (método cuantitativo y cualitativo)
Objetivo general: ¿Las admisionistas del Centro cuentan con las herramientas necesarias para reducir los efectos de violencia estructural en ellas?	Las admisionistas afirman que la información brindada es útil	% de admisionistas que indican que la información es útil	Breve encuesta tras la inducción y el envío de correos, preguntando sobre si la información es considerada útil	Encuesta cualitativa sobre la información brindada	Las admisionistas afirman que la información brindada está siendo utilizada en su cotidianeidad	% de admisionistas que llegan a un mínimo de puntaje en la encuesta CAP (Creencia, Aptitud, Práctica)	Encuesta CAP sobre el autocuidado	Encuesta CAP	Las admisionistas han integrado la información brindada	% de admisionistas que mencionan la información aprendida en su discurso	Grupo de discusión reflexiva en el que relatan sus experiencias como admisionistas y sus experiencias con los usuarios	Guía de preguntas (método cualitativo)
Objetivo específico: ¿Se les presenta a las admisionistas del Centro sus funciones usando como referencia el manual?	Las admisionistas afirman conocer su función	% de admisionistas que conocen sus funciones	Breve prueba de conocimientos mediante presentación de casos	Breve prueba (método cualitativo)	Las admisionistas no presentan dudas sobre sus funciones	% de admisionistas que no han consultado sobre su función - - - % de reducción de consultas al bot por las admisionistas	Grupo de discusión reflexiva en el que relatan sus experiencias como admisionistas y sus experiencias con los usuarios - - - Reporte de uso del bot	Guía de preguntas (método cualitativo) - - - Uso del bot (método cuantitativo)	Las admisionistas mencionan sus funciones en su discurso	% de admisionistas que mencionan sus funciones en su discurso	Grupo de discusión reflexiva en el que relatan sus experiencias como admisionistas y sus experiencias con los usuarios	Guía de preguntas (método cualitativo)

Objetivo específico: ¿Se brindan estrategias sobre el manejo adecuado del estrés laboral a admisionistas del Centro?	Las admisionistas afirman haber recibido información sobre el estrés laboral	% de admisionistas que afirman haber recibido información sobre el estrés laboral	Encuesta al final de la inducción preguntando sobre qué temas recuerdan	Breve encuesta (método cualitativo)	Las admisionistas afirman conocer sobre el estrés laboral	% de admisionistas que afirman conocer sobre el estrés laboral	Al realizar la evaluación trimestral por parte del Centro, se tomará una prueba sobre su conocimiento de estrategias que manejan en su cotidianidad	Método cualitativo, un anexo con preguntas cualitativas, para que desarrollen lo que han comprendido de forma abierta	Las admisionistas usan las estrategias brindadas, disminuyendo sus niveles de estrés	Reducción del % de la presencia de estrés laboral en las admisionistas	Prueba cuantitativa en método pre- post test, para verificar si el nivel de estrés ha disminuido	Método cuantitativo: Escala de estrés laboral de la OIT-OMS
Objetivo específico: ¿Se brinda información para la prevención del síndrome de burnout a las admisionistas del Centro?	Las admisionistas afirman haber recibido información sobre el síndrome del burnout	% de admisionistas que afirman haber recibido información sobre el síndrome del burnout	Encuesta al final de la inducción preguntando sobre qué temas recuerdan	Breve encuesta (método cualitativo)	Las admisionistas usan las estrategias brindadas, disminuyendo el riesgo de presencia de burnout	Puntaje reducido sobre la presencia de burnout	Prueba cuantitativa en método pre- post test, para verificar si el riesgo de presencia de burnout se ha reducido	Método cuantitativo: Cuestionario de Maslach Burnout	Las admisionistas no presentan casos de síndrome de burnout	% de admisionistas que no presentan casos de síndrome de burnout	Cantidad de admisionistas que no reportan síntomas de burnout ni presencia de este	Autoreporte
Objetivo específico: ¿Se concientiza sobre la fatiga por compasión a las admisionistas del Centro?	Las admisionistas son capaces de reconocer los síntomas de la fatiga por compasión en otras personas.	% de admisionistas que logran identificar de forma adecuada la fatiga por compasión en los casos presentados	Discusión de casos durante la inducción	Método cualitativo, basado en análisis de las respuestas que brindan en la solución de los casos durante la inducción.	Las admisionistas son capaces de mencionar si han sufrido, creen que están en riesgo de, o no consideran sufrir de fatiga por compasión	% de admisionistas que logra reconocer síntomas de fatiga por compasión en sí misma o sus compañeras	Prueba PANAS, para medir los afectos de las admisionistas. Grupo de discusión reflexiva en el que relatan sus experiencias como admisionistas y sus experiencias con los usuarios	Método mixto. Uso de escala (cuantitativa) y guía de preguntas (método cualitativo)	Las admisionistas son capaces de regular su empatía y afectos relacionado a su trabajo	Mayor % de admisionistas que regulan su empatía y afectos relacionados al ámbito laboral	Prueba PANAS, para medir los afectos de las admisionistas. Además, se agrega una encuesta de dos preguntas abiertas sobre cómo se sienten en relación con los usuarios	Método mixto. Uso de escala (cuantitativa), y una breve encuesta (cualitativa)

Apéndice E: Plan de actividades para el diagnóstico

Duración	Actividad	Objetivo	Descripción	Recursos / materiales
5 min	Nombres y consentimiento informado	Conocer los nombres de los alumnos e informarlos sobre la actividad	Escribir los nombres de cada participante en etiquetas y obtener sus autorizaciones para participar de la actividad	Etiquetas
7 min	Presentación	Dar a conocer nuestros nombres a los alumnos Conocer más sobre los alumnos	Comentar nuestros nombres, edad y hobby Cada participante dice su nombre, edad y hobby	Pelotas
20 min	Actividad 1: "Estar en la universidad es una cosa de locos"	Conocer las expectativas de los alumnos respecto a la universidad y cómo estas se contrastan con la realidad	¿Cómo ha sido su experiencia de adaptación a la universidad? ¿Fue complicado? ¿Qué es aquello que más les costó? ¿Fue sencillo? ¿Qué es aquello que menos les costó? ¿Qué esperaban de la universidad? ¿Se cumplieron o no dichas expectativas? ¿Qué es lo que más les gusta de estar en la universidad?	Letrero "universidad", limpiatipos, <i>post-it</i> y plumones
15 min	Actividad 2: "Educando ando"	Conocer los conceptos (tanto buenos como malos) de los alumnos respecto a su carrera y su facultad	¿Qué te agrada/desagrada de tu carrera? ¿Qué te agrada/desagrada de tu facultad? ¿Qué cursos te han llamado o no la atención?	Letrero "educación", 2 caritas (una feliz y otra triste), limpiatipos, <i>post-it</i> y plumones
10 min	Actividad 3: "Fraternidad"	Indagar a profundidad, usando repreguntas vinculadas a los contenidos emergidos durante las actividades 1 y 2.	¿Por qué colocaste tal expectativa/realidad sobre la universidad? ¿Por qué te agrada/desagrada eso de tu carrera/facultad? ¿Qué cambios propondrías para mejorar tu experiencia en la universidad? ¿Cómo te desenvuelves durante tus clases? ¿Qué virtudes o defectos te caracterizan durante clases? Preguntar qué tal estuvo su día (alimentación, sueño, estado de ánimo)	Lápiz/lapicero, block de apuntes, papelitos con nombres y tarjetitas de contacto
3 min	Actividad final: "Hasta luego"	Agradecer a los participantes por la experiencia vivida	Círculo de despedida para agradecer a los participantes	Comprometerlos para las próximas sesiones