

Emociones y liderazgo en el desempeño laboral y el emprendimiento



Emociones y liderazgo en el desempeño laboral y el emprendimiento



Compiladores

Ph. D. Santiago Restrepo Restrepo
Ph. D. Stella Vallejo-Trujillo
Ph. D. (C) Uriel Osorio Arango

Editor

Mg. Jovany Arley Sepúlveda Aguirre
Director editorial y de publicaciones

Corporación Universitaria Americana
Sede Medellín
2020

158.4
C822

Corporación Universitaria Americana. (2020). Emociones y liderazgo en el desempeño laboral y el emprendimiento. (Comps). Santiago Restrepo Restrepo, Stella Vallejo-Trujillo y Uriel Osorio Arango. Medellín: Sello Editorial Universitario Americana

143 Páginas: 16X23 cm.
ISBN: 978-958-5512-90-0

1. Desempeño laboral, 2. Emociones, 3. Empresa y emprendimiento, 4. Productividad

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA-CO /SPA/RDA
SCDD 22 / CUTTER - SANBORN

Corporación Universitaria Americana©
Sello Editorial Universitario Americana©
ISBN: 978-958-5512-90-0

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

Presidente
JAIME ENRIQUE MUÑOZ

Rectoría nacional
ALBA LUCÍA CORREDOR GÓMEZ

Rector - Sede Medellín
ALBERT CORREDOR GÓMEZ

Vicerrector Académico - Sede Medellín
ARTURO ARENAS FERNÁNDEZ

Vicerrector de investigación - Sede Medellín
LUIS FERNANDO GARCÉS GIRALDO

Director de Publicaciones - Sede Medellín
JOVANY SEPÚLVEDA AGUIRRE

Sello Editorial Coruniamericana
editorialmed@americana.edu.co

Diagramación y carátula
EDUARDO A. MURILLO PALACIO

Corrección de texto
INFOLIO. CORRECCIÓN DE TEXTOS

1.ª edición: agosto de 2020

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema recuperable o transmitida en ninguna forma o por medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro, sin previa autorización por escrito del Sello Editorial Universitario Americana y de los autores. Los conceptos expresados en este documento son responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente corresponden con los de la Corporación Universitaria Americana.

CONTENIDO

Prólogo | 8 |

Introducción | 10 |

Capítulo 1 | 16 |

**Neurofelicidad y desempeño
laboral de los profesores
universitarios**

Santiago Restrepo Restrepo, Uriel Osorio
Arango, Carlos Augusto Arboleda
Jaramillo, Leticia Carreño Saucedo

Capítulo 2 | 29 |

**Covid-19, pandemia y salud
mental**

Aura María Vasco Ospina, Santiago
Restrepo Restrepo

Capítulo 3 | 46 |

**El líder global desde una
perspectiva humana**

Uriel Osorio Arango, Santiago Restrepo
Restrepo

Capítulo 4 | 61 |

Caracterización del egresado de técnica – profesional en procesos logísticos y comercio exterior

Gladys Arboleda Posada, David Alberto García Arango, Santiago Restrepo Restrepo

Capítulo 5 | 72 |

El modelo educativo y las competencias digitales en relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios

Julián David Tobón Manrique, Santiago Restrepo Restrepo, Uriel Osorio Arango

Capítulo 6 | 87 |

Motivación y tecnología, aspectos claves para mejorar el desempeño laboral del docente

Julián Esteban Areiza Correa, Santiago Restrepo Restrepo, Uriel Osorio Arango

Capítulo 7 | 105 |

La depresión y su impacto en el desempeño laboral y la calidad docente

Susana Álvarez Higueta, Santiago Restrepo Restrepo, Uriel Osorio Arango

Capítulo 8 | 114 |

Prejuicios en los procesos de selección laboral frente a candidatos pertenecientes a la comunidad LGBTI

David Ramírez Buitrago, Julieth Paola Comas Morales, Mileidy Viviana Cataño Sánchez, Santiago Restrepo Restrepo

Capítulo 9 | 122 |

Características neurocognitivas de los millennials y su relación con la permanencia laboral

Jader Andrés Agudelo Valencia, Juan Esteban Rúa Quintero, Santiago Restrepo Restrepo

Capítulo 10 | 131 |

Lo que una pyme debe saber antes de iniciar la ruta de la exportación

Sandra Liliana Torres Taborda

Prólogo

Stella Vallejo-Trujillo

Profesora investigadora

Centro de Investigación en Ingeniería y Ciencias Aplicadas

Universidad Autónoma del Estado de Morelos

Es un enorme agrado presentar esta obra, producto de las disertaciones de expertos en áreas de ingeniería, humanidades y ciencias sociales, ciencias económicas, administrativas y contables, pedagogía, neuropsicología, comportamiento y aprendizaje; quienes de forma magistral han concentrado constructos de forma interdisciplinar para generar conocimiento de vanguardia aplicado a dichas áreas.

Además de apreciar el trabajo de esta compilación, debo precisar que el mismo proporciona información sucinta de un sinnúmero de acontecimientos del quehacer organizacional, lo que permite al lector y lo invita a transitar en temas como el estrés y la depresión que afectan el estado de ánimo a profesores universitarios de la ciudad de Medellín, aportando estrategias claras para el mejoramiento del desempeño académico, la calidad de vida y la productividad de dicho grupo de estudio. También deja evidencia de cómo la telemedicina y la telepsicología se pueden convertir en estrategias útiles para prevenir y tratar las conductas depresivas que afectan al público en general, lo cual impacta en el desempeño laboral, en especial en momentos de crisis.

En este momento de pandemia por Covid-19, algunos discursos dejan entrever la necesidad de definir el rol que espera el mundo de sus líderes, desde actuar con una perspectiva humana hasta guiar participativamente en la reconfiguración del mundo globalizado con responsabilidad social e invita a

que los líderes que guían las instituciones de educación superior (IES), actúen con probidad y mantengan un acercamiento con sus egresados, a fin de construir con una mirada colectiva los cambios que el sector educativo demanda actualmente.

Dicha demanda ha puesto foco en la prioridad que se tiene acerca de las competencias digitales, especialmente en los docentes universitarios, y cómo estos deben ser motivados para que impacten de manera positiva en los indicadores de desempeño laboral; ya que han tenido que responder de manera emergente con la llegada del Covid-19 al mundo. Por otro lado, han dejado evidencia acerca de cómo algunas empresas han incursionado en la construcción de plataformas que facilitan el quehacer docente, herramientas que apoyan las competencias funcionales del docente y, a su vez, ayudan a mitigar el síndrome de Burnout en los principales actores del ecosistema educativo. Se exhibe otro discurso sobre las formas poco equitativas e igualitarias a la que la comunidad LGBTI se ha visto enfrentada a la hora de buscar empleo en Medellín, discurso que pretende dejar prueba de las razones por las cuales la comunidad LGBTI sufre discriminación y es vulnerada. En cuanto a características grupales, la generación “Y” o generación millennials, no escaparon de la mirada investigativa, y se les relacionaron sus características neurocognitivas con la capacidad para el diseño, ejecución y seguimiento de los procesos empresariales a pesar de su inestabilidad laboral, la cual suma de manera importante al indicador rotación de personal de las organizaciones.

En otro contexto, y no menos importante, se da prueba de las implicaciones legales negativas y los efectos en la consecución de recursos monetarios que una microempresa puede encarar por la no adopción de las normas internacionales de información financiera (NIIF), así como de los desastrosos que las empresas en general pueden tener por no conocer los procedimientos de internacionalización y de acompañamiento que debe seguir cuando deciden exportar y crecer.

Además de su sencillez, la obra permite que los lectores sin conocimientos específicos del tema puedan comprender sin mayores dificultades cómo pueden articular una serie de sugerencias, competencias, habilidades, procesos y tecnologías en sus organizaciones. Agradezco el espacio para compartir con los lectores mi sentir de la obra y poder recomendarla.

Introducción

Esta compilación literaria pretende mostrar al lector, en voz de sus autores, la relevancia que tiene para las ciencias sociales y las humanidades el estudio del recurso humano y su comportamiento en la organización. Si bien la organización ha sido objeto de estudio de forma permanente, también ha ido evolucionando con el tiempo y ha requerido de nuevos entornos que le permitan explicar sus acontecimientos biológicos, sociales, culturales, psicológicos y económicos, los cuales se suscitan a partir del sujeto, dentro y fuera del ordenamiento estructural de una institución educativa o una empresa. Así, el discurso del primer capítulo, aborda la problemática de las incapacidades por causas como el estrés y la depresión que afectan el estado de ánimo de profesores universitarios de la ciudad de Medellín, a partir del estudio de las emociones con base en diversas teorías psicológicas, en especial la psicología positiva. También aporta estrategias claras, tanto neuroafectivas y administrativas como pedagógicas, para el mejoramiento del desempeño académico, la calidad de vida y la productividad de los docentes universitarios dentro de la entidad, por medio de acciones sobre la emoción “felicidad” y mediante las manifestaciones de la tristeza, en aras de la preocupación que debe tener la IES por el actor clave de su razón de ser, el docente, en la prestación del servicio educativo.

Es común que las personas, en ocasiones, manifiesten sensación de soledad o tristeza, evidenciada en conductas depresivas que, a su vez, se refleja en el desempeño laboral. Sin embargo, hay aspectos propios de la naturaleza humana que vale la pena rescatar, tales como el bienestar, la satisfacción, la esperanza, el optimismo y la felicidad; aspectos que facilitan enfrentar y superar las adversidades. Es así como el segundo capítulo, muestra cómo la telemedicina y la telepsicología, especialmente el uso de la videoconferencia, se convierten en estrategias útiles para prevenir y tratar los traumas que tanto el personal

médico y de salud expuestos al contacto directo con pacientes positivos del Covid-19 y el público en general, puedan manifestar al tratar de entender los acontecimientos externos y las barreras inherentes a la falta de atención, cuyas consecuencias se ven representadas en afectaciones relacionadas con ansiedad, depresión y estrés que, incluso, pueden llegar a convertirse en un problema de salud pública. Dicho estudio se hizo a partir del análisis de la información sistematizada de investigaciones publicadas que sobre Covid-19 se ha generado en el último año.

En situaciones de crisis, y de manera particular en aquellas que afectan al individuo, como es la pandemia por Covid-19, la comunidad reclama y apela al llamado de los liderazgos desde lo político, económico, social y empresarial; para que guíen y participen de la reconfiguración del mundo globalizado con responsabilidad social. Dicho llamado incluye, traer a la memoria que el accionar de los grandes líderes, según la historia, se logra a través de acciones concretas, nuevas formas de pensar y teniendo presente que sus decisiones repercuten en el comportamiento social y determinan, en gran medida, el progreso cultural. En este orden de ideas, el estudio del líder global desde una perspectiva humana, del capítulo tres, soportado desde los diferentes enfoques teóricos, muestra como el mundo hoy los requiere recordándoles que uno de los factores que más impacta el desempeño de los colaboradores a nivel global es el estilo de liderazgo, el cual, tiene repercusiones sobre las relaciones, el crecimiento organizacional, el crecimiento personal del talento humano a su cargo, la empresa y el resto de la humanidad.

Dicho llamado a los líderes también involucra a los que guían las IES, a quienes hoy más que nunca se les invita a que mantengan el acercamiento con sus egresados y les permitan participar del estudio y seguimiento a las actividades profesionales, a los nuevos retos y a los nuevos proyectos, así como visionar el impacto y desempeño de su quehacer en los respectivos sectores de la economía. La construcción de esa mirada colectiva pretende focalizar los esfuerzos del cambio que el sector educativo demanda actualmente; insumo para el mejoramiento continuo de las IES, a fin de subsanar la brecha entre lo ofertado y lo demandado, brecha evidenciada en esta crisis. El conocimiento de forma casi continuo y eficiente, del estado de la población de los egresados del programa técnico profesional en procesos logísticos y de comercio exterior, y su impacto en el contexto social, derivado de la consolidación de datos

arrojados por los estudios asociados al respecto, de tal manera que estos favorezcan el establecimiento y posterior monitoreo de las políticas educativas en los distintos niveles de la administración curricular.

El momento actual ha dejado en evidencia que las competencias digitales son prioritarias para el desempeño laboral, en especial para los docentes universitarios. Si bien, el modelo educativo actualmente en muchos países está diseñado con una visión global e internacional, también es cierto que su aplicación difiere de las demandas actuales que la denominada transformación digital y la evolución tecnológica ha mostrado de manera acelerada por la llegada del Covid-19 al mundo. Aunque dichos modelos han sido construidos de manera conjunta tanto por los nativos como por los inmigrantes digitales, este capítulo muestra los resultados de una investigación que relaciona el efecto de las competencias digitales en el desempeño laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Medellín, dejando en evidencia lo expuesto por Fuentes et al. (2019), quienes dicen que “en una época marcada por los continuos avances tecnológicos, resulta fundamental la formación del profesorado en competencias digitales, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades e inquietudes del alumnado”, competencia requerida hoy más que nunca por el ecosistema educativo.

Dado que las competencias digitales se han convertido en conversación ineludible a raíz de la pandemia por Covid-19, no escapa de ella, los docentes universitarios. El capítulo seis, busca comprender aquellos factores que causan motivación en los docentes universitarios de Colombia, desde la orientación de la psicología positiva, a fin de identificar las fuerzas internas que brindan estímulos para el cumplimiento de objetivos y ejecución de acciones, los cuales influyen en el desempeño laboral e impactan en el interés por adquirir competencias relacionadas con la tecnología. El estudio de este capítulo está soportado en diversas teorías, entre la que destaca la teoría de los dos factores de Herzberg (1959), a fin de dar explicación de cómo el docente satisface sus necesidades, con foco en las competencias funcionales dado que estas tienden a tener un peso relevante en el desempeño laboral, a tal punto que a veces detonan sensación de estrés e insatisfacción, deteriorando la motivación y el desempeño laboral. Es así como algunas empresas han creado herramientas que automatizan parte de estas competencias funcionales del docente, como la empresa TOMI, la cual diseñó y patentó una especie de asistente personal del docente, a partir de una computadora, que le permite planear clases rápi-

damente, tomar lista, calificar exámenes, preparar planes personalizados para el estudiante y publicar anuncios grupales, entre otras funciones.

Cuando las competencias funcionales del docente tienen un peso relevante en el desempeño laboral, como se ya mencionó, provocan sensación de estrés e insatisfacción, generando en algunos casos, agotamiento mental y físico, o lo que se conoce como síndrome de Burnout. Este síndrome, de acuerdo con Marlene Rodríguez-Martínez et al. (2018), es una de las principales causas que hace que los profesores tengan inconvenientes para desenvolverse en el entorno en el que se desempeñan y tengan dificultad para conciliar el sueño; lo cual, impacta en el desempeño laboral y su calidad como docente. Por eso en el séptimo capítulo, se analiza la depresión y su impacto en el desempeño laboral y la calidad docente, generada por la gran responsabilidad que percibe el docente en el momento de enfrentarse a los alumnos, aunado a la diversidad de problemáticas que cada uno de ellos plantea.

Es momento de señalar que no solo los docentes se enfrentan a momentos de estrés o incluso discriminación; también, en la actualidad, se observa cómo se discrimina a las personas por su orientación sexual o identidad de género en las diferentes esferas de la sociedad, haciendo que personas gays, lesbianas o transexuales, tengan problemas en diferentes aspectos de su vida y uno de ellos es el momento de la selección laboral. Ser diferente en la sociedad latinoamericana y en especial la colombiana, implica un trato hostil, burlas y hasta violencia, solo por el hecho de no seguir estereotipos, o no ser alguien “normal”. La comunidad LGBTI, en ese sentido enfrenta discriminación a la hora de conseguir empleo, viéndose más afectados los transexuales y transgéneros. Según los resultados de la investigación plasmada en el capítulo ocho, con enfoque cualitativo, muestra que en esta área se ha generado una amplia gama de modelos explicativos y que, aunque algunos centran su atención en los procesos motivacionales o en los mecanismos cognitivos, ciertas teorías enfatizan en una gran variedad de consideraciones interindividuales, mientras que otras resaltan el papel en los factores contextuales, específicamente en la hostilidad intergrupala. Lo cierto es que este capítulo da evidencia de las razones por las cuales la comunidad LGBTI, sufre a la hora de buscar empleo en Medellín.

Con relación a las características neurocognitivas de la generación “Y” o generación millennials y su aprovechamiento en el desarrollo de estrategias

para la selección y retención laboral, el capítulo nueve busca dar evidencia de la importancia que tiene dicha generación en el diseño, ejecución y seguimiento de los procesos empresariales. Señala que este grupo suele enfocar su atención en temas sociales y medioambientales y deja vestigio de cómo esta generación suma al indicador rotación de personal de las empresas por su alta movilidad. Cabe destacar que, independientemente de las características de la generación millennials y la inestabilidad laboral, sobresalen por su capacidad de estar hiperconectados, razón por la que se les conoce como la generación digital, porque se apoyan con la internet, aparatos móviles, y en los diferentes medios sociales digitales para comprar, hacer transacciones, compartir productos y servicios e incluso crear empresas.

El capítulo diez muestra las implicaciones de la no adopción de normas internacionales de información financiera (NIIF) en una microempresa, y cómo este tipo de decisiones se convierte en uno de los motivos por lo que obstaculizan su transformación tanto organizacional como financiera; exponiendo incluso su capital, al no poder aprovechar nuevas oportunidades de comercio o incluso llegando a vulnerar la estabilidad organizacional por llegar a ser acreedores de algún tipo de sanción legal. El capítulo muestra la intervención realizada para dar solución a dicha problemática, la cual, se abordó a partir de un diagnóstico sobre cómo está preparada la empresa para la adopción de las NIIF, la posterior identificación del efecto que produce la adopción de las NIIF en la empresa y la facilidad que tendría la empresa al adoptarlas y poder acceder a financiación de créditos para su crecimiento. También, se evidenció que hace falta la participación de diversos organismos en la capacitación de las microempresas en el manejo de la contabilidad bajo NIIF.

Las microempresas no solo tienen áreas de oportunidad en conocimiento de los registros de su información financiera o contable, también hay evidencia de la falta de conocimiento en la parte comercial; por lo que el capítulo once y último, pretende decantar los procedimientos de internacionalización y de acompañamiento que debe seguir una pyme cuando decide exportar. El interés de esta investigación con enfoque cualitativo radica en la importancia que las mismas tienen en la economía nacional y en la generación de valor a la oferta de productos y servicios. Los resultados obtenidos permitieron generar una propuesta de capacitación para el empresario con el fin de apoyarlo en su deseo de internacionalización.

El discurso referido en todos y cada uno de los capítulos de esta obra, tiene el propósito de dar a conocer a la comunidad científica, docentes y al público en general, acerca de la evolución y revolución del conocimiento orientado a la mejora de las organizaciones.

Stella Vallejo-Trujillo
Profesora investigadora
Centro de Investigación en Ingeniería y Ciencias Aplicadas
Universidad Autónoma del Estado de Morelos

Capítulo 1

Neurofelicidad y desempeño laboral de los profesores universitarios

Santiago Restrepo Restrepo¹, Uriel Osorio Arango², Carlos Augusto Arboleda Jaramillo³,
Leticia Carreño Saucedo⁴

Resumen

Este capítulo forma parte de la investigación *Conducta depresiva y su relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín* adelantada actualmente por investigadores de la Corporación Universitaria Americana. El proyecto busca analizar la incidencia entre el estado de ánimo depresivo en relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores de la ciudad de Medellín, de tal forma que se generen acciones de prevención–promoción y se pueda influir positivamente en el desempeño laboral y la calidad de vida. Los mamíferos por su condición evolutiva presentan una gama de emociones básicas generadas por acciones neurocognitivas, neuroanatómicas y neurofisiológicas centralizadas en el sistema límbico, y apoyadas por diversas estructuras entre las que se encuentran los ganglios basales y sistema amigdalino, entre otros. Las emociones en su forma más primitiva y adaptativa son: felicidad, el miedo, la ira, el disgusto, la sorpresa y la tristeza. Las emociones influyen de maneras diversas en los pensamientos y los comportamientos humanos, toda vez que bajo la influencia de

1 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, estudios de maestría en Neuropsicología, doctor en Neurociencia Cognitiva, posdoctor en Ciencias. Investigador y profesor en la Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. Código ORCID número 0000-0003-2677-6870. Correo: srestrepo@americana.edu.co

2 Psicólogo, especialistas en Psicología Organizacional, magíster en Administración de Negocios Internacionales, doctorando en Humanidades y Educación. Docente de tiempo completo Corporación Universitaria Americana sede Medellín. ORCID 0000-0001-9437-0827

3 Administrador, especialista en Gerencia, especialista en Gerencia de Proyectos, magíster en Ciencias Administrativas y doctorando de Administración. Docente investigador Corporación Universitaria Americana. Correo: caarboleda@americana.edu.co. CvLac https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000104500

4 Psicoterapeuta, Ph. D. en Ciencias, doctora en Psicología, Especialidad en Neurofelicidad. Acreditadora de los programas de psicología por el CNEIP. Profesora investigador de tiempo completo de la Universidad Autónoma de México, UAP Tejuipilco. Correo: psicoletty@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9221-6620>

ellas se toman decisiones que en ocasiones llevan a un final feliz y, en otras, a conclusiones desafortunadas. El proyecto tiene un enfoque cuantitativo que cubre la población de profesores universitarios del sector privado en la ciudad de Medellín; se toma una muestra representativa y por medio de la aplicación de instrumentos psicométricos se adquiere información para identificar el nivel de influencia que tienen las emociones en el desempeño docente. Con estos resultados se diseñarán estrategias neuroafectivas, administrativas y pedagógicas que mejoren el desempeño laboral por medio de acciones sobre la emoción “felicidad” y en las manifestaciones de la tristeza, de tal forma que no solo se apoye la calidad educativa, sino, y de forma protagónica, la calidad de vida de los profesores.

Palabras clave: desempeño laboral; docencia universitaria; emociones; neurociencia; salud mental.

Introducción

Este trabajo presenta avances del proyecto de investigación en curso llamado *Conducta depresiva y su relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín* busca analizar los incidencia entre la conducta depresiva en relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín durante los años 2020 y 2021, de tal forma que se generen acciones de prevención-promoción y se pueda influir positivamente en el desempeño laboral y la calidad de vida, así mismo espera identificar los factores de riesgo asociados al desarrollo de conductas depresivas en profesores universitarios, generar acciones de prevención frente a la aparición de conductas depresivas, así como de promoción de la salud mental, bienestar, desempeño laboral y calidad de vida y finalmente proponer una ruta de atención efectiva y eficiente frente a las manifestaciones de conductas depresivas en docentes universitarios.

El proyecto es de gran relevancia puesto que aportará estrategias claras para el mejoramiento del desempeño académico, la calidad de vida y la productividad de los docentes universitarios. Como ventaja adicional a obtener, está la reducción de los niveles de movilidad y deserción laboral ayudando a la sostenibilidad y calidad de las instituciones de educación superior. Con la presente investigación se busca, además, describir los diferentes aspectos

que influyen en la generación de conductas depresivas, para de esta manera generar estrategias que incrementen la calidad de vida y el desempeño laboral. Esta investigación se justifica por el impacto positivo que puede tener en la calidad de vida de los profesores, en la influencia favorable para el logro de sus objetivos personales y laborales, así como para la reducción de la rotación laboral y el posicionamiento de las universidades en el sector de la educación superior. La información recabada aportará a las universidades datos que permitirán desarrollar estrategias para el desarrollo de actividades encaminadas al desarrollo integral de la comunidad académica.

La Secretaría de Salud de Medellín trabaja en un programa piloto en las comunas 1-2-3 y 4 donde más de 200 profesionales, entre ellos 98 psicólogos, acompañan con programas de prevención a los estudiantes y fortalece, además, la atención con las ocho EPS que hay en la ciudad. Se estima que en la unidad mental de San Cristóbal se atienden anualmente 600 personas con algún tipo de trastorno mental. El último estudio de salud mental en Medellín se realizó en 2011 y para ese año las cifras indicaron que el 15 % de la población padecía un trastorno mental, es decir, unas 282.000 personas. El crecimiento de la ciudad y los factores de riesgo, como el consumo de sustancias alucinógenas, hacen necesario un nuevo estudio poblacional que iniciará muy pronto. De acuerdo con la Secretaría de Salud, los riesgos más altos de trastornos mentales están en las comunas Populares, Manrique, Aranjuez y Santa Cruz, y los más bajos en Laureles, Estadio y El Poblado. Esos indicadores podrían cambiar con la nueva caracterización. De acuerdo con los reportes del Ministerio de Educación Nacional, en 2011, 5.748 docentes tuvieron incapacidades por causas como el estrés y la depresión (El Tiempo, 2012), cifra que va en aumento, por lo cual se hace necesario un estudio a profundidad que permita contrarrestar este trastorno, y más específicamente en los profesores de las universidades privadas, de los cuales no se tienen datos concretos globales, ya que las investigaciones de se han orientado hacia universidades individuales o a las entidades públicas.

Es común que los profesores universitarios manifiesten sensación de soledad o tristeza evidenciados en conductas depresivas que a su vez se vean reflejados en pobre desempeño laboral y baja calidad de vida, y de esta manera, reforzar sus sentimientos autodesvalorativos afectando incluso su autoestima. Las ciencias sociales en general, y la psicología en particular, están llamadas a

estudiar el comportamiento y las alteraciones emocionales de las personas, incluyendo su relación con el desempeño y logro de objetivos o metas en todos los campos, sin embargo, generalmente estas ciencias son abordadas desde los aspectos patogénicos de la salud que se enfocan principalmente en las personas que sufren a causa de una experiencia traumática que deviene en el desarrollo de una psicopatología. Seligman y Csikszentmihalyi (2000), mencionan que el énfasis que hace la psicología clásica en lo patológico, la ha hecho descuidar los aspectos que por naturaleza propia están conferidos a los seres humanos, tales como el bienestar, la satisfacción, la esperanza, el optimismo, el flujo y la felicidad. La aportación que la psicología positiva hace es dotar al ser humano de los elementos que, a pesar de experiencias traumáticas que dejan sesgos cognitivos y provocan sufrimiento, dentro de él, potencien fortalezas que le permiten entender los modos de enfrentarse de manera efectiva y superar las adversidades. El ser humano, adecuadamente estimulado, puede ser una persona más fuerte, con la capacidad que desarrolló por haber enfrentado la situación, de esta manera genera habilidades para entender, superar y sobreponerse de las experiencias, aunque estas hayan sido dolorosas.

La salud mental en la actualidad, se centra en el potencial humano, con el objetivo de obtener una comprensión del sí mismo y su capacidad de ser feliz, así pues, entre los variados temas de la psicología actual llama la atención de muchos investigadores la emoción “felicidad”, concepto que a lo largo del tiempo ha obtenido, para hombres y mujeres, singular valor entre las metas de vida, esforzándose por lograrla y, llegando a idealizarla de manera que se aprecia lejana (Alarcón, 2003).

De acuerdo con estudio realizado por Marcela Arivillaga Quintero *et al.* (2003) con comunidad académica de la Pontificia Universidad Javeriana, los estudiantes presentan altos niveles de depresión que afectan de manera negativa, no solo sus resultados académicos, sino también su calidad de vida. Otro estudio realizado Javier Antonio Gutiérrez Rodas *et al.* (2010) en la Universidad CES identificó que una gran cantidad de miembros de comunidad universitaria presenta altos niveles de estrés que se relaciona con la depresión y el pobre desempeño.

La investigación se plantea con un enfoque mixto cuantitativo con utilización de pruebas psicométricas tales como el inventario de depresión de Aaron

Beck, el cuestionario de felicidad de Aaron y un instrumento tipo encuesta desarrollado por los autores. Los instrumentos antes mencionados estarán ampliamente explicados en próximas líneas.

Psicología positiva y desempeño laboral

De acuerdo con a un estudio realizado por Marcela Arivillaga Quintero *et al.* (2003) con personal de la Pontificia Universidad Javeriana, los profesores pueden presentar altos niveles de depresión que afectarían de manera negativa, no solo su desempeño laboral, sino también su calidad de vida. Otro estudio realizado Javier Antonio Gutiérrez Rodas *et al.* (2010) en la Universidad CES identificó que una gran cantidad de personas presenta altos niveles de estrés que se relacionan con la depresión y los pobres resultados académicos. Es común la sensación de soledad o tristeza, lo que puede llevar a obtener pobres resultados en sus trabajos y de esta manera, reforzar sus sentimientos autodesvalorativos y afectar de manera negativa su autoestima.

En las próximas líneas, así como al concluir la investigación, se describirán diferentes aspectos que pueden influir en la generación de manifestaciones depresivas, para de esta manera diseñar estrategias que apoyen el acompañamiento durante la vida universitaria y así, propiciar el incremento en los logros de objetivos y, consecuentemente, en la calidad de vida.

Una nueva vertiente de la psicología conocida como “psicología positiva”, se centra en estudiar y comprender los procesos y mecanismos que subyacen a las fortalezas y virtudes del ser humano. Seligman (2017) en su libro *La auténtica felicidad* menciona que de cada cien artículos especializados que se publican de tristeza, uno es sobre la felicidad. Es preocupante pues que se descuiden aspectos tan valiosos en la psicología y en el ser humano que dan la posibilidad enorme de que las personas aprendan y desarrollen calidad de vida que les permite constantemente vivir en plenitud aun con sus dificultades. La psicología positiva se centra pues en las fuerzas positivas internas, o potencial humano, con el objetivo de obtener una comprensión de la persona y, además, el aporte de la investigación aumentará los confines del conocimiento psicológico. Entre los variados temas de la psicología positiva, un concepto que aborda y ha llamado la atención de muchos investigadores es la felicidad, concepto que a lo largo del tiempo ha tenido, para hombres y mujeres, singular valor

entre las metas de vida, esforzándose por lograrla y, llegando a idealizarla de manera que se aprecia lejana (Alarcón, 2003).

Los aspectos emocionales que influyen en el desempeño universitario no han sido lo suficientemente investigados, especialmente aquellos ligados a las manifestaciones de la depresión como elemento básico para la obtención del logro y éxito profesional. Por tanto, surge el interés de analizar el nivel de sensación depresiva que podrían tener profesores universitarios que encuentran en universidades privadas de la ciudad de Medellín. Por todo lo anterior se proponen los siguientes interrogantes: ¿Cuál podría ser la influencia dada entre la conducta depresiva en relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín? ¿Qué acciones se podrían generar para prevenir la conducta depresiva en profesores universitarios y promocionar la calidad de vida y el desempeño laboral? Estas preguntas serán parcialmente respondidas en el presente escrito, pero al terminar la investigación en curso que lo sustenta, se develarán misterios relacionados entre emoción y desempeño y se diseñarán estrategias aplicables en la salud mental y la administración del talento humano.

Felicidad y éxito en el trabajo

A lo largo de la historia, la búsqueda de la felicidad ha sido una constante. Las religiones y la filosofía en un principio, luego las ciencias sociales y, en el siglo XXI, la neurociencia, se han dedicado a investigar y tratar de definir el concepto de “felicidad”. Sin embargo, ayer como hoy ese concepto se identifica con elecciones personales, con estilos de vida y aspiraciones individuales que en muchos casos están influidas por aspiraciones sociales. Con el desarrollo del proyecto investigativo que le da base a este capítulo, y con el recorrido teórico que aquí se presenta, sí es posible dar cuenta de una relación directa y bidireccional entre felicidad y desarrollo profesional.

Las investigaciones a lo largo de la historia han demostrado que las acciones necesarias para conseguir calidad de vida son multifactoriales, puesto que se clasifican en distintos ámbitos del quehacer humano: en la parte de consumista y de trabajo, en lo espiritual, en las metas personales, en aspectos físicos y deportivos. Las personas definen la felicidad y el éxito de diferentes maneras, para unos significa tener una familia, otros con su trabajo, con te-

ner un automóvil, dinero, fama, y de esta manera se convierte en un asunto diverso y casi estrictamente personal. Sin embargo, es innegable que todos los seres humanos siempre están en busca de la felicidad, la paz, la armonía, la sensación de bienestar, volviéndose estos aspectos muy difíciles de obtener porque nadie formó a nadie, en ninguna etapa de su vida, enseñando el camino a seguir para lograr la felicidad, por lo tanto, se tiene la idea de que es un camino complicado de recorrer.

La psicología positiva es una rama de la psicología que se encuentra en desarrollo, su interés central es la motivación de lo positivo del ser humano, la fuerza interna que lo empuja, el potencial que ha desarrollado. Uno de los intereses científicos recientes es el tema de la felicidad en las personas y las actividades que realizan lograrla. Buss (2000) menciona que los seres humanos tienen como meta común alcanzar bienestar y felicidad, llega un momento de la vida de cada persona en que se cuestiona cuál será el camino que debe seguir para encontrar la felicidad, y se piensa en si existe un proceso sistemático el cual debe decir cómo se consigue la felicidad.

La felicidad es definida por Alarcón (2006), como un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado. Realizando un análisis de esta definición se pueden abordar propiedades de la conducta feliz: a) la felicidad es un sentimiento de satisfacción que vivencia una persona, y solo ella, en su vida interior; el componente subjetivo individualiza la felicidad entre las personas; b) el ser un “estado” de la conducta, alude a la estabilidad temporal de la felicidad, puede ser duradera, pero, a la vez, es perecible; c) la felicidad supone la posesión de un “bien”, se es feliz en tanto se posee el bien deseado, es el objeto anhelado el que hace la felicidad de una persona; d) el bien o bienes que generan la felicidad son de naturaleza variada (materiales, éticos, estéticos, psicológicos, religiosos, sociales, etc.). A lo largo del tiempo la felicidad, siempre ha tenido, para hombres y mujeres, un valor único que se da como resultado de las metas de vida, afanándose por alcanzarla, en ocasiones se ha llegado a idealizarla al punto de que se percibe inaccesible (Alarcón, 2003). La felicidad es considerada como un estado, también es un proceso dinámico, se concibe por la interacción de un profundo número de situaciones o variables que operan sobre el individuo logrando respuestas positivas. Estas variables pueden ser de diversa índole, entre ellas se encuentran las biológicas (género, salud, malformaciones), psi-

cológicas (rasgos de personalidad, autoestima, valores, creencias afectas) y socioculturales (matrimonio, ingreso económico, familia, marginación, etc.). La felicidad es pues una experiencia subjetiva, las personas no responden igualmente ante las mismas variables, lo que da como resultado diferentes niveles de felicidad entre las personas. Según Alarcón (2011), lo que busca la investigación científica es establecer las causas que reglan el comportamiento feliz, más allá de las variaciones individuales o la diversidad cultural.

Repasando la felicidad, algunos estudios revelan que un alto nivel de felicidad manifiesta la seguridad que una persona puede tener respecto a sí misma y a su nivel de autoeficacia. Un bajo nivel de autoeficacia influye en el aspecto cognitivo, académico y estado emocional. En el momento de tomar decisiones, estudiantes con un alto nivel de autoeficacia y felicidad, escogerán desafíos, y metas altas. Como no lo va a hacer un estudiante que tiene nivel bajo de autoeficacia y felicidad (Baessler, 1996). Por lo tanto, las consecuencias del bajo nivel de felicidad obstaculizan la seguridad que tiene un individuo sobre su rendimiento acerca de las actividades que realiza. Un profesor universitario que no conoce sus habilidades y competencias podría presentar conductas depresivas y factiblemente evitará participar en actividades donde se ponga a prueba sus habilidades y al tener en frente a situaciones complicadas, centrará su atención hacia sus defectos. Y todos sus aspectos negativos, en lugar de proponer alternativas de solución. Al otro extremo, un universitario con un nivel alto de felicidad tendrá más compromiso con las responsabilidades que se asignan a pesar de las posibles limitaciones y amenazas (Rodríguez, 2003).

Kember (citado en Figueiredo Ferraz, Cardona y Gil-Monte, 2009) menciona, que los algunas personas están en constante contacto con múltiples estresores como la sobrecarga laboral que exige dedicar horas de estudio presenciales y en el hogar. Uno de los aspectos que hace que un ser humano se dé cuenta de su fortaleza y de las cosas positivas que tiene en su diario vivir es una experiencia traumática es sin duda una situación que modifica la vida de una persona y, sin quitar gravedad y horror de estas vivencias, no se puede olvidar que en situaciones extremas el ser humano tiene la oportunidad de volver a construir su forma de entender el mundo y su sistema de valores. Por eso se deben construir modelos conceptuales capaces de incorporar la dialéctica de la experiencia postraumática y aceptar que lo aparentemente opuesto puede coexistir de forma simultánea

El concepto que la persona obtenga del significado de bienestar va a depender de la época y la sociedad donde se desempeñe el sujeto. Además, interpreta la angustia y mala manera de vivir a través de su misma vida o de la manera en que se le presenta las oportunidades, pero el pensar en el bienestar como la obtención de bienes materiales a veces justifica en los sujetos el modo de obtenerlos, aunque esto implique sufrimientos. Los jóvenes universitarios, entran en la dinámica de competencia de ver quién tiene el mejor atuendo, el mejor coche, el mejor celular, muchas ocasiones confundiendo la obtención de dichos bienes como la obtención de la felicidad.

Metodología

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma cualitativo, en él se “identifica la naturaleza profunda de las realidades, la dinámica de su estructura, aquella que da razón plena del comportamiento y las manifestaciones de una persona, una entidad étnica, social, empresarial” (Martínez, 2006, p. 128). El método de investigación será mixto, se utilizarán estrategias cuantitativas para la recolección de datos tipo test, y estrategias cualitativas tipo entrevistas y observación directa. Se utilizará un diseño no experimental, puesto que no se manipularon las variables ni se utilizará grupo control ni grupo experimental; un corte transversal, debido a que la información se ejecutará en un solo momento. Asimismo, el nivel de investigación será de tipo descriptivo, comparativo y correlacional (Fernández, Hernández y Baptista, 2014).

La población de estudio estará conformada por los profesores instituciones universitarias del sector privado ubicadas en la ciudad de Medellín y que laboren actualmente con contratos de tiempo completo y anualizado o a término indefinido, la muestra será seleccionada por conveniencia no probabilística, la elección de estos se dará a partir de la participación voluntaria de los profesores que cumplan con las características sugeridas para la investigación (Kerlinger y Lee, 2001).

La población y muestra se definieron bajo unos parámetros claros tanto de inclusión como de exclusión a saber:

- Criterios de inclusión fueron: hombres o mujeres mayores de 25 años que sean profesores en Instituciones Universitarias, residentes en el Valle de Aburrá, contrato laboral con la institución universitaria de tiempo completo, anualizado o indefinido.
- Como criterios de exclusión se tomaron: que estén con diagnóstico o tratamiento psiquiátrico (psicosis o trastornos del estado de ánimo), consumidores permanentes de alcohol, consumidores de drogas psicoactivas, capacidades físicas o cognitivas especiales o disminuidas.

Para la recolección de los datos y posterior análisis de la información se determinaron los siguientes instrumentos:

- Escala de felicidad, desarrollada por Alarcón (2006), compuesta por 27 ítems de tipo Likert. Según la clave de calificación, se atribuyen puntajes altos a reacciones positivas hacia la felicidad; opuestamente, los puntajes bajos indican baja felicidad en la escala los ítems están distribuidos aleatoriamente (adjunto). La escala presenta cuatro dimensiones factoriales de la felicidad: Sentido positivo de la vida (ítems: 26, 20, 18, 23, 22, 02, 19, 17, 11, 07, 14), Satisfacción con la vida (ítems: 4, 3, 5, 1, 6, 10), Realización personal (ítems: 24, 21, 27, 25, 25 09, 08) y alegría de vivir (ítems: 12, 15, 16, 13).
- Inventario de depresión de Aarón Beck, actualizado versión española 2011.
- Cuestionario para recolección de datos sociodemográficos (construcción propia).
- Cuestionario de anámnesis (construcción propia).
- Formato desempeño laboral en relación a estados de ánimo (construcción propia).

La información se procesará en el programa estadístico SPSS versión 23. El desarrollo de la investigación se dará en los siguientes momentos:

- Reconocimiento del contexto, caracterización o identificación de variables que lo soporten. Según Sandoval (2002), el procesamiento de la información tiene que ver con la organización de los datos disponibles,

la cual se consolida en varias etapas. Una primera descriptiva, donde se hace uso de la información obtenida, de manera textual. Una segunda, donde se divide los datos iniciales, a partir de las categorías descriptivas que han emergido de los mismos y que permiten una reagrupación y una lectura distinta de los datos. Una tercera en la cual, a partir de la interrelación de las categorías descriptivas identificadas y la construcción de categorías de segundo orden, se estructura la presentación sintética y conceptualizada de los datos. Se hace necesario entonces, una revisión documental que permita identificar casos de éxito y de oportunidades de mejora. En la primera etapa se tomará la documentación disponible con respecto al tema, se analizará y desarrollará proyecto detallado desde su componente teórico y metodológica

- Trabajo de campo: realización de trabajo de campo con la aplicación de las pruebas cualitativas y cuantitativas seleccionadas con el respectivo análisis de sus resultados.
- Evaluación durante y al final: con la intención de validar la propuesta evaluativa y sus alcances, se hace necesario implementar un proceso evaluativo de carácter holístico, por tal razón se realizarán reuniones con el equipo investigativo y diversos consultores o asesores expertos.
- Producción intelectual: posterior al análisis de los resultados se generarán los productos académicos comprometidos en el proyecto.

Conclusiones

De acuerdo a datos presentados por la OMS (2018), la depresión afecta a unos 350 millones de personas, siendo considerada como la principal causa de discapacidad a nivel mundial. La depresión ha aumentado notablemente en la actualidad; dichos reportes indican que 350 millones de personas en el mundo la sufren, señalando una prevalencia de depresión en la población mundial se estima que bordea un 9,5 %, cifra alarmante que habla de un problema que debe de ser analizado ampliamente.

La depresión es un malestar que afecta el cuerpo, el estado de ánimo y los pensamientos; afecta la forma en que uno come y duerme, el deseo sexual, la opinión de sí mismo y el concepto de vida en general. Es un tipo de trastorno

del estado de ánimo que está ocupando lugares estadísticos importantes en el cuadro de enfermedades. De acuerdo con el reporte anual de salud de la OMS (2018), la depresión ocupa actualmente el cuarto lugar de morbilidad y se espera que para 2021 ocupe el segundo. Así, los trastornos depresivos son un problema de salud que afecta a numerosas personas sin importar edad, sexo, raza, clase social, religión. Puede causar gran sufrimiento afectando las actividades familiares, sociales, laborales y escolares.

La carga mundial de depresión y de otros trastornos mentales está en aumento. En una resolución de la Asamblea Mundial de la Salud adoptada en mayo de 2013 se abogó por una respuesta integral y coordinada de los países al problema de los trastornos mentales OMS (2018). La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos tiene en alerta, pues proyecta que para 2021 la depresión puede ser una epidemia mundial si no se empieza a tratar tempranamente.

En el contexto regional, se observa que la salud mental de los medellinenses va en deterioro, de acuerdo a las cifras de la Secretaría de Salud (2017) asegura que los casos de trastornos mentales aumentaron 16 % lo que derivó en más de 191 mil casos atendidos en el último año. Por su parte, Beatriz Guerrero, referente de Salud Mental de la Secretaría de Salud de Medellín, apuntó que la depresión es una de las mayores preocupaciones de las autoridades en esta rama de la salud.

Referencias

- Alarcón R. (2003). Hallazgos y reflexiones sobre la psicología de la felicidad. *Teoría e Investigación en Psicología*, 11, 159-176.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 95-102.
- Alarcón, R. (2011). *Psicología contemporánea. Ensayos*. Lima: Ed. Universitaria.
- Baessler J. y Schwarzer R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación Española de la Escala de Autoeficacia General. *Revista Ansiedad y Estrés*, 1(2), 1-7.

- Buss, D. M. (2000). The evolution of happiness. *American Psychologist*, 55, 15- 23.
- Fernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Figueiredo-Ferraz, H., Cardona, S. y Gil-Monte, P. (2009). Desgaste psíquico y problemas de salud. *Psicología em Studo*, 14(2), 249-353.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, F. (2003). Felicidad subjetiva y dimensiones del Autoconcepto, físico. *Psicodidáctica*, 1, 131-138.
- Seligman, M. (2017). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Ediciones B, S.A.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Méndez, J. M. Á. (2001). *Evaluar para conocer, examinar para excluir*. Morata.
- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá: ICFES.

Capítulo 2

Covid-19, pandemia y salud mental

Aura María Vasco Ospina¹, Santiago Restrepo Restrepo²

Resumen

Este capítulo forma parte de unas disertaciones y análisis frente a la pandemia Covid-19. El estallido del Covid-19 en China ha causado pánico público y estrés mental. El creciente número de pacientes y casos sospechosos, y el creciente número de ciudades y países afectados por brotes han provocado preocupación pública por convertirse en un infectado. Desde otros países se puede observar que el miedo social está creciendo, y no solo se genera en Colombia, sino en todos aquellos países que están confirmando casos de Covid-19. Abordaremos en el artículo aspectos importantes que giran en torno a la salud pública, a la salud mental. El capítulo se desarrolló en una perspectiva de revisión de resultado de una investigación donde se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas sobre Covid-19 entre los años 2019 y 2020, con el fin de dar cuenta de los avances y las tendencias de desarrollo en torno a este tema.

Palabras clave: Covid-19; estrés; salud mental; telemedicina y telepsicología.

Introducción

Lo que en su inicio se presentó como epidemia en el mundo, rápidamente se transformó y nos tiene aterrizados en otras realidades que han demandado y exigido participación de todos los sectores para tomar decisiones y respon-

1 Ph. D. en Psicología y Neurociencia, especialista en Derecho Médico, especialista en Psicología Organizacional, especialista en Economía y Finanzas de la Salud. Docente investigadora, Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. Código ORCID número 0000-0001-6409-1616. Correo: amvasco@americana.edu.co

2 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, estudios de maestría en Neuropsicología, doctor en Neurociencia Cognitiva, posdoctor en Ciencias. Investigador y profesor en la Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. Código ORCID número 0000-0003-2677-6870. Correo: srestrepo@americana.edu.co

der por una situación de salud pública que traspasó fronteras del mundo. El impredecible futuro de esta epidemia se ha exacerbado por mitos y desinformación, a menudo impulsado por informes de noticias erróneos y el malentendido del público sobre mensajes de salud, lo que causa preocupación en la población (Bao, Sun, Meng, Shi, Lu, 2020).

El brote de la enfermedad por coronavirus 2019 (Covid-19) fue declarado una emergencia de salud pública de interés internacional por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 30 de enero 2020 cuando las 34 regiones de China tuvieron casos de infección, y el recuento total de casos superó el de síndrome agudo respiratorio (SRAS) de 2003 (Ho, Chee, Ho, 2020). El relato de una persona (Liu, 2020) que vive en una ciudad cercana a Wuhan, refleja las restricciones y en la cual han pasado dos meses dando recomendaciones de permanecer en casa, tomando medidas más estrictas para la contención de este virus, viviendo así esta pandemia desde su origen.

En un informe publicado el 9 de febrero del presente año, Yao, Chen, Xu, (2020) estuvieron discutiendo 50 casos de Covid-19 entre pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico en Wuhan, China; han planteado preocupaciones sobre el papel de trastornos mentales en la transmisión del coronavirus. Posibles explicaciones incluyen deterioro cognitivo, poca conciencia del riesgo y disminución de esfuerzos relacionados con la protección personal en pacientes, así como condiciones confinadas en salas psiquiátricas. Personas con trastornos mentales pueden estar expuestas a más barreras para acceder a servicios de salud oportuna, por discriminación, todo esto asociado con problemas de salud mental en entornos de atención médica.

Ha habido informes de personas originarias de China que han sido excluidas de algunos restaurantes y cruceros, los operadores han anunciado prohibiciones a los ciudadanos chinos de viajar en cruceros, generando peligrosos escenarios de xenofobia. (Asmundson y Taylor, 2020). Síntomas psicológicos relacionados con Covid-19 ya se han observado en la población incluyendo compras compulsivas invadidas de pánico, ansiedad, además de la paranoia presente a la hora de asistir a eventos comunitarios. A estudiantes, trabajadores y turistas se le impidió acceder a sus instituciones de capacitación, lugares de trabajo, hogares, respectivamente, se espera que presenten síntomas psicológicos debido al estrés y la reducción de autonomía y preocupaciones sobre

ingresos, trabajo y seguridad (Zhou, Snoswell, Harding, Bambling, Edirippulige, Bai y Smith, 2020).

Se sabe que los factores psicológicos desempeñan un papel vital en el éxito de estrategias de salud pública utilizadas para gestionar epidemias y pandemias. En consecuencia, es fundamental que los que toman decisiones respecto a la salud pública, las autoridades de salud y los proveedores de atención médica en todas las disciplinas entiendan cómo la ansiedad por la salud influirá en las respuestas a los brotes virales, incluyendo respuestas actuales a Covid-19 (Asmundson y Taylor, 2020).

La popularización de servicios de internet y teléfonos inteligentes, y el surgimiento de la quinta generación (5G) de redes móviles, han habilitado a profesionales de la salud mental y autoridades de salud para proporcionar en línea servicios de salud mental durante el brote de Covid-19. La transmisión rápida del virus entre personas dificulta las intervenciones psicológicas tradicionales, por lo tanto, las intervenciones psicológicas a través de los medios tecnológicos brindan seguridad. (Liu, Yang, Zhang, Xiang, Liu, Hu y Zhang, 2020). Estas medidas implementadas en China han generado un mayor acompañamiento a estos pacientes.

La alfabetización en salud describe habilidades y competencias que permiten a las personas comprender y aplicar información de salud para influir positivamente en sí mismas y en la salud de aquellos en sus entornos sociales. En un mundo cada vez más saturado y digitalizado de medios, estos conjuntos de habilidades son necesarios para acceder y navegar por fuentes de información y herramientas de salud, como la televisión, internet y aplicaciones móviles (Levin-Zamir, Bertschi, 2018). Al mundo estar cada vez más conectado se está generando un rápido flujo de la información que puede permitir informar a toda la sociedad de manera rápida y ágil.

En un estudio realizado en China desde el 31 de enero hasta el 2 de febrero del 2020, realizado a 1.210 personas se encontró que en la fase inicial del brote de Covid-19, más de la mitad de los encuestados calificaron el impacto psicológico entre moderado y severo, y aproximadamente un tercio informó ansiedad de moderada a severa. Estos hallazgos identifican factores asociados con un menor nivel de impacto psicológico y mejor estado de salud mental que puede usarse para formular intervenciones psicológicas para una mejora

en la salud mental de grupos vulnerables durante la epidemia de Covid-19 (Wang, Pan, Wan, Tan, Xu, Ho y Ho, 2020).

Chen, Liang, Li, Guo, Fei, Wang, He, Sheng, Cai, Li, Wang y Zhang (2020) realizaron una intervención psicológica desarrollando principalmente las siguientes tres áreas: intervención psicológica para el equipo médico proporcionada en una línea cursos para guiar al personal médico a tratar con problemas psicológicos comunes; una línea directa de asistencia psicológica equipo, que proporcionó orientación y supervisión para resolver problemas psicológicos; e intervenciones psicológicas, que proporcionaron varias actividades grupales para liberar el estrés.

En otro estudio realizado por Li, Ge, Yang, Feng, Qiao, Jiang, Bi, Zhan, Xu, Wang, Zhou, Zhou, Pan, Liu, Zhang, Yang, Zhu, Hu, Hashimoto, Jia, ... Yang (2020), se trabajó principalmente con el personal médico en contacto directo con pacientes positivos del Covid-19 y sus efectos en problemas psicológicos. Por lo tanto, se debe prestar mayor atención a los problemas psicológicos del personal médico, especialmente enfermeras de primera línea y público en general bajo la situación de propagación y control de Covid-19; y plantear estrategias tempranas que apuntan a prevenir y tratar la traumatización indirecta en el personal médico y general público.

Telemedicina y telepsicología en el mundo

La terapia cognitivo-conductual centrada en el trauma (TF-CBT) es un tratamiento psicológico basado en la evidencia que puede mejorar efectivamente síntomas de depresión y ansiedad que son respuestas comunes a la exposición al trauma (Shealy, Davidson, Jones, López, de Arellano, 2015). Los servicios pueden ser problemáticos, especialmente para las poblaciones tradicionalmente desatendidas, como los residentes rurales, las minorías raciales/étnicas y las de estratos socioeconómicos bajos. Las personas que viven en áreas remotas encuentran obstáculos adicionales para la atención, incluso distancias de viaje para llegar a los servicios, mayor tiempo fuera del trabajo o la escuela, falta de acceso al transporte y dificultades para el cuidado de los niños. En Colombia se puede presentar el fenómeno de que muchas personas no puedan acceder a los tratamientos psicológicos por escasez monetaria, dificultad de acceso, o falta de información.

Las barreras del tratamiento, incluida la falta de transporte, pueden aumentar el potencial de abandono. La telemedicina es una técnica novedosa que puede abordar las barreras para tratamiento, aumentar el acceso inicial y reducir la deserción en el tratamiento centrado en el suicidio. Las intervenciones a través de la telemedicina pueden ayudar a disminuir la deserción y permitir un tratamiento oportuno en vivo durante una crisis (Ward-Ciesielski, Peros, Conigliaro, Gilmore, 2018). Esto ha demostrado que la utilización de los recursos tecnológicos será cada vez más usual para tratamientos de tipo psicológico y en intervenciones de emergencia. Morland, Greene, Rosen, Kuhn, Hoffman, Sloan (2017) concretan que las posibles formas en que las tecnologías de telemedicina ayudan a superar las barreras relacionadas con la atención, se abordan primero en términos de proporcionar tratamiento de salud mental.

Se ha demostrado que la administración del tratamiento a través de la telemedicina, específicamente el uso de videoconferencia permite la comunicación en tiempo real entre un paciente y un médico en un sitio distante, es un enfoque eficaz para aumentar el alcance y el acceso a tratamientos para trastornos de salud mental y otros trastornos crónicos (Lin, Casteel, Shigekawa, Weyrich, Roby, McMenamin, 2019). La atención psicológica hospitalaria por medio de herramientas tecnológicas (como videoconferencias) permite un mayor acompañamiento a personas positivas para Covid-19.

Castro, Gili, Ricci-Cabello, Roca, Gilbody, Pérez-Ara,... McMillan (2019), evaluaron la efectividad de la administración de la psicoterapia telefónica para la depresión en adultos en comparación con las condiciones de control u otros tratamientos activos, y para determinar la adherencia a la psicoterapia administrada por teléfono. Se incluyeron ensayos controlados aleatorios que examinaron el impacto de psicoterapia administrada por teléfono sobre sintomatología depresiva. Hoefl, Stephens, Vannoy, Unützer, Kaysen (2019) coinciden en que es necesaria una mayor investigación en la adaptación del tratamiento del trastorno de estrés postraumático (TEPT) para fortalecer sus bases; teniendo en cuenta la atención colaborativa para mejorar el alcance de los tratamientos de TEPT incluyendo el aporte de la psicoterapia.

En otro estudio realizado respecto a la tele-psicología se pudo encontrar que existe poca evidencia con respecto a los costos de la telemedicina. (Egede, Gebregziabher, Walker, Payne, Acierno, Frueh, 2017). Este análisis tuvo como

objetivo analizar la trayectoria del costo de la atención médica antes, durante y después de una intervención por medio de tele-psicología. Crow, Mitchell, Crosby, Swanson, Wonderlich, Lancaster, (2009) Realizaron estudio controlado de terapia cognitivo conductual cara a cara, versus, telemedicina para la bulimia nerviosa; ésta fue efectiva en ambos contextos, teniendo en cuenta que en el caso de telemedicina se evidenció menos costos. Estos hallazgos subrayan la aplicabilidad potencial de los enfoques de telemedicina para los tratamientos de trastornos en general.

Un grupo de revisiones (Ekeland, Bowes y Flottorp, 2012) recomendó un diseño de estudios controlados para evaluar los impactos de la telemedicina. Un segundo grupo propuso la estandarización de las poblaciones o intervenciones y medidas de resultado para reducir la heterogeneidad y facilitar el metaanálisis. Un tercer grupo recomendó combinar lo cuantitativo y los métodos de investigación cualitativa y otros optaron por aplicar diferentes enfoques naturalistas incluyendo metodologías que abordan adaptaciones mutuas de servicios y usuarios; esta investigación fue dirigida formativamente hacia la colaboración, para asegurar la capacidad de mejora de los servicios en entornos naturales.

Cáceres, Gómez, García, Gatell y del Pozo (2006) desarrollaron la instalación de una rutina clínica que brinda un servicio de telemedicina, complementando la atención estándar con un seguimiento de teleasistencia para el tratamiento a pacientes estables infectados con VIH en una etapa crónica de su enfermedad; para cubrir todo el proceso de atención con un sistema de telemedicina que permite al paciente mejorar su autocuidado y ser seguido remotamente por el profesional de la salud.

Morland, Greene, Rosen, Kuhn, Hoffman y Sloan (2017) concretan que las posibles formas en que las tecnologías de telemedicina ayudan a superar las barreras relacionadas con la atención, se abordan primero en términos de proporcionar tratamiento de salud mental. La telemedicina también se ha usado en el tratamiento del trastorno obsesivo compulsivo (TOC), el uso de la telemedicina en este trastorno representa algunas de las primeras intervenciones tecnológicas en salud mental. Una revisión de los datos de eficacia de telemedicina en TOC proporciona una ventana a la revolución telemental y nos informa sobre las herramientas tecnológicas mejor soportadas en el tratamiento del TOC (Aboujaoude, 2017).

Función ejecutiva y adolescentes

La adolescencia es un periodo de la vida en la que el adulto joven se enfrenta a distintos desafíos ambientales y a factores estresantes, es una época de enormes cambios en el desarrollo, solo superada por la infancia y la primera infancia en términos de formación y crecimiento del cerebro (Neufeld, Luczynski, Oriach, Dinan y Cryan, 2016). Además, durante la adolescencia, hay un rápido desarrollo de los sistemas de reactividad al estrés, lo que conduce a una alta emoción negativa y al uso de sustancias para hacer frente (Chaplin, Niehaus y Gonçalves, 2018). La adolescencia marca un momento de desarrollo neurocognitivo único, en el que las funciones ejecutivas alcanzan los niveles de maduración de los adultos. Si bien muchas facetas centrales de la función ejecutiva pueden alcanzar la maduración en la infancia, estos procesos continúan siendo refinados y estabilizados durante la adolescencia. Esto está mediado, en parte, por las interacciones entre el hipocampo y la corteza prefrontal; el desarrollo de este circuito refina la capacidad de los adolescentes para extraer información relevante de la experiencia previa para apoyar el comportamiento relevante para la tarea. Se dice que el desarrollo de este circuito está mediado por aumentos en la neuromodulación dopaminérgica presente en la adolescencia, que puede ser la base del procesamiento de la memoria, la plasticidad y la integración del circuito (Murty, Clabro y Luna, 2016).

Las habilidades de la función ejecutiva (EF) son componentes integrales de la creciente competencia de los niños pequeños, pero se sabe poco sobre el papel del contexto familiar temprano y las experiencias en su desarrollo. Gran parte de la influencia de los riesgos tempranos en la EF posterior parece transmitirse a través de la calidad de las interacciones entre padres e hijos durante la infancia (Rhoades, Greenberg, Lanza y Blair, 2011). Una gran cantidad de evidencia indica que el trauma interpersonal aumenta el riesgo de depresión en adolescentes y adultos (De Price y Shirk, 2013).

Las funciones ejecutivas y las actitudes y comportamientos socialmente antagónicos sustentan un conjunto interrelacionado y coherente de estrategias de comportamiento diseñadas para mejorar el éxito reproductivo (teoría de la historia de vida (LH) de Wenner, Bianchi, Figueredo, Rushton y Jacobs, 2013). La función ejecutiva, un aspecto neurocognitivo de la toma de decisiones,

implica el control de los impulsos, el pensamiento futuro y la regulación del comportamiento. Además, el continuo de adicción implica la función ejecutiva, que hace que esta sea un objetivo viable para la prevención y el tratamiento del uso de sustancias (Carr, Stewart, 2019). Existe evidencia sólida de una asociación entre insomnio, ansiedad y depresión en la adolescencia (Blake, Trinder y Allen, 2018) donde se amplía una gama de factores biológicos relevantes, como lo son los polimorfismos y desregulación en serotonina, dopamina y genes del reloj circadiano, alteraciones en los circuitos cerebrales, reactividad del cortisol al estrés, desregulación inflamatoria de citocinas, consolidación de memoria sesgada, cambios en la arquitectura del sueño; factores psicológicos (es decir, inflexibilidad cognitiva, sesgos interpretativos, sesgos de juicio, estilos de atribución negativa, preocupación, rumia, atención sesgada a la amenaza, creencias y actitudes disfuncionales sobre el sueño, percepción errónea del déficit de sueño); y mecanismos sociales (interacciones sociales reducidas y deterioradas, conductas parentales inútiles, estrés familiar).

Las enfermeras escolares en una posición única abordan dos de los problemas de salud adolescente más críticos: la adicción y el estado de ánimo. La terapia cognitiva conductual, el pilar principal en el manejo de los trastornos del estado de ánimo adolescente, es prometedora en el tratamiento y prevención de conductas adictivas. La toma de decisiones de calidad puede proteger a los adolescentes del abuso de sustancias (Carr y Stewart, 2019).

Según el estudio de McGovern, Militello, Arcoleo y Melnyk (2018), grandes hallazgos brindan un fuerte apoyo al triángulo de pensar, sentir y comportarse para los adolescentes. Para promover comportamientos de estilo de vida saludable en los adolescentes, las intervenciones deben incorporar habilidades cognitivas de comportamiento para desarrollar actividades, fortalecer las creencias de estilo de vida saludable y mejorar los comportamientos positivos de salud.

Se encontró que un programa de crianza asistido por un terapeuta en línea es aceptable para los padres de adolescentes que sufren ansiedad y depresión, su población prevista. Los profesionales consideraron que el programa TOPS ampliaría el conocimiento de los padres sobre cómo reconocer y responder a los síntomas de ansiedad y depresión clínica en su adolescente (Fulgoni, Melvin, Jorm, Lawrence y Yap, 2019).

Estudios recientes sobre adicción a los alimentos proporcionaron una mejor comprensión de esta condición en varias poblaciones (Rodríguez, Gearhardt y Bégin, 2019). De hecho, los autores han demostrado que la adicción a los alimentos era casi tan frecuente en adolescentes como en adultos, y se observaron correlatos similares en ambas poblaciones (conductas alimentarias desordenadas, síntomas depresivos y de ansiedad, impulsividad). Además, investigaciones previas indican que el procesamiento anticipatorio asociado con la ansiedad puede interferir directamente con el almacenamiento y los procesos de ensayo de las demandas de memoria de trabajo (Lea, Alderson, Patros, Tarle, Arrington y Grant, 2018).

Depresión e inventario Beck

La depresión es uno de los trastornos del estado de ánimo más relevantes clínicamente, y se han desarrollado muchos instrumentos de evaluación para medirla. Probablemente el instrumento más utilizado es el inventario de depresión de Beck (BDI) (Sauer, Ziegler y Schmitt, 2013). A pesar de la alta prevalencia de depresión entre los adolescentes con discapacidad intelectual leve a límite, se sabe poco sobre la etiología y los procesos cognitivos que juegan un papel en el desarrollo de la depresión en este grupo (Weeland, Nijhof, Otten, Vermaes y Buitelaar, 2017).

Es por esto por lo que es importante comprender las causas y los mecanismos de perpetuación de la depresión en adolescentes con discapacidad intelectual para un desarrollo de programas de prevención y tratamiento efectivas para adolescentes con esta condición (Weeland, Nijhof, Otten, Vermaes y Buitelaar, 2017). Muchos estudios han relacionado los síntomas de depresión después de un infarto agudo de miocardio (IAM) con resultados negativos para la salud, incluida la mortalidad. Sin embargo, se ha sugerido que este vínculo puede deberse a una medición sesgada de los síntomas depresivos en pacientes pos infarto agudo de miocardio relacionados con la confusión con síntomas somáticos relacionados con el IAM (Thombs, Ziegelstein, Beck y Pilote, 2008).

Síntomas de pensamiento suicida, pérdida de interés en el sexo y falta de valor, requieren atención inmediata de las familias, compañeros, amigos y tutores académicos, y deben examinarse en detalle junto con otras manifesta-

ciones depresivas. Constituyen una bandera roja para estados severos de vulnerabilidad académica, dificultad ambiental o condiciones depresivas severas (De Sá Junior, De Andrade, Andrade, Gorenstein y Wang, 2018). Los estudios de psicoterapia adaptada culturalmente (CAP) son limitados y hasta ahora hay pocos ejemplos publicados que ilustren el proceso de adaptación cultural con tratamientos proporcionados por internet (Richards, Timulak y Salamanca-Sanabria, 2019).

El inventario de depresión de Beck (BDI) se usa ampliamente para evaluar el bienestar psicológico de los adolescentes, los puntajes altos de BDI-21 en ausencia de depresión pueden reflejar una amplia gama de desafíos en el desarrollo psicológico de un adolescente (Savilahti, Haravuori, Ryttilä-Manninen, Lindberg, Kettunen y Marttunen, 2018). El BDI simplificado (BDI-S) es una versión más eficiente del BDI que se ha demostrado que no es menos confiable o válida (Sauer, Ziegler y Schmitt, 2013).

La escala de desesperanza de Beck en pacientes colombianos con tendencias suicidas muestra resultados similares a la versión original, con una fiabilidad adecuada y una validez moderada concurrente y predictiva (Rueda-Jaimes, Castro-Rueda, Rangel-Martínez-Villalba, Moreno, Quijano, Martínez-Salazar y Camacho, 2018).

Validez y confiabilidad inventario de depresión de Beck

Sanz y Vázquez, (1998) emplearon el inventario para la depresión de Beck (instrumento de autoinforme más utilizado internacionalmente para cuantificar los síntomas depresivos en poblaciones normales y clínicas, tanto en la práctica profesional como en la investigativa), como instrumento para identificar sujetos depresivos subclínicos en estudios de psicopatología experimental. Los datos han sido obtenidos en una muestra de 1.393 estudiantes universitarios. Las cifras de fiabilidad del BDI fueron altas tanto en términos de consistencia interna (coeficiente alfa de Cronbach = 0,83) como de estabilidad temporal (las correlaciones test-retest oscilaron entre 0,60 y 0,72 para tres subgrupos diferentes de la muestra total).

Se concluye que el BDI es un instrumento válido de detección y cuantificación de síntomas depresivos en pacientes, si bien su utilidad como herramien-

ta para el diagnóstico diferencial de la depresión es una cuestión pendiente de investigación, Sanz, García-Vera, Espinosa, Fortún y Vázquez, 2005).

Conclusiones

Es necesario contar con esfuerzos de las naciones para abordar con sensatez e inmediatez otros temas de salud que además de lo inmunológico, permita desarrollar capacidades de respuesta local para situaciones de tan alta complejidad como lo es la salud mental.

A través de tecnologías en salud como la telemedicina y la telepsicología, se puede enfrentar situaciones que generarán otros asuntos de epidemia global como ya lo hemos descrito y nos referimos sin duda a la enfermedad mental.

Las responsabilidades de quienes hacemos parte de un selecto grupo de investigadores y científicos, nos encontramos en la inmediata responsabilidad por gestar propuestas y proyectos que giren en torno a la prevención y promoción de la salud mental en tiempos de pandemia, cuando ya hemos entendido que dejará de serlo y se proyecta como endemia mundial.

Referencias

- Aboujaoude, E. (2017). Three decades of telemedicine in obsessive-compulsive disorder: a review across platforms. *Journal Of Obsessive-Compulsive and Related Disorders*, 14, 65-70.
- Asmundson, G., y Taylor, S. (2020). Coronaphobia: Fear and the 2019-nCoV outbreak. *Journal of anxiety disorders*, 70, 102196. <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/j.janxdis.2020.102196>
- Asmundson, G. y Taylor, S. (2020). How health anxiety influences responses to viral outbreaks like COVID-19: What all decision-makers, health authorities, and health care professionals need to know. *Journal Of Anxiety Disorders*, 71, 102211. Advance online publication. <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/j.janxdis.2020.102211>

- Bao, Y., Sun, Y., Meng, S., Shi, J., y Lu, L. (2020). 2019-nCoV epidemic: address mental health care to empower society. *Lancet (London, England)*, 395(10224), e37–e38. [https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/S0140-6736\(20\)30309-3](https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/S0140-6736(20)30309-3)
- Blake, M. J., Trinder, J. A., y Allen, N. B. (2018). Mechanisms underlying the association between insomnia, anxiety, and depression in adolescence: Implications for behavioral sleep interventions. *Clinical Psychology Review*, 63, 25-40.
- Caamaño W, Liliana, Fuentes M, Diego, González B, Luis, Melipillán A, Roberto, Sepúlveda C, Marcelo, y Valenzuela G, Elizabeth. (2011). Adaptación y validación de la versión chilena de la escala de impacto de evento-revisada (EIE-R). *Revista Médica de Chile*, 139(9), 1163-1168. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872011000900008>
- Caceres, C., Gomez, E. J., Garcia, F., Gatell, J. M., y del Pozo, F. (2006). An integral care telemedicine system for HIV/AIDS patients. *International Journal Of Medical Informatics*, 75(9), 638-642.
- Carr, K. L., y Stewart, M. W. (2019). Effectiveness of school-based health center delivery of a cognitive skills building intervention in young, rural adolescents: Potential applications for addiction and mood. *Journal Of Pediatric Nursing*, 47, 23-29.
- Castro, A., Gili, M., Ricci-Cabello, I., Roca, M., Gilbody, S., Perez-Ara, M. Á., ... y McMillan, D. (2019). Effectiveness and adherence of telephone-administered psychotherapy for depression: A systematic review and meta-analysis. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032719311723?via%3Dihub>
- Chaplin, T. M., Niehaus, C., y Gonçalves, S. F. (2018). Stress reactivity and the developmental psychopathology of adolescent substance use. *Neurobiology Of Stress*, 9, 133-139.
- Chen, Q., Liang, M., Li, Y., Guo, J., Fei, D., Wang, L., He, L., Sheng, C., Cai, Y., Li, X., Wang, J., y Zhang, Z. (2020). Mental health care for medical staff in China during the COVID-19 outbreak. *The lancet. Psychi-*

atry, 7(4), e15–e16. [https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/S2215-0366\(20\)30078-X](https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/S2215-0366(20)30078-X)

- Crow, S. J., Mitchell, J. E., Crosby, R. D., Swanson, S. A., Wonderlich, S., y Lancaster, K. (2009). The cost effectiveness of cognitive behavioral therapy for bulimia nervosa delivered via telemedicine versus face-to-face. *Behaviour Research And Therapy*, 47(6), 451-453.
- De Sá Junior, A. R., de Andrade, A. G., Andrade, L. H., Gorenstein, C., y Wang, Y. P. (2018). Response pattern of depressive symptoms among college students: What lies behind items of the Beck Depression Inventory-II? *Journal Of Affective Disorders*, 234, 124-130.
- De Prince, A. P., y Shirk, S. R. (2013). Adapting cognitive-behavioral therapy for depressed adolescents exposed to interpersonal trauma: A case study with two teens. *Cognitive And Behavioral Practice*, 20(2), 189-201.
- Egede, L. E., Gebregziabher, M., Walker, R. J., Payne, E. H., Acierno, R., y Frueh, B. C. (2017). Trajectory of cost overtime after psychotherapy for depression in older Veterans via telemedicine. *Journal Of Affective Disorders*, 207, 157-162.
- Ekeland, A. G., Bowes, A., y Flottorp, S. (2012). Methodologies for assessing telemedicine: a systematic review of reviews. *International Journal Of Medical Informatics*, 81(1), 1-11.
- Fulgoni, C. M., Melvin, G. A., Jorm, A. F., Lawrence, K. A., y Yap, M. B. (2019). The Therapist-assisted Online Parenting Strategies (TOPS) program for parents of adolescents with clinical anxiety or depression: Development and feasibility pilot. *Internet Interventions*, 18, 100285.
- Ho, C. S., Chee, C. Y., y Ho, R. C. (2020). Mental Health Strategies to Combat the Psychological Impact of COVID-19 Beyond Paranoia and Panic. *Annals of the Academy of Medicine, Singapore*, 49(1), 1–3.
- Hoelt, T. J., Stephens, K. A., Vannoy, S. D., Unützer, J., y Kaysen, D. (2019). Interventions to treat posttraumatic stress disorder in partnership with

primary care: A review of feasibility and large randomized controlled studies. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31349204/>

Lea, S. E., Alderson, R. M., Patros, C. H., Tarle, S. J., Arrington, E. F., y Grant, D. M. (2018). Working Memory and Motor Activity: A Comparison Across Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder, Generalized Anxiety Disorder, and Healthy Control Groups. *Behavior Therapy*, 49(3), 419-434.

Levin-Zamir, D., y Bertschi, I. (2018). Media Health Literacy, eHealth Literacy, and the Role of the Social Environment in Context. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 15(8), 1643. <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.3390/ijerph15081643>

Li, S., Wang, Y., Xue, J., Zhao, N., y Zhu, T. (2020). The Impact of COVID-19 Epidemic Declaration on Psychological Consequences: A Study on Active Weibo Users. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(6), E2032. <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.3390/ijerph17062032>

Li, Z., Ge, J., Yang, M., Feng, J., Qiao, M., Jiang, R., Bi, J., Zhan, G., Xu, X., Wang, L., Zhou, Q., Zhou, C., Pan, Y., Liu, S., Zhang, H., Yang, J., Zhu, B., Hu, Y., Hashimoto, K., Jia, Y., ... Yang, C. (2020). Vicarious traumatization in the general public, members, and non-members of medical teams aiding in COVID-19 control. *Brain, behavior, and immunity*, S0889-1591(20)30309-3. Recuperado de <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/j.bbi.2020.03.007>

Lin, L. A., Casteel, D., Shigekawa, E., Weyrich, M. S., Roby, D. H., y McMenamin, S. B. (2019). Telemedicine-delivered treatment interventions for substance use disorders: A systematic review. *Journal Of Substance Abuse Treatment*, 101, 38-49.

Liu K. (2020). How I faced my coronavirus anxiety. *Science (New York)*, 367(6484), 1398. <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1126/science.367.6484.1398>

- Liu, S., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y. T., Liu, Z., Hu, S., y Zhang, B. (2020). Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. *The Lancet. Psychiatry*, 7(4), e17–e18. [https://doi-org.bdigital.ces.edu.co/2443/10.1016/S2215-0366\(20\)30077-8](https://doi-org.bdigital.ces.edu.co/2443/10.1016/S2215-0366(20)30077-8)
- McGovern, C. M., Militello, L. K., Arcoleo, K. J., y Melnyk, B. M. (2018). Factors associated with healthy lifestyle behaviors among adolescents. *Journal of Pediatric Health Care*, 32(5), 473-480.
- Morland, L. A., Greene, C. J., Rosen, C. S., Kuhn, E., Hoffman, J., y Sloan, D. M. (2017). Telehealth and eHealth interventions for posttraumatic stress disorder. *Current Opinion In Psychology*, 14, 102-108.
- Murty, V. P., Calabro, F., y Luna, B. (2016). The role of experience in adolescent cognitive development: Integration of executive, memory, and mesolimbic systems. *Neuroscience y Biobehavioral Reviews*, 70, 46-58.
- Neufeld, K. A. M., Luczynski, P., Oriach, C. S., Dinan, T. G., y Cryan, J. F. (2016). What's bugging your teen?—The microbiota and adolescent mental health. *Neuroscience y Biobehavioral Reviews*, 70, 300-312.
- Rhoades, B. L., Greenberg, M. T., Lanza, S. T., y Blair, C. (2011). Demographic and familial predictors of early executive function development: Contribution of a person-centered perspective. *Journal Of Experimental Child Psychology*, 108(3), 638-662.
- Richards, D., Timulak, L., y Salamanca-Sanabria, A. (2019). Adapting an Internet-delivered intervention for depression for Colombian college student population: An illustration of an integrative empirical approach. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214782918300356>
- Rodrigue, C., Gearhardt, A. N., y Bégin, C. (2019). Food Addiction in Adolescents: Exploration of psychological symptoms and executive functioning difficulties in a non-clinical sample. *Appetite*, 141, 104303.
- Rueda-Jaimes, G. E., Castro-Rueda, V. A., Rangel-Martínez-Villalba, A. M., Moreno-Quijano, C., Martínez-Salazar, G. A., y Camacho, P. A. (2018).

Validation of the Beck Hopelessness Scale in patients with suicide risk. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental (English Edition)*, 11(2), 86-93.

Sanz, J., y Vázquez, C. (1998). Fiabilidad, validez y datos normativos del inventario para la depresión de Beck. *Psicothema*, 10(2), 303-318.

Sanz, J., García-Vera, M. P., Espinosa, R., Fortún, M., y Vázquez, C. (2005). Adaptación española del Inventario para la Depresión de Beck-II (BDI-II): 3. Propiedades psicométricas en pacientes con trastornos psicológicos. *Clínica y Salud*, 16(2), 121-142.

Sauer, S., Ziegler, M., y Schmitt, M. (2013). Rasch analysis of a simplified Beck Depression Inventory. *Personality and Individual Differences*, 54(4), 530-535.

Savilahti, E. M., Haravuori, H., Ryttilä-Manninen, M., Lindberg, N., Kettunen, K., y Marttunen, M. (2018). High Beck Depression Inventory 21 scores in adolescents without depression are associated with negative self-image and immature defense style. *Psychiatry Research*, 263, 61-68.

Shealy, K. M., Davidson, T. M., Jones, A. M., López, C. M., y de Arellano, M. A. (2015). Delivering an evidence-based mental health treatment to underserved populations using telemedicine: The case of a trauma-affected adolescent in a rural setting. *Cognitive and Behavioral Practice*, 22(3), 331-344.

Thombs, B. D., Ziegelstein, R. C., Beck, C. A., y Pilote, L. (2008). A general factor model for the Beck Depression Inventory-II: Validation in a sample of patients hospitalized with acute myocardial infarction. *Journal Of Psychosomatic Research*, 65(2), 115-121.

Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., y Ho, R. C. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(5), 1729. <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co/2443/10.3390/ijerph17051729>

- Ward-Ciesielski, E. F., Peros, O., Conigliaro, A., y Gilmore, A. K. (2018). Perceived benefits of psychotherapy via telemedicine based on suicide risk severity. *General Hospital Psychiatry*, 55, 100.
- Weeland, M. M., Nijhof, K. S., Otten, R., Vermaes, I. P., y Buitelaar, J. K. (2017). Beck's cognitive theory and the response style theory of depression in adolescents with and without mild to borderline intellectual disability. *Research in Developmental Disabilities*, 69, 39-48.
- Wenner, C. J., Bianchi, J., Figueredo, A. J., Rushton, J. P., y Jacobs, W. J. (2013). Life history theory and social deviance: The mediating role of executive function. *Intelligence*, 41(2), 102-113.
- Yao, H., Chen, J. H., y Xu, Y. F. (2020). Patients with mental health disorders in the COVID-19 epidemic. *The lancet. Psychiatry*, 7(4), e21. [https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/S2215-0366\(20\)30090-0](https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1016/S2215-0366(20)30090-0)
- Zhou, X., Snoswell, C. L., Harding, L. E., Bambling, M., Edirippulige, S., Bai, X., y Smith, A. C. (2020). The Role of Telehealth in Reducing the Mental Health Burden from COVID-19. *Telemedicine Journal And E-Health : The Official Journal Of The American Telemedicine Association*, 10.1089/tmj.2020.0068. Advance online publication. <https://doi-org.bdigital.ces.edu.co:2443/10.1089/tmj.2020.0068>

Capítulo 3

El líder global desde una perspectiva humana

Uriel Osorio Arango¹, Santiago Restrepo Restrepo²

Resumen

Este capítulo forma parte de la investigación *Conducta depresiva y su relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín* adelantada actualmente por investigadores de la Corporación Universitaria Americana, durante el año 2020. Teniendo en cuenta que el proyecto busca analizar el estado de ánimo en relación con el desempeño laboral, es por eso que se hace una revisión del liderazgo como unas de las variables relevantes motivo de análisis, para identificar el impacto del mismo en los niveles de satisfacción de los colaboradores, anotando que uno de los factores que más impacta el desempeño de los colaboradores a nivel global es el estilo de liderazgo. La búsqueda de la felicidad a nivel laboral no está impactada únicamente por motivaciones monetarias o en especie, hoy día se hace necesario y con mayor fuerza que el líder posea habilidades directivas para desenvolverse de manera efectiva en la gestión del talento humano en las organizaciones. Ahora bien, en el contexto del presente estudio se observa una relación fundamental entre globalización y liderazgo, por tanto, se hace necesario preguntarse: ¿cuál es el papel que cumple el líder en el contexto de la globalización? Finalmente, se logrará identificar que el líder que sugiere el contexto social globalizado en el que nos encontramos ha de cumplir un papel humanizante, con inteligencia emocional, pues una de las principales tareas que tiene ha de ser la consolidación de relaciones que puedan favorecer el crecimiento organizacional y sobre todo el desarrollo humano.

Palabras clave: emociones; desempeño laboral; globalización; liderazgo; organización.

1 Psicólogo, especialista en psicología organizacional, magíster en Administración de Negocios Internacionales, doctorando en Humanidades y Educación. Docente de tiempo completo Corporación Universitaria Americana, sede Medellín. Correo: uosorio@coruniamericana.edu.co. ORCID 0000-0001-9437-0827

2 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, estudios de maestría en Neuropsicología, doctor en Neurociencia Cognitiva, posdoctor en Ciencias. Investigador y profesor en la Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. Código ORCID número 0000-0003-2677-6870. Correo: srestrepo@americana.edu.co

Introducción

El presente escrito permite aproximarse de forma breve a la relación existente entre globalización y liderazgo, de donde se deduce que esta forma de crecimiento a nivel mundial supone la existencia de un liderazgo con perspectiva humana que implica comprender el rol destacado del líder en las diferentes organizaciones. Es por eso que se rastrea acerca de cuál es el papel que cumple el líder en el contexto de la globalización, ello a fin de identificar no solo competencias y habilidades que el medio exige respecto de la proyección empresarial que tiene a cargo, sino también con el propósito de afirmar que la globalización supone nuevos retos que favorecen la imagen del líder como un agente capaz de motivar e inspirar, propiciando cambios y transformaciones en las personas y en las organizaciones. Se ha observado entonces a lo largo de la historia, tanto del progreso como del desarrollo humano, a los líderes como determinantes en la intervención de la realidad de manera competitiva, lo que le da lugar a seguir trascendiendo en el marco de la globalización, favoreciendo el crecimiento, evolución y el cambio constante que exige una mente globalizada.

Metodología

El lector encontrará un breve recorrido histórico del liderazgo que servirá para ampliar la importancia de este en diferentes contextos, seguidamente se aborda el tema central del escrito relacionado con el liderazgo y globalización y se emiten las conclusiones respectivas. Para el desarrollo se recurre a fuentes secundarias, revisión teórica, bibliográfica y cibergráfica en fuentes confiables, se da entonces una exploración conceptual sobre la realidad que se plantea para los liderazgos en el marco de la globalización y la reflexión con aportes del autor.

Breve aproximación histórica del liderazgo

El campo del liderazgo ha captado la atención de académicos, investigadores y organizaciones durante la última década. Gracias a la gran cantidad de investigación sobre el tema, el liderazgo ha sido definido y conceptualizado de diferentes maneras, y ha surgido un cierto consenso general con respecto

a los efectos positivos que ha tenido sobre la eficacia de la organización. Una revisión de los estudios académicos muestra que existen diferentes enfoques teóricos que explican la complejidad de los procesos de liderazgo. Por ejemplo, algunas investigaciones consideran a los líderes como individuos capaces que tienen ciertos rasgos en su personalidad o en su comportamiento que constituyen sus habilidades para liderar. Otras investigaciones ven al liderazgo desde una perspectiva política, o humanista.

De liderazgos se conoce desde siglos antes de Cristo, cuando el Rey Jamurabi, gobernaba su reino con dureza, pero lograba el afecto de sus súbditos; se conoce también que el personaje bíblico de Moisés, con ímpetu pudo llegar a Egipto, con convicción sacó al presunto pueblo elegido de Dios y con fuerza lo sacó de ese territorio y consiguió que fueran liberados de la esclavitud a la que estaban sometidos, a la vez que de conservar su vida. Más adelante aparece Jesucristo, quien con un discurso mítico logró generar tanta controversia que terminó muerto, pero aun así su legado ha trascendido el tiempo y el espacio en tanto la fe en sus promesas congrega a las de mil doscientos millones de habitantes en el planeta. El rey de Bizancio pudo construir y mantener un imperio de casi la totalidad de Europa, finalmente cayó, pero eso no es óbice para que otras personas en la historia hayan querido hacer la hazaña, fue así como el emblemático Napoleón quiso refundar a Europa y en unas batallas sin precedentes intentó convertirse en el amo de todos luego de la revolución francesa. El siglo XX nos trajo liderazgos bastante representativos de ideologías políticas que trajeron grandes consecuencias a la humanidad y que, sin duda, después de ellos nada volverá a ser como antes. Es el caso de Adolfo Hitler, Mussolini, J. f. Kennedy, ello sin contar grandes líderes del oriente de Europa y del lejano oriente. Eventos como las dos grandes guerras mundiales, las guerras de Corea, Vietnam y los Balcanes, sin duda constituyen horrores producto de liderazgos desbocados y vanidosos, que prefirieron el camino de la tragedia, el dolor y la sangre para recrear la historia, antes que el camino del diálogo y la concertación.

Aunque los diferentes enfoques teóricos están respaldados con una cantidad considerable de estudios e investigaciones, los resultados no han sido definitivos y hoy, dadas las circunstancias de tipo económico, social y político en las que vivimos en mundo globalizado, conviene repensar la caracterización de los liderazgos y el rol de responsabilidad social en la sociedad actual, toda vez que el accionar de grandes líderes investidos de poder, siempre ten-

drá repercusiones sobre el resto de la humanidad. En nuestro caso actual, y a nivel global, se puede destacar al expresidente de los Estados Unidos, el señor Barack Obama, el presidente de Rusia, el señor Vladimir Putin, la canciller de Alemania, la señora Ángela Merkel, el líder del pueblo cristiano católico, el Papa Francisco, entre otros personajes cuyos actos constituyen un hecho importante en todo el mundo.

Conviene pues revisar cómo se plantean los liderazgos en la época de la globalización y las consecuentes interrelaciones que se establecen entre distintos grupos sociales. Esta es la finalidad de este trabajo, hacer una exploración conceptual y de observación social sobre la realidad que se plantea para los liderazgos en el marco de la globalización.

Concepto de liderazgo

Liderazgo es el ejercicio de retar a un grupo para que adapte sus valores, creencias, prácticas y costumbres y pueda así enfrentar una realidad incierta, desarrollando capacidades que le permitan seguir progresando. Este planteamiento del liderazgo parte por tanto de la premisa de que ciertos valores, modelos mentales, costumbres o hábitos que el grupo ha promovido tradicionalmente pueden ser contraproducentes a la hora de enfrentar un reto de naturaleza nueva. Por tanto, el liderazgo pasa a ser un ejercicio de revisión y adaptación de los fundamentos culturales de un grupo ante lo incierto. En ese sentido el liderazgo tiene un escenario básico que es el grupo, a su vez que tiene una misión especial que es la de tener incidencia en el mismo, bien sea mediante el cuestionamiento de realidades, creando reflexiones y, si se quiere, escala de valores, o conduciéndolo a otras realidades o transformaciones. Ejemplo podría ser el cambio en la percepción sobre la legalización de la marihuana que puede tener en la sociedad americana, si se presenta la aceptación de ello por parte de un líder importante como bien podría ser el presidente de la nación, o un expresidente como Mujica entre otros **líderes**. Igual podría suceder si se diera una modificación leve o sustancial del Vaticano respecto de la interrupción voluntaria del embarazo, el matrimonio entre personas del mismo sexo y la eutanasia. En ello se infiere que un verdadero líder puede romper esquemas y paradigmas y avanzar en la construcción de realidades sociales distintas.

El liderazgo se soporta en una relación de poder independiente del origen, pero como los ejercicios de poder e influencia asociados a la manifestación de estilos de liderazgo se hayan sometidos a unas condiciones entrópicas en las que se prefiere ser seguidor, en vez de amo, si bien en una sociedad como esta, plagada de incertidumbres varias, abundan los caminos interceptados, haces de trayectorias que conducen a ningún lugar, como la Alicia del País de las Maravillas que sufre unas condiciones moduladoras de su entorno cambiantes y erráticas. Nos hallamos ante la (re)emergencia de un *homo politicus* guiado por las fuentes simbólicas, tantas veces enunciado por Murray Edelman, de modo que el poder de la representación se enquistaba en las manifestaciones personales, convirtiéndose en realidad en una sociedad mediatizada. Ello se asocia a ciertas condiciones de control y descontrol de nuestras vidas, presentes ya en el caos de forma permanente y bajo la acción de manifestaciones de impredecibilidad e interconexiones subyacentes, tal y como evidencian Briggs y Peat (1999). Ante el reconocimiento de que la realidad es una impostura, pues no hay verificación posible del mundo, la incertidumbre se hace inapela-ble, arguye Baudrillard (2000).

Dentro de la retórica de cualidades que se le atribuyen a un líder, es fácil evidenciar la exigencia de cierto carisma y ascendencia sobre el resto de compañeros, ha de saber exactamente qué cargo y rol ocupa y marcar una serie de metas y objetivos grupales e individuales realistas. Igualmente, alguien con la responsabilidad de dirigir a un grupo de trabajo ha de conocer lo mejor posible a sus empleados, saber escucharles y encontrar un modo particular para motivarles, tener capacidad de delegar y mostrarles confianza en su labor.

Tabla 1. Principales estilos de liderazgo

Estilo de liderazgo	Descripción
Liderazgo transformacional	Son considerados los verdaderos líderes por la mayoría de los teóricos del liderazgo. Supervisan, inspiran y motivan.
Liderazgo natural	Posee habilidades comunicativas y motivadoras, se define como natural ya que este tipo de líder simplemente lidera para satisfacer las necesidades de un equipo, permitiendo la participación activa de todas las personas.
Liderazgo orientado a las personas	Estilo participativo, empodera al equipo y fomenta la colaboración creativa.
Liderazgo orientado a la tarea	Se centra en que el trabajo se haya cumplido, pueden ser un poco autocráticos.
Liderazgo <i>Laissez-faire</i>	(<i>Déjalo hacer</i>) Este estilo deja a sus colaboradores trabajar por su cuenta. Es efectivo cuando se cuenta con personas que poseen amplia experiencia e iniciativa propia.

Liderazgo participativo o democrático	Este estilo de liderazgo incentiva a los miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones, a pesar de que es quien toma la decisión final.
Liderazgo burocrático	Siguen las reglas de manera estricta y se aseguran que los colaboradores hagan el trabajo según la instrucción dada.
Liderazgo autocrático	Los líderes tienen el poder total sobre sus colaboradores o equipos. Este tipo de liderazgo es recomendable en momentos críticos donde hay que tomar decisiones radicales en beneficio de la empresa.
Liderazgo transaccional	Se considera más como un tipo de <i>management</i> , no un verdadero estilo, está más orientado a la realización de tareas a corto plazo. La transacción es el pago a cambio del esfuerzo y aceptación de las tareas que le delega el líder.
Liderazgo carismático	Estos líderes inspiran entusiasmo a sus equipos. En ocasiones tienden a creer más en sí mismos que en sus colaboradores, por ello en ocasiones esto puede generar problemas. El éxito en la realización de la tarea está sujeta a la presencia del líder.

Fuente: elaboración propia.

La globalización

La globalización, término que el diccionario de la Real Academia Española incorpora en su 22.^a edición (2001) y de la que dice que es la “tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales”, es, estrictamente hablando la mundialización de la economía y la cultura, es decir, la interconexión e interdependencia, tanto a nivel económico como a nivel cultural, de todos los países del mundo. Podemos decir que ya se dio una primera globalización con los romanos, al menos si restringimos “el mundo” al Mediterráneo. En el Renacimiento, con el perfeccionamiento, expansión de la navegación y el consiguiente incremento sustancial del comercio por los cinco continentes, la “globalización” alcanzó cuotas más altas. Al extenderse también el mundo no solo por China, India y gran parte de África, sino también a América, el comercio internacional a través de los mares y los océanos, se dio una interconexión mucho más fuerte entre los países de la tierra, haciendo que sus economías y sus culturas fueran más interdependientes.

La globalización va más allá de la economía, afectando profundamente a la política, a la cultura y hasta al medio ambiente. La voluntad popular es sustituida por la voz de los pocos mandatarios que forman parte de organizaciones internacionales como el FMI, el BM (Banco Mundial), la OMC (Organización Mundial de Comercio) o el G7 (grupo de los siete países más ricos del planeta). La globalización se relaciona con la red de interconexiones e interdependencias en rápido crecimiento y que caracteriza a la vida social moderna. De

aquí se deduce la premisa, importante, de que tales vínculos adoptan numerosas modalidades que van desde las relaciones sociales institucionales que proliferan entre los individuos y las colectividades en escala mundial, hasta la idea del flujo creciente de mercancías, información, personas y actividades a través de las fronteras nacionales, para llegar a modalidades más concretas de conexión suministradas por los adelantos tecnológicos como el sistema internacional de transporte aéreo rápido y los sistemas electrónicos de comunicación inalámbrica.

McGren escribe desde el punto de vista de la política internacional, pero se encuentran formulaciones similares –“interconexiones”, “redes”, “flujos”- en estudios sociológicos (Lash y Urry, 1994; Castells, 1996, 1997, 1998), Culturales (Hall, 1992) o antropológicos (Friedman, 1995). Esto da fe, por lo menos, de un consenso básico en cuanto a la realidad empírica que la globalización nos impone. Son estas conexiones proliferantes las que unen nuestras costumbres, nuestras experiencias, nuestros destinos políticos, económicos y ambientales en el mundo moderno. La globalización ha reducido la sensación de aislamiento experimentando en buena parte del mundo en desarrollo y ha brindado a muchas personas acceso a un conocimiento que hace un siglo ni siquiera estaba al alcance de los más ricos del planeta.

Líderes políticos, piensan que todos finalmente se beneficiarán de la liberación del comercio y el mercado de capitales. Muchos están tan convencidos de ello que aplauden el que se fuerce a los países a que acepten estas “reformas”, por cualquier medida pesar de que cuenten con un escaso apoyo popular. Las relaciones humanas entre los líderes, son indispensables, el poder de razonamiento crea ideas indispensables para la transformación de las culturas. Debe existir una conciencia potencial de las naciones en donde cada individuo reciba un beneficio equilibrado de las necesidades básicas.

Si hacemos hincapié en la teoría de Maslow, que se cumplan las necesidades primarias y secundarias, con las que la mayoría de población pueda sobrevivir y todavía le quede la mentalidad de que los esfuerzos, lucha, realización, son materia importante en la satisfacción emocional de hombres y mujeres. Depende de ellos de la credibilidad que les tenga su gente, cualquier demostración de algún beneficio se debe ver con hechos, para visualizar si está dando resultados. Gracias a la tecnología los líderes se pueden comunicar,

pueden crear un mundo diferente si se lo proponen en conjunto. Es difícil este programa, pero no imposible. El emplear estrategias, es indispensable en el desarrollo de las organizaciones de cualquier tipo, el líder cuenta con la tarea de transmitir las ideas que complementen el poder de logro de los objetivos para llegar a la meta deseada. Cuando se tiene el privilegio de contar con un buen líder, el éxito está presente en cualquier grupo u organismo es importante utilizar la persuasión, ya que cualquier organización social es fundamental.

La comunicación del líder es esencial en las organizaciones, una interacción global es necesaria, el estudio de los organismos de éxito es una herramienta indispensable para saber comportamientos futuros en una organización. Los líderes de Oriente son un gran ejemplo de que se pueden lograr cambios en la clase política de los países, para beneficios de la población. La coordinación y los deseos de sobresalir ante la adversidad debe ser un emblema del líder. Los líderes en la organización tienen que emplear estrategias que creen beneficios mutuos. En la actualidad la población desea ver hechos, logros, sentir los beneficios de una política hacia objetivos, que al realizar una ordenación se lleven a metas. La población está cansada de las promesas, desea una cultura de bienestar para su familia. Que se cuente con un buen empleo, buena educación, buena alimentación, etc. Sabemos que el líder solo no puede cumplir, necesita la ayuda de grupos que se concienticen, tengan deseos de lucha, de logro, de solucionar problemas.

Existen barreras para el líder, políticas internas y externas de cada país, debe existir una adaptabilidad a las situaciones problemáticas de los países. Los gobiernos tienen que actuar de manera urgente, para que existan cambios y vean un beneficio pleno, tanto políticamente como en lo económico. Que sea primordial políticas de bienestar y de hechos de superación que observe cómo cambian las estructuras para bien. Sabemos de los problemas que existen en el mundo, como contaminación, lucha por el poder, pobreza, posibilidad de una tercera guerra mundial, etc. Podría mencionar infinidad, por esta situación es difícil que exista una cultura de comunicación y solución de los problemas. Pero es esencial y necesaria una interconexión de líderes, porque a la infinidad de problemas que existen se le puede dar solución. Estamos ante la magia del siglo XXI en tecnología de comunicaciones, el poder del internet, puede ser una herramienta fundamental, no hay necesidad de realizar viajes alejados o reuniones aceleradas, se pueden hacer teleconferencias, videoconferencias, en

donde se haga un estudio riguroso de los problemas. El ser líder es de orgullo, más si se es responsable de las autodeterminaciones y si se ha llegado a tener éxito en las decisiones. El logro de metas en grupo, cuando todos participan, es una satisfacción del deber cumplido, de hacer realidad sueños, de que lo imposible se puede convertir en posible que el fracaso puede ser lo negativo o la destrucción de la organización. El líder con experiencia debe tener el menor número de fracasos, si estos se presentan tomarle el lado y saber el porqué, que sirva como un peldaño hacia el éxito.

El logro de objetivos, es necesario, es un motivante para seguir luchando, teniendo la satisfacción que se luchó hasta el último momento, para llegar a la meta. Para el logro de objetivos es indispensable una buena coordinación con el personal interno y externo. Que exista una preocupación de ambos por cambios estratégicos para beneficio de las organizaciones. Las organizaciones están cambiando por necesidad. La globalización es simplemente un hecho de la vida. Para alcanzar estándares de desempeño de clase mundial, tendremos que producir una fuerza de trabajo más inteligente mejorando la educación, respetando y honrando la diversidad. Para construir las ventajas competitivas futuras, primero es indispensable que el líder desarrolle las habilidades de equipo. Las habilidades siempre deben evaluarse con preguntas ¿Quiénes somos? El competidor debe manejar la ventaja, cómo se logra, cómo se duplica o multiplica. El liderazgo refleja un amplio espectro de características todas ellas admirables y beneficiosas para los demás. El liderazgo es muy importante en las organizaciones, teniendo en cuenta múltiples factores entre estos específicamente la globalización, entendiendo el trabajo constante que realizan las empresas por ser cada vez más competitivas y más humanas.

Liderazgo global

La unión de los líderes debe ser la fuerza de llevar al mundo a beneficios globales, las culturas algunas veces pueden ser un obstáculo, pero si se idealiza un solo fin, pueden crearse ideas sofisticadas, ya que la mayoría de las organizaciones manejan el mismo idioma que quieren ser de éxito. Los gobiernos deben retirar las barreras ideológicas, que existe en cada país, que su objetivo sea la resolución de problemas en conjunto, que no únicamente sean observados problemas políticos, si no económicos, sociales, culturales y todo lo que

afecte en proporción a las poblaciones. Tenemos un poder de pensamiento global con muchas diferencias, a los líderes les corresponde congeniar y tomar herramientas que ayuden, las situaciones negativas no son importantes para el desarrollo, lo único que queda es aprender de estos tropiezos, para destacar en una cultura, donde las funciones se cumplan y las estructuras sean forjadores de estabilidad.

Describir las características ideales de los líderes que requiere la humanidad, puede ser un tanto tedioso por los factores culturales asociados a la diversidad de la humanidad, pero sí se pueden denotar algunas características fundamentales que pueden ser de mucha utilidad si están encarnadas en los líderes; es así como se puede considerar:

Una mente global

El líder mundial tiene la misión de hacer negocios alrededor del mundo, en un mercado sin fronteras y donde el espacio y el tiempo han sido sustancialmente alterados. El líder mundial debe comprender el ambiente de negocios en el mundo desde una perspectiva global para crear valor para los accionistas y lograr sus metas. Él debe ser capaz de transmitir su visión a la organización y guiarla en una interacción intercultural y con responsabilidad social para alcanzar el éxito. Un líder debe ser capaz de formular la estrategia global de negocio, controlar y evaluar su implementación para poder adaptarse rápidamente al cambiante entorno externo.

Innovación y creatividad

El mundo está interconectado y está cambiando muy rápidamente y profundamente, por lo tanto, las organizaciones y sus directivos deben estar involucrados en estas transformaciones. Estos cambios requieren que líderes, gerentes y empleados aprendan a lidiar con la innovación y el cambio. El líder mundial necesita desarrollar un clima de innovación en la organización e implementar una estrategia que permita el uso eficaz de la tecnología para enfrentar la competencia global.

Flexibilidad

Para ser exitosos, los líderes mundiales necesitan flexibilidad ya que tratan con distintos modelos de negocio y culturas, y necesitan mostrar la inclusión y respeto a la diversidad.

Habilidades de comunicación

La comunicación organizacional se ha convertido en una de las mayores prioridades para muchas empresas que buscan mejorar su posición competitiva y alcanzar sus metas y los líderes globales deben activamente y visiblemente conducir y apoyar este esfuerzo. Por lo tanto, para tener éxito en el siglo XXI es necesario que el líder global comprenda el vínculo entre la organización y su entorno y comprenda el proceso de comunicación dentro y fuera de la organización. Es necesario realmente que valore y confíe en sus colaboradores y vea a la comunicación como un proceso de negocio básico que es importante para la toma de decisiones. Es necesario comprender el vínculo existente entre la organización y su entorno y entender el proceso de comunicación dentro de la organización (Gardner y Winder, 1999; Shaffer y Perrin, 1998).

Capacidad para crear y liderar el cambio

El líder global es el actor principal en el cambio organizacional. Nadler y Tushman (1990) apuntalan este argumento diciendo que “el liderazgo ejecutivo es el factor decisivo en la iniciación e implementación del cambio en una organización” (p. 94). El Líder global debe alentar el cambio estructural y generar mecanismos para crear, manejar y mantener los esfuerzos de cambio. Como es señalado por Nadler y Tushman (1990) “la formación de un equipo “senior” eficaz, visible y dinámico puede ser un paso importante para sobrellevar los problemas y limitaciones del líder individual” (p. 89). Más aún, Kotter (2000) señala ocho pasos interrelacionados que pueden ayudar a promulgar correctamente los procesos o esfuerzos de cambio en las organizaciones. Con la ayuda de un equipo de liderazgo y utilizando los ocho pasos interrelacionados de Kotter, el líder mundial puede superar los cambios existentes del siglo XXI.

Formación de equipos de trabajo

La formación de equipos de trabajo globales es una estrategia poderosa. La interacción en un equipo de trabajo entre personas de diferente nacionalidad y etnia crea mayores oportunidades para enfrentar y aprender diferentes valores culturales, prácticas comerciales, formas de operaciones y toma de decisiones y, finalmente, estilos de liderazgo.

Motivación para aprender

El aprendizaje continuo y la renovación personal son sumamente importantes. El dominio de las competencias de un líder requiere de conocimiento, de atención constante y de duro trabajo. Además, necesita desarrollar una organización en que exista un aprendizaje continuo.

Carisma, respeto a los demás, sensibilidad y otros

Un líder global debe motivar y servir como modelo a sus colaboradores y compañeros de trabajo, dándoles una visión y un sentido de misión. Debe generar confianza, inspirar y ser mentor de otros. Debe demostrar sensibilidad, empatía y respeto por los demás, y debe ser y formar agentes de cambio entre sus seguidores. Por lo tanto, un líder global debe ser clasificado como un líder carismático transformacional. De acuerdo con Bass (1985), los líderes transformacionales influyen a sus seguidores al despertar emociones fuertes y crear identificación. También transforman a sus seguidores ya que sirven como un *coach*, maestro o mentor. Estos líderes sienten profundas ganas de motivar a sus seguidores en ir más allá de su posición actual. El valor agregado que aporta el liderazgo transformacional es motivación, moralidad, ética y empoderamiento para el seguidor, apoyado con un fuerte conjunto de ideales y valores internos.

Conclusiones

El concepto tradicional de liderazgo basado en atributos individuales, es un viejo paradigma para esta época de globalización y dinamismo universal.

Los tiempos actuales exigen flexibilidad y rapidez en la toma de decisiones, adaptación a los cambios, manejo de escenarios en una organización. Aprender a gerenciar la vida para la productividad como manejo de la naturaleza humana, un profundo sentido del liderazgo, cualidades y sentidos hacia la capacidad de reinventarse a sí mismo para reconstruir el nuevo estilo de liderazgo manejador de incertidumbres y potenciador del éxito, esos son los objetivos.

Un proceso observacional y descriptivo sugiere que cualquier tipo de líder puede catapultar gente hacia líneas de autoridad y luego permanecer allí sin desarrollar el carácter de líder. Las crisis manifiestan la calidad del líder, se pone a prueba. La transformación y la dinámica de los procesos, están orientados a formar los líderes que guiarán a otras personas respetando los valores y fomentando la colaboración con alto sentido de adaptación a los cambios del entorno en búsqueda de soluciones positivas.

Para finalizar, el liderazgo con perspectiva global, debe orientarse a la transformación de personas y organizaciones, motivando e inspirando, sabiendo que la clave está en enfrentar los desafíos para los cuales se hace indispensable un desarrollo y fortalecimiento del talento humano a su cargo, capaz de conocerse para luego entender a los demás y reflejar lo que quiere lograr, lo que busca alcanzar con los demás colaboradores, apoyado en su propio estilo, llevando a cabo un liderazgo efectivo que aumente los niveles de satisfacción laboral, logrando una identificación grupal y organizacional orientados a obtener los resultados que se han planificado obtener.

Referencias

Briggs, J. y Peat, F. D. (1999). *Las siete leyes del caos*. Barcelona: Grijalbo.

Baudrillard, J. (2000). *De la seducción*. Madrid: Cátedra.

Castells, M. (1996, 1997 y 1998). *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Cambridge: Blackwell Publishers.

Friedman, J. (1995). *Cultural Identity y Global Process*. Londres: Sage Publications.

Hall, S. (1992). The Question of Cultural Identity. En S. Hall, D. Held y T. McGrew (Eds.), *Modernity and Its Futures*. Cambridge: Open University Press.

Ruiz, M., Fernández, T. y Tamaro, E. (2004). Biografía de Abraham Maslow. Barcelona: Labor.

Lash, S. y Urry, J. (1994). *Economies of Signs and Spaces*. Londres: Sage.

Nadler, D. A. y Tushman, M. I., (1990) Beyond the charismatic leader: leadership and organizacional change. *California Management Review*, 32. Recuperado de https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009_013_articulo009.pdf

Kotter, (2000). ¿Qué hacen los líderes? Editorial 2000.

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6822>

Gil Robles, J. Los retos de la globalización y el liderazgo de la Unión Europea. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:885/RetosGlobLid.pdf>

Contreras, F. y Juárez, F. (2013). Efecto del capital psicológico sobre las prácticas de liderazgo en pymes colombianas. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/305163752_Efecto_del_capital_psicologico_sobre_las_practicas_de_liderazgo_en_PYMES_colombianas

Estrada, M. S. (2007). Liderazgo a través de la historia. *Scientia et Technica*, XIII (34). Universidad Tecnológica de Pereira.

Gorrochotegui, M. A. (2006). De los rasgos a las competencias de liderazgo. Una descripción teórica. *Revista Educación y Ciencias Humanas*. 14(26-27), 15-31. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v10n2/v10n2a07.pdf>

Ganga, C., y Navarrete, A. (2014). Aportaciones teóricas significativas sobre el liderazgo carismático y transformacional. *Revista Venezolana*

na de Gerencia, 19(67), 456-476. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29031856009>

Mora, C. R. (2014). Haciendo posible lo imposible: el papel del liderazgo en un caso real. *Revista de la Universidad de Costa Rica*, 24 (01), 93-103. Recuperado de https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/ingenieria/article/view/11756/html_16

Pantoja, A., y Suárez, D. (2017). El concepto de liderazgo en la historia ante la administración sistémica. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cX_ajr6vW4wJ:revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/download/263/235+ycd=1yhl=esyct=clnkygl=co

Reyes, G. (2001). Teoría de la globalización: bases Fundamentales. *Nómadas*, (3), 1 - 11.

Mendoza Torres, M. Ortiz Riaga, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIV(1),118-134

Capítulo 4

Caracterización del egresado de técnica – profesional en procesos logísticos y comercio exterior

Gladys Arboleda Posada¹, David Alberto García Arango², Santiago Restrepo Restrepo³

Resumen

Para las instituciones de educación superior (IES) es importante tener un acercamiento con sus egresados, de tal forma que permita un estudio y seguimiento a las actividades profesionales, los retos y proyectos, el impacto y desempeño de los graduados en sus respectivos sectores de la economía, para así focalizar los esfuerzos de cambio e inversiones de las IES en pro de sanear necesidades apremiantes. Es entonces que este proceso se traduce en un insumo para el mejoramiento continuo para las IES a partir de los datos obtenidos por parte de sus egresados, a fin de subsanar la brecha entre lo ofertado (formado) y lo demandado (necesitado). La Corporación Universitaria Americana, considera el seguimiento a egresados un elemento transversal en sus políticas institucionales en el marco de la formación integral planteada en su misión. Es así como se realiza un plan de análisis sobre la caracterización sociolaboral de los egresados 2014-2017 y que considera los aspectos relacionados con la calidad de formación del egresado, según los lineamientos propuestos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en el *Factor de impacto de los egresados en el medio*.

Palabras clave: calidad; caracterización; egresados; instituciones de educación superior.

1 Contadora pública, especialista en Contaduría, magíster en Desarrollo Humano, Ph. D. en Administración. Corporación Universitaria Americana. Correo: giarboleda@americana.edu.co. Código Orcid 000-0003-36902842

2 Licenciado en matemáticas y física, magíster en Matemáticas Aplicadas. Corporación Universitaria Americana. Correo: dagarcia@coruniamericana.edu.co

3 Profesional en Psicología, magíster en Psicología. Ph. D. en Neurociencia Cognitiva Aplicada. Corporación Universitaria Americana. Correo: srestrepo@americana.edu.co

Introducción

El incremento de la población y las necesidades de profesionales competentes para la solución de problemas locales o del contexto, ha derivado en la proliferación de programas de enseñanza universitaria orientados hacia la apropiación de destrezas y competencias en aspectos puntuales y especializados del quehacer profesional de sus estudiantes. El estudiante y sus familiares, depositan en la institución universitaria, la responsabilidad de una formación integral, que en sí misma se evidencia en la forma en que este aplica su conocimiento y habilidades en el entorno laboral, y en general, en su proyecto de vida.

Es así, como se hace necesario el conocimiento de forma casi continua y eficiente, del estado de la población de los egresados, de su impacto en el contexto social y de las mejores prácticas de análisis de la información derivada de la consolidación de datos arrojados por los estudios asociados a este aspecto, de tal suerte que estos favorezcan el establecimiento y posterior monitoreo de políticas educativas en los distintos niveles de administración curricular. En ese orden de ideas, la Corporación Universitaria Americana, considera el seguimiento a egresados como un elemento transversal en sus políticas institucionales en el marco de la formación integral planteada en su misión. Es así como se realiza un plan de análisis de trazabilidad que abarcaría datos tomados de egresados durante el período 2014-2017 y que considera los aspectos relacionados con la calidad de formación del egresado, según los lineamientos propuestos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en el *Factor de impacto de los egresados en el medio* (Consejo Nacional de Acreditación, 2013, p. 46). El presente artículo, resignifica esta información para establecer el nivel de eficiencia de los programas de la universidad y que posibilita la trazabilidad del desempeño de los egresados en el entorno, específicamente en el programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior. El presente estudio aborda, en primer lugar, aspectos relacionados con antecedentes históricos acerca de estudios de impacto de egresados en el medio, con la finalidad de interpretar la forma en que estos han evolucionado e identificar aspectos metodológicos significativos. Finalmente, se recurre a los datos obtenidos de una encuesta realizada en la Corporación Universitaria Americana para obtener información relacionada con el programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior.

Los hallazgos obtenidos, permiten dar luces al complejo proceso que implica el análisis de la trazabilidad del desempeño de egresados en el medio, análisis que, aunado con las políticas institucionales, permite identificar pasos a seguir con la finalidad de establecer objetivos estratégicos que posibiliten el mejoramiento continuo de la institución. Este proceso es pertinente con el objetivo institucional de acreditar sus programas académicos basados en los lineamientos de acreditación determinados por el CNA (Consejo nacional de Acreditación) estipulados en el Acuerdo 02 del 2012.

En este sentido el estudio de impacto laboral y de percepción de los egresados de cara a los sectores productivos y la comunidad educativa Americana busca aportar información clave para la resignificación de los procesos de seguimiento y acercamiento a los egresados, en la medida en que identifica aspectos de la política que deben mejorarse a partir de caracterizaciones socioeconómicas, de experiencias académicas y laborales, nivel de satisfacción con la institución y calificación de los estudiantes y egresados desde su experiencia de inserción en el sector productivo o su paso a posgrado.

Este acercamiento permite un estudio y seguimiento a las actividades profesionales, los retos y proyectos, el impacto y desempeño de los egresados en sus respectivos sectores de la economía, para así focalizar los esfuerzos de cambio e inversiones de las IES en aquellas en pro de sanear necesidades apremiadas. Es entonces que este proceso se traduce en un insumo para el mejoramiento continuo para las IES a partir de los datos obtenidos por parte de sus egresados, a fin de subsanar la brecha entre lo ofertado (formado) y lo demandado (necesitado).

En Colombia, la Universidad Nacional, a partir de 2005, diseñó un modelo de seguimiento a graduados, en coordinación con el Observatorio Laboral del Ministerio de Educación Nacional (2016). Se lleva a cabo desde el plan de desarrollo de 2014 y finaliza 2016. Se realiza una caracterización de los perfiles académicos de los graduados de la educación superior (nivel de formación, género, sector) y se presentan los resultados de la encuesta del seguimiento a egresados del nivel de pregrado. La Pontificia Universidad Javeriana, entre 2009 y noviembre de 2010, consultó a un grupo de egresados de programas de pregrado de la sede central y la seccional de Cali, acerca de sus características socioeconómicas, su experiencia académica y laboral, y su nivel de satisfacción con la universidad mientras fueron estudiantes y, posteriormente, como

egresados (Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Las IES en Colombia han venido trabajando en el seguimiento a graduados como una herramienta de autoevaluación fundamental para conocer el desempeño laboral y profesional de los titulados en torno al nivel de pertinencia en el proceso de formación académica (Mercado, Rodríguez y Crissien, 2015).

A nivel nacional, la distribución de las titulaciones por nivel de formación muestra que la participación del técnico profesional y tecnológico, niveles fundamentales para la transformación productiva y la competitividad del país, aumentó a 33,1 %, entre los años 2010-2012. Por áreas del conocimiento, incluyendo posgrados, con más títulos otorgados en 2012, fueron: Economía, Administración, Contaduría y afines con un 32,5 %, y tuvo un incremento del 8,2 % con respecto al 2011 (Observatorio Laboral para la Educación, 2013). Y según la misma fuente, el incremento del número de egresados de la técnica profesional en comercio y negocios internacionales fue del 417 %. En los últimos diez años los hombres representan el 45,9 % de las titulaciones y el 54,1 % las mujeres. En particular, se evidencia que los hombres representan más graduados en los niveles técnico profesional, maestría y doctorado; mientras que las mujeres predominan en los niveles universitario y especialización.

De acuerdo con la información del Observatorio (2013), en el 2012 el 78,7 % de los recién graduados de educación superior se encuentra trabajando en el sector formal, realizando aportes al Sistema de Seguridad Social, y el 3,1 % continúa estudiando un programa de educación superior. Para este año, el 64,4 % de los egresados de programas técnicos profesionales, estaban vinculados con el sector formal.

Dadas las consideraciones anteriores, este trabajo tiene como objetivo caracterizar el perfil socio laboral de los egresados del programa Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana, sede Medellín 2014–2017 como estrategia de inserción entre el egresado y el mercado laboral.

Diseño metodológico

El presente escrito analiza diferentes factores en una encuesta aplicada a una muestra de 82 egresados del programa Técnico Profesional en Procesos

Logísticos y Comercio Exterior de la sede Medellín, Los resultados obtenidos permiten establecer conclusiones respecto a empleabilidad, tipo de empleo, sector productivo de impacto, relación del cargo con la carrera, rangos salariales entre otros. El método de estudio utilizado es de tipo descriptivo, correlacional, trasversal, se determinaron variables y categorías sobre caracterización y percepción de la calidad a partir de las relaciones conceptuales entre las capacidades humanas, competencias y el desempeño laboral, se empleó una metodología mixta.

- Tipo de investigación: estudio de tipo descriptivo, correlacional, trasversal, se determinaron variables y categorías sobre caracterización y percepción de la calidad a partir de las relaciones conceptuales entre las capacidades humanas, competencias y el desempeño laboral.
- Delimitación del estudio: se considera la población de egresados del programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana, sede Medellín, periodo comprendido entre el año 2014 y 2017.
- Población y muestra: se tomó la información de toda la población de egresados (82) para los períodos comprendidos entre los años 2014 y 2017.
- Técnicas e instrumentos de Recolección y procesamiento de la información: para la obtención de la información requerida se diseñaron y aplicaron los siguientes Instrumentos:
- Encuesta diseñada y enviada vía electrónica (google) a egresados de la respectiva base de datos actualizada.

Resumen sobre características de variables a evaluar

- Información básica del egresado: edad, sexo, lugar de residencia, semestre de egreso.
- Actitud emprendedora.
- Empleabilidad: situación laboral del egresado, tipo de empleo, sector económico, cargo, antigüedad en el cargo, salario, distinciones, reconocimientos, aplicabilidad de la profesión en el campo laboral.

- Características de calidad: impacto del programa, utilidad de los conocimientos, habilidades, destrezas adquiridas en el proceso de formación e el programa, tipos de materias a incluir, modificar.

Resultados

En Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior, en el año 2014 se graduaron nueve estudiantes, en 2015 lo hicieron veintinueve, en el 2016 fueron veintiocho, y en el 2017 obtuvieron su título dieciséis, para un total de 82 egresados de esta técnica. La gran mayoría de los egresados del programa residen en Medellín (74 %), seguido de otras regiones de Antioquia (25 %) y fuera de Antioquia (1 %). Es así como se observa que el programa impacta con su formación principalmente la ciudad de Medellín.

Se observó una leve proporción mayor de mujeres 65 %. Este resultado indica que hay una moderada diferencia en cuanto al género para la elección de la carrera.

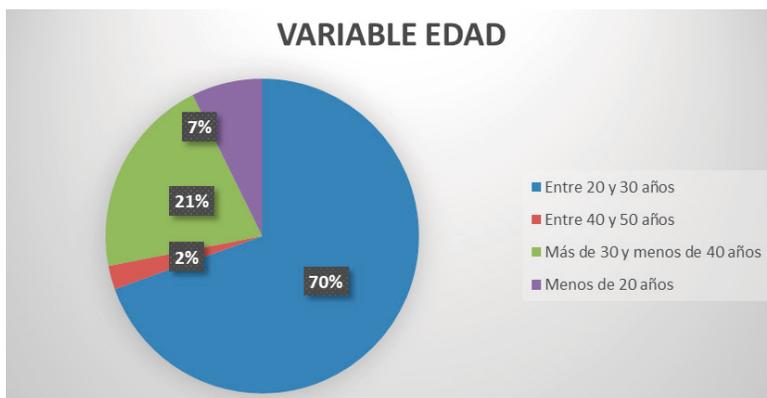


Figura 1. Distribución porcentual según grupo de edad de los egresados del programa Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana

Fuente: elaboración propia.

El 77 % de la población estudiantil del programa es menor de 30 años de edad, esta técnica es elegida por personas muy jóvenes, seguramente para complementar su formación y ser aptos para entrar al mercado laboral.

En referencia actitud emprendedora, el programa cuenta con bajo registro de emprendimiento el 87 % no lo practica. Solo el 1 % lo realiza y le gustaría al 12 % que, aunque no tiene una actividad de emprendimiento actual, le gustaría tenerlo en un futuro.

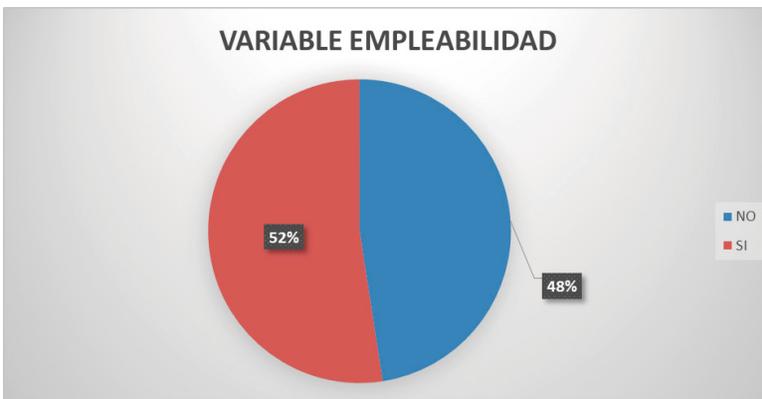


Figura 2. Empleabilidad de los egresados del programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana

El 53 % de los egresados laboran en el sector privado, 2 % son independientes y 3 % reportó vinculación en el sector público. La identificación de este aspecto implica considerar la importancia del sector privado en la empleabilidad de los egresados del programa. El 48 % de los egresados laboran en el sector privado, 2 % son independientes y 2 % reportó vinculación en el sector público. La identificación de este aspecto implica considerar la importancia del sector privado en la empleabilidad de los egresados del programa.

Se identifica al sector terciario o de servicios como aquel de mayor impacto (73 %), seguido del sector secundario o industrial (27 %).

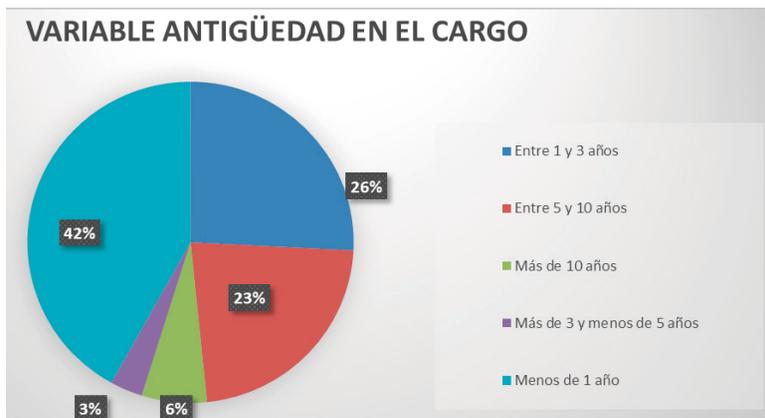


Figura 3. Antigüedad en el cargo de egresados del programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana

Respecto a la antigüedad de los egresados del programa, en su labor se encuentra que una alta proporción (42 %) tienen menos de un año, seguido de quienes llevan entre 1 y 3 años (26 %), aquellos que tienen entre 5 y 10 años (23 %). Es así como el 68 % de los egresados llevan menos de tres años de labores. Se puede entender estos resultados porque la población estudiantil de esta técnica es muy joven y por tanto una alta proporción ingresa recientemente al mercado laboral.

Según los datos obtenidos se observa que la mayoría de los egresados que están laborando perciben un salario entre 1 y 2 SMLV (40 %) y en la misma proporción (40 %) menos de 1 SMLV, el restante 20 %, gana más de 2 SMLV. Se destaca que el 16 % de los egresados del programa ha obtenido reconocimientos o distinciones en el campo laboral. Al calificar la aplicabilidad de su profesión en el cargo que está desempeñando, el 58 % la considera alta, seguidos del 28 % como media y 14 % la consideran como baja y en referencia a la utilidad de conocimientos, habilidades y destrezas formados, 53 % valoran con la máxima calificación (5), seguido de un 22 % que lo valoran con una calificación de 4, un 19 % con una calificación de 3, 5 % con una calificación de 2, un 1 % le da una valoración de 1; obteniéndose una percepción general aceptable (4 y 5) del 75 % por parte de los egresados.

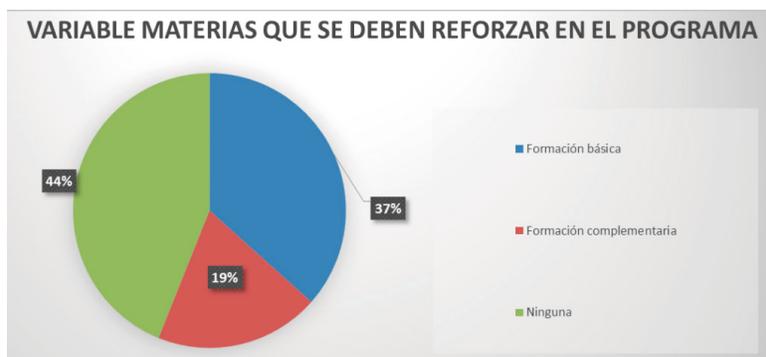


Figura 4. Tipo de materias a reforzar según egresados del programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana

Los egresados consideran el 37 % que se deben reforzar áreas básicas de la técnica, el 19 % en formación complementaria y el 44 % ninguna. El 50 % de los egresados del programa técnico identifica que es necesario incluir nuevas asignaturas en su programa formativo, el otro 50 % que no es necesario, esto puede interpretarse a la luz de las necesidades del contexto y sus exigencias en el mercado laboral. En cuanto a la calidad del programa, el 75 % de los egresados considera que la calidad de este es alta, seguido de un 16 % que la considera media y baja en un 9 %.

Discusión

Al hacer la revisión de la literatura, fueron escasos los estudios sobre egresados del programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior encontrados. La relación de una mayor existencia de egresados del género femenino, puede ser explicada por la relación de dependencia hallada entre el tipo de programa y el sexo de los graduados de los diferentes programas de la Corporación Universitaria Americana, donde hay preferencias de egreso dependiendo del tipo de programa en el cual se estudia. Por ejemplo, se observa mayor tendencia de las mujeres a cursar estudios de técnicas y tecnologías y programas de administración de empresas, contaduría pública y negocios internacionales. Por otro lado, los hombres tienen mayor tendencia a cursar programas de pregrado en derecho, ingeniería de sistemas y especialización. Lo anterior según el análisis hecho a los resultados de la

caracterización sociolaboral de los egresados 2014–2017 de la Corporación Universitaria Americana, sede Medellín (Arboleda *et al.*, 2018). Aunque, en el informe del observatorio nacional para la educación (2013), afirma que los hombres representan más graduados en los niveles técnico profesional, maestría y doctorado; mientras que las mujeres predominan en los niveles universitario y especialización.

En referencia al empleo, la amplia proporción de egresados de la técnica desempleados (48 %), puede ser explicado cuando se observa una relación entre el número de años después del egreso y una mayor posibilidad de empleo (Arboleda Posada *et al.*, 2018); lo que quiere decir, que el desempleo es menor en los egresados a medida que aumenta el tiempo luego de su graduación. De todas maneras, se debe profundizar en el análisis de esta situación en los egresados del programa de Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana, mejorando las condiciones de accesibilidad al mercado laboral.

Conclusiones

Estudiar el componente salarial de los egresados es un factor esencial y prioritario, pues el salario promedio de enganche de un graduado técnico profesional a nivel nacional, en el 2012, era de \$1.003.609 (Observatorio Laboral para la Educación, 2013); los egresados del programa de técnico profesional en procesos logísticos y de comercio exterior, en un gran porcentaje están recibiendo sueldos por debajo de los dos salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMLV).

En el mismo sentido, el Observatorio Laboral para la Educación (2013), expresa que los recién graduados de programas técnicos profesionales que buscan empleo, el 31 % resalta que no hay trabajo en la ciudad donde vive, seguido de un 25% que indica que carece de la experiencia necesaria y un 10% que dice que el salario que le ofrecen es muy bajo.

Los resultados de la utilidad de los conocimientos, habilidades y destrezas aprendidas por los recién graduados de las IES para desempeñarse en el trabajo, el 52 % del nivel técnico profesional a nivel nacional cree que estos son muy útiles (Observatorio Laboral para la Educación, 2013); congruente con lo expresado por los egresados de del programa de Técnico Profesional en

Procesos Logísticos y de Comercio Exterior de la Corporación Universitaria Americana, pero en una mayor proporción (75 %) de aceptabilidad, al calificar la aplicabilidad de su profesión en el cargo que está desempeñando.

Referencias

- Arboleda Posada, G., García Arango, D., Restrepo Restrepo, S. y Moreano, K. (2018). *Caracterización sociolaboral de los egresados 2014–2017*. Medellín: Corporación Universitaria Americana.
- García Arango, D. A., Sepúlveda Aguirre, J. A., Arboleda Posada, G. I., Restrepo Restrepo, S.,
- Garcés Giraldo, L. F. y Moreano, K. V. (2019). Estudios de graduados en educación superior: análisis relacional y comparado desde el ámbito internacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (57), 117-136. doi: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n57a9>
- Consejo Nacional de Acreditación. (2017). Guía de procedimiento 01 apreciación de condiciones iniciales para acreditación de programas. 2017. Recuperado de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186376_Guia_Condiciones_Iniciales.pdf
- Observatorio Laboral para la Educación. (2016). *Perfil académico y condiciones de empleabilidad: graduados de educación superior (2001-2014)*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional
- Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Seguimiento a egresados de la sede central y de la seccional de Cali*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana.
- Mercado, N., Rodríguez, N. y Crissien, E. (2015). Diagnóstico laboral del graduado de programa de Contaduría Pública. *Económicas CUC*, 36(2), 19-31
- Observatorio Laboral para la Educación (2013). *Perfil académico y condiciones de empleabilidad: graduados de educación superior (2001–2012) y certificados de educación para el trabajo y el desarrollo humano (2010-2012)*. Bogotá: OLE.

Capítulo 5

El modelo educativo y las competencias digitales en relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios

Julián David Tobón Manrique¹, Santiago Restrepo Restrepo², Uriel Osorio Arango³

Resumen

En este capítulo se examinan los niveles de desempeño de las instituciones de educación superior en Colombia y sus docentes con el uso de las TIC y una metodología de trabajo y aprendizaje *online*. Para el análisis se realiza una recopilación bibliográfica que permita extraer conclusiones respecto a los modelos educativos, las competencias digitales y el desempeño laboral de los docentes universitarios. Las instituciones de educación superior, como en casi todos los sectores económicos, están viéndose afectadas por la denominada transformación digital⁴, la evolución tecnológica ha desarrollado comportamientos de aprendizaje diferentes a los que se venían teniendo años atrás en los estudiantes, acelerada gracias a la llegada del Covid-19⁵ al mundo. Muchos pueden ser los aspectos a valorar para identificar las problemáticas de un modelo de negocio educativo que lleva generaciones operando de la misma manera; a continuación, se describe cómo las competencias digitales y un modelo educativo antiguo pueden incidir en el desempeño laboral de los docentes.

1 Administrador de empresas, diseñador gráfico y consultor en innovación y emprendimiento. Investigador en la Corporación Universitaria Americana. Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables – Corporación Universitaria Americana. Correo: joveninvestigador2med@coruniamericana.edu.co – Código ORCID 0000-0002-2707-3416

2 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, estudios de maestría en Neuropsicología, doctor en Neurociencias y posdoctor en Ciencias. Investigador en la Corporación Universitaria Americana. Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables – Corporación Universitaria Americana. Correo: srestrepo@americana.edu.co – Código ORCID 0000-0003-2677-6870

3 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, magíster en Administración de Negocios Internacionales, Ph. D. (C) en Humanidades con Emoción en Educación, docente investigador, Corporación Universitaria Americana. ORCID 0000-0001-9437-0827 Correo: uosorio@coruniamericana.edu.co

4 La transformación digital son las nuevas oportunidades de estrategia de negocios que surgen gracias a la aparición de las tecnologías. Moreno (2020).

5 Covid-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. OMS (2020).

Para buscar la relación entre las variables, se revisaron conceptos como oferta académica, competencias digitales, metodología de aprendizaje y así concluir con hipótesis respecto a la problemática.

Palabras clave: competencias digitales; docentes universitarios; desempeño laboral; educación virtual; transformación digital.

Introducción

En las últimas décadas el mundo ha tenido cambios extraordinarios, la llegada del internet y su masificación gracias a visionarios como Larry Page, Serguéi Brin, Jeff Bezos, Bill Gates, Steve Jobs, Mark Zuckerberg, entre otros fundadores de las empresas de tecnología más grandes del mundo, han creado una cultura constante de desarrollo e innovación tecnológica que crece día a día de una manera exponencial. Esto ha cambiado la forma de ver las cosas tanto a consumidores como a las empresas.

Actualmente existe un fenómeno que está dividiendo el mundo tal como se conoce hoy en día, el Covid-19 es sin dudas un antes y un después en la economía global y en la forma de comportarse tanto social, económica, laboral, académica y empresarialmente. Por esta razón, toda la sociedad debe ser altamente creativa para sobrevivir a los exigentes cambios que se avecinan en cualquier ámbito que se pueda imaginar, algo que ya venía sucediendo gracias a los personajes mencionados anteriormente, pero la pandemia en el 2020 está exigiendo a las personas ver el mundo y accionar en él de una manera diferente desde cualquier aspecto.

El sector educativo ha sido altamente afectado por la situación. Las instituciones de educación superior tradicionales se vieron forzadas a llevar su modalidad de manera virtual y las que no se adaptaron rápidamente fueron incapaces de culminar sus semestres de forma efectiva, asunto o realidad que permitió evidenciar falta de madurez e innovación por su parte como organización empresarial educativa.

De lo anterior surge una pregunta ¿están las instituciones de educación superior preparadas para la transformación digital? A continuación, se aportarán algunas reflexiones para considerar cómo han sido afectadas las insti-

tuciones de educación superior y sus colaboradores, desde un punto de vista psicológico, organizacional y productivo.

Metodología

Para el desarrollo del capítulo se realizó recolección de fuentes secundarias tomadas de sitios oficiales. Así mismo el desarrollo de la investigación se basa en un enfoque mixto con recolección de información cualitativa basada en entrevistas y cuantitativa utilizando test psicométricos, siempre dentro de un tipo descriptivo–fenomenológico. Es un proyecto no-experimental en tanto no se manipulan las variables ni se utiliza grupo control. El universo poblacional está conformado por profesores universitarios de la ciudad de Medellín, tomando una muestra representativa seleccionada con un método aleatorio por conveniencia.

Consideraciones teóricas

¿Evolución o involución del sector educativo?

El sector de la educación es de los que más crece constantemente, en el contexto europeo “sólo diez años antes la cifra rondaba los 60 millones. En 2011 ya eran 182,2 millones de estudiantes y se estima que para 2025 el número total de universitarios será de 262 millones” (Almaraz Menéndez, Maz Machado y Carmen López, 2016). En Colombia la cifra también crece considerablemente, desde el año 2007 hasta el 2013 los estudiantes de educación superior pasaron de 1,36 millones a 2,39 millones (Portafolio, 2018), sin embargo, no sucede lo mismo con la calidad de sus servicios; la transformación digital, la metodología utilizada, las competencias de gran parte del profesorado más la oferta académica son problemáticas reales a las que se deben buscar solución para impartir cursos de alta calidad y llevar profesionales aptos al mercado laboral.

Expectativas vs. realidad

El recién graduado de las instituciones de educación superior muestra un alto grado de insatisfacción respecto a las expectativas generadas; según Sema-

na (2019), 45 % reconoce que la emoción cayó progresivamente a medida que profundizaron en su programa. Esta premisa parte de las ofertas académicas existentes en el mercado educativo, las cuales no son acordes a las necesidades del mercado empresarial actual. Las necesidades de profesionales calificados en diferentes habilidades tecnológicas es evidente, carreras como *marketing* digital, *big data*, producción audiovisual, desarrollo e ingenierías, diseño UX, entre otras son las carreras que más oferta laboral hay en la actualidad y que realmente posean remuneraciones salariales que cumplen las expectativas de sus estudiantes. Claro está, unas más que otras y todo varía de acuerdo a las habilidades del profesional y a la misma empresa que los requiere; otras carreras de toda una vida como administración de negocios y economía, entre otras, también son muy solicitadas, pero son subvaloradas debido a las necesidades predominantes que hay en la industria y a la poca adaptación que tienen los profesionales en conocimientos informáticos (Vega, 2019).

A pesar de que la universidad no va a ser reemplazada fácilmente, ya que cumple con otros roles sociales muy importantes, hay que tener en cuenta que hoy en día el mercado laboral no demanda diplomas, requiere portafolios y experiencia en cargos muy específicos. Debido a esto la pregunta que surge es ¿Las universidades preparan para la realidad del mercado laboral?, ¿son los docentes las personas idóneas para dar la mentoría necesaria?, ¿su metodología académica es antigua? o simplemente su modelo educativo y su oferta académica no están diseñados para satisfacer las necesidades reales que tiene el mercado laboral actual, más las expectativas de crecimiento personal y profesional de sus estudiantes.

Competencias digitales de docentes universitarios

De acuerdo a Semana (2018), los docentes universitarios de la actualidad tienen diferentes competencias, La mayoría de docentes en el país tiene más de 45 años de edad (el 59 %), pero una proporción importante, el 28 %, está entre los 35 y los 45 años, solo el 14 % tiene menos de 35. Las capacidades de la mayor parte de los docentes no son discutidas, un requisito fundamental para impartir asignaturas en una institución de educación superior mínimamente es tener alguna especialización y para universidades de más prestigio su nivel de formación mínima debe ser maestría, sin dudas esto da certeza que el cuer-

po de docentes universitarios conocen sobre la academia y tienen argumentos para estar allí, sin embargo, esto se puede debatir teniendo en cuenta las necesidades actuales del mercado planteadas anteriormente.

El actor principal es el estudiante, por ellos es que hay una oferta existente en cada institución. Cada uno inicia su formación con la idea de enorgullecer a sus padres, mejorar su calidad de vida, viajar por el mundo, ser parte constructiva de una sociedad, obtener mayores conocimientos o simplemente para ir en busca de la autorrealización, y es la institución educativa quien se encarga de hacer que cada uno se pueda volver una realidad, convirtiendo al docente universitario un papel fundamental, apoyado de las nuevas herramientas tecnológicas y de las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos con el estudiante (Núñez, Tobón, Guzman Calderón, Gaviria Serrano y Herrera, 2019).

La importancia del influenciador digital⁶

Un influenciador digital es aquella persona que mediante el uso de canales digitales como YouTube, Facebook, Instagram, blogs entre otros, se encarga de tratar diversas temáticas, algunos hablan de entretenimiento, farándula, deportes, videojuegos y más, sin embargo, no todo es diversión y consumo masivo, también existen influenciadores que se encargan de impartir conocimientos altamente valiosos, la gran mayoría se convierten en personajes públicos y hacen del internet y las redes sociales su forma de vida (Revista Dinero, 2017).

Comunidades digitales⁷

La nueva generación de estudiantes generalmente hace parte de alguna comunidad digital, donde aprende del tema que esté interesado, por ejemplo, para problemas matemáticos el influencer más conocido en Colombia es Julio Alberto Ríos Gallego mejor conocido en el mundo estudiantil como *Julio pro-*

6 Personas que usan el internet para influir en sus comunidades (otras personas), ya sea en temas de entretenimiento, educación, emprendimiento, entre otros.

7 Estas comunidades se pueden definir como agrupaciones de individuos que los une un mismo interés como puede ser la pasión por la tecnología o comparten una misma visión acerca de un tema particular (Revista Forbes, 2016).

fe quien tiene como misión facilitar el acceso a la educación a estudiantes, docentes y padres de familia de manera *online* (Ríos, 2018), su aporte es indiscutible, ya que capacita constantemente a más de cuatro millones de personas de diferentes edades que hacen parte de su comunidad que aprenden desde ejercicios matemáticos simples hasta problemas avanzados que sean necesarios. Tal como lo hace *Julio profe* existen miles o millones de influenciadores que se convierten en los verdaderos profesores y mentores del día a día de millones de estudiantes de manera digital.

Habilidades de creación de contenidos digitales

La creación de contenidos de forma digital es una habilidad esencial para una metodología de aprendizaje del estudiante de la nueva generación, estos al estar sumergidos en una forma de aprendizaje digital no perciben la metodología tradicional de aprendizaje efectiva para el desarrollo de sus habilidades técnicas, además que, jóvenes profesionales al no ser guiados de la mejor manera, salgan al mercado laboral poco preparados para desempeñar sus funciones profesionales. Por esta razón disponer de los recursos que brinda la tecnología hoy en día es fundamental, esto integrado con contenidos aplicados a la realidad del mercado laboral, sin dudas esto potencia el curso y aumenta las posibilidades de crear profesionales más adaptados a la realidad laboral y tecnológica actual.

Uno de los grandes retos de la educación es la correcta implementación de las TIC, sin dudas estas se han convertido una realidad en las aulas, pero en muchas ocasiones una realidad desaprovechada por obstáculos devenidos por instituciones poco flexibles, falta de cultura o simplemente, una escasa o inadecuada formación docente para su implementación (Mirete, 2010). El docente es de los principales implicados en esta situación, según (Fuentes, López y Pozo, 2019) la mayor parte coinciden en la existencia de un escaso número de profesionales con el nivel necesario en competencia digital⁸ para poder innovar durante su labor como docente, por lo que solo recurren a herramientas como *power point* y recursos audiovisuales como películas o alguno que otro vídeo, pero sin aplicar realmente el uso y las facilidades que le brinda la tecnología, siendo esta la principal metodología que se usa en las instituciones de educación superior colombianas. Estas evidentes dificultades fueron compro-

⁸ Habilidades que tienen las personas con el uso de las tecnologías

badas gracias a la contingencia generada por el Covid-19 pues muchos de los docentes mostrarón falencias en su uso.

La comunicación varía dependiendo del canal, los docentes al estar acostumbrados a una metodología clásica usada por muchos años en la que se sentían cómodos, se ven exigidos a salir de su zona de confort y a aprender nuevas herramientas didácticas de enseñanza para el cumplimiento de sus funciones laborales. Ahora, ¿cuáles son los posibles riesgos a los que se exponen en esta situación? Los riesgos psicosociales pueden darse por diversos factores, en las existen situaciones contractuales, laborales, físicas y emocionales que se transforman en posibles riesgos para un docente. La tecnología es una variable que incide indirectamente en cada una de las anteriores; por ejemplo, en caso que el docente no logre adaptarse de manera eficiente a las clases virtuales y no comunique de manera eficiente el mensaje que desea transmitir a sus alumnos, es posible que se generen quejas, lo que afectaría en un futuro su situación contractual con la universidad e incidiría emocionalmente a un profesional que se sienta relegado por la tecnología.

La generación de un buen contenido implica habilidades técnicas y estratégicas para ser exitosas, sin embargo, no es necesario ser un experto, ya que el conocimiento básico en TIC ayuda a fortalecer por defecto otros temas más avanzados, permitiendo así la resolución de problemas, algo con lo que sin dudas debe salir un joven profesional al mercado laboral actual.

La tabla de valoración de competencias digitales del docente, es una herramienta de análisis de Fuentes *et al.* (2019) que ayuda a entender un poco el fenómeno que se genera con la educación virtual. En la dimensión *competencia digital docente* (CDD) se definen las variables referidas a cada una de las áreas que engloba tal competencia, siendo estas: información y alfabetización informacional (CDINF), comunicación y colaboración (CDCC), creación de contenidos digitales (CDCRE), seguridad (CDSEG) y resolución de problemas (CDRES) (Fuentes *et al.*, 2019).

	ESCALA LIKERT <i>N</i> (%)				PARÁMETROS			
	Nada	Poco	Bastante	Totalmente	M.	DT	CA _r	CA _r
CDINF	433 (16,46)	784 (29,8)	854 (32,46)	560 (21,28)	2,585	0,998	1,587	-1,053
CDCC	255 (9,69)	684 (25,99)	918 (34,89)	774 (29,42)	2,841	0,957	1,922	-0,887
CDCRE	1134 (43,1)	874 (33,22)	408 (15,51)	215 (8,17)	1,887	0,948	0,935	-0,369
CDSEG	243 (9,24)	337 (12,81)	1187 (45,12)	864 (33,84)	3,015	0,908	2,218	-0,111
CDRES	481 (18,29)	613 (23,3)	779 (29,61)	758 (28,81)	2,689	1,075	1,571	-1,207

Figura 5. Tabla de valoraciones de las áreas de la competencia digital docente

Fuente: Fuentes *et al.*, 2019.

Como se evidencia en la figura anterior, el CDCRE que hace referencia a la creación de contenidos digitales es la menos valorada por los docentes encuestados, esto demuestra una vez más el desconocimiento que tienen los docentes respecto al tema, claro está que “no se puede someter a comparación el nivel competencial tecnológico alcanzado por los estudiantes con el encontrado en el profesorado analizado en este estudio, por razones evidentes, ya que la incidencia de la estimulación digital ha sido diferente” (Fuentes, 2019), sin embargo, si estos no toman acciones rápidamente.

El Covid-19 demostró al sector educativo las falencias en sus competencias digitales, sin dudas es una gran oportunidad de mejora y una obligación para que, tanto las instituciones como los mismos docentes, sean competitivos en un mercado tradicional que día a día tiene comportamientos de consumo digitales.

El teletrabajo evidencia falencias del sector educativo

La escuela es, en general, quizá, una de las instituciones sociales más reacias a aceptar cambios y flexibilizar tanto sus procesos como sus estructuras (García Sánchez y Jáuregui Arias, 2019). El teletrabajo es una solución que para que el caso colombiano pasó por obligación, la contingencia sanitaria exige que los docentes deben ser creativos e innovadores en un mundo poco conocido “la educación virtual”, apoyado con herramientas que faciliten el cumplimiento de las funciones desde su hogar, algo que cada vez está más presente en las organizaciones desde su concepción en 1973. En los países más desarrollados económica y tecnológicamente tiene porcentajes de pene-

tración sobre el total de trabajadores entre el 5 % (ejemplo, España) y el 20 % (ejemplo, en EE. UU.). Hacia inicios del 2000 en la Unión Europea existían 9 millones de personas teletrabajando (Inés, 2012). La realidad latinoamericana es muy distinta, estando en 2020 en Colombia solo para algunos sectores que están sumergidos directamente con la tecnología no fue una novedad, sin embargo para otros, entre las que se encuentra la educación, el teletrabajo dio mucho de qué hablar, el sector educativo fue de los que más se vio involucrado, ya que se evidenciaba poca preparación tanto en sus docentes como en la misma institución (Inés, 2012).

“En una época marcada por los continuos avances tecnológicos, resulta fundamental la formación del profesorado en competencias digitales, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades e inquietudes del alumnado” (Fuentes *et al.*, 2019). El modelo educativo actual está conformado por dos tipos de personas, “los nativos digitales⁹” y los “inmigrantes digitales¹⁰”. Los nativos digitales son todos aquellos estudiantes de nuevas generaciones que han crecido con entornos digitales, la televisión, los videojuegos, el computador, los teléfonos móviles han evolucionado, gracias al avance hay un componente adicional conocido como *Smart*, integrando este término a cada uno de los componentes en la actualidad la sociedad está rodeada de objetos inteligentes que cambian su forma de comportarse en los diferentes ámbitos. Los estudiantes de hoy piensan y procesan la información de manera fundamentalmente diferente a sus predecesores, ya que tuvieron procesos de formación y de interacción muy diferentes (Prensky, 2001). Los inmigrantes digitales actualmente en Colombia está compuesta por dos tipos de personas, el primero es el docente universitario, los que en gran mayoría hacen parte de generaciones de libros, juegos físicos y una forma de comunicación más directa, también en universidades que brindan acceso a la educación a personas de escasos recursos se encuentran estudiantes que hacen parte en algunas ocasiones de la misma generación del docente, algo que sin dudas repercute en la de enseñanza y en el aprovechamiento de herramientas tecnológicas didácticamente.

Según Fuentes *et al.* (2019) en su investigación *Análisis de la competencia digital docente: factor clave en el desempeño de pedagogías activas con realidad*

9 Término utilizado por Prensky para referirse a las personas que crecieron con herramientas tecnológicas en sus vidas.

10 Término utilizado por Prensky para referirse a las personas que no crecieron con tecnología en sus vidas cotidianas y deben usarlas constantemente en la actualidad.

aumentada se identificaron en qué nivel de manejo de competencias digitales están los docentes de educación superior; de allí se puede evidenciar lo siguiente:

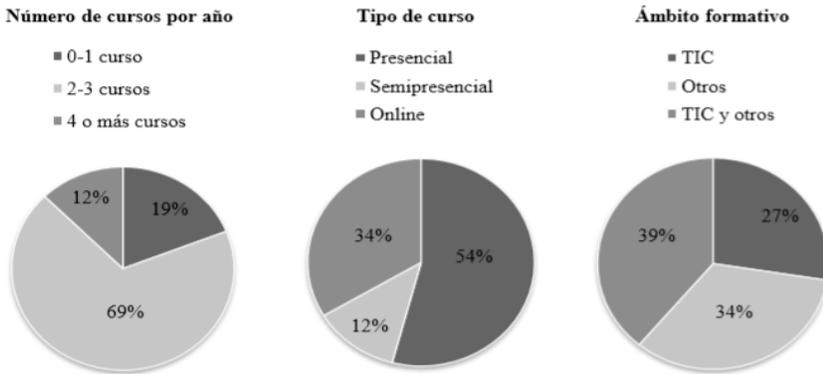


Figura 6. Tabla de valoraciones de las áreas de la competencia digital docente
Fuente: Fuentes *et al.* (2019).

La formación continua de los docentes analizados indica que, según el número de cursos realizados por año académico, una amplia mayoría de estos profesionales ($n = 1803$; 69 %) efectúa entre dos y tres cursos de formación. En referencia al tipo de curso llevado a cabo en su proceso complementario de reciclaje de conocimientos, más de la mitad del profesorado sigue una modalidad presencial ($n = 1424$; 54 %). Con respecto al ámbito de tal formación, como se visualiza en el diagrama de sectores correspondiente, se produce un reparto cuasi equitativo, destacando una ligera decantación por la temática TIC y otras ($n = 1024$; 39 %) esto según Fuentes *et al.* (2019).

Con el primer gráfico de la formación continua de los docentes universitarios según la investigación realizada, es evidente que hay una frecuentemente capacitación, sin embargo el punto que más se puede resaltar es el siguiente, esta investigación es realizada en España, un país que tiene mejores indicadores en cuanto a la implementación del teletrabajo respecto a Colombia, a pesar de ello más de la mitad de docentes (54 %) se forman, pero de manera presencial, algo que no crea una real experiencia de aprendizaje con la educación virtual, la cual podría ser trasladada a sus propios alumnos.

Desempeño laboral con las TIC

La tecnología y el trabajo desde el hogar son factores nuevos que se deben tener en cuenta para el desempeño laboral y los riesgos laborales de un docente, en la actividad normal estos no serían factores que se tendrían en cuenta en la evaluación, sin embargo cada vez este será indicador de suma importancia (Mirete , 2010). Las competencias que están desarrollando los docente dejan en evidencié sus falencias tecnológicas, esto además de su poca adaptación a la forma de comunicación digital genera una gran posibilidad de afectar su desempeño laboral de una forma negativa, sin embargo, esto también propicia oportunidades y según la adaptación del docente su rendimiento podría mejorar notoriamente, ya que el aprovechamiento de los recursos digitales permite un rendimiento más eficiente siempre y cuando sean bien utilizadas.

Una de las dimensiones para lograr la estructura ideal de la transformación digital para instituciones de educación superior es la innovación en sus docentes tradicionales. La aparición de tecnologías digitales emergentes crea posibilidades de mejoras constantes para una mejor experiencia de aprendizaje y así producir innovaciones importantes en el campo educativo (Almaraz Menéndez, Maz Machado y López Esteban, 2016).

Conclusiones

Las instituciones de educación superior en Colombia están frente a un gran reto de innovación, para esto se proponen tres pilares fundamentales: la oferta académica, metodologías de aprendizaje efectivas y formación en competencias digitales para los docentes. Cumpliendo con lo anterior, sin dudas la propuesta de valor académica evoluciona y cumple con las expectativas de sus dos principales actores, estudiantes y empresas.

Oferta académica

A pesar que estudiar en la universidad por cinco años sea un verdadero prestigio social aún, sin embargo, el internet ha hecho que cada vez esta brecha social se cierre y afecte de cierta manera el indicador de las matrículas

en instituciones de educación superior. Freddy Vega CEO de Platzi en una entrevista realizada por Forbes Colombia plantea que:

Creo que el bajón de matrículas que estamos viendo tiene que ver con que ya no es tan necesario tener un diploma universitario porque se necesita para tres cosas, para conseguir una visa de trabajo, para trabajar en gobiernos o en bancos, y para trabajar en la universidad. Por lo menos en carreras que tienen que ver con tecnología, no se necesita. Lo que uno necesita es demostrar talento y se demuestra talento con proyectos personales y hacer proyectos personales es gratis (Vega, 2019).

De acuerdo al panorama actual, los jóvenes piensan en su futuro y poco a poco ven que las universidades no brindan un camino muy claro, por esta razón innovar en la propuesta de valor, desarrollando contenidos programáticos que estén orientados a las necesidades empresariales, la tecnología y la tendencias laborales, el cumplimiento de las expectativas de un estudiante sería muy positivo.

Partiendo de lo anterior, es importante tener en cuenta que esta oferta debe involucrar el desarrollo tanto de habilidades duras (*hard skills*) como de habilidades blandas (*soft skills*) en los estudiantes, creando así un profesional íntegro de alto desempeño con capacidades operativas y de resolución de problemas en el mercado laboral (Marreno y Mohamed, 2018).

La metodología de clases es otra oportunidad de mejora, una de las formas que podría funcionar muy bien para desarrollar habilidades técnicas y sociales de manera conjunta es llevar a cabo experiencias de aprendizaje mixtas, por ejemplo, los cursos que tenga que ver con desarrollo de habilidades puntuales como programación, matemáticas, entre otros, sería interesante verlas de manera virtual, en cambio otras asignaturas que fortalezcan el desarrollo social, la inteligencia emocional, la resolución de problemas, oratoria, entre otros, podrían llevarse a cabo de manera presencial.

Para llevar a cabo una reestructuración innovadora, es fundamental que los docentes estén preparados para manejar dicha metodología, por esta razón profundizar en el desarrollo de competencias digitales es una tarea prioritaria

para mejorar su desempeño laboral y estar con las capacidades de resolver inquietudes y guiar a los profesionales del futuro cercano.

El Covid-19 apareció y acabó con muchas empresas, la educación es uno de los sectores que tiene una nueva oportunidad, ya que durante las crisis esta es una gran alternativa sin dudas, pero hoy el mundo pide un cambio en el modelo enfocado a la resolución de problemas reales del mercado laboral.

Referencias

- Almaraz Menéndez, F., Maz Machado, E. y Carmen López, E. (2016). Análisis de la transformación digital de las instituciones de educación. *Revista de Educación Mediática y TIC*, 23, 181 - 202.
- Aprender a Pensar. (2001). Nativos digitales, inmigrantes digitales. Recuperado de <https://aprenderapensar.net/2009/05/18/nativos-digitales-vs-inmigrantes-digitales/>
- Fuentes, A., López, J. y Pozo, S. (2019). Análisis de la competencia digital docente: factor clave en el desempeño de pedagogías activas con realidad aumentada. Recuperado de <https://revistas.uam.es/reice/article/view/reice2019.17.2.002>
- García Sánchez, J. y Jáuregui Arias, P. (2019). Educación a distancia y mundos virtuales. Recuperado de <///C:/Users/Usuario/Downloads/22051-62711-1-SM.pdf>
- Marreno Sánchez, O. y Mohamed Amar, R. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. Recuperado de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/144/111>
- Ministerio de Educación Nacional. (24 de 02 de 2010)stituciones de educación superior. Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-217744.html>

- Mirete, R. A. (2010). Formación docente en TIC. ¿Están los docentes preparados para la (r)evolución. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832327003.pdf>
- Moreno Zuluaga, M. D. (2020). *Guía para identificar los procesos que deben ser*. Medellín: EAFIT.
- Núñez, C., Tobón, S., Guzmán Calderón, C. E., Gaviria Serrano, J. M., y Herrera, S. (2019). La práctica docente mediada por TIC: una construcción de significados. Recuperado de <https://revistaespacios.com/a19v40n05/a19v40n05p04.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. OMS. (07 de 05 de 2020). who.int. Recuperado de www.who.int
- Portafolio. (29 de Abril de 2018). Número de universitarios casi se duplicó en la última década. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/numero-de-universitarios-casi-se-duplico-en-la-ultima-decada-516663>
- Restrepo Restrepo, S. (2018). *Bullying* y las afectaciones neurocognitivas en los procesos de aprendizaje. Recuperado de <https://doctorsergiocalvo.com.ar/wp-content/uploads/45917.pdf>
- Revista Semana. (21 de 07 de 2018). Cuál es el nivel académico de los docentes del país. Recuperado de <https://www.semana.com/educacion/articulo/cual-es-el-nivel-academico-de-los-docentes-del-pais/575719>
- Revista Semana. (20 de 11 de 2019). Insatisfacción, depresión y ansiedad: los costos invisibles de hacer un doctorado. Recuperado de <https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/insatisfaccion-depresion-y-ansiedad-los-costos-invisibles-de-hacer-un-doctorado/640991>
- Revista Dinero. (02 de 09 de 2017). Los influenciadores digitales más reconocidos en Colombia. recuperado de <https://www.dinero.com/pais/articulo/los-influenciadores-digitales-mas-reconocidos-en-colombia/241837>
- Revista Forbes. (11 de 11 de 2016). La magia de las comunidades digitales. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/la-magia-de-las-comunidades-digitales/>

- Ríos Gallego, J. A. (01 de 01 de 2018). Julioprofe. Recuperado de <https://julioprofe.net/2019/03/17/los-edutubers-se-apoyan-en-la-tecnologia-para-facilitar-el-acceso-a-la-educacion-elcapital/>
- Rubbini, I. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 1-15.
- Vega, F. (11 de 12 de 2019). CEO de Platzi: cuál es el futuro de las universidades y de sus diplomas. Recuperado de <https://forbes.co/2019/12/11/tecnologia/ceo-de-platzi-cual-es-el-futuro-de-las-universidades-y-de-sus-diplomas/>

Capítulo 6

Motivación y tecnología, aspectos claves para mejorar el desempeño laboral del docente¹

Julián Esteban Areiza Correa², Santiago Restrepo Restrepo³, Uriel Osorio Arango⁴

Resumen

El presente texto busca comprender aquellos factores que producen motivación en los docentes universitarios de Colombia, citando las teorías de autores clásicos que han servido de base para comprender aquellos elementos que impulsan al ser humano, luego serán contrastadas con estudios recientes que buscan dar otro enfoque actualizado a la motivación. Tomando esto como fundamento, se identifican aquellos elementos que hacen parte de la cotidianidad laboral del profesorado universitario, los diferentes componentes internos y externos que interfieren en su motivación y definen su desempeño laboral. Este ejercicio permite conocer el contexto en el que se desenvuelven los profesores, promover lo que se debe conservar como buena práctica y dar recomendaciones puntuales que permita una mejora continua en la ejecución de su labor. Realizado el análisis teórico, se define como hipótesis que la motivación laboral en los docentes es el fruto de factores internos del individuo en mayor proporción, la autorrealización, estima y el reconocimiento son componentes que deben estar presente para evitar insatisfacción y una eventual desmotivación en el trabajo. Adicionalmente, la universidad interviene de manera directa en aspectos tales como ambiente laboral óptimo, salarios

1 Capítulo de libro el cual se relaciona con la investigación titulada *La conducta depresiva en relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín*, realizada por investigadores de la Corporación Universitaria Americana, sede Medellín.

2 Administrador de empresas, tecnólogo en Contabilidad y Finanzas, con diplomado en Asesoría Empresarial Integral. Investigador de la Corporación Universitaria Americana, seccional Medellín. ORCID 0000-0003-4523-9819

3 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, magíster en Neuropsicología, doctor en Neurociencia Cognitiva, posdoctor en Ciencias. Investigador en la Corporación Universitaria Americana y profesor en la Universidad de Barcelona. ORCID 0000-0003-2677-6870 Correo: srestrepo@americana.edu.co.

4 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, magíster en Administración de Negocios Internacionales, Ph. D. (C) en Humanidades con Emoción en Educación, docente investigador, Corporación Universitaria Americana. ORCID 0000-0001-9437-0827 Correo: uosorio@coruniamericana.edu.co

acordes, cultura organizacional, ambientes propicios para el trabajo en equipo, entre otras variables que aportan de manera positiva al buen desempeño laboral y a la motivación del docente.

Palabras clave: desempeño laboral; motivación en docentes; necesidades humanas; psicología positiva; tecnología.

Introducción

El concepto de motivación es constantemente investigado debido a la relevancia que ocupa en diversos campos de la conducta humana, el enfoque de este texto será en el campo del desempeño laboral, más exactamente en la labor docente. Para diseñar estrategias que permitan la mejora continua de la calidad de vida del trabajador y su ocupación profesional, es razonable comprender aquellos ingredientes que crean motivación desde distintos puntos de vista. Siendo así, ¿qué es la motivación laboral?

Alles (2006) la interpreta como “la facultad que posee una organización para mantener el estímulo positivo de sus colaboradores de manera que puedan lograr los objetivos establecidos en la planificación”, también la relaciona de manera directa con otras emociones complejas, como los son la felicidad y la depresión. Robbins (2009) define la motivación como “la voluntad de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo la condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual” al igual que Locke y Latham (2004) quienes ven la motivación como “factores internos que impulsan la acción y factores externos que pueden actuar como incentivos”.

Por otro lado, Alcántara (2018) postula lo siguiente “la motivación ni se tiene ni se trae, es un resultado de la interacción entre las competencias e intereses de cada profesional y las condiciones, retos e incentivos de la organización”, aquí la carga de concebir motivación recae en ambas partes del ejercicio, el docente y la institución educativa. Los puntos de vista expuestos contienen aspectos en común, se puede interpretar que las necesidades de cada individuo se convierten en el combustible que le permitirá alcanzar ciertos objetivos

a pesar de los obstáculos que surjan, demostrando correlación con variables psicológicas como la estima, estrés, nivel de enfoque, entre otros. Un adecuado volumen de motivación, permitirá desempeñar funciones al individuo sin que esto le sea una carga pesada u obligación.

Analizando los aspectos más básicos del ser humano, vemos la motivación como componente necesario para la supervivencia, por lo cual, se cotejarán las teorías clásicas más destacadas, por un lado Maslow (1991) con su jerarquía de las necesidades humanas, seguida por la teoría de Herzberg (1959) quien indica que la satisfacción es el fruto de los factores de motivación, o en defecto la insatisfacción laboral; finalizando con McClelland (1989) quien brinda un enfoque en el ámbito organizacional, repasando conceptos de logro, poder y afiliación, quien en su tesis ata el éxito a la motivación. Para dar un contexto más actualizado, se mirará la motivación desde la orientación de la psicología positiva, Martin Seligman (2000) es el autor más destacado en esta rama de la psicología, quien centra su atención de los positivo del ser humano, aquella fuerza interna que brinda estímulos para cumplir objetivos y ejecutar acciones.

Una vez profundizadas estas teorías, se revisarán aspectos generales del contexto en el que se desenvuelven los docentes en la actualidad, se evalúa el ámbito colombiano teniendo presente que es similar al de otros países de América Latina. El sector educativo está expuesto a constantes cambios en términos políticos, económicos, laborales, tecnológicos, que significan un gran reto para el docente, estas fluctuaciones sumadas a factores internos del individuo como depresión, sensaciones de angustia y zozobra pueden despertar conductas depresivas que deterioren la calidad de su labor. Se reconocerán aquellos ítems con lo que se evalúa al profesor y se darán pautas concretas que le permitirán afrontar estas exigencias, centrándonos en los medios tecnológicos como herramienta, para la mejora continua de sus funciones y calidad de vida.

Metodología

Para el desarrollo del capítulo se utilizó recolección de fuentes secundarias retomadas de sitios oficiales. Así mismo el desarrollo de la investigación se

basa en un enfoque mixto con recolección de información cualitativa basada en entrevistas y cuantitativa utilizando test psicométricos, siempre dentro de un tipo descriptivo–fenomenológico. Es un proyecto no-experimental en tanto no se manipulan las variables ni se utiliza grupo control. El universo poblacional está conformado por profesores de Colombia.

Desarrollo

Motivación y personalidad

La motivación ha sido el motor que impulsa la sociedad, a medida que la civilización avanzaba, fue necesario empezar a justificar cómo se encaminaban las preferencias de los individuos, aquellas acciones dirigidas a cumplir objetivos personales y alcanzar niveles de bienestar subjetivos. Maslow (1991) formuló una de las teorías con mayor aceptación sobre la motivación y las necesidades humanas, aunque es constantemente debatida, definió la jerarquía de las necesidades humanas, argumentando que los individuos una vez satisfacen sus necesidades básicas, desarrollan necesidades más complejas o aspiraciones más elevadas. Las características más importantes de la teoría de Maslow subrayan:

- Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de la persona.
- Las necesidades fisiológicas (la base de la pirámide) nacen con la persona, la cual, desarrolla con el transcurso del tiempo otras necesidades de orden superior.
- No todas las personas adquieren necesidades de orden superior, por ejemplo, habrá personas que no sienten motivación por la autorrealización.
- Las necesidades básicas, requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, por el contrario, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo, en especial las de autorrealización.



Figura 7. Pirámide de Maslow
Fuente: Pirámide de Maslow, s. f.

El ser humano persigue una dinámica conductual, lo que sugiere que a medida que el ser cambia de necesidad, cambia su comportamiento. Si bien esta teoría se mantiene vigente y es utilizada en diversas investigaciones, no deja de tener ciertos vacíos debido a las distintas culturas globales, por ejemplo, personalidades que disfrutan el riesgo ya sea como deporte o como trabajo, ¿no sienten afinidad con la escala de seguridad?, por otro lado, ¿individuos que desean estar aislados socialmente no pueden aspirar a la autorrealización? Por esto es importante adaptarla cuidadosamente al entorno laboral, entendiendo que es un acercamiento que puede servir de bastante utilidad a la hora de buscar resultados o explicaciones a comportamientos.

Sustentando el anterior argumento, Miriam Mason es una docente inglesa graduada de Cambridge, migró a Sierra Leona, uno de los países más pobres y peligrosos de África, en donde fundó una escuela enfocada en atender a los más necesitados, huérfanos, soldados rescatados de la guerra o madres violadas con sus hijos, la fundación EduCaid (1994) atiende en promedio a más de 2.000 estudiantes y ha logrado que cerca del 100 % de los alumnos acrediten sus estudios. Logró autorrealización mediante su vocación arriesgando su seguridad e incluso alejándose de su círculo familiar y social. Alcántara (2018) resume la pirámide Maslow indicando “si ya has comido y cobrado, lo que quieres ahora es que te presten atención”, apreciación que sustenta indicando

que la atención social como el reconocimiento profesional y personal es una fuente inagotable de motivación.

Satisfacción e insatisfacción

Para que una empresa opere es necesario un equipo de trabajo, dicho equipo conformado por personas con personalidades, necesidades y objetivos que influyen en su desempeño laboral. Herzberg (1959) con su teoría de los dos factores, explica cómo el trabajador satisface sus necesidades. Subraya que los factores que generan satisfacción en el trabajador son totalmente distintos a los que producen insatisfacción, la teoría parte de que el trabajador tiene dos tipos de necesidades:

- La necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables.
- La necesidad de crecimiento emocional e intelectual.

Se logra observar que las cualidades de cada necesidad son totalmente distintas, necesitando un incentivo diferente para cada una, de aquí surgen dos tipos de factores que intervienen en la motivación del trabajador y orientan su comportamiento.

- **Satisfacción:** es el resultado de los factores de motivación.
- **Insatisfacción:** resultado de los factores de higiene. Su presencia tiene poco efecto en la satisfacción a corto plazo.

Profundizando en los factores de higiene, se tienen aspectos como salario, políticas de la empresa, relación con compañeros, supervisión, estatus, seguridad o estabilidad laboral, crecimiento o consolidación. Su enfoque es el contexto en el que se desarrolla el trabajo y las condiciones que rodea al trabajador, busca evitar la ansiedad que produce el ambiente. En caso tal de que estas circunstancias no sean óptimas se genera insatisfacción.

Los factores de motivación, abarcan aspectos como el logro, reconocimiento, independencia laboral y promoción. Se observan necesidades y enfoques distintos, es importante identificar el contexto general en el que se desenvuelven los docentes, con el fin de interpretar adecuadamente estos conceptos,

especialmente los factores de higiene, en donde las condiciones pueden variar más drásticamente debido a las brechas en el sistema educativo colombiano.

Necesidades adquiridas

Una vez se logran satisfacer las necesidades básicas de Maslow (fisiológicas y de seguridad), surgen tres nuevas necesidades. McClelland (1989), indica que la motivación se debe a la búsqueda de satisfacción de los siguientes aspectos:

- **Logro:** busca la excelencia, recibe retroalimentación positiva, aprender, sobresalir, resolver problemas; tiende a tener habilidades de liderazgo, aunque con niveles altos de exigencia para el equipo que dirige. Se preocupa por la calidad que ofrece su compañía.
- **Poder:** busca tener control e influir en quienes lo rodean, desea poder y estatus social teniendo perfil incluso político. McClelland señala que hay dos tipos de poder, aquel que pretende el bien grupal y el que busca poder personal o individual.
- **Afiliación:** prefiere las buenas relaciones y ser parte de un equipo, busca aceptación, comprensión e interacción, prefiere cooperar sin necesidad de competir, evita riñas, discusiones y molestias con su equipo.

Esta teoría tiene aplicabilidad mayor al ámbito laboral, el perfil del trabajador se puede detectar a través de conversaciones, encuestas u observando sus necesidades. Con base a este perfil se pueden tomar decisiones acertadas. En ocasiones, aunque la decisión parezca positiva, puede repercutir de manera negativa en un individuo. Por ejemplo, un docente disfruta compartir con sus alumnos y tiene relación estrecha con cada uno, comparte constantemente sus experiencias, con alta necesidad de afiliación y baja necesidad de poder, las directivas académicas identifican su gran labor y lo ascienden a coordinador académico. ¿Cómo afectaría esta decisión a su motivación en el trabajo? Normalmente una noticia de este tipo puede ser motivadora para algunas personas, pero en función de las tres necesidades de McClellan tiende a ser decepcionante.

La motivación desde la mirada de la psicología positiva

Los distintos modelos de la psicología tradicional se han centrado en el estudio de trastornos, patologías, conductas y emociones generadas por sucesos traumáticos, haciendo énfasis en la dificultad o déficit del individuo, ignorando las virtudes, fortalezas, cualidades y todos aquellos aspectos positivos propios del ser humano. Viendo esta situación, Seligman y Csikszentmihalyi (2000) comienzan a destinar esfuerzos en investigación de estos aspectos, creando bases sólidas de la psicología positiva, Aristóteles ya había dedicado algunos de sus escritos a la felicidad, al igual que Abraham Maslow ya que pertenecía a la llamada corriente humanista, pero es Martin Seligman quien da un impulso determinante a esta corriente.

Seligman y Csikszentmihalyi (2000), mencionan “que el énfasis que hace la psicología clásica en lo patológico, la ha hecho descuidar los aspectos que por naturaleza propia están conferidos los seres humanos, tales como el bienestar, la satisfacción, la esperanza, el optimismo, el flujo y la felicidad”. Emociones como felicidad y motivación son bastante influyentes a la hora de buscar un adecuado desempeño laboral, esta ciencia pretende potenciar el bienestar de los docentes, quienes dentro de sus funciones tienen la de inspirar y liderar futuros talentos. Los estados de ánimo afectan al intelecto en todas sus dimensiones, la percepción, salud, memoria, inteligencia, entre otros; el docente se convierte en un medio que transmite emociones a sus estudiantes por lo que, hacer énfasis en sus aspectos positivos, beneficia a un conjunto importante de personas.

Los resultados de la psicología positiva son demostrados en diversos estudios, Nansook Park (2013) indica que:

Una vez que los individuos aumentan su confianza usando sus fortalezas, características, pueden aprender a utilizarlas para superar sus debilidades o fortalezas menos desarrolladas. Asimismo, si las discusiones y las intervenciones comienzan haciendo hincapié en las fortalezas de los clientes —los aspectos en los que son buenos— esto puede aumentar el rapport y la motivación.

María Guadalupe Jiménez (2016) muestra resultados en personas mayores “se desafía el estereotipo que considera la vejez como un periodo de tristeza y

reconoce que las personas de edad avanzada tienen gran potencial de experimentar disfrute y niveles adecuados de felicidad y bienestar emocional.

Actualidad del docente

El sistema educativo mundial se transforma constantemente debido a la intervención del entorno social, es decir, gobierno, alumnos, competencia, entre otros, hacen que la exigencia al docente sea mayor, según expresa Delgado (1995). Esta dinámica perjudica la salud física y la estabilidad psicológica del profesor, afecta al alumno y a la organización con aspectos como bajo desempeño, ausentismo laboral, deterioro de la calidad del trabajo y deterioro de la satisfacción (Heredia *et al.*, 2018). Mediante diversos medios de comunicación, los docentes expresan su insatisfacción por las condiciones laborales actuales, investigaciones como la de Universidad de los Andes, revela que la poca estabilidad laboral, las altas exigencias y carga de trabajo excesiva, son los factores psicosociales laborales que más generan estrés en los profesores universitarios; indican que en donde más se denotan este tipo de insatisfacciones es en los profesores más jóvenes, bajo la categoría de asistentes (Ortiz, 2019).

La Asociación Sindical de Profesores Universitarios ASPU, controla los diversos pliegos de peticiones del profesorado, entre los que se destaca condiciones salariales. En Colombia, los mejores salarios según el *ranking* QS2019 son para docentes con doctorado, vasta experiencia y vinculados de tiempo completo en universidades prestigiosas como Los Andes y la Pontificia Universidad Javeriana, llegando a 16 millones como máximo (Cifuentes, 2018). Para instituciones públicas los salarios van desde \$1.621.543 hasta \$7.710.374 los cuales varían según el grado de escalafón en el que se encuentre el docente. El más alto es el 3-D y se logra teniendo doctorado y por lo general después de haber ejercido entre 10 y 15 años su labor (FECODE, 2019). Estos valores son considerados irrisorios para las exigencias actuales, “el desafío de un maestro no se limita solo a la enseñanza en el aula, sino que mejora el desarrollo general de sus alumnos. Además, a un profesor se le asignan otras tareas académicas como actividades de investigación, organización de talleres y seminarios y gestión de prácticas. La ocupación extenuante y dinámica de la enseñanza ha llevado a una alta tasa de agotamiento en comparación con otros profesionales” (Rajak, 2017).

Con respecto a condiciones de contratación, es común encontrar contratos solo por lo que duran los dos semestres académicos (ocho meses), significa estar cesante por cuatro meses al año, disminuyendo el ingreso recibido y generando mayor estrés e insatisfacción en el docente, laboralmente cuentan con pocas opciones, especialmente los docentes más capacitados.

En Latinoamérica el sector productivo tiene escasa infraestructura y capital para contratar a profesionales con perfiles altos (doctorados o posdoctorado), la economía aún no está preparado para tener áreas de investigación, por lo cual, los doctores tienden a ver el sector educativo como opción laboral (Turabay, 2018).

Los mencionados factores son extrínsecos, dependen de la intervención de otros individuos o instituciones, haciendo que sean difíciles de controlar. Por otro lado, existen factores intrínsecos, las escalas de motivación vistas en el presente texto, muestran aspectos íntimos del individuo que tienden a ser más relevantes que aspectos salariales o condiciones laborales. Eguren y Belaúnde (2019) exponen que los maestros se orientan hacia la docencia debido a aspectos altruistas afines con la carrera, un interés por ayudar en la formación de niños y jóvenes o “vocación”. “Retos intelectuales, independencia, autonomía para experimentar nuevas ideas y el desarrollo profesional, son factores que generan motivación intrínseca en los profesores, el servir y contribuir a formación de nuevos talentos es la recompensa” (Ares, 2005). La labor del docente es una profesión con vocación (Esteve, 2009), para la ejecución de su trabajo con pasión es ideal que exista este componente

Educador y tecnología

¿Cómo la tecnología y los medios digitales pueden aportar en el desempeño laboral del docente?, duda que surge desde muchos años atrás y cobra más relevancia desde el surgimiento masivo del internet. Con la cuarta revolución digital se hace más latente la necesidad de aprovechar estos medios tecnológicos, un buen desempeño laboral en los docentes garantiza en cierto nivel una adecuada calidad en la educación, lo que a su vez mejora el crecimiento personal y profesional del estudiante, de aquí radica la importancia de

proveer y capacitar al docente con herramientas tecnológicas adecuadas que le permita ser más eficiente en su labor.

Antes de dar traer a colación alternativas que permitan aprovechar el tiempo de los docentes al máximo, es importante saber qué aspectos se califican al momento de evaluar su desempeño laboral, por ejemplo, la Secretaría de Educación Departamental de Antioquia, (2019) creo la *Guía metodológica para la evaluación anual del desempeño laboral de docentes*, en donde se verifican los niveles adecuados de idoneidad que debe tener cada profesor, proponen la siguiente metodología de evaluación :

- Competencias comportamentales, se asigna un peso del 30 %: hacen énfasis en comportamientos, actitudes, liderazgo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, compromiso social e institucional, iniciativa, orientación al logro y demás valores del docente.
- Competencias funcionales: responsabilidades específicas del cargo, se asigna un peso del 70 %. Se evalúan ítems tales como dominio curricular, planeación y organización académica, metodología de las clases, evaluación del aprendizaje, uso de los recursos, interacción con la comunidad y el entorno.

Las competencias funcionales tienden a ser más relevantes con un peso del 70 %, por lo que se hará énfasis en este tipo de funciones ya que se evidencia el grado de operatividad que conllevan. Cuando existe en los cargos funciones muy repetitivas que abarcan gran parte del tiempo del docente, pueden detonarse sensaciones de estrés e insatisfacción como se vio anteriormente con las teorías de necesidades humanas, esto puede aportar al deterioro de la motivación e incluso su desempeño.

En el mercado ya existen herramientas que permiten automatizar parte de estas competencias funcionales, por ejemplo, la empresa TOMI (2020) fundada por Juan Manuel Lopera, profesor y empresario antioqueño quien interiorizó estas necesidades, diseñó y patentó una especie de asistente personal del docente, es una computadora que le permite planear clases rápidamente, toma lista, califica exámenes, prepara planes personalizados para el estudiante, publica anuncios grupales, entre otras funciones.



Figura 8. Tomi: el asistente de los maestros
Fuente: tomi, 2020.

María Montessori educadora y escritora destacada por sus libros de pedagogía, mencionaba que la educación, para que fuera provechosa, debía ser interactiva y personalizada, el Colegio de Milpitas en California ha demostrado ser un ejemplo a seguir en temas de innovación educativa, en la siguiente imagen se puede observar cómo en un aula todos los estudiantes repasan sus contenidos a su ritmo, al momento de comprender un tema avanzan con la ayuda de su computadora y si tienen dudas es donde juega el profesor el papel más relevante, orienta y guía al alumno sobre temas puntuales. La tarea operativa y repetitiva del profesor la cumple en este caso la tecnología, quien reproduce videos, textos, juegos didácticos y evaluaciones de manera personalizada.



Figura 9. Milpitas High School
Fuente: Quattrocchi, 2014.

Por otro lado, Google ha diseñado el proyecto *Everest Campaign City Ideas*, el cual permite crear un entorno virtual en donde todos los integrantes del aula de clases pueden opinar y colaborar al tiempo por medio de chats y plantillas de *drive*, eliminando el ruido que se generaría si todos hablaran a la vez, adicionalmente promueve la participación, ya que es sabido que existen estudiantes que por rasgos de personalidad evitan alzar la mano para participar, así esta alternativa es un medio más idóneo de opinar. Aquí el docente logra mayor orden, una metodología de estudio más controlada e incentiva a la participación activa de los estudiantes, generándoles mayor motivación y aprendizaje.

Como estas, hay diversas herramientas tecnológicas en el mercado, con la cuales no se reemplaza al docente, pero sí se mejora su eficiencia y eficacia, potenciando su rol más humano, en donde aportan valor desde la orientación, resolución de dudas e inspirando a los alumnos. Trucano (2015) señala que “los maestros que no usen la tecnología serán finalmente reemplazados por aquellos que sí lo hagan”, el contexto cambió y es importante la adaptación oportuna, los estudiantes están preparados para el futuro y los maestros son los que deben exigir el cambio, ampliar su mentalidad y orientarse a la transformación de su labor.

Conclusiones

Los docentes, sin importar lugar o cultura, son actores importantes en el desarrollo económico y social, esta profesión va más allá de transmitir conocimientos, cumple el rol de inspirar, guiar, orientar y sobre todo motivar a nuevos talentos, estas responsabilidades se cumplen a cabalidad a medida que distintos factores interfieren de manera positiva en el docente.

En primer lugar, es importante comprender aquellos factores que motivan al profesor, cada individuo cuenta con personalidades diferentes por lo que el motor que lo impulsa es distinto, cabe resaltar que la vocación, el altruismo y la habilidad educativa son valores inherentes a esta profesión. La psicología positiva ofrece un camino valioso a la hora de desarrollar estos aspectos, contiene programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología (Seligman,

2000). Aquí se interfiere en el primer ítem que se utiliza para evaluar el desempeño laboral de los docentes (competentes comportamentales).

Los factores que el docente no controla, como lo son las condiciones laborales, se interponen en el correcto desarrollo de las funciones docentes, se destacó la excesiva carga en el trabajo, los bajos salarios y la poca estabilidad laboral como los principales generadores de insatisfacción. Hermosa (2019) afirma que:

A medida que los docentes universidades tengan menos apoyo social, tendrá más inseguridad laboral, a mayor esfuerzo destinado en el trabajo habrá mayor ansiedad, la depresión, por su parte, es mayor cuando se percibe menos control laboral y hay mayor percepción de esfuerzo tanto intrínseco como extrínseco.

La carga laboral hace parte de los componentes funcionales (segundo ítem utilizado para evaluar el desempeño laboral de los docentes), curiosamente, son gestiones que se caracterizan por ser repetitivas u operativas. La excesiva carga laboral es uno de los factores que más generan insatisfacción, estrés, ansiedad, desmotivación y, por consiguiente, incide de manera directa en el desempeño laboral, aquí la tecnología entra a jugar un papel protagónico aliviando esta carga y dinamizando el entorno educativo. Es importante entender que los medios tecnológicos no sustituyen el rol inspirador del maestro, pero si permitirá al docente concentrarse en lo verdaderamente importante (educar y orientar). Además, estas herramientas deben venir acompañados de cultura innovadora, financiación por las partes implicadas (institución educativa, Estado), sostenibilidad, visión y liderazgo, con el fin de lograr una transformación relevante y constante del modelo educativo.

El perfil del profesor es de suprema relevancia a la hora de garantizar una educación de calidad, son quienes tienen mayor contacto con los estudiantes, cumpliendo un papel clave en su motivación y desempeño académico. Por lo acabado de mencionar, los componentes comportamentales tienen una ponderación relativamente baja en relación con los componentes funcionales. El Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM), propone que “las competencias comportamentales deben tener igual peso y relevancia que las académicas y laborales” (Educación, 2015).

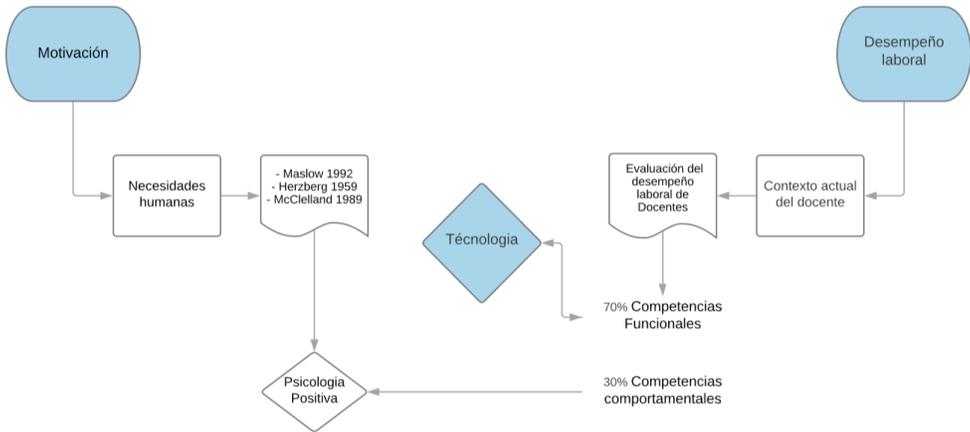


Figura 10. Mapa que ilustra los puntos más relevantes del texto
Fuente: elaboración propia.

Referencias

- Alles, M. A. (2006). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica
- Alcántara, A. (11 de 12 de 2018). Cómo motivar a los profesionales de tu empresa en 10 minutos. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=OF_rEVrQHvI.
- Alcántara, A. (11 de 12 de 2018). Pirámide de Maslow en tres segundos. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=OF_rEVrQHvI.
- Ares, P. A. (2005). Motivación del profesorado universitario para la aplicación de las propuestas metodológicas derivadas de la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación en la docencia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1303706>
- Cifuentes, V. (10 de 10 de 2018). Así es el salario de los profesores en las mejores universidades del país. Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/asi-es-el-salario-de-los-profesores-en-las-mejores-universidades-del-pais-2780195>

- Delgado, D. (1995). Introducción al síndrome “burnout” en profesores y maestros y su abordaje terapéutico. *Psicología Educativa*, 1(1), 63-78.
- Ministerio de Educación Nacional. (2015). *Estrategias para la permanencia en educación superior: experiencias significativas*. Bogotá: MEN.
- EducAid. (1994). Learning for life in Sierra Leone. Recuperado de <http://www.educaid.org.uk/>
- Eguren, M. y Belaunde, C. (2019). No era vocación, era necesidad. Motivaciones para ser docentes en el Perú. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/6625/No%20era%20vocaci%C3%B3n%20era%20necesidad%20motivaciones%20para%20ser%20docente%20>
- Esteve, J. M. (2009). La formación de profesores: bases teóricas para el desarrollo de programas de formación inicial. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/8235/0eff2929b1f587c300c2fc56d2c7e0776b88.pdf>
- Heredia, S. A., Gómez, M. F., Paredes, R. I., Guerrero, D. S., Quinde, C. P. y Gabini, S. (2018). Psychosocial risk factors in university teachers. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n49/a18v39n49p18.pdf>
- Hermosa, V. (2019). Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. Recuperado de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/18-3%20\(2019\)/64760701016/64760701016_visior_jats.pdf](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/18-3%20(2019)/64760701016/64760701016_visior_jats.pdf)
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Wiley.
- I.Gorlin, E. (2018). Un enfoque de mapa topográfico para representar la eficacia del tratamiento: un enfoque en intervenciones de psicología positiva. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/16506073.2017.1342173?journalCode=sbeh20>

- Jiménez, M. I. (2016). Programa para la mejora del bienestar de las personas mayores. Estudio piloto basado en la psicología positiva. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-psicologica-207-articulo-programa-mejora-del-bienestar-personas-S0121438116000059>.
- Larrosa Martínez, F. (2010). Vocación docente versus profesión docente. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277259707_Vocacion_docente_versus_profesion_docente_en_las_organizaciones_educativas
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid: Diaz de Santos SA. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=8wPdJ2Jzqg-0Cyprintsec=frontcoveryh1=esysource=gbs_ge_summary_rycad=0#v=onepageyqyf=false
- McClelland, D. (1989). Estudio de la motivación humano. Madrid: Narcea SA de Ediciones. Obtenido de <https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- Nansook Park, C. P. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. Sociedad Chilena de Psicología Clínica, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v31n1/art02.pdf>.
- Ortiz, V. G. (2019). Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. *Universitas Psychologica*, vol. 18,, 2. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/23203>
- Quattrocchi, C. (01 de 2014). <https://www.edsurge.com/>. Obtenido de <https://www.edsurge.com/news/2014-01-07-what-makes-milpitas-a-model-for-innovation>
- Rajak, B. C. (2017). Explorando predictores de agotamiento y compromiso laboral entre docentes:. *Revista de la Academia India de Psicología Aplicada*, 145.
- Robbins, S. P. (2009). Comportamiento organizacional, 13va Edición . https://psiqueunah.wordpress.com/2014/09/files-comportamiento-organizacion-13a-ed-_nodrm.pdf.

- Secretaría de Educación Departamental. (11 de 10 de 2019). Evaluación de desempeño docente y directivos docentes. Recuperado de <http://www.seduca.gov.co/2016-09-27-17-12-46/evaluacion-de-desempeno-docentes-y-directivos/item/4810-memorias-de-la-capacitacion-de-acuerdo-con-la-guia-no-31-guia-metodologica-para-la-evaluacion-anual-del-desempeno-laboral-de-docentes-y-directivos-docente>
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction*. Pennsylvania: American Psychologist.
- Tomi. (06 de 05 de 2020). TOMI. Recuperado de <https://tomi.digital/es/tomi>
- Trucano, M. (24 de 02 de 2015). Teachers? Will Technology Replace. World Bank blog on ICT Use in Education. Recuperado de <https://blogs.worldbank.org/edutech/>
- Turbay, S. (08 de 09 de 2018). Directora del programa de posgrados de la Universidad de Antioquia y doctora en Antropología Social y Etnología. (R. Semana, Entrevistador)

Capítulo 7

La depresión y su impacto en el desempeño laboral y la calidad docente

Susana Álvarez Higuaita¹, Santiago Restrepo Restrepo², Uriel Osorio Arango³

Resumen

La Organización Mundial de la Salud ha logrado probar por medio de diferentes investigaciones que el estrés y la depresión se manifiestan con mucha frecuencia en los profesores de las instituciones de educación superior, teniendo como consecuencia un bajo rendimiento a la hora de cumplir con sus deberes (Sieglin y Ramos Tovar, 2007). A esto se le denominó como malestar docente, el cual se origina por diferentes factores como el entorno, e influye principalmente en el estado emocional de los profesores, siendo esto el causante de apatía en su rol y decidir dejar su profesión. Con el fin de solucionar esta problemática, Silverio y Garc (2019), tienen como estrategia implementar la educación emocional, llevando a cabo prácticas de *coaching*.

Con base en la investigación *La conducta depresiva en relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín*, liderada por el doctor Santiago Restrepo, investigador de la Corporación Universitaria Americana y acompañado por un de investigadores, con el fin de determinar las causas que inciden en la salud mental de los docentes; se realiza una búsqueda en diferentes bases de datos donde se indaga por los motivos y posibles soluciones a la manifestación del estrés y la depresión que invade constantemente al profesorado de la IES, afectando así su productividad en las aulas y renunciando a las mismas.

1 Estudiante de séptimo semestre Corporación Universitaria Americana, técnico laboral en Gestión Empresarial. Correo: alvarezsusana9360@americana.edu.co

2 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, estudios de maestría en Neuropsicología, doctor en Neurociencia Cognitiva, posdoctor en Ciencias. Investigador y profesor en la Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. Código ORCID número 0000-0003-2677-6870. Correo: srestrepo@americana.edu.co

3 Psicólogo, especialistas en Psicología Organizacional, magíster en Administración de Negocios Internacionales, doctorando en Humanidades y Educación. Docente de tiempo completo Corporación Universitaria Americana, sede Medellín. Correo: uosorio@coruniamericana.edu.co ORCID 0000-0001-9437-0827

Con la presente investigación, se busca determinar los diferentes motivos que le dan origen a las emociones como el estrés y la depresión en los profesores de las IES en la ciudad de Medellín, teniendo como finalidad la creación de técnicas para prevenir estas emociones e incentivar actos que tengan un impacto positivo en el progreso el rendimiento laboral y la calidad de vida de los mismos.

Palabras Claves: Burnout; calidad de vida; estrés; depresión; docentes.

Introducción

El presente capítulo está fundamentado en la investigación *La conducta depresiva en relación con la salud mental y el desempeño laboral en profesores universitarios de la ciudad de Medellín* desarrollada por un grupo de investigadores de la Corporación Universitaria de la ciudad de Medellín, en el que se muestran avances bibliográficos en torno a la salud mental de los profesores de la IES, los cuales se ven alterados por las diferentes circunstancias que giran alrededor de la profesión docente. Se tiene claridad de que la salud mental de los profesores es muy importante al momento de desenvolverse en el entorno laboral y educativo, por ende se han ejecutado investigaciones, estudiando las circunstancias que puedan afectar el bienestar psicológico de los profesores, en las que se categorizan el ambiente laboral, los malos promedios de los estudiantes, la escasa retribución por sus labores, las ideologías a las que están acostumbrados, y cómo todo esto repercute en la conducta y las emociones en el momento de realizar sus deberes como profesor ya que es el sector con más manifestaciones de estrés y depresión, perjudicando así la satisfacción en sus labores (Gutiérrez, 2010).

Según Esteven (2015), los profesores se enfrentan a un mayor número de factores que generan estrés en la sociedad, debido a su doble rol tanto en las universidades como en sus casas, manifestándose este factor con más fuerza entre mujeres de 32 a 42 años. Para darle solución a esta problemática, se propone implementar técnicas del *coaching*, con el fin de incrementar el bienestar psicológico de los profesores que sufren frecuentemente del síndrome de Burnout (Silverio y Garc, 2019).

Elementos teóricos de relación entre depresión y desempeño docente

Contemplación del bienestar psicológico de los profesores de la IES

Según Gutiérrez, (2010), la causa de muertes en el mundo es liderada por una serie de enfermedades en las que se encuentra la ansiedad, el estrés, la depresión, la paranoia y el cansancio, lo que lleva a que los profesores se desanimen, se encuentren con poca fuerza y se defrauden por el ámbito en el que se desempeñan, todo esto llevándolos a pensar en renunciar a su cargo. La Organización Mundial de la Salud comunicó la manera en que las enfermedades mentales habían incrementado en el siglo XXI, llevando a que las personas que padecen de estas enfermedades tengan dependencia de las drogas psicoactivas, intentos de homicidio, depresión, hasta enajenación mental, todo ello producto de las circunstancias del entorno social en el que se desempeñan los profesores, como el sector económico, los contratos inestables con las IES, la reducción de la retribución, maltratos e injusticia a la hora de evaluarlos (Sieglin y Ramos Tovar, 2007). Por estas causas los profesores suelen tomar y exceder el consumo de fármacos tranquilizantes, lo que empeora el bienestar mental de los mismo (Gutiérrez, 2010).

En una investigación realizada por Sieglin y Ramos (2007), se muestra que las causas se evidencian en el bajo rendimiento dentro de las IES, en la comunicación, la empatía y las relaciones sociales, lo que hace que el nivel de estrés y depresión se incrementen, imposibilitando que los profesores tomen el control de las causas que se les presentan día a día. Se ha evidenciado el incremento de las causas que generan estrés en el entorno del profesorado, con constantes desacuerdos entre los mismos compañeros, la inconformidad con las labores que tienen como profesores, la mala disposición de los alumnos en el momento de recibir clases y el mal trabajo en equipo entre profesores, lo que genera desinterés, enemistades y desánimo en los mismos. Todo estas circunstancias se resumen en el llamado “malestar docente”, produciendo que la salud psíquica y el rendimiento laboral se desmejore cada vez más (Gutiérrez, 2010).

Salud mental y el síndrome de Burnout

En una investigación realizada en el primer trimestre del año 2004 en Colombia, la Fundación Médico Preventiva manifestó que las enfermedades que frecuenta el profesorado, son problemas del corazón, desgaste del sistema óseo, infecciones intestinales, y por último enfermedades psicológicas como la depresión, la ansiedad, el pánico, poco manejo de las emociones y niveles elevados de estrés. Estas enfermedades se manifiestan de diferentes maneras y en diferentes categorías, lo que lleva a diagnosticar a los profesores con el síndrome de Burnout o desgaste profesional (Restrepo, Colorado y Cabrera, 2006) .

El síndrome de Burnout es la manera en que los profesores responden a las circunstancias generadoras de estrés (Bermejo-Toro, 2007) presentándose agotamiento mental y físico, desagrado por su labor e insensibilidad con las personas a su alrededor (Bermejo Oro y Prieto Ursúa, 2005). Este síndrome se presenta en profesiones en las que se tiene contacto directo con las personas como los docentes, el trabajo social, los médicos, los enfermeros y los psicólogos, (Restrepo-Ayala *et al.*, 2006). Estos factores, son la principal causa que hace que los profesores tengan inconvenientes para desenvolverse en el entorno en el que se desempeñan y tengan dificultad para conciliar el sueño (Rodríguez, Tavalin, Gil, Salvador y Acle, 2018)

Causas que generan estrés laboral

El entorno y las organizaciones donde se desempeñan los docentes, son los principales lugares donde se genera el estrés laboral, estos impactan directamente en el desempeño laboral y perjudican la salud mental y física de los profesores (Restrepo-Ayala *et al.*, 2006). Con relación a lo anterior, varios investigadores manifiestan que la docencia es la profesión con más riesgo de sufrir consecuencias por enfrentarse más seguido a estos estresores, ya que entre el 60 % y el 70 % de los docentes declaran ser víctimas de los estresores laborales en diferentes momentos, y el 30 % padece del síndrome de Burnout (Bermejo Oro y Prieto Ursúa, 2005). Siendo este síndrome la primera causa del malestar docente por la constante tensión por parte de los directivos de las IES las burlas y malos tratos de los alumnos y el entorno social como tal. Es importante dejar claro que este síndrome ataca principalmente a los profesores que ya se han presentado a eventos generadores de estrés (Fierro, 1991).

Según Linares y Gutiérrez, después de realizar un estudio donde utilizaron la escala de Salud Mental Deficitaria que cuenta con 17 ítems y otra escala de salud mental que cuenta con 12 ítems, y evaluaron las relaciones entre docentes, los ingresos de cada uno, el trabajo y el control de sus directivos. A continuación, se mostrará los datos recopilados de la investigación:

	SM (VD)	SUP	COM	TRB	ING	B	β	t	p
SUP	.104					-.049	-.102	-1.236	.218
COM	.392**	.481**				.220	.378	4.604	.000
TRB	.334**	.406**	.540**			.122	.188	2.421	.016
ING	.026	.531**	.391**	.171*		-.056	-.100	-1.300	.195
Media	4.0	3.4	3.7	4.0	2.8				
DE	.47	.99	.82	.73	.85				

Figura 11. Análisis de regresión múltiple mediante el método estándar para determinar la influencia de las relaciones con la supervisión (SUP), los compañeros (COM), el trabajo mismo (TRB) y los ingresos (ING) sobre la salud mental (SM)

Fuente: Linares y Gutiérrez, 2010.

	SMD (VD)	SUP	COM	TRB	ING	B	β	t	p
SUP	-.061					.089	.161	1.847	.066
COM	-.249***	.481***				-.112	-.167	-1.927	.055
TRB	-.270***	.406***	.540***			-.173	-.229	-2.795	.006
ING	-.110*	.531***	.391***	.171**		-.058	-.090	-1.109	.269
Media	1.9	3.4	3.7	4.0	2.8				
DE	.55	.99	.82	.73	.85				

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Figura 12. Análisis de regresión múltiple mediante el método estándar para determinar la influencia de las relaciones con la supervisión (SUP), los compañeros (COM), el trabajo mismo (TRB) y los ingresos (ING) sobre la salud mental deficitaria (SMD)

Fuente: Linares y Gutiérrez, 2010

Se obtiene como resultados el nivel de complacencia no es tan alto y cinco profesores de diez no están felices en la labor que desempeñan, categorizando a los profesores de las escuelas que dictan clases a niños de primaria, con mayor deterioro en la salud mental deficitaria según la encuesta a diferencia de los profesores que dictan clases en grados de secundario o de carreras profesionales (Linares y Gutiérrez, 2010).

Según Martínez (1977), los profesores no tienen la capacidad de manejar sus emociones frente a las circunstancias que se les presentan periódicamente, ya que estos deben adaptarse al momento en el que el estresor aparezca y tener las competencias necesarias para cambiar con rapidez la reacción ante dicha situación, principalmente presentada en los salones de clase, siendo el lugar con más nivel de estrés para los profesores. Con el fin de que manejen sus emociones y su comportamiento en el aula (Martínez-Abascal, 1997).

Según Selyes (19956), los estresores se clasifican en dos partes, la primera llamada distrés, la cual se relaciona con el dolor y la preocupación que sienten los profesores, y la segunda es el eustrés el cual se caracteriza por proteger la salud de los mismos, teniendo conciencia de la emoción que se sienten en el momento y examinar cual sería la mejor solución para mitigar la causa que originó la situación.

El estrés con relación al sistema neuroendocrino

Según Pena (2005), el estrés representa una causa psicológica, el cual completa los elementos que amenazan la salud mental y física de los profesores; todo esto basado en la teoría neuroendocrina. Otra tensión para los docentes son los cambios en la sociedad, ya que en las mismas se cree y se hace responsable a los profesores de la enseñanza de valores, los cuales deben ser enseñados desde la cuna de cada alumno. También se ha perdido el respeto y la autoridad con el pasar de las generaciones, lo que hace que su papel cambie de docentes. Teniendo en cuenta que el primer error que se presenta es en la formación académica de los profesores, siendo esta una técnica de muchos años atrás, la cual no ha evolucionado con el pasar de los años y no satisface la demanda que en estos momentos requiere el mercado estudiantil (Esteve, 2015). Lo que lleva a creer que se están capacitando profesores para un salón de clase que está casi en el olvido (Camacho González y Padrón Hernández, 2006).

Por esta razón, los docentes están obligados a trabajar en un entorno de estrés, lo que hace que no sea un problema de cada individuo, sino también de la sociedad, ya que se presentan circunstancias que generan sentimientos dañinos y llevan a que, incluso, llegue a abandonar su profesión. (Martínez Otero Pérez y Gaeta González, 2014). Los profesores se hacen duras críticas así mismos, que se comparen con sus compañeros, lo que hace que se genere

una neurosis asintomática, propiciando que la depresión se manifieste en los profesores, teniendo en cuenta que los profesores que se manifestaron con estos síntomas, anteriormente han sido diagnosticados con depresión, sin haber estado desempeñando la docencia.

Prácticas del coaching

Para darle una solución a la depresión y el estrés que manejan los profesores, Silveri y Garc proponen varios puntos para que estos puedan manejar las situaciones, en los cuales se destacan el reconocer las emociones dañinas cuando están enfrentando las circunstancias, identificar la circunstancia donde está pasando todo, ser consciente del manejo de la emociones que en ese momento está sintiendo y así lograr un cambio que impacte positivamente mientras se da acompañamiento, haciéndoles entender que el buen manejo de las emociones es la mejor manera de controlar una situación y afrontarla.

Metodología

Para el desarrollo del capítulo se utilizó recolección de fuentes secundarias retomadas de sitios oficiales. Así mismo el desarrollo de la investigación se plantea desde enfoque mixto donde se recoge información cuantitativa de una muestra representativa, y cualitativa por medio de entrevistas; el tipo de la investigación es descriptivo–fenomenológico. El universo poblacional está conformado por profesores de Colombia tomando una muestra representativa seleccionada con un método aleatorio por conveniencia.

Conclusiones

Con la información recolectada en bases de datos, se puede evidenciar que el estrés y la depresión en los profesores de las IES tiene un gran impacto en el desarrollo profesional y una gran responsabilidad en el momento de enfrentarse a los alumnos, ya sea por los malos comentarios o las malas calificaciones constantes.

Se cree que si a los profesores se les hace un acompañamiento para enseñarle las formas de manejar sus emociones, se puede normalizar y mejorar los niveles de estrés que presenten en su labor, (Restrepo Garizábal y Vallejo-Trujillo, 2018), teniendo claro que la educación es la implementación de conductas generadas en las personas para que se adapten a los cambios en la sociedad (Restrepo, 2019), y así estructurar una personalidad fuerte en docentes, para que puedan identificar las circunstancias y enfrentarse a ellas de la mejor manera y así mejorar su calidad de vida, su desempeño laboral y una vida más plena.

Referencias

- Sieglin, V. y Ramos Tovar, M. E. (2007). Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey. *Revista Mexicana de Sociología*, 69(3), 517-551. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2007.003.6104>
- Silverio, R., y Garc, S. (2019). Hacia una propuesta para regular emociones. Recuperado de <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2018.115.11>
- Gutiérrez, O. y Inares y R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 1-64.
- Restrepo-Ayala, N. C., Colorado-Vargas, G. O. y Cabrera-Arana, G. A. (2006). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista de Salud Pública*, 8(1), 63-73. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642006000100006>
- Bermejo-Toro, L. (2007). Variables cognitivas mediadoras en el malestar docente. *Mapfre Medicina*, 18(1), 4-17.
- Bermejo Oro, L., y Prieto Ursúa, M. (2005). Creencias irracionales en profesores y su relación con el malestar docente. *Clín. Salud*, (34), 45-64.
- Camacho González, H. M., y Padrón Hernández, M. (2006). Malestar docente y percepciones del alumnado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(2), 209-230.

- Escamilla, A. (1991). Enajenación mental y medidas aplicables a su tratamiento. Recuperado de [file:///C:/Users/david/Downloads/Dialnet-EnajenacionMentalYMedidasAplicablesASuTratamiento-46391%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/david/Downloads/Dialnet-EnajenacionMentalYMedidasAplicablesASuTratamiento-46391%20(6).pdf)
- Martínez-Abascal, M. (1997). Influencia de los factores cognitivos en el malestar docente. *Rev. De Psicol. Gral y Apli*, 50(1), 137-144).
- Pena, M. S. P. (2005). Prevención del estrés psicosocial del profesorado mediante el desarrollo de competencias emocionales: El programa P.E.C.E.R.A. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*, 19(3), 115-136. <https://doi.org/10.17151/luaz.2015.40.18>
- Martínez Otero Pérez, V. y Gaeta González, L. (2014). Entornos escolares saludables: prevención de riesgos psíquicos y promoción de la salud mental. *Revista Iberoamericana de Educación*, 66, 45-58.
- Restrepo Garizábal, S., y Vallejo-Trujillo, S. (2018). Neurociencia y toma de decisiones: estrategias de avanzada en educación. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332696261_NEUROCIENCIA_Y_TOMA_DE_DECISIONES ESTRATEGIAS_DE_AVANZADA_EN_EDUCACION (pp. 103-135).
- Restrepo, S. R. (2019). *Bullying* y las afectaciones neurocognitivas en los procesos de aprendizaje. Recuperado de <https://doctorsergiocalvo.com.ar/wp-content/uploads/45917.pdf>
- Rodríguez-Martínez, M., Tovalín-Ahumada, J., Gil-Monte, P., Salvador-Cruz, J. y Aclé-Tomasini, G. (2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *Información Psicológica*, 115, 93-123.

Capítulo 8

Prejuicios en los procesos de selección laboral frente a candidatos pertenecientes a la comunidad LGBTI

David Ramírez Buitrago¹, Julieth Paola Comas Morales²,
Mileidy Viviana Cataño Sánchez³, Santiago Restrepo Restrepo⁴

Resumen

Este capítulo forma parte del anteproyecto de investigación *Concepción ideológica y prejuicios en los procesos de selección laboral frente a candidatos pertenecientes a la comunidad LGBTI en Medellín* adelantada actualmente por estudiantes del semillero de investigación de Neurociencias Cognitivas NEUROG de la Corporación Universitaria Americana. El anteproyecto busca describir la concepción ideológica de los empresarios frente a la vinculación laboral de personas que pertenecen a la comunidad LGBTI, de tal forma que se promuevan acciones que fomenten la inclusión, convivencia y calidad de vida de los trabajadores. Hoy en día la orientación sexual o identidad de género, sigue siendo una barrera para conseguir empleo, disminuyendo las oportunidades laborales de la comunidad LGBTI, debido a que en nuestra sociedad se evidencian prejuicios y discriminación hacia esta, tratándolos de personas que están enfermas, que deben de cambiar, siguiendo estereotipos impuestos

1 Estudiante en la Corporación Universitaria Americana, miembro del semillero de investigación NEUROG de la Corporación Universitaria Americana, Colombia. Correo: ramirezdavid1426@americana.edu.co CvLac : https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001771977

2 Estudiante en la Corporación Universitaria Americana, miembro del semillero de investigación NEUROG de la Corporación Universitaria Americana, Colombia. Correo: comasyulieth9787@americana.edu.co CvLac: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001771984

3 Estudiante en la Corporación Universitaria Americana, miembro del semillero de investigación NEUROG de la Corporación Universitaria Americana, Colombia. Correo: catanomileidy6919@americana.edu.co CvLac: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001772034

4 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, estudios de maestría en Neuropsicología, doctor en Neurociencia Cognitiva, posdoctor en Ciencias. Investigador y profesor en la Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. Código ORCID número 0000-0003-2677-6870. Correo: srestrepo@americana.edu.co

por la misma sociedad. El movimiento LGBT ha marcado de manera importante la segunda mitad del siglo XX y los inicios del siglo XXI. A través de una gran diversidad de luchas sociales y políticas han logrado visibilizar experiencias, deseos, saberes, malestares y sentires que habían permanecido negados durante mucho tiempo. Para desarrollar el presente estudio, se buscó identificar las razones por las cuales la comunidad LGBTI, sufre tanto a la hora de buscar empleo en Medellín. También se identifica como afecta esta situación en su vida cotidiana, a que tienen que recurrir esta comunidad para conseguir ingresos para sobrevivir. La metodología que se desarrolló fue sustentada en enfoque cualitativo, donde se utilizó una técnica documental para estudiar los prejuicios y discriminación en la selección laboral frente a la comunidad LGBTI

Palabras clave: comunidad LGBTI; discriminación; empleabilidad; selección de personal; prejuicios.

Introducción

El proyecto de investigación *Prejuicios en los procesos de selección laboral frente a candidatos pertenecientes a la comunidad LGBTI* busca describir la concepción ideológica de los empresarios frente a la vinculación laboral de personas que pertenecen a la comunidad LGBTI, de tal forma que se promuevan acciones que fomenten la inclusión, convivencia y calidad de vida de los trabajadores. Para alcanzar este objetivo se estudia la evolución histórica de la comunidad LGBTI desde el concepto de los procesos de selección laboral, se define el papel de diversos sectores empresariales en la ciudad de Medellín frente a una sociedad cada vez más diversa y por último se analiza si tienen menos oportunidades laborales las personas que pertenecen a la comunidad LGBTI debido a los prejuicios e ideologías que existen.

En la actualidad se observa cómo se discrimina a las personas por su orientación sexual o identidad de género en las diferentes esferas de la sociedad, haciendo que personas gays, lesbianas o transexuales, tengan problemas en diferentes aspectos de su vida, uno de ellos, la selección laboral. Ser diferente en la sociedad colombiana implica un trato hostil, burlas y violencia, solo por el hecho de no seguir estereotipos, o no ser alguien “normal”.

Pero, ¿cómo surgió la comunidad LGBTI? Aunque la historia de este movimiento es más antigua que el concepto LGTBI, en los años noventa comenzó una lucha por la igualdad de género como resultado de una evolución donde se han ido incluyendo a las diferentes comunidades (lesbianas, gays, etc.) Hay muchas versiones sobre el inicio del movimiento en Occidente. Una de las más aceptadas es que fue por primera vez utilizado para nombrar los movimientos estudiantiles en la década de 1960 en Estados Unidos que exigían la despatologización de los comportamientos no normativos y la igualdad de derechos. Inicialmente se utilizaba la expresión “gay”, pero las organizaciones de lesbianas y bisexuales lo consideraron insuficiente, por lo que se comenzó a utilizar sigla LGB, a la que más tarde se agregaría la letra T para incluir a los transexuales.

Hasta el día de hoy aparecieron nuevas ampliaciones para incluir nuevas comunidades como a las personas los intersexuales (LGBTI), que tienen genitales de ambos sexos, *queer* (LGBTQ), pansexuales (LGBTP) y asexuales (LGBT A). Sin embargo, La sigla LGBTI engloba actualmente todo tipo de diversidad sexual y de identidades de género y no solo a lesbianas, gays, bisexuales o transexuales.

Es importante entender que tener un gusto sexual diferente al establecido en la sociedad, no indica que esta comunidad sea menos capaz de realizar correctamente una actividad laboral, están en las mismas capacidades de desenvolverse en el mundo laboral y cumplir con éxito las expectativas que se tienen en cualquier empresa, por esto, discriminarlos a la hora de la selección laboral representa un grave error. Aunque llegue el caso de que una persona homosexual, transexual, sea contratada, tiene que ocultar sus gustos hacia sus compañeros de trabajo ya que pueden surgir preguntas como ¿Tienes pareja? ¿Eres casado?, etc. Preguntas que hacen sentir incómodo a miembros de la comunidad LGBTI, prefiriendo guardar sus gustos y tratar de ser “normal” para no sufrir de abusos y violencia en su ambiente.

La vida de un miembro de esta comunidad es una constante lucha para intentar tener los privilegios que tiene una persona heterosexual, tratan de vivir en una sociedad que los ven como enfermos, desadaptados y locos.

Metodología

El estudio del trabajo investigativo se desarrolló utilizando un método cualitativo, donde se recopilan datos de fuentes secundarias como documentos, sin medición numérica, siendo posible descubrir la pregunta de investigación en el proceso de interpretación de los datos obtenidos. La presente investigación se enmarca dentro del paradigma cualitativo, en él se “identifica la naturaleza profunda de las realidades, la dinámica de su estructura, aquella que da razón plena del comportamiento y las manifestaciones de una persona, una entidad étnica, social, empresarial” (Martínez, 2011). Asimismo, el nivel de investigación será de tipo descriptivo, comparativo y correlacional (Fernández, Hernández y Baptista, 2017).

Consideraciones teóricas

La ideología es el conjunto de ideas fundamentales que caracteriza el pensamiento de una persona, una colectividad o una época. También se trata de la doctrina filosófica centrada en el estudio del origen de las ideas (según Destutt de Tracy). La ideología se define como una forma de ver, preferir y actuar en el mundo, que surge de la relación entre dos dimensiones. El prejuicio se define como actitudes negativas hacia un grupo social o hacia una persona percibida como miembro de ese grupo. Como otras actitudes, el prejuicio se compone de tres componentes: cognitivos (creencias), afectivo (emociones) y comportamental (conducta). Aunque existe cierta correlación entre ellos, estos tres componentes son relativamente indispensables y, por lo tanto, implican medidas diferentes.

Teorías explicativas de las ideologías y prejuicios

La exigencia de asumir una cierta categoría de lo verdadero en la determinación de lo ideológico -condición de conocimiento verdadero- ha constituido siempre una premisa básica de la teoría clásica sobre ideología. El advenimiento del “ethos posestructuralista”, sin embargo, ha significado el rechazo explícito a tal condición, constituyéndose en el principal desafío teórico para

aquellos autores que insisten en usar la noción de ideología en tiempos “post-modernos”. El presente trabajo pesquisa tanto las fórmulas clásicas de la determinación de lo ideológico como las respuestas contemporáneas ensayadas frente al desafío presentado por el posestructuralismo, en los programas descriptivos y negativos de ideología distinguidos por Geuss (1981). Se argumentará que nos encontramos ante una teoría con importantes claroscuros. Gracias al énfasis que la misma pone en la complicidad del sujeto con la ideología, permite dar cuenta no solo del poder de seducción de un discurso ideológico, sino también de su propia existencia (la del discurso), cuando el mismo es internamente inconsistente.

La investigación del prejuicio en el área ha producido una amplia gama de modelos explicativos. Algunos de ellos ponen toda su atención en los procesos motivacionales, mientras otros se ocupan exclusivamente de los mecanismos cognitivos. Algunas de las teorías enfatizan en variables interindividuales, mientras que otras resaltan el papel de factores contextuales en la emergencia de la hostilidad intergrupala. En la actualidad la investigación integra explicaciones cognitivo-motivacionales y diferentes niveles de análisis

Procesos de selección laboral

“Nada es tan importante como contratar y formar a las personas. Al fin y al cabo, apuestas por la gente, no por estrategias”, dijo el CEO y empresario Lawrence Bossidy. Contar con personas que estén capacitadas y comprometidas a su trabajo es clave para el buen funcionamiento de cualquier organización. Hay que tener en cuenta ciertas fases para poder hacer el proceso de selección laboral. Ante todo se debe tener claro cuáles son las necesidades de la empresa y qué tipo de personal se necesita, preseleccionar a todos aquellos candidatos que encajen con el perfil que la organización necesita, llevar a cabo una entrevista, en este paso se puede conocer al candidato y tener de cierta forma el primer contacto con él para que se pueda tomar una decisión de forma clara y acertada, después de este paso se debe valorar cuál es el candidato que se cree que va a encajar mejor con el perfil de la empresa y una vez se tenga una decisión proceder a la contratación del mismo.

Panorama laboral para las personas pertenecientes a la comunidad LGBTI

La orientación sexual de algunas personas es un obstáculo para conseguir empleo, disminuyendo así sus oportunidades en el ámbito laboral. Un estudio del Centro Nacional de Consultoría y la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, señaló que más del 50 % del personal que trabaja en áreas de talento humano no tiene conocimiento sobre cómo abordar los temas de diversidad sexual en el entorno laboral.

¿Proceso de selección o de discriminación? La discriminación en los procesos de selección laboral existe, y se puede presentar porque aún se evidencia que hay muchos prejuicios a la hora de contratar a una persona, muchas veces se les da un trato diferente a las personas, ya sea por su color de piel, por su raza o como lo es en este caso de investigación, por pertenecer a la comunidad LGBTI. Causando así que a estas personas se les disminuyan las oportunidades para demostrar sus habilidades, sus potenciales, pues una persona puede ser ideal para un cargo, pero muchas veces por los prejuicios y estereotipos que existen no se le es contratada, pensando que no va a dar una buena imagen en la empresa u organización.

Conclusiones

El movimiento LGBTI que busca una igualdad de derechos, lleva un vasto recorrido por la inclusión de diferentes comunidades, donde la sociedad ha impuesto barreras, tratándolos con discriminación, violentándolos e incluso tratando de acabar con sus vidas. En la selección laboral también se evidencian casos de discriminación, haciendo que esta comunidad esté en constante lucha para que tengan un modo de vivir justo, sin miedo a expresar sus gustos, y ser tratados como verdaderas personas, que aman, sienten, ríen, gozan.

A pesar de que la comunidad LGBTI a lo largo del tiempo ha tenido un reconocimiento de sus derechos, debido a las luchas constantes que han tenido para obtenerlo, la inclusión de esta comunidad en el ámbito laboral sigue siendo un tema difícil, debido a que muchas veces por parte de la sociedad no hay aceptación, causando así que permanezcan prejuicios en el ámbito laboral. Por ello esta minoría tiene que seguir tratando de buscar esa igualdad que tanto buscan, hacer ver que tener gustos diferentes es completamente normal,

vivimos en un mundo cambiante, en algún punto estas personas serán aceptadas y su discriminación acabará.

Referencias

- Castro, J. D. (2019). El panorama laboral para población LGBT en Colombia. Recuperado de <https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/el-panorama-laboral-para-poblacion-lgbt-en-colombia-5874>
- Eguiluz, L. (2019). LGTB: definición e historia. Recuperado de https://as.com/tikitakas/2017/06/23/portada/1498210637_619954.html
- González Fernández, L., Álvarez Alonso, C., García Villa, C., Suárez Lada, C., Araújo Rubiera, I. y López Fernández, M. (2017). Valoración de la calidad de vida de los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Universitario Central de Asturias. *Nuberos Científic*, 3(21).
- Guzmán, Martínez, G. (2018). Movimiento LGTBI: qué es, cuál es su historia y qué luchas agrupa. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/social/movimiento-lgtbi>
- Jiménez, Castaño, J., Cardona, Acevedo, M. y Sánchez, Muñoz, M. (2017). Discriminación y exclusión laboral en la comunidad LGBT: un estudio de caso en la localidad de Chapinero, Bogotá-Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/112/11252977009/html/index.html>
- Martínez M. (2011). La investigación cualitativa. Recuperado de <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/1598>
- Raffino, M. E. (2019). Prejuicio. Recuperado de <https://concepto.de/prejuicio/>
- Ramos, L. F., Olaya, T. y Cárdenas, L. (2017). Inclusión laboral en población LGBTI en Bogotá. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15131/1/LUCAS%20CARDENAS%2C%20Tatiana%20Olaya%20%26%20Luisa%20F%20Ramos%20NOV%2014%20DEF.pdf>

Sánchez, Barrera, E. L. (2017). El movimiento LGBT. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/110/11054032009.pdf>

Vera Rojas, P. (2006). La discriminación en los procesos de selección de personal. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_wp_29_sp.pdf

Capítulo 9

Características neurocognitivas de los millennials y su relación con la permanencia laboral

Jader Andrés Agudelo Valencia¹, Juan Esteban Rúa Quintero², Santiago Restrepo Restrepo³

Resumen

El presente capítulo hace referencia a la investigación *Características neurocognitivas de los Millennials y su aprovechamiento en el desarrollo de estrategias para la selección y retención laboral* desarrollada por el semillero de investigación NEUROG de la Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. La generación Millennials más conocida como generación Y corresponde a las personas que nacieron entre el año 1984 y 1995. Actualmente tienen entre 25 y 35 años de edad (BBVA, 2019); esta generación ha sido de gran influencia en los cambios surgidos en nuestra sociedad, pues una de sus características es su rápida y eficaz adaptación al cambio. Los Millennials buscan constantemente el desarrollo y evolución de su proceso de formación (Edenred, 2018, p. 5), ellos no se conforman con obtener un título profesional, por esta razón demandan responsabilidades desde el inicio de sus trayectorias y están constantemente motivados a trabajar en proyectos de investigación que les permitan influenciar a otras personas y obtener un reconocimiento. En la actualidad los departamentos de recursos humanos de las organizaciones empresariales centran sus intereses en la contratación de los llamados Millennials, la razón es que estos además de ser factores creadores y consumidores también son menos conformistas, más proactivos y han perdido el miedo a desarrollar sus propias ideas y proyectos, así las cosas esto les convierte una generación emprendedora y con la capacidad de generar estrategias de selec-

1 Técnico en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior, Corporación Universitaria Americana, Antioquia, Colombia. Correo: jaav182@hotmail.com

2 Negocios internacionales, Corporación Universitaria Americana, Antioquia, Colombia. Correo: juan.quintero0740@gmail.com

3 Psicólogo, especialista en Psicología Organizacional, estudios de maestría en Neuropsicología, doctor en Neurociencia Cognitiva, posdoctor en Ciencias. Investigador y profesor en la Corporación Universitaria Americana en Medellín, Colombia. Código ORCID número 0000-0003-2677-6870. Correo: srestrepo@americana.edu.co

ción y retención laboral efectivas para las empresas de hoy. La investigación busca identificar características neurocognitivas de los Millennials de forma que las pymes generen estrategias de selección y retención laboral efectivas y para ello utiliza un enfoque mixto tipo descriptivo, donde aplicará encuestas, entrevistas y revisión bibliográfica, para finalmente proponer estrategias que mejoren tanto los procesos de selección, como la calidad de vida de las personas. Es relevante tender o generar una estrategia de comunicación con los Millennials la cual se hace principalmente por las redes sociales, ya que es la generación de alta exposición a la tecnología y la información, uso intensivo de redes sociales, comportamiento multiplataforma y multitarea, necesidad de socialización, empoderamiento, baja permeabilidad a los medios tradicionales, carácter exigente frente a las marcas, rearme ético y personalidad individualista (Hernández, 2017).

Palabras clave: administración; Millennials; neurociencia; retención de personal; selección de personal.

Introducción

El escrito se basa en la investigación *Características neurocognitivas de los Millennials y su aprovechamiento en el desarrollo de estrategias para la selección y retención laboral* adelantada por el semillero de investigación NEUROG de la Corporación Universitaria Americana y busca identificar las características neurocognitivas de los Millennials de tal forma que las pymes generen estrategias de selección y retención laboral efectivas, de tal forma que se puedan evidenciar la importancia que representa la generación de los Millennials en el diseño, ejecución y seguimiento de los procesos empresariales, definir las características neurocognitivas que permiten su aprovechamiento en el desarrollo de estrategias para la selección y retención laboral, analizar los procesos empresariales en los cuales se evidencia la importancia que ejerce sobre ellos la generación Millennials y su evolución hacia la búsqueda de mejores resultados y, finalmente, evidenciar la necesidad de renovar muchos de los procesos en las organizaciones. Por tal motivo este estudio pretende identificar las preferencias de trabajo que tiene la generación Y en el momento de tomar la decisión de integrarse a un puesto de trabajo o bien para permanecer en la organización donde presta sus servicios, con la finalidad de proporcionar información útil para los gestores de recursos humanos, y que les ayude a di-

señar, reestructurar y proponer sus planes de gestión y así poder desarrollar estrategias innovadoras con una propuesta de valor atractiva para todos los trabajadores (Madero Gómez, 2019).

- Debido a la premura que hay de evolucionar en todos los aspectos y de esta forma obtener un mejor nivel de competitividad a nivel general en la empresa. Teniendo en cuenta las características que nos presenta hoy los entornos laborales podemos afirmar que la generación Millennials son personas ciertamente afortunadas, ya que por su edad y, en la mayoría de los casos, por su alta preparación estos son de gran ayuda en el desarrollo de estrategias para la selección y retención laboral. Se mencionan algunas características que ayudarán en la toma de decisiones.
- **Sobradamente preparados.** La gran mayoría de los jóvenes de la generación del milenio tiene estudios superiores y ostentan un buen dominio de los idiomas.
- **Alto poder adquisitivo.** Al tener un alto nivel formativo, el poder adquisitivo es mayor al de sus generaciones anteriores.
- **Totalmente conectados.** Si el *Smartphone* es una herramienta fundamental para cualquier persona hoy día, para el Millennials aún más. El Millennial ha crecido con el cambio de siglo y con la evolución tecnológica, la tecnología está presente en su día a día, el teléfono móvil forma parte de él, están conectados de forma constante.
- **Alta fidelidad a marcas favoritas.** Los Millennials tiene su parte conservadora, premian sus satisfacciones con la marca guardándole fidelidad a la misma.
- **Exigentes e informados.** A la hora de realizar una compra toman el tiempo que sea necesario para garantizar que escogen la mejor oferta, eso sí, una vez tomada la decisión de compra desean la adquisición del producto al instante (Web, 2019).

Para muchos la generación Millennials o generación Y continúa siendo un tanto incomprendida, por su manera de pensar y de comportarse en los diferentes entornos sociales, pero a la larga nos daremos cuenta de cómo hay diversas situaciones en las cuales les favorece pensar como lo hacen, en este caso

si es con el propósito de construir, capacitar y diseñar estrategias que deriven en el crecimiento de las organizaciones. Según el portal RRHHDigital (Travesí, 2020). Esto es muy bien recibido en el ámbito empresarial y se debe precisamente a que el mundo hoy está en constante evolución y generando cambios altamente significativos, Las organizaciones ven con muy buenos ojos que la formación o capacitación de sus jóvenes también esté enfocada sobre temas que incluyan valores sociales y medioambientales ya que actualmente no solo se trata de contratar personal que cumpla con su labor dentro de la empresa, sino que también sean personas con valores, ética, responsabilidad social y medioambiental. Durante lo transcurrido del siglo XXI se ha presentado un nivel cada vez más alto de rotación de personal en las empresas del mundo y especialmente en Antioquia. Si se tiene en cuenta que el mayor índice de fuerza laboral se encuentra entre los 25 y los 35 años de edad que corresponden a los Millennials (generación Y), es de gran utilidad conocer en detalle las características sociales, psicológicas y neurocognitivas que los acompañan para desarrollar estrategias facilitadoras del desempeño y permanencia laboral.

Consideraciones teóricas

Es cierto que las PYMES en nuestro entorno contribuye al cumplimiento de nuestras necesidades, por este motivo no se puede echar de menos que cada pyme debe estar en constante evolución. Esto lleva a hacernos grandes preguntas. Como: ¿Qué están haciendo las pymes para su evolución? ¿Los Millennials pueden ayudar a las pymes en su evolución? ¿Las pymes si aprovechan al máximo a los Millennials? Independientemente de todas las dudas que se tengan sobre este tema, podemos asegurar que cada Millennials tiene algo que aportar a cada organización que pertenezca. Ya que estos jóvenes nacidos a partir de los 80 se le pueden llamar la generación digital, hiperconectada y demasiosos valores sociales y éticos. Todo esto y más les hace diferentes a generaciones pasadas.

Algunos son 'hipsters' y otros son más del lado 'mainstream'. Pueden abrazar nuevos valores y también ser fans de lo 'vintage' y lo 'retro'. Esta generación supone un 24 % de la población, son el público que se resiste a las empresas, reta al sector bancario para que les conquiste y son creadores de contenido e influyentes entre su público (BBVA, 2019).

En Medellín se crean más de veinte empresas por día, en conclusión, detrás de cada una de ellas tenemos a un Millennials, ya está en cada empresa cómo lo aprovecha y claro la retención del mismo. Por ser tan digitales se apoyan con la internet, el móvil, los medios sociales son herramientas naturales en su día a día: compran, hacen transacciones, comparten productos y servicios. Es una forma de vida que hace más global el mercado. Y que muchas empresas que aún no aprovechan esto al 100 %. Informes como el de Nielsen declaran que la mayoría de los jóvenes consumen contenido en *streaming* (cuándo, cómo y dónde se quiera ver). Neurológicamente hablando el comportamiento de los Millennials laboralmente dependen pero esperan daciones de sus jefes, ellos se toman la tarea de tomar decisiones, pero no tan adecuadas. Un gran problema para las pymes son los estudios o carreras por los que estos se deciden las cuales con más digitales que prácticas o presenciales, es una de las grandes barreras que se enfrentan las empresas de Medellín con los Millennials, cabe recordar que la ciudad de Medellín con el alcalde (Daniel Quintero) le apunta a la innovación y proyectos de emprendimiento, esto se convierte no en un impedimento sino en algo a superar por cada pyme. En España la mayoría de las empresas tienen más de la mitad de sus empleados que son generación Y (Europapress, 2017).

Por otro lado, hablando de retenerlos con un salario. El común denominador es concluir que ellos han visto la manera como generaciones previas han trabajado tanto para conseguir dinero y estatus, que sus prioridades no son laborales primordialmente. Por ello les preocupa menos el salario. En este punto es donde cada empresa debe trabajar para una retención (Debayle, 2017).

Una generación es más que un conjunto de rasgos culturales, experiencias sociales y políticas en común. Los Millennials trajeron consigo el paralelo del proceso de identidad por avance tecnológico. Los líderes que trabajan con millennials deben plantearse una profunda reflexión, porque los valores, los comportamientos, las metas, las nuevas formas de pensar y la apropiación de los nativos digitales están orientados a buscar organizaciones que tengan un propósito superior, con reales aportes a la sociedad (Dinero, 2018). Actualmente son entre el 15 al 25 % de los jefes de empresas que toman importantes decisiones, ya que tratan de mantener un equilibrio entre el trabajo, su vida personal y el cuidado ambiental. Vamos observar un estudio donde nos dan siete claves para dirigir o quizás retener a un grupo laboral de Millennials:

1. **Un trabajo estimulante y desafiante:** esta generación aspira a conseguir un empleo que les rete a diario y que a la vez les resulte atractivo. Buscan sobre todo aportar un valor diferencial en las tareas que realizan diariamente. Les gusta superarse a sí mismos.
2. **Progreso:** los Millennials anhelan tener una nueva posición en su empresa cada 12 o 24 meses. Además, buscan una compañía en la que se mezclen la formación, el juego y el trabajo. Valoran mucho la colaboración y el intercambio de conocimiento, por lo que miran con buenos ojos la movilidad internacional y funcional. Esta generación se caracteriza por la inmediatez, así que necesitan que su empresa le estipule metas a corto plazo cuyos resultados sean visibles. Los directivos tienen que ayudarles a identificar oportunidades y asignarles diferentes proyectos para que los Millennials sean capaces de desarrollar nuevas competencias. Todo esto por su conectividad con el mundo de las redes sociales.
3. **Relación de cercanía con sus jefes:** esta generación está demandando tener una relación de accesibilidad y cercanía con sus superiores, pero además también necesitan que se les tome en cuenta a la hora de tomar decisiones. Valoran muy positivamente que en su empresa ofrezcan sesiones que les ayuden a aprovechar su potencial y de ahí recibir una buena respuesta de ellos. Además, exigen que sus superiores sean progresistas y que no discriminen a sus empleados por cuestiones de orientación sexual, ideología, raza o religión. Y que sean totalmente respetuosos con ellos y con su estilo de vida.
4. **Espacio de trabajo al estilo coworking:** estos nuevos profesionales demandan ejercer su labor profesional en espacios parecidos a los que se encuentran en las cafeterías Starbucks. Les gusta trabajar en un entorno organizativo variado en el que se fomente la socialización y en el que colaboren empresas grandes junto con *startups* y emprendedores autónomos.
5. **Reconocimiento antes que remuneración:** para los Millennials es más importante que valoren su labor profesional que el sueldo. Pero esto no significa que no les importe su salario, porque les gusta ganar lo máximo posible, la buena relación con sus compañeros y encajar con la cultura de su empresa.

6. **Conciliación laboral y familiar:** esta generación aspira con trabajar en una empresa que les permita tener un horario flexible para pasar más tiempo con su familia y disponer de más tiempo libre. Al contrario que las generaciones anteriores, aspiran a trabajar por resultados y no con un horario fijo de oficina.
7. los Millennials aprecian que en su empresa se utilice la tecnología para establecer las relaciones sociales, fomentar el uso de redes sociales entre los compañeros dentro y fuera de la empresa (BBVA, 2016).

Metodología

El proyecto se desarrollará con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y será de tipo descriptivo–fenomenológico, con aplicación de encuestas y entrevistas virtuales. Debido a la emergencia de salud pública y sanitaria a nivel mundial por el Covid-19, es importante mencionar que para la ejecución de este proyecto haremos uso de las herramientas virtuales tales como proyectos que ya se hayan realizado sobre este tema y que puedan servirnos de apoyo, páginas web y herramientas de ayuda que nos proporciona nuestra universidad. Los integrantes del equipo dividimos el trabajo y mediante reuniones virtuales analizamos los puntos a desarrollar y posteriormente sus respectivas correcciones. También contamos la ayuda de un docente asignado por la universidad el cual nos brinda asesoría, sugerencias, seguimiento marca el direccionamiento del proyecto de investigación.

Resultados esperados

La investigación *Características neurocognitivas de los Millennials y su aprovechamiento en el desarrollo de estrategias para la selección y retención laboral* propuesta por el Semillero NEUROG tiene identificados de forma clara y concreta unos resultados que se plantean a continuación:

- Identificar las ventajas y retos neurocognitivos que presentan los Millennials en el ámbito empresarial para el mundo de hoy.
- Describir los elementos sociales, psicológicos y neurocognitivos que determinan a los Millennials como “consumidores y usuarios del presente y del futuro”.

- Detallar las características neurocognitivas de los Millennials y su aprovechamiento en el desarrollo de estrategias para la selección y retención laboral.

Conclusiones

- La generación Millennials comprende un grupo de personas capacitadas para construir estrategias de mejoramiento continuo en las organizaciones a nivel mundial.
- El proceso evolutivo de nuestra sociedad evidencia que es de suma importancia comprender que la rápida y correcta adaptación al cambio nos permitirá crear estrategias de sostenimiento competitivas para las empresas en la actualidad.
- Los Millennials son la generación más y mejor preparada que ha existido a lo largo de la historia, su mayor acceso a la información ha sido a nivel educacional y son conscientes de la importancia que representa la formación continua.
- Los Millennials permanecen motivados a crear cambios que les permitan optimizar el tiempo a emplear para desempeñar sus funciones y de esta manera aportar sus conocimientos mínimamente en dos empresas lo cual les permitirá una mejor calidad de vida.

Referencias

- BBVA. (2016). Siete claves para dirigir a un equipo de profesionales Millennials. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/siete-claves-dirigir-equipo-profesionales-millennials/>
- Debayle, M. (2017). El cerebro de los millennials. Recuperado de https://wradio.com.mx/programa/2017/08/23/martha_debayle/1503515626_115321.html
- Dinero, R. (2018). Millennials y generación X, la mezcla perfecta. Recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/management/articulo/los-millennials-y-la-generacion-x-en-el-trabajo/263949>

- Edenred. (2018). Características de los millenials. Recuperado de <https://blog.edenred.es/caracteristicas-de-los-millennials/>
- Europapress. (2017). La generación millennial antepone la calidad de vida al salario, según Grant Thornton. Recuperado de <https://www.europapress.es/economia/laboral-00346/noticia-generacion-millennial-antepone-calidad-vida-salario-grant-thornton-20161110122756.html>
- Madero Gómez, S. (2019). Modelo de retención laboral de millennials, desde la perspectiva mexicana. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200001
- Travesí, I. (2020). Digitalización, nuevos beneficios y el uso de los *perks* en al nueva propuesta de valor para el empleado. Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/141766/>.
- Web. (2019). Millenials, qué es. Definición y características. Recuperado de https://www.comunica-web.com/verarticulo-millennials-que-es-definicion-caracteristicas_833.php

Capítulo 10

Lo que una pyme debe saber antes de iniciar la ruta de la exportación¹

Sandra Liliana Torres Taborda²

Resumen

Hoy día es fácil apreciar fuertes cambios en las características de la economía nacional y es en las pequeñas y medianas empresas (en adelante pymes) donde Colombia consiguió una manifestación del crecimiento y desarrollo de la nación. Al reconocer que estas son muy importantes en la conformación del tejido empresarial local, se realiza una investigación que tiene por objetivo identificar los procedimientos de internacionalización que deben seguir las empresas cuando deciden incursionar en nuevos mercados y con base en ello, generar una propuesta de acompañamiento donde se instruya a las pymes con un lenguaje sencillo e ilustrativo en el análisis a profundidad de las implicaciones de la globalización, las relaciones comerciales de carácter internacional y la capacidad de generar valor a su oferta de productos y servicios. La labor investigativa se realiza en concordancia con la orientación institucional hacia la formación con sentido social, propiciando alternativas de acompañamiento empresarial que favorezcan mejoras en sus sistemas productivos y les capacite para afrontar los retos y adaptarse a las exigencias de un mercado globalizado. La metodología empleada para efectos de la investigación fue el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, los resultados obtenidos permitieron generar una propuesta de capacitación para el empresario con el fin de apoyarlo en su deseo de internacionalización, cimentado en experiencias significativas propias del trabajo de campo, las cuales favorecen no solo la creación de conocimiento; sino también la creación de conciencia crítica y colectiva respecto a las oportunidades de consolidación competitiva de cada empresa y de la región.

¹ Capítulo de libro de investigación resultado del proyecto titulado *Pertinencia e impacto social de la Corporación Universitaria Americana*, realizado en 2020.

² Magíster en e-learning, negociadora internacional. Docente investigadora de la Corporación Universitaria Americana. Correo: storres@americana.edu.co Identificador ORCID 0000-0001-6906-553X

Palabras clave: estructura del mercado; exportación; relación de intercambio; ruta comercial.

Introducción

Las exigencias económicas actuales impulsan el fortalecimiento empresarial bajo nuevos parámetros de innovación y competitividad, entendiéndose esta última como la capacidad que se tiene para designar los recursos de tal manera que se posibilite ofrecer bienes y servicios de una manera igual o mejor que la competencia en términos de eficiencia y efectividad. Las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel fundamental para los países en vía de desarrollo ya que son generadoras de empleo, impulsoras de innovación y agentes de estabilización económica. Aunque por sus características intrínsecas, son altamente vulnerables a los cambios y presentan grandes dificultades para iniciar actividades comerciales sólidas y competitivas. Para el caso colombiano, Quintero (2019) indica que “estas representan 96 % del tejido empresarial, aportan 40 % al PIB, generan más de 17 millones de empleos y representan 9,8 % de las exportaciones nacionales” (párr. 1).

Es justamente en este punto donde se devela la verdadera relevancia de las pequeñas y medianas empresas (pymes), foco de atención especial en la investigación realizada: la caracterización de la estructura empresarial del país a través del número de empresas formales activas, su especialización productiva, tipo de organización, tamaño y localización geográfica; refleja que el tejido empresarial y productivo de Colombia está formado mayoritariamente por empresas pertenecientes al sector pyme, reguladas por la Ley 905 de 2004 y clasificadas en su tamaño por el Decreto 957 de 2019; en el cual se establecen los rangos para determinar el valor de los ingresos por actividades ordinarias anuales de acuerdo con el sector económico que se trate:

Para sector manufacturero:

- **Microempresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT).

- **Pequeña empresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT) e inferiores o iguales a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT).
- **Mediana empresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT) e inferiores o iguales a un millón setecientos treinta y mil quinientos sesenta y cinco Unidades de Valor Tributario (1.736.565 UVT).

Para sector servicios:

- **Microempresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT).
- **Pequeña empresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT) e inferiores o iguales a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y uno Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT).
- **Mediana empresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y una Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil treinta y cuatro Unidades Valor Tributario (483.034 UVT).

Para el sector comercio:

- **Microempresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT).
- **Pequeña empresa:** aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y

nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos treinta y unos mil cientos noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT).

Según datos de Confecámaras, que agrupa a todas las cámaras de comercio del país, existen aproximadamente 1.500.000 micro, pequeñas y medianas empresas en el Registro Único Empresarial (RUES-). Esta cifra incluye a personas naturales y a personas jurídicas. Esta clasificación se realiza, por lo general, con base en el valor de los activos reportados por las empresas (Grupo Bancolombia, 2018, párr. 3).

El propósito de la investigación realizada es la de acompañar a las pymes en un proceso de fortalecimiento que les permita la incursión y consolidación de la internacionalización, procurando que desde su actuación competitiva se promueva el aumento de las exportaciones de productos no tradicionales; de manera que las empresas anteriormente descritas puedan enfrentar y superar el mito de que internacionalizarse solo es para las grandes compañías.

La hipótesis nula a responder es que con un lenguaje sencillo e ilustrativo, es posible acompañar desde la academia al sector empresarial pyme en el análisis a profundidad de las implicaciones de la globalización, las relaciones comerciales de carácter internacional y la capacidad de generar valor a la oferta de productos o servicios.

Izquierdo *et al.* (2017) mencionan que:

El mundo competitivo plantea que las organizaciones en la actualidad requieran de un potencial creativo cada día más competente, resaltando que el liderazgo es una pieza clave en el direccionamiento apropiado en la gestión de empresas, contemplando diversas funcionalidades en torno al crecimiento exponencial de la dirección organizacional; es así que el rol del líder es fundamental para el posicionamiento o declive de una compañía en particular (párr. 3).

El camino para comprender el contexto de la internacionalización

Internacionalizarse no es un proceso sencillo, por ello es recomendable recorrer en profundidad una hoja de ruta que inicie con la contextualización de la internacionalización, para posteriormente avanzar hacia el plan estratégico exportador, estrategias de internacionalización e identificación de riesgos.

Hablar de internacionalización, exige revisar el concepto de globalización. Beck (1998) presenta dos escenarios: la revolución industrial entre los siglos XIX y XX y los cambios suscitados después de la caída del muro de Berlín. Presentando en el segundo, a las empresas como un agente fundamental, especialmente a las transnacionales (entendidas como empresas que pasan fronteras sin contraposición aparente), reflejando una globalización sin restricciones y sin significar que necesariamente sean grandes corporaciones; simplemente son empresas que logran internacionalizarse con filiales en diversos países y que representan un gran porcentaje del Producto Interno Bruto de los países a los que pertenecen.

Debido a que el relacionamiento entre los países cada vez es más estrecho, las necesidades se hacen cada vez mayores en términos económicos de escasez y de necesidades creadas. Por ello se desprenden dos derivaciones de la globalización económica:

- **Globalización de la producción:** involucra el flujo de inversión entre países, es decir, la forma como las empresas buscan reducir costos para acercarse a mercados, rivalizar con sus competidores o desplazar las etapas de su cadena de suministro a otros países.
- **Globalización de mercados:** identifica al consumidor global que desea bienes y servicios estandarizados.

Sin embargo, aunque la globalización facilite la apertura de fronteras, la eliminación de restricciones comerciales no es suficiente para que una empresa pueda llegar a un nuevo mercado.

Para la obtención de resultados en el proceso investigativo, se optó por el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con el apoyo de un instrumento para

recolectar la información a partir de una entrevista estructurada, que estuvo validada por expertos, antes de su aplicación. Este instrumento permitió establecer datos de la caracterización de las empresas objeto de estudio, interpretar los hallazgos y establecer un análisis de la situación para con base en ello presentar las orientaciones que se exponen a continuación con el propósito de impulsar su actividad exportadora.

Formas de internacionalización e inversión

El punto de partida de todo empresario que desee iniciar procesos de internacionalización debe ser el cuestionarse respecto a si existe o no la necesidad de trascender fronteras. Si la respuesta es afirmativa, entonces el paso a seguir es identificar cuál de las diferentes alternativas se ajusta mejor a sus necesidades y posibilidades.

La internacionalización sigue siendo abordada por numerosos autores y las perspectivas de cada estudio varían de acuerdo al sector de la empresa, la etapa de madurez empresarial y su experiencia en el mercado. También varía acorde con la edad de los gerentes, su nivel de educación, la experiencia profesional, entre muchos otros factores que determinarán sus ventajas de crecimiento internacional (Fernández-Ortiz y Fuentes, 2009).

A continuación, se presentan algunas de las más sencillas formas que tiene el empresario para hacer negocios a nivel internacional:

- **Exportaciones:** si bien no es el único modo, si es el más conocido. Puede referirse a la venta de un producto o servicio en otro mercado, empleando única y exclusivamente recursos propios hasta el destino o cliente final (exportaciones directas). Si bien puede representar una mayor tasa de retorno, en principio puede tomar mayor tiempo, pues entablar vínculos comerciales en el extranjero requiere dedicación y un toque de suerte. Por otro lado, están las exportaciones indirectas, en cuyo caso se hace uso de representantes en el mercado destino para contactar a los clientes y servir de “enlace” entre ofertante y demandante.
- **Licencias:** el licenciador (vendedor) cede los derechos de propiedad al licenciatario (país destino), renunciando al riesgo de la internacionali-

zación; pero haciendo indispensable hacer claridad sobre el manejo de los derechos de propiedad intelectual.

- **Franquicias:** además de la propiedad intangible de la licencia, hay cesión de tangibles, pues el franquiciador otorga la posibilidad de manufacturar (bienes) o realizar procesos (servicios) al franquiciado.
- **Alianzas estratégicas:** una relación comercial que puede ayudar entre otras cosas a la búsqueda de financiamiento, apoyo técnico (por ejemplo logística), brindar conocimiento del mercado objetivo o facilitar trámites legales. Su temporalidad dependerá de los intereses de las partes.
- **Fusiones o adquisiciones:** en algunos casos las asociaciones comerciales no son la mejor respuesta a las necesidades del empresario, básicamente por el bajo control que se tiene de los procesos de internacionalización. Por ello la compra puede significar el control de patentes, propiedad intelectual, personal especializado y primordialmente, del mercado.

El plan estratégico exportador

Se fundamenta en el plan de negocios, pero su enfoque es la internacionalización con objetivos a corto, mediano y largo plazo. Pacific Bell Directory y U. S. Small Business Administration (2010) expresan que al definir los objetivos, el plan exportador se convierte en una herramienta que sirve para medir los resultados y el éxito de la internacionalización.

Para iniciar el proceso de internacionalización, toda empresa debe responderse así misma las tres preguntas claves propuestas por la Cámara de Comercio de Santiago [CCS] y DIRECON (2008):

1. **¿Soy competitivo en el mercado de destino?** Involucra la estructura de costos y las características de los competidores.
2. **¿Es atractivo ese mercado?** Incluye el volumen y calidad de la demanda, precios y costos de transporte.
3. **¿Existen acuerdos comerciales bilaterales que me den ventajas?** Requiere revisar el paso a paso del proceso exportador.

De manera que el diagnóstico de la empresa para saber si está o no preparada para iniciar procesos de internacionalización, se fundamenta en las siguientes acciones:

- **Inteligencia de negocios:** se refiere al conocimiento del propio negocio, para identificar aspectos en la rentabilidad, productividad, ventas, tipos de clientes.
- **Inteligencia competitiva:** revisión del entorno para hacer seguimiento a información financiera, comercial, de mercadeo, legislativa.
- **Investigación de mercados:** para identificar oportunidades, intereses y preferencias de los consumidores.

En todo caso, se debe hacer un análisis de los riesgos de hacer negocios, The Business Link (2008) propone tener en cuenta los siguientes aspectos: las condiciones económicas, políticas y sociales del país destino (país); alternativas de crédito y de pago, normas comerciales y causales de insolvencia (comercial), mantenimiento del valor contractual del producto/servicio, instrumentos para cubrir el riesgo (cambiario) y cambios repentinos en las condiciones tanto del mercado doméstico como el internacional (de mercado).

Estrategias de internacionalización

Una vez analizada la situación actual de la empresa, identificado el mercado objetivo y conocidos todos los requerimientos que se necesitan para incursionar en dicho mercado, llegamos a la creación de estrategias y adaptaciones necesarias para iniciar los procesos de exportación. Aquí es justamente donde el empresario debe empezar a implementar las mejoras en favor de la competitividad organizacional, para ello puede crear una matriz basada en tres aspectos fundamentales:

- **Estrategias dirigidas a la empresa:** involucra aspectos en temas de costos (proceso productivo, relación con los proveedores), servicio (optimización de procesos, prestación de servicio posventa), de capital (dotación de activos fijos) y recurso humano.

- **Estrategias dirigidas al mercado:** precios, promoción (cómo dar a conocer el producto y posicionarlo), participación en el mercado, logística de distribución.
- **Estrategias dirigidas al producto:** diseño, empaque, embalajes, calidad y generación de valor (diferenciación).

Con relación a la internacionalización, Frohmann, (2016) afirma que:

La inserción internacional de las pequeñas y medianas empresas (pymes) tiene impactos positivos en su nivel de productividad, en la incorporación de innovación, en la calidad del empleo y en el nivel de sus salarios. La internacionalización de las pymes es crucial para la diversificación productiva, la cual a su vez impulsa el desarrollo económico, por ello, desarrollar mejores políticas y herramientas de apoyo a la internacionalización de estas empresas es un aporte para un desarrollo más inclusive (párr. 1).

Identificación de riesgos

Los riesgos relacionados con la negociación internacional constituyen un aspecto muy importante. Es probable que la emoción de cerrar un negocio o el temor de perderlo, lleve al empresario a analizar ligeramente los riesgos que se pueden presentar:

- **Riesgo comercial:** riesgo de no pago, riesgo de fraude, disputa comercial.
- **Riesgos de mercado:** posición frente a la competencia, costumbre mercantil (formas habituales de negociar y cumplir con las entregas de los productos o prestación del servicio).
- **Riesgos cambiarios:** riesgo de convertibilidad (variación de la tasa de cambio), riesgo de transferibilidad y riesgo político. Estos en especial deben analizarse minuciosamente ya que no son riesgos inherentes al comprador y al vendedor, sino relacionados con los países de ambas partes. No considerarlos y mitigarlos puede representarle pérdidas cuantiosas al exportador.

En una negociación internacional, se debe revisar cuál es el esquema más adecuado de negociación, estableciendo en cada caso si debería formalizarse un contrato escrito o dejar los soportes de las negociaciones contractuales.

Dentro de los pactos contractuales incluidos en negociaciones internacionales, se encuentran la definición de la jurisdicción que rige el contrato y los mecanismos de resolución de conflictos. Los documentos internacionales deben legalizarse con la apostilla o por vía diplomática, dependiendo de la regulación del lugar de otorgamiento. En todo caso, la elección correcta de la forma de pago, puede ayudar a mitigar el riesgo inherente a la actividad comercial en el extranjero. Las formas de pago que se pueden emplear son esencialmente dos:

- **Cuenta abierta:** se refiere a la utilización de instrumentos de pago como: la transferencia, conocida también como giro u orden de pago; los cheques, que pueden tener el respaldo del comprador o de un banco.
- **Operaciones con respaldo bancario:** son aquellas cuya responsabilidad de pago o de gestión está a cargo de los bancos, siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas por el comprador y el vendedor, dependiendo del tipo de instrumento de pago que se utilice. La utilización de estos instrumentos genera comisiones en el país tanto del vendedor como del comprador, los cuales deben conocer previamente y definir quién las va a pagar.

Dentro de los instrumentos bancarios disponibles para respaldar las operaciones internacionales, se estudian en detalle la Carta de Crédito, la letra avalada, las cobranzas documentarias y el *Standby Letter of Credit*.

Los factores influyentes en la elección del medio de pago internacional pueden resumirse en los siguientes: las normas legales existentes en los países involucrados en la transacción, conocimiento y confianza mutua entre el comprador y el vendedor, término de negociación (Incoterm), tamaño y frecuencia de las operaciones, costos bancarios generados por la utilización de dichos instrumentos. Cada negocio es diferente, una empresa puede exportar a un determinado país bajo una serie de condiciones, y otra, aunque lo haga al mismo país, se puede encontrar en términos de pago y riesgos, con circunstancias completamente diferentes. Sin embargo se puede afirmar que la determina-

ción del medio de pago más adecuado depende del riesgo que quiere asumir el vendedor y el comprador, el destino de la exportación, los costos asociados al instrumento de pago, el nivel de conocimiento y la confianza entre las partes y las prácticas bancarias en el país del comprador.

Conclusiones

La competitividad empresarial se apoya en la transferencia de tecnología, innovación y principalmente en el conocimiento que se posee (*know how*), siendo a su vez muy dependiente de fundamentos macroeconómicos como la provisión de infraestructura adecuada para soportar los procesos logísticos; un marco legal y regulatorio bajo en restricciones técnicas, favorecedor de la inversión y de la circulación de los factores productivos. De manera que la competitividad del macroambiente es indudablemente uno de los principales motivantes y determinantes de la atracción de la inversión extranjera directa, pues hoy en día se busca regiones con una mayor eficacia productiva mediante la optimización de recursos como la reducción de costos de producción, capital humano abundante y capacitado y con oportunidades de libre movilidad de capitales y fuerzas productivas.

Sin lugar a dudas una de las variables que puede significar un factor diferenciador en la competitividad es el talento humano, el cual ha evolucionado en términos de las cualidades y perfiles que se requiere al momento de contratar nuevo personal. Algunas de las características que más buscan en los postulados a cargos empresariales son: capacidad de aprendizaje, destrezas comunicativas (dominio de un segundo idioma y manejo de TIC), capacidad para trabajar en equipo, liderazgo, adaptación a nuevos entornos, pensamiento creativo, sentido de cooperación, responsabilidad, habilidades de negociación y actitud positiva.

Estas habilidades tienen un fundamento y es el hecho de requerir que la nueva fuerza laboral del país tenga la capacidad de generar valor agregado. Las empresas necesitan personas que en lugar de advertir un problema tengan la capacidad y la iniciativa de proponer una solución práctica a la situación que se está presentando, es decir, personas creativas y habilidosas en la forma de afrontar y dar solución a situaciones adversas a los intereses personales y de la

compañía; personas con capacidad para evaluar causas, analizar alternativas y elegir soluciones.

La cooperación entre las empresas puede ser una manera efectiva de fomentar la industria de la exportación, debido a que permite a las empresas pequeñas alcanzar economías de escala y aumentar su poder de negociación. Estos beneficios hacen que invertir en TIC e involucrarse en el comercio electrónico sea viable para las pymes una vez que podrán encontrar más fácilmente oportunidades comerciales mediante la formación de redes virtuales, las cuales son más flexibles que las cadenas de oferta tradicionales.

En el proceso de internacionalización, las TIC pueden apoyar actividades de investigación de mercados, mejoras en las relaciones e integración con la cadena de valor, beneficios operacionales, incursión en el *e-commerce* o en el *e-business*, relaciones directas con los clientes, entre otras.

Referencias

- Beck, U. (1998). ¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización. Barcelona: Paidós.
- Cámara de Comercio de Santiago (CCS) y Dirección de Relaciones Económicas Internacionales (Direcon) de la Cancillería. (2008). *Manual para el exportador: cómo entender y usar mejor los Acuerdos Comerciales*. Recuperado de <http://www.acuerdoscomerciales.cl/>
- Congreso de la República de Colombia. (2 de agosto de 2004). Ley 905 de 2004 por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0905_2004.html
- Fernández-Ortiz, R., y Fuentes, G. (2009). Influence of the capacities of top management on the internationalization of SMEs. *Entrepreneurship y Regional Development*, 21(2), 131-154. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/247501568_Influence_of_the_Capacities_of_Top_Management_on_the_Internationalization_of_SMEs

- Frohmann, A., Mulder, N., Olmos, X., y Urmeneta, R. (2016). Internacionalización de las pymes: innovación para exportar. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40737-internacionalizacion-pymes-innovacion-exportar>
- Grupo Bancolombia. (2018). Conoce todo sobre las pymes en Colombia. Recuperado de <https://www.grupobancolombia.com/>
- Izquierdo Vera, R., Novillo Díaz, L. A., y Mocha Román, J. V. (2017). El liderazgo en las microempresas familiares, desafíos y metas. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 89-94. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextypid=S2218-36202017000300013
- Pacific Bell Directory y the U.S. Small Business Administration. (2010). *Small Business Success*, (Volume 1). Pacific Bell Directory Ed.
- Quintero, R. (23 de agosto de 2019). Acopi insiste en aprobar ley de plazos justos. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/mas-negocios/en-video-acopi-insiste-en-aprobar-ley-de-plazos-justos-660044>
- The Business Link. (2008). *Writing an export plan*. Alberta: Alberta Government.

