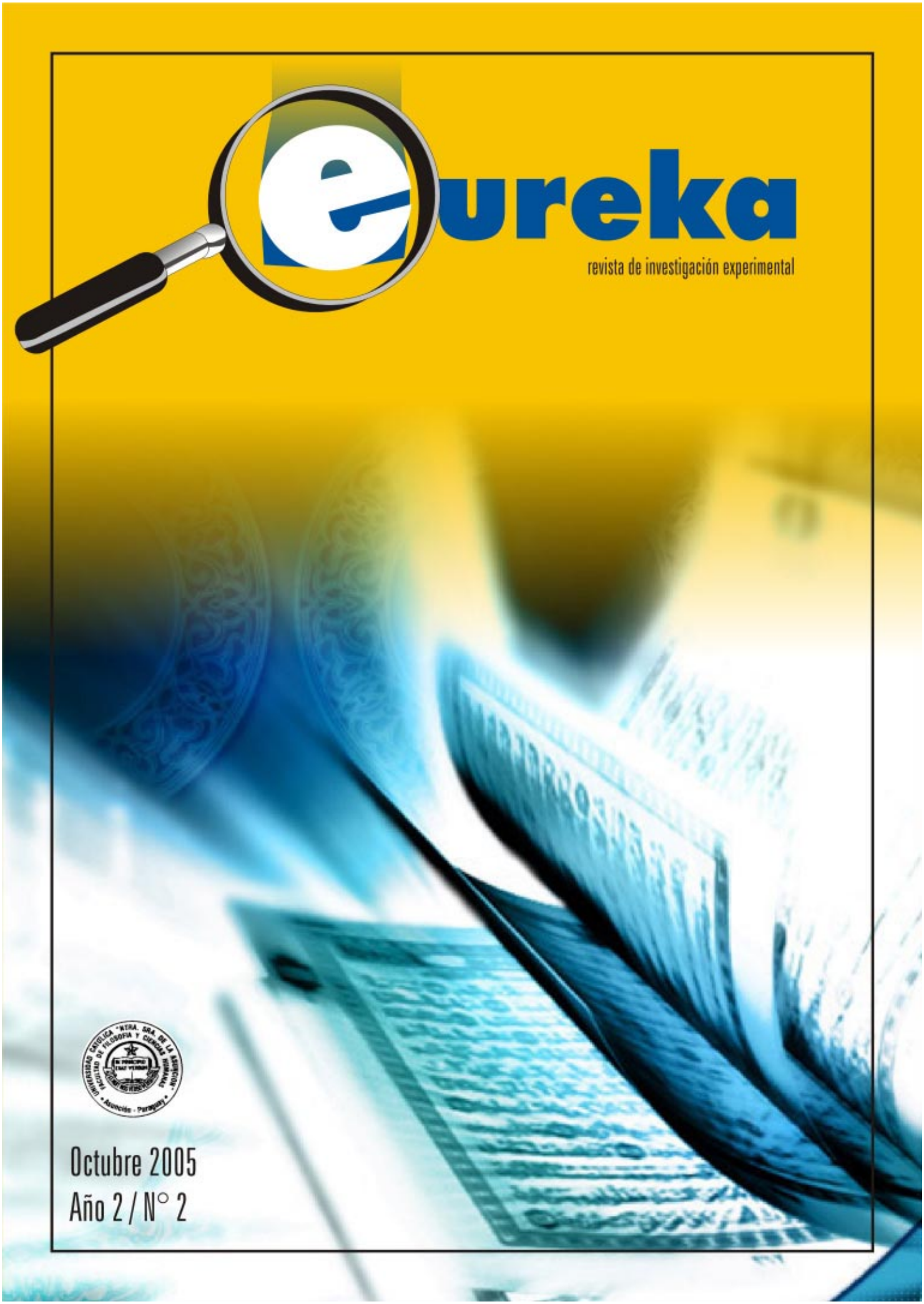
eureka

revista de investigación experimental



Octubre 2005
Año 2 / N° 2

EUREKA
Revista de la Cátedra
de Psicología Experimental.

Año 2/ Nº 2 / Octubre 2005

Carrera de Psicología
Facultad de Filosofía
y Ciencias Humanas
Universidad Católica
"Nuestra Señora de la Asunción"

Investigador Titular y Editora General:
Norma B. Coppari (M.S., M.E.)

Consejo de Editoras Asociadas:
Alessandra Ávila
Nelly Isabel Bobadilla
Nathalie De Mestral
Natalia Filártiga
Gloria Helman
Belén Lara Castro
Maria Livieres
Adriana Ortíz

Diseño y Diagramación:
ETIGRAF

Apoya

EUREKA, es un Proyecto de Objetivo Pedagógico, en fase experimental, de la Cátedra de Psicología Experimental I y II, de la Carrera de Psicología de la Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas de la Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción". Se publica una vez al año por un equipo de docente y alumnos de la materia. Toda la correspondencia, intercambio y colaboraciones se reciben en la Oficina Editorial. FFCH, Independencia Nacional y Comuneros o por correo electrónico a ncoppari@quanta.net.py Los trabajos presentados para su posible publicación estarán sujetos a la programación de la revista y a la evaluación que realicen los editores. Alentamos a estudiantes y colegas a participar activa y productivamente de esta experiencia.

INDICE

Pág. 4
Editorial

Pág. 6
Relación entre la Conducta Homosexual Masculina y el Arte Escénico.
Investigador Titular: *Dr. Alvaro Pardo*
Investigadores Auxiliares: *Arce Luis, De Filippis Mónica, Galeano Carolina y Sánchez Gabriela.*

Pág. 8
Entrenamiento al Maestro en el Uso de Técnicas de Modificación de Conducta.
Investigador Titular: *Coppari, Norma Beatriz*
Investigadores Auxiliares: *Ávila Cacavelos, Olga Graciela, Böttger Müller Fátima María, Caniza Gardel Natalia María, Penayo Torres Nancy Esther y Walter Encina María Graciela.*

Pág. 10
Patrones de Creencias Irracionales de Estudiantes de la Carrera de Psicología de las Universidades Católica y Americana.
Investigador Titular: *Coppari, Norma Beatriz*
Investigadores Auxiliares: *De Egea Silvia, De Giacomi Octavio, De Loof Eugenia, Galeano Roberto, Rolón Diego, Talavera Gabriela y Velázquez Mónica.*

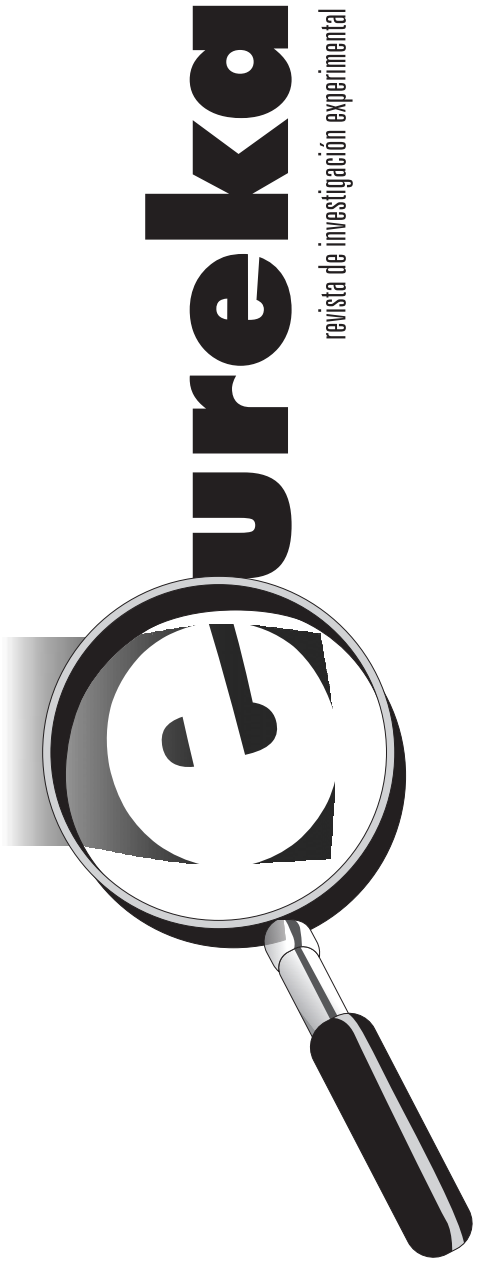
Pág. 12
Estrategias de Detección y Prevención de Factores de Riesgo de Problemas Emocionales en Adolescentes Paraguayos. Coppari, Norma Beatriz.

Pag. 18
Calidad de Servicios en Paraguay: Una mirada Comprensiva de la Realidad Sociocultural.
Salvador, C. y Hernández, R.

Pág. 21
Entrevista: ***Conociendo a Norma Coppari***

Pág. 26
Agradecimientos

Pág. 27
Normas para aceptación de los trabajos



Editorial

Hoy en el 2005, tenemos la satisfacción de reportar un capítulo más de la historia de la Cátedra de Psicología Experimental, cumple 20 años en el difícil pero enriquecedor ejercicio retroalimentador de los fines universitarios: docencia, investigación y extensión, y que mejor celebración que la de anunciar la 2da. Edición de nuestro órgano de difusión, la revista EUREKA.

La labor científica solo se considera concluida cuando los resultados de la búsqueda investigativa se plasman en una publicación, el conocimiento tiene que socializarse, llegar a la comunidad científica.

En esta edición se presenta una selección de investigaciones cuasiexperimentales aplicadas a escenarios escolar, social, clínico-universitario, de detección como de intervención, realizadas por alumnos de la cátedra. Se incorpora la entrevista a psicólogos nacionales sobre temáticas de interés profesional. Se reportan resultados preliminares de una macro investigación sobre ***Estrategias de Detección y Prevención de Factores de Riesgo de Problemas Emocionales en Adolescentes Paraguayos*** financiada con recursos de la Universidad Católica para el fomento de la búsqueda del conocimiento científico. Y un estudio realizado por psicólogos españoles en escenario nacional sobre la ***Calidad de Servicios en Paraguay: Una mirada comprensiva de la realidad sociocultural***.

Además, anunciamos Proyectos en proceso de realización:

- Asegurar financiación permanente para la Revista EUREKA en el presupuesto de la FFCH, y fondos para la concreción de una macro investigación por año, de los recursos para investigación con que cuenta la Universidad Católica.
- Afianzar el CDID - UCA "Centro de Documentación, Investigación y Difusión de la Cátedra de Psicología Experimental", que cuenta en su base de datos con investigaciones de 1986 a la fecha, un total de 107 estudios psicológicos en problemáticas, muestras y metodología diversa de interés para la disciplina.
- Definir y concretar temáticas y metodologías de investigación psicológica, buscando incidir sobre áreas de necesidad y demanda social a corto, mediano y largo plazo fomentando investigación aplicada, como básica, original de punta.
- Creación de la página WEB de la Cátedra, e instalación dentro del WEB SITE de la Universidad Católica para publicar, difundir e intercambiar con profesionales y estudiantes de otras universidades locales o internacionales.
- Implementar prácticas de laboratorio virtual (investigación básica) para lo cual se requiere suscribir a la Carrera de Psicología a Universidades con dicho servicio y contar con un laboratorio de informática con capacidad mínima para grupos de 25 alumnos, aparatos y conexiones.
- Reforzar las prácticas de investigación de campo (investigación aplicada) vigente desde 1988, suscribiendo con instituciones educativas, laborales, de servicios de salud, etc., convenios de investigación-formación-servicio, para concretar proyectos de interés y necesidad social.

En estos años de trabajo, el déficit en políticas y planes de estudio universitarios de fomento de la investigación, de infraestructura, recursos materiales y humanos, las hemos suplido con creatividad, perseverancia, inspirados en el modelado de grandes figuras de la ciencia que supieron reconocer el valor de la tarea científica, sus dificultades, sus altibajos pero también sus logros y gratificaciones.

Comparto con los lectores algunas de esas frases que nos dieron estímulo para que jóvenes estudiantes concretaran y perseveraran en este proyecto. Confiados en servir de aliciente para que estos esfuerzos no decaigan sino que fructifiquen, alentamos a las generaciones futuras a tomar la posta.

No hagamos una Universidad que, como el caballo de la leyenda, tenga todas las buenas cualidades y solo un pequeño defecto, y es que estaba muerto. (Latorre).

Más que escasez de medios, hay miseria de voluntad. (Santiago Ramón y Cajal).

El buen investigador es el único docente bueno. (Karl Jaspers).

La primera condición de la ciencia es saberla convertir en juego. (L. Henderson).

La Psicología científica, como cualquier otra ciencia comienza cuando el hombre llega a tener más en cuenta el conocimiento que los ritos o los oráculos, para prever o modificar el curso de las cosas. (Wallon).

Permítame decirle el secreto que me ha conducido hasta mi objetivo. Mi única fuerza radica en mi tenacidad. (Louis Pasteur).

Para nuestro trabajo son necesarias dos cosas: una de ellas es una persistencia infatigable; la otra, es la habilidad para desechar algo en lo que hemos invertido muchos sudores y muchas ideas. (Albert Einstein).

La ciencia está al servicio de quienes dominan los medios para usarla. (J. G. Holland).

Los que siembran y cultivan laboriosamente el campo de la ciencia no están destinados a cosechar sus frutos. (Claude Bernard).

Hacer preguntas es un modo de comportamiento; si no lo realizas, no lo aprendes. Así de sencillo. (Postman y Weingartner).

La ciencia rara vez avanza en el sentido recto y lógico que imaginan los profanos. (J. D. Watson).

A fuerza de tiempo y de atención, el intelecto llega a percibir un rayo de luz en las tinieblas del más abstruso problema. (Santiago Ramón y Cajal).

Cuando te encuentres con algo interesante, desecha todo lo demás y estúdialo. (B. F. Skinner).

Las minucias de hoy serán acaso mañana verdades importantes. (Santiago Ramón y Cajal).

Conciente de que las comparaciones son desafortunadas, al reconocer las insuficiencias y dificultades de América Latina para producir conocimiento científico, habría que aceptar *"comparar al psicólogo norteamericano, bien provisto de instrumentos y laboratorios, con el "conquistador español de a caballo y de arcabuz"*, y al psicólogo latinoamericano con el "azorado aborigen", y en un justo llamado a reflexión... *"clamar para que se ponga fin a esta etapa de "colonialismo" psicológico"* (1971). Prof. Díaz Guerrero.

La editora

Relación entre la conducta homosexual masculina y el arte escénico

Investigador Titular: *Dr. Alvaro Pardo* [1]
Investigadores Auxiliares: *Arce Luis, De Filippis Mónica, Galeano Carolina, Sánchez Gabriela.*[2]

ABSTRACT

The following investigation is the synthesis of the existing relationship between the masculine homosexual behavior and the practice of scenic art.

It is based on the answers obtained from a questionnaire given to a group of scenic artists and to a group of non scenic artists chosen at random.

There were a total of twenty nine individuals in each group.

The obtained results confirmed the significant relationship between the studied variables.

Key words: Scenic, Art, Masculine Homosexual, Behavior.

MÉTODO

Participantes

Se establecieron dos grupos de sujetos, uno experimental y otro de control. Se tomó una muestra de 29 sujetos, mayores de 17 años y menores de 40 años, para cada grupo. En ambos grupos el promedio de edad fue de 24 años.

El grupo experimental estuvo constituido por todos los sujetos de sexo masculino que se dedican a la práctica de arte escénico.

El grupo de control estuvo constituido por todos los sujetos de sexo masculino que no se dedican a la práctica de arte escénico.

Dispositivos

Se utilizó un cuestionario elaborado por los investigadores. Se pretendió medir con el mismo, primordialmente:

1. Qué porcentaje de homosexuales había en cada grupo.
2. Si la conducta homosexual fue previa a la práctica de arte escénico.

El cuestionario contenía una introducción aclaratoria y 27 ítems.

Para obtener los puntajes a ser utilizados en la prueba “t”, se consideraron las preguntas 15, 18, 19, 20 y 21, asignando a cada una de ellas un valor de 2 puntos en caso de que la respuesta sea afirmativa y 0 puntos en caso de ser negativa. Si la respuesta fue intermedia en las preguntas 18 y 21 (más o menos) se le asignó el valor de 1 punto.

Procedimiento

Para realizar esta investigación, en primer lugar se elaboró el cuestionario que fue repartido al muestreo por autoselección, de control y experimental. Se prepararon cajas para mantener el anonimato y colocar los cuestionarios.

Luego, se repartieron un total de 150 cuestionarios en 7 cajas en los siguientes lugares:

* Teatro Lezcano U.C.
* CEPATE (Centro Paraguayo del Teatro).
* Ballet Clásico Municipal.
* Escuela Municipal de Danza Folklórica.
* Universidad Católica.
* Facultad de Filosofía de la U.N.A
* Oficinas públicas y privadas.

Para cada sitio, estuvieron encargadas dos personas que llevaron las cajas y explicaron a los sujetos el contenido de las mismas. Se estableció una fecha límite para la devolución de los cuestionarios.

[1] *Profesor de la cátedra de Psicología Experimental en la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. (1986-87)*
[2] *Persona de contacto: Tel. 611-114*

Se recogieron en total 84 cuestionarios respondidos, 19 fueron rechazadas por no llenar los requisitos correspondientes; quedaron en total 65, de los cuales 29 correspondían al grupo experimental, y de los restantes se eligieron al azar 29 para el grupo de control.

De acuerdo a los puntajes obtenidos, se utilizó la prueba "t" para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Luego, se realizó un análisis estadístico y cualitativo de los cuestionarios respondidos.

RESULTADOS

El 86% de los encuestados del grupo experimental recibió alguna vez propuesta de relaciones homosexuales.

En el grupo de control solo el 34% ha recibido este tipo de propuestas. Tres de los cuatro sujetos, de este grupo, que han obtenido el máximo puntaje se dedican o les gustaba dedicarse a actividades artísticas, además de tener amistades en el círculo artístico

De los 22 artistas escénicos homosexuales, en 6 de ellos es previa la práctica del arte escénico a la primera relación homosexual, y en los 4 restantes (uno no respondió), la homosexualidad es previa al estudio y / o práctica del arte escénico.

El 100% de los homosexuales artistas escénicos, se encuentran satisfechos con su vida sexual y el 82% se siente realizado en la profesión en que se desempeña. Además, todos opinaron positivamente sobre la homosexualidad definiéndola como algo natural y hermoso pese a que algunas veces sienten la desaprobación de la sociedad.

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación nos demuestran en primer lugar que existe un mayor porcentaje de homosexuales masculinos en el ambiente del arte escénico.

La angustia que experimentan algunos homosexuales, como lo afirma la Asociación Americana de Psiquiatría puede deberse a la desaprobación de la sociedad, y no al hecho de sentirse insatisfechos con su elección sexual.

Entre las variables extrañas que se controlaron se menciona la edad de los sujetos, el sexo, la seguridad de mantener el anonimato, la elección voluntaria o involuntaria de su actividad profesional o artística. Una de las limitaciones que encontró al realizar esta investigación fue la escasa bibliografía a la que acceder sobre el tema.

Otra dificultad primordial fue el tema elegido para la investigación, este factor hizo que la muestra se reduzca por la inhibición de los sujetos a responder los cuestionarios.

La presente investigación aporta datos nuevos e interesantes, ya que hasta ahora, no se halló información alguna sobre la realización de experimentos semejantes.

Se sugiere para próximas investigaciones, que se realice un cuestionario solamente sobre el tema de la homosexualidad y además, preguntas sobre la familia, la profesión de los padres, etc., tratando de buscar a través del instrumento, si el gusto por el arte podría ser una de las causas del desarrollo de la conducta homosexual. Así, por ejemplo, en el caso específico del ballet clásico, si de niño solo se le ofrece modelos de movimientos delicados, podría más tarde desarrollar una conducta homosexual.

El presente trabajo sólo se aplica a los artistas escénicos homosexuales del Paraguay, más específicamente, de Asunción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Myerson, A., Neustadt, R. (1942). The bisexuality of man. New York. Mount Sinai Hospital Journal.
2. Kaplan, H., Saddock, B. (1981). Modern Synopsis of Comprehensive Textbook of Psichiatry III. Baltimore. Ed. Williams and Wilkins.
3. Lewis, M. (1984). Desarrollo psicológico del niño. México D.F. Ed. Interamericana.
4. Asociación Psiquiátrica Americana.(1983)Breviario DSM-III. Criterios diagnósticos. Barcelona. Ed. Masson S.A.
5. López Ibor, J.J. (1979). Todo sobre vida sexual. Barcelona. Ed. Danae
6. Krich, A.M. (1966). El homosexual visto por sí mismo y por sus médicos. Madrid. Ed. Morata.
7. Giesse, H. (1965). El homosexual y su ambiente. Madrid. Ed. Morata.
8. Whittaker, J. (1984). Psicología. México D.F. Ed. Interamericana
9. Ardila, R.(1985). La homosexualidad en Colombia. Revista ACTA-Psquiátrica y psicológica de América Latina. 31(3). Buenos Aires. Organo de la Fundación Acta.

Entrenamiento al maestro en el uso de técnicas de modificación de conducta

Investigador Titular: *Norma Coppari 1*
Investigadores Auxiliares: *Ávila Cacavelos Olga Graciela, Böttger Müller Fátima María, Caniza Gardel Natalia María, Penayo Torres Nancy Esther2, Walter Encina, María Graciela*

ABSTRACT

This research purpose was to prove if it is possible decrease standing behavior frequency of students during the class development, by means of training the teacher in the use of token economy system.

An experimental design inter-group of ABAB type was used. The sample was composed by 35 subjects (14 males and 21 females) between 9 and 11 years old, belonging to a middle socio economics level and to the same school.

In the data collection worked 3 observers using Observational Record technical of sampling time type, during 18 days.

The results showed substantial decreases in the behavior, in some occasions arriving to zero level.

Key words: Training, Teacher, Standing, Behavior.

MÉTODO

Participantes

El universo del cual se extrajo la muestra estuvo constituida por los alumnos del Colegio Sagrado Corazón de Jesús, de nivel socioeconómico medio y situado en la ciudad de Asunción.

La selección de la muestra fue intencional debido a que se pretendió comprobar la eficacia de la técnica de modificación de conducta, y para ello se necesitaba una muestra que presente problemas disciplinarios evidentes.

Para la selección de la muestra, se recurrió a un informe escrito de la dirección de la institución donde constaba cuales eran los grados que presentaban problemas de disciplina.

Dispositivos

En la medición de la variable dependiente se utilizó una hoja de registro observacional.

Según Hall V. R. (1973), se realiza un registro observacional cuando "un sujeto observa la conducta y hace registro de lo que ve a medida que va ocurriendo" (p. 7).

El tipo de registro observacional utilizado en este experimento es el de "muestreo de tiempo".

Fueron utilizados cronómetros para la medición del tiempo de registro. Carteles que especificaban las conductas deseadas, los reformadores tangibles que podían obtenerse con las fichas y la cantidad de fichas necesarias para acceder a cada reforzador.

Diseño

En la realización del experimento se utilizó un diseño de replicación intragrupo del tipo ABAB.

Según Arnau Grass (1986) este diseño presenta las siguientes ventajas: "Reduce al mínimo los efectos de uno de los factores de confusión más poderosos en la investigación de la conducta, las diferencias del cliente individual".

En el caso de este experimento se pondrán en evidencia los efectos del programa de economía de fichas sobre la conducta de pararse en el salón de clases al observar las diferencias entre las fases de línea de base (A) y la implementación de la condición experimental (B).

1 Profesora de la cátedra de Psicología Experimental en la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. email: norma@quanta.com.py
2 Persona de contacto: Tel. 573 436. Sapukai 611 500

RESULTADOS

Los resultados mostraron considerables disminuciones en las conductas, llegando alguna a niveles de cero.

DISCUSIÓN

En la realización del experimento se presentaron algunas variables extrañas que no pudieron ser controladas y que interfirieron en el desarrollo del mismo.

En primer lugar, el salón de clases era pequeño y permitía sólo un reducido espacio para que los observadores se ubicaran.

La época del año, octubre-noviembre es un periodo con numerosas actividades fuera del salón de clases, (excursiones, ensayos de colación, exhibiciones) que interfirieron en la organización de las diferentes etapas del experimento.

Los feriados, asuetos y huelgas imprevistas, dieron como resultado una reducción del tiempo inicialmente programado para cada fase.

Otro factor importante que pudo haber incidido en los resultados de la fase B fue que la maestra olvidó entregar las fichas a los niños en un día.

A pesar de todas estas variables no controladas, los resultados observados indican que la utilización del sistema de economía de fichas es un elemento eficaz para el manejo de la conducta de pararse dentro del salón de clases.

Se solicitó a la maestra de grado una evaluación personal de los resultados o cambios observados durante la implementación de la variable dependiente. La misma manifestó que el poco tiempo fue un factor determinante, pero que sin embargo, si se organiza el trabajo ya al inicio del año escolar, y determinando los reforzadores más eficaces, el programa sería de mucha utilidad en el aula.

Debido a la finalización del año escolar no se realizó un seguimiento a fin de comprobar si la maestra continuó con el programa y, consecuentemente, si se mantuvo el cambio en la conducta de los niños.

Este experimento, se suma a otros trabajos realizados sobre el tema y puede servir de base para próximas investigaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. American Psychological Association. (1983) Publication Manual.3ª.ed.Washington.D.C.
2. Arnau Grass, J. (1986) Diseños Experimentales en Psicología y Educación. (Vol. 1 y 2). México. Trillas
3. Baranona, A. y Baranona F.(1979) Metodología de Trabajos Científicos. Bogotá. Ipler Ltda.
4. Barnish, H., Saunders, M, Montrose, M.(1979). El juego del portarse bien: efectos ejercidos por las contigencias individuales de grupo en la conducta incorrecta en el salón de clases. En T. Ulrich, Thomas Stanchnick, John Mabry. Control de la Conducta Humana: Modificación de Conducta Aplicada al Campo de la Educación. México. Trillas.
5. Hall, V.R.(1973) El manejo de la conducta. El modelo de enseñanza responsiva. H. and H.Enterprises Inc.
6. Kazdin, A. (1987) Modificación de la Conducta y sus aplicaciones prácticas. 5ª. ed. México. D.F. El Manual Moderno.
7. Leblanc, J., Haney Bush K y Thomson C. (1979) Funciones del tiempo fuera para cambiar conductas agresivas de un preescolar. Análisis de línea de base múltiple. En R. Ulrich, Thomas Stachnick, John Mabry. Control de la conducta humana de la cura de la prevención. México. Trillas
8. Mc. Guigan, F. (1983) Psicología Experimental. México. Trillas
9. Oleary, K.D. (1979) Modificación de la conducta en una clase de adaptación: un programa de reforzamiento con fichas. En R. Ulrich, Thomas Thomas Stachnick, John Mabry. Control de la conducta humana de la cura de la prevención. México. Trillas

Patrones de creencias irracionales de estudiantes de la carrera de psicología de las universidades Católica y Americana.

Investigador Titular: *Norma Coppari 1*
Investigadores Auxiliares: *De Egea Silvia, De Giacomi Octavio, De Loof Eugenia, Galeano Roberto2, Rolón Diego, Talavera Gabriela, Velásquez Mónica*

ABSTRACT

This research purpose was to prove the difference in the intensity of irrational beliefs between psychology's students of American and Catholics Universities, correspondingly.

The sample was composed by two groups: 35 students of psychology of Catholics University and 85 students of psychology of American University.

The Irrational Beliefs Inventory of Ellis was performed.

A descriptive comparative design was used; with a statistics analysis inter subject and intra subject.

The results didn't showed substantial differences between both groups, then, the alternative hypothesis was rejected and the null hypothesis was accepted.

Key words: Irrational, Beliefs, Psychology, Student, University.

MÉTODO

Participantes

Participaron en la investigación 35 estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad Católica y 85 estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad Americana, con edades entre 18 y 30 años, de clase socioecómica media - alta.

Dispositivos

Fue aplicado el Inventario de Creencias de Albert Ellis para medir la intensidad de los patrones de creencias irracionales de la muestra. Se mide la presencia o ausencia de cada una de las 10 Ideas Irracionales: 1. Es una necesidad absoluta para un adulto el tener el amor y la aprobación de sus padres, familiares y amistades. 2. Debemos ser infalibles o constantemente competentes y casi perfectos en todo lo que hacemos. 3. Ciertas personas son perversas, malvadas y villanas y deberían ser castigadas. 4. Es horrible y catastrófico cuando las cosas no son de la manera en que nos gustarían que fueran. 5. Las circunstancias externas causan la mayoría de las miserias humanas-las personas simplemente reaccionan en la medida en que las circunstancias provocan sus emociones. 6. Debemos sentirnos temerosos o ansiosos acerca de cualquier cosa que sea desconocida, incierta o potencialmente peligrosa. 7. Es más fácil el evitar que el enfrentar las dificultades y las responsabilidades de la vida. 8. Necesitamos algo y/o alguien más grande o más fuerte que nosotros mismos en quien confiar y apoyarnos. 9. El pasado tiene mucha importancia para determinar el presente. 10. La felicidad puede ser lograda por medio de la inacción, la pasividad y el ocio sin final. La intensidad de cada Creencia se mide con una escala del 1 al 10. De 1 a 3 se considera Funcional, de 4 a 6 se considera Disfuncional Autocontrolada y de 7 a 10 se considera Disfuncional.

En la primera página del Inventario se han adjuntado datos personales del participante.

Diseño

El diseño utilizado fue el Descriptivo - Comparativo. Descriptivo, ya que tanto la investigadora titular como los investigadores auxiliares observaron y midieron las puntuaciones de Intensidad de Creencias. Irracionales de los

1 Profesora de la cátedra de Psicología Experimental en la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. email: norma@quanta.com.py
2 Persona de contacto: Tel. 220-014

participantes, para detectar, calificar y analizar la presencia e intensidad de Creencias Irracionales en los sujetos de la muestra sin buscar establecer relaciones causales ni intervenir sobre las mismas.

Comparativo, por cuanto se busca encontrar diferencias entre dos grupos de estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad Católica y de la Universidad Americana ya formados y de condiciones diferentes en una misma variable.
El procedimiento se llevó a cabo en las siguientes fases:

Pre - Fase:

Consistió en la selección del tema a investigar entre una lista de temas proporcionados por la tutora. Se prosiguió con la determinación de los parámetros de tiempo, lugar y modo para su próxima implementación en la experimentación.

Fase de Evaluación:

La aplicación del Inventario de Creencias lrracionales se llevó a cabo el día miércoles 14 de mayo del 2003, a las 18:30 horas.

Se procedió con la aplicación del test en el lugar y horario establecido. Se indicaron las instrucciones requeridas para la aplicación .Una vez finalizada la ejecución del test, los mismos fueron recolectados por la investigadora titular para su corrección.

Fase de Corrección:

Esta fase consta de dos momentos. El primer momento consistió en la corrección de los test por parte de la investigadora titular. El segundo momento se desarrolló una vez devuelto a cada participante el test correspondiente para su posterior corrección estableciendo así un índice de confiabilidad para los resultados no inferior al 100%. Finalmente se estableció una base de datos con los resultados intercambiados por los participantes que serían utilizados en el posterior análisis de datos.

RESULTADOS

Ambos grupos presentan puntuaciones homogéneas, con respecto a la disfuncionalidad en las ideas 4 (Católica 42,86% y Americana 41,18%) y 6 (Católica 34,29% y Americana 24,71%), siendo estas dos ideas las que mayor grado de disfuncionalidad presentan; con respecto a la disfuncionalidad autocontrolada en la idea 8 (Católica 54,28% y Americana 62,35%), y con respecto a la funcionalidad en las ideas 5 (Católica 60% y Americana 68.24%) y 10 (Católica 68,57% y Americana 67,06%), siendo estas dos ideas las que presentan mayor índice de funcionalidad.
Así, en la carrera de Psicología de la Universidad Católica se obtuvo un 18% de disfuncionalidad, 39% de disfuncionalidad autocontrolada, y 43% de funcionalidad; y en la carrera de Psicología de la Universidad Americana se obtuvo un 15% de disfuncionalidad, 43% de disfuncionalidad controlada y 42% de funcionalidad

Con respecto a la frecuencia de las ideas irracionales encontramos resultados análogos, lo que indica que los estudiantes de Psicología de ambas Universidades presentan semejanzas en cuanto a la distribución de porcentajes de la frecuencia de Intensidad de Ideas Irracionales.

DISCUSIÓN

Los resultados concluyeron que los puntajes de Intensidad de Creencias Irracionales de los estudiantes de Psicología de la Universidad Católica, no son más bajos que los puntajes de Intensidad de Creencias Irracionales de los estudiantes de Psicología de la Universidad Americana.

El porcentaje general de puntajes en ambas Universidades fue similar ya que las ideas citadas más arriba se presentaron sin grandes diferencias de porcentaje de Intensidad.

Por lo tanto en base a los datos obtenidos, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martínez Hernández, M. (1984). Psicología Experimental. Conceptos Básicos, Metodología y Diseño. Madrid. Editorial Universidad Complutense de Madrid.
2. Mc.Guigan. F,J. (1983). Psicología Experimental. México: Editorial Trillas.
3. Batista Lucio, P. Fernández Collado, C, Hernández San Pien, R. (1998) Metodología de la Investigación. México. Mc. Graw Hill Interamericana, Editores S.A de CV.
4. Carrasco, Inés. (1993). Manual de Técnicas de Modificación y Terapia de la Conducta. Universidad Complutense de Madrid.
5. Kazdin, Alan. (1996). Modificación de la Conducta y sus Aplicaciones Prácticas. México. Editorial el Manual Moderno.

Estrategias de detección y prevención de factores de riesgo de problemas emocionales en adolescentes paraguayos

*Norma B. Coppari**

RESUMEN

Proyecto Transcultural (Paraguay-México-Chile) que evalúa las diferencias en indicadores de riesgo conductual entre adolescentes paraguayos, chilenos y mexicanos con el objetivo de actuar anticipadamente en los grupos considerados de riesgo. El Capitulo Paraguay aplica un Diseño transversal y ex-post-facto, comparativo de muestras independientes, dentro de una línea de investigación que propone modificar el papel tradicional del psicólogo clínico y busca vincularlo, al trabajo comunitario y a la intervención en el escenario dónde se dan las problemáticas, principalmente, la escuela y la comunidad vecinal. Toma en cuenta los hechos ocurridos el 1 de agosto/04, en el siniestro del Supermercado Ycua Bolaños, y propone una estrategia comunitaria como método más eficaz para potenciales demandas masivas a nivel de detección e intervención psicológica y social. Se reportan los resultados parciales dentro de un Análisis Intra e Intersujeto que privilegia perfiles de la muestra «clínica» del 1A y su comparación con las muestras controles «normales».

Palabras Claves: adolescentes - indicadores de riesgo - prevención primaria - intervención comunitaria.

MÉTODO

Objetivos

Los objetivos propuestos son:

- Identificar variables predictoras de las dimensiones o áreas de la vida del adolescente, así, la Familiar, Social, Personal, Escolar, Salud y Sexual, que puedan considerarse factores de riesgo en el desarrollo de conductas problemáticas a través del Inventario Autodescriptivo del Adolescente, el Inventario de Riesgo Suicida (IRIS) y el Cuestionario de Sucesos de Vida.
- Diseñar, en base a los resultados hallados, programas de promoción de la salud para su implementación en las escuelas y comunidad vecinal, que ofrezcan estrategias de intervención y cursos de entrenamiento en el ámbito de la prevención primaria y secundaria para adolescentes, dirigidos a profesionales de la salud, padres y maestros.
- Presentar y difundir dichas estrategias de prevención primaria en formato programado, accesible y funcional, en CD-ROM y sitio WEB, extrapolando las conclusiones obtenidas a poblaciones que presenten características similares a las muestras.

Tipo de Estudio y Diseño

Estudio transversal y ex post-facto, comparativo de muestras independientes, descriptivo, exploratorio y prescriptivo, constituido por dos muestras a comparar con 353 participantes en total.

Participantes

Una muestra normal, 233 adolescentes de ambos sexos entre 13 y 18 años de edad de escuelas de enseñanza escolar básica y media, públicas y privadas de Asunción, y una muestra clínica de 122

* ***Capítulo Paraguay- Responsable del Proyecto: Prof. Norma B. Coppari (M.S., M.E.) Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas- Carrera de Psicología - Investigación financiada por la Universidad Católica "Ntra. Sra. De la Asunción".***
Licenciada en Psicología, Maestra en Ciencia del Comportamiento; Maestra en Educación; Investigador Docente de las Universidades Católica, Nacional de Asunción, UniNorte y UEP Pasante del Doctorado en Ciencias Sociales (UCA)*Directora e Investigadora Titular del Centro de Formación en el Enfoque Conductual. (CEFEC-ALAMOC).**norma@quanta.com.py** o **ncoppari@quanta.net.py** Teléfono: 513395

adolescentes de ambos sexos entre 13 y 18 años de edad de escuelas de enseñanza escolar básica y media, públicas y privadas que fueron afectadas directa o indirectamente por el evento del 1 de Agosto/04, del Distrito Santísima Trinidad de la Ciudad de Asunción.

Las muestras fueron no probabilísticas, intencionales, por cuota, a fin de garantizar el balance entre variables sociodemográficas como sexo, edad, el tipo y nivel de escuelas (públicas y privadas, educación escolar básica y media), y que se ajustan a los siguientes criterios:

Criterios de selección de la muestra normal:

Edad: entre 13 y 18 años de edad.

Ser estudiante regular (académica y conductual) de escuelas públicas o privadas de educación escolar básica y media.

No haber sido afectado directa o indirectamente por el evento del 1 de Agosto/04

No pertenecer al Distrito Santísima Trinidad de la Ciudad de Asunción.

Criterios de selección de la muestra clínica:

Edad: entre 13 y 18 años de edad.

Ser estudiante regular de escuelas públicas o privadas de educación escolar básica y media

Haber sido afectado directa o indirectamente por el evento del 1 de Agosto/04

Pertenecer al Distrito Santísima Trinidad de la Ciudad de Asunción.

Escenario

Salones proporcionados por las escuelas y/o sitio de residencia en la comunidad.

Instrumentos

El **Inventario Autodescriptivo del Adolescente (Lucio, Durán, y Barcelata, 2000).** Consta de un Cuadernillo de Aplicación con una primera parte con 30 reactivos de opción múltiple sobre datos sociodemográficos; y una segunda parte con 260 aseveraciones de elección forzada, SI y NO en relación a los ámbitos escolar, familiar, personal, sexual, social y salud. Lo integra una hoja de respuestas por separado para ser calificado por lectura óptica o plantillas manuales de corrección.

Cuestionario de Sucesos de Vida (Lucio y Durán, en prensa). Consta de un Cuadernillo con 160 aseveraciones con cuatro opciones de respuesta a) fue bueno b) fue malo c) indiferente d) no me sucedió, con respecto a las dimensiones escolar, familiar, personal, problemas de conducta, social, logros y fracasos y salud. Hoja de respuestas por separado y corrección manual con plantillas.

El Inventario de Riesgo Suicida (IRIS) (King y Kowalchuk, 1994; Shaffer, 2000). Consta de 50 reactivos que examina las áreas de ideación, planeación e intención suicida, satisfacción en la vida, dificultades en la escuela e interpersonales, signos de alerta, malestar personal psicológico y desesperanza. Tiene como propósito evaluar e identificar adolescentes que se encuentren en riesgo de suicidio al medir la severidad de su sistema de creencias; parte del supuesto de que el adolescente desarrolla un sistema de creencias que puede ser evaluado mediante una indagación sistemática.

Procedimiento

Fase de Recolección de Datos:

La 1ª fase se llevo cabo con la aplicación de los dispositivos (Cuestionario de Sucesos de Vida, Inventario de Riesgo Suicida, y el Inventario Autodescriptivo del Adolescente) a 353 alumnos, aproximadamente, que reunían los criterios establecidos para su incorporación a las muestras de estudio, (233 para la muestra normal y 122 para la muestra clínica). Duración aproximada: 5 meses

Fase de Análisis de Datos:

Se realizo un análisis cuali-cuantitativo para detectar indicadores de riesgo de conductas denominadas problemáticas en las muestras, para ello, los datos fueron sometidos a sistematización y valoración a través del Paquete de Análisis Estadísticos SPSS 11.5. Duración aproximada: 3 meses

Fase de Diseño de Estrategias de Intervención:

Con base en los resultados de la fase anterior se diseñan estrategias de prevención primaria, tales como programas de promoción y educación para la salud dirigidos a adolescentes, a padres de familia y maestros, para implementarse en las escuelas y/o centros asistenciales de la comunidad.

El contenido de los programas es elegido retomando los aspectos de las diversas áreas que presentan mayor incidencia entre la población y que se han identificado como factores de riesgo en el desarrollo de problemas de salud y emocionales en los adolescentes. Duración aproximada: 5 meses

Análisis de Datos

Análisis de Datos

Se aplicó un Análisis de Datos Estadístico Descriptivo Computarizado empleando el

Programa SPSS 11.5, integrado por un Análisis Intrasujeto de cada uno de los participantes, y otro Intersujeto de cada muestra (intramuestral), y de la totalidad de las muestras (intermuestral).

El Análisis Intrasujeto consiste en la descripción cuanti-cualitativa (indicadores en puntajes t, y descriptores nominales y ordinales), del perfil adolescente de cada participante en forma individual, y específica de los patrones detectados en cada área por los tres instrumentos.

En tanto, el Análisis Intersujeto conlleva la comparación de los participantes de cada corte muestral en forma independiente, y luego en su totalidad, como muestra global evaluada, a partir de indicadores frecuenciales y porcentuales, y descriptores de las tendencias halladas por áreas para ambos cortes por sexo y cortes por edad.

Las siguientes figuras (Nº 1, 2, 3 y 4) corresponden a los resultados obtenidos por las muestras normales (pública y privada), versus clínica, en las áreas evaluadas por Sucesos de Vida, en sus escalas negativas.

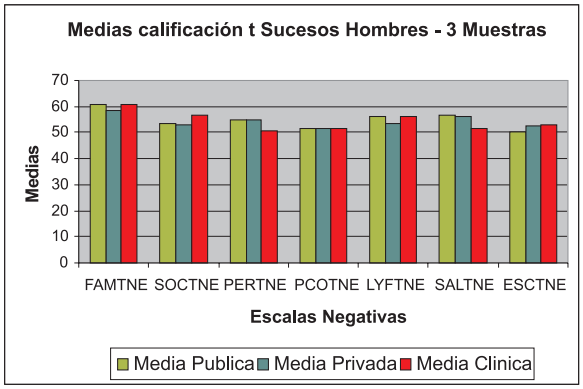


Fig Nº 1: *Corresponde al análisis intramuestral e intermuestral (3 muestras), de los indicadores de riesgo para el sexo masculino, en las escalas negativas de Sucesos de Vida. Se observan diferencias poco significativas. Áreas problemas con tendencia disfuncional son: Fam, L y F, Salud, Social, Pers, Esc y Pcon.*

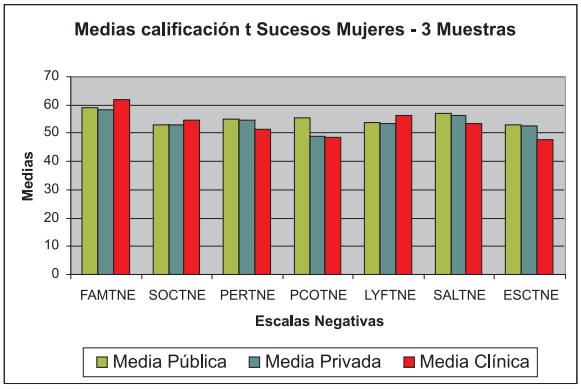


Fig Nº 2: *Corresponde al análisis intramuestral e intermuestral de los indicadores de riesgo para el sexo femenino, en las escalas negativas de Sucesos de Vida. Se observan diferencias poco significativas. Áreas problemas con tendencia disfuncional son: Fam, Salud, L y F, Pers, Social, Esc y Pcon.*

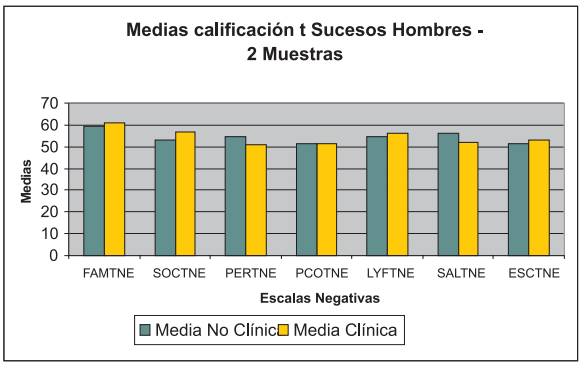


Fig Nº 3: *Corresponde al análisis intramuestral e intermuestral (2 muestras), de los indicadores de riesgo para el sexo masculino, en las escalas negativas de Sucesos de Vida. Se observan diferencias poco significativas. Áreas problemas con tendencia disfuncional son: Fam, L y F, Salud, Social, Pers, Esc y Pcon.*

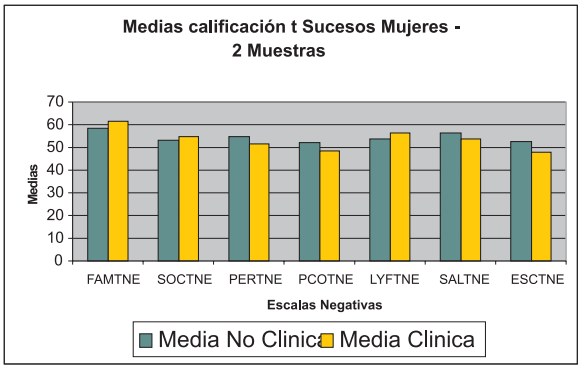


Fig Nº 4: *Corresponde al análisis intramuestral e intermuestral (2 muestras), de los indicadores de riesgo para el sexo femenino, en las escalas negativas de Sucesos de Vida. Se observan diferencias poco significativas. Áreas problemas con tendencia disfuncional son: Fam, L y F, Salud, Social, Pers, Esc y Pcon.*

Los criterios de interpretación para los resultados reportados en las figuras 1, 2, 3 y 4 son:

Puntaje t 64 = Funcional, adaptativo sin indicadores de riesgo en las áreas.

Puntaje t 65 al 68 = Disfuncional Preventivo. Indicadores de mayor exposición del joven a más sucesos estresantes de lo esperado, y con riesgo de presentar alguna alteración emocional.

Puntaje t 69 = Disfuncional. Aumenta la probabilidad de presentar alteración emocional.

En las siguientes figuras (Nº 5, 6, 7 y 8) se reportan datos aportados por el IRIS, dentro de un análisis intramuestral, muestra clínica versus muestra privada, por sexo, por edad y prioridad según riesgo presentadas en gráficos independientes.

Se observa en la muestra clínica mayor número de casos de riesgo en comparación con la muestra privada. La muestra femenina y masculina clínica presenta mayor número de casos de prioridad con relación a la muestra femenina y masculina privada. La muestra clínica de varones se concentra en la prioridad 2, a diferencia de la privada que se ubica en la prioridad 0 en su mayoría. Para la muestra clínica femenina se registra 1 caso de prioridad 1, seguido por otros en prioridad 2, 3 y 4.

Los criterios de interpretación para los resultados reportados en las figuras 5, 6, 7 y 8 son:

Prioridad 0: Sin Riesgo-No Caso

Prioridad 4: Malestar Psicológico-Caso por prevención.

Prioridad 1, 2 y 3: Con riesgo Alto-Caso de riesgo

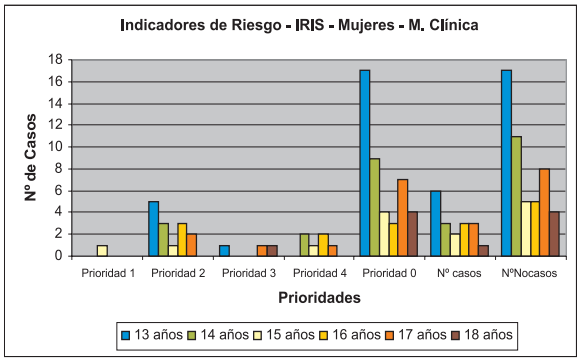


Fig Nº 5: *Prio 1 registra caso de 15 años, Prio 2 observa casos de todas las edades, menos 18 años*

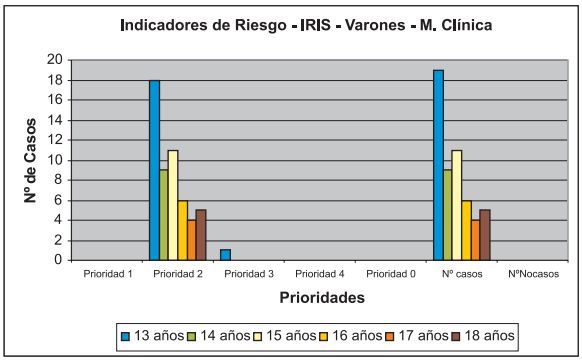


Fig Nº 6: *Prio 2 registra toda la concentración de casos de todas las edades*

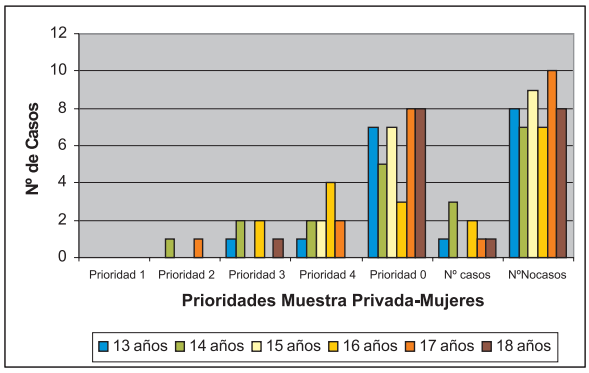


Fig Nº 7: *Prioridad 2 registra 1 caso de 14 y otro de 17 años. Prio 3 tiene casos de 13, 14, 16 y 18 años. Prio 4 registra casos de todas las edades.*

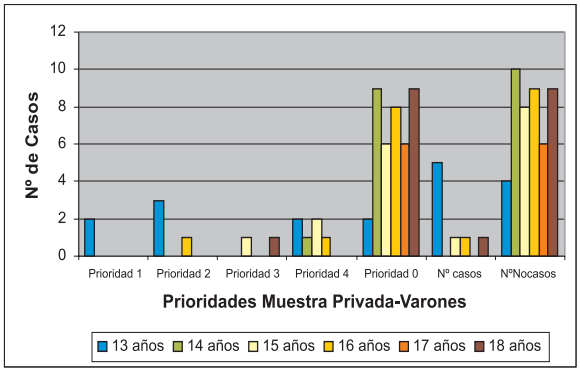


Fig Nº 8: *Se observan 2 casos con prioridad 1 de 13 años y 3 de prioridad 2. La prioridad 3 tiene 1 caso de 15 y otro de 18 años.*

Las siguientes figuras (Nº 9, 10, 11, 12 y 13) registran datos aportados por el Inventario Autodescriptivo del Adolescente, análisis intramuestral e intermuestral, (muestra clínica versus muestra pública y privada), por sexo y por áreas de riesgo. Se observa en la muestra clínica mayor número de casos de riesgo en comparación con las muestras publica y privada solo en las áreas de salud y social. La muestra privada presenta mayor riesgo que la clínica en áreas familiar, personal y escolar.

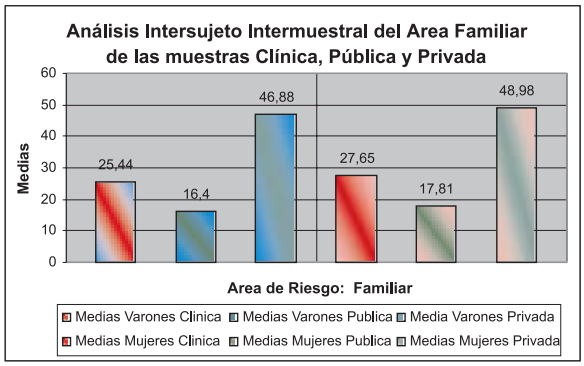


Fig. Nº 9: *Se observa significativo incremento de riesgo familiar en la muestra privada, tanto en varones como mujeres, seguido en tendencia por la muestra clínica. El nivel más bajo lo registra la muestra pública.*

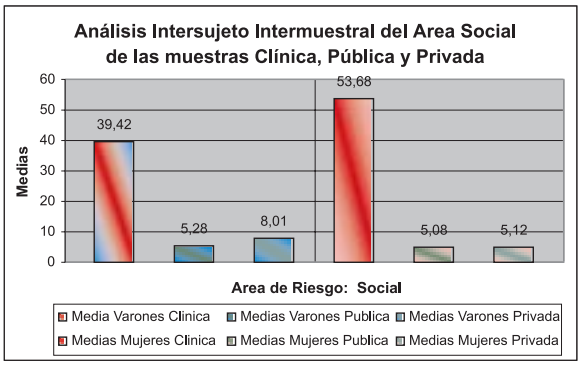


Fig. Nº 10: *Notorio nivel elevado de riesgo en la muestra clínica femenina, seguido en tendencia media por la masculina para el área social. Tanto la pública como privada se observan en niveles bajos semejantes.*

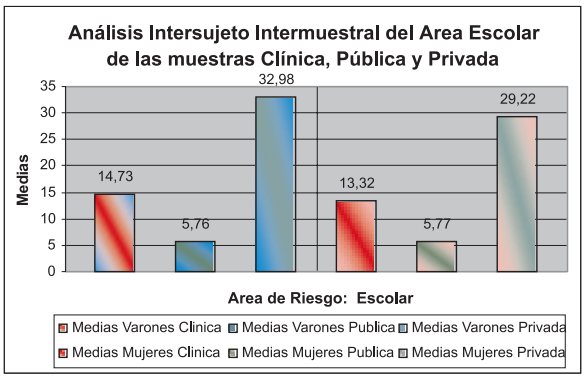


Fig. Nº 11: *Nivel elevado de riesgo escolar para la muestra privada masculina y femenina, seguida en tendencia por la muestra clínica. Perfil bajo para la muestra pública.*

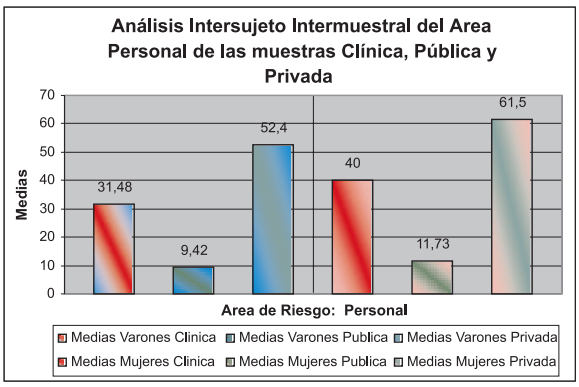


Fig. Nº 12: *Área personal de riesgo elevado para la muestra privada femenina y masculina, seguida en nivel medio por la muestra clínica. Nivel bajo para la muestra pública.*

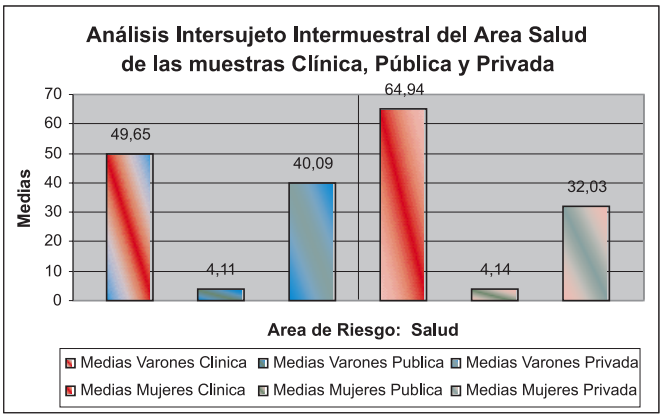


Fig. Nº 13: *Significativo nivel de riesgo para el área de salud se registra en la muestra clínica de mujeres y varones. Tendencia seguida por la muestra privada. Bajo nivel para la muestra pública.*

CONCLUSIÓN

Estos resultados demuestran la presencia significativa de problemática psicológica en las tres muestras de adolescentes de nuestra capital, con independencia del impacto del 1ª A. No obstante, se registran diferencias significativas, presencia de mayores indicadores de riesgo en la muestra clínica para los perfiles de Sucesos de Vida e IRIS, con mayor intensidad para la muestra masculina.

En las escalas negativas de Sucesos de Vida se observan diferencias moderadas para las tres muestras evaluadas. Áreas problemas con tendencia disfuncional de mayor a menor riesgo son: Familia, Salud, Logros y Fracasos, Personal, Social, Escolar y Problemas de conducta, manteniéndose la misma con independencia del género, la edad de los participantes y su nivel de escolaridad.

En el perfil reportado por el IRIS, se observa en la muestra clínica mayor número de casos de riesgo en comparación con la muestra privada. La muestra femenina y masculina clínica presenta mayor número de casos de prioridad con relación a la muestra femenina y masculina privada. La muestra clínica de varones se concentra en la prioridad 2, a diferencia de la privada que se ubica en la prioridad 0 en su mayoría. Para la muestra clínica femenina se registra 1 caso de prioridad 1, seguido por otros en prioridad 2, 3 y 4.

La tendencia de estos resultados cambia en los perfiles (Familia, Escolar y Personal) del Autodescriptivo, donde la muestra privada registra mayor disfuncionalidad que la clínica, la tendencia se mantiene en áreas social y salud, donde la muestra clínica registra mayores puntajes de disfunción.

Estos resultados deben propiciar el seguimiento como la orientación de medidas preventivas primarias y secundarias para la muestra clínica, sin dejar de lado a los adolescentes de instituciones públicas y privadas que aún con perfiles funcionales, se beneficiaran de intervenciones de promoción de la salud psicológica.

El enfoque preventivo garantiza una mejor calidad de vida y un ahorro no sólo a nivel económico sino también emocional, tanto para el individuo como para su familia y la sociedad. El mismo propicia que haya menos necesidad de atención terciaria.

Actualmente, en el Paraguay, el 26,2% (1.527.435) de la población está conformada por jóvenes de 15 a 29 años, de los cuales el 58,3% reside en las zonas urbanas. El rango de 15 a 19 años representa el 42,8% y el grupo de 20 a 24 años constituye el 32%. (Juventud en Cifras, 2003).

Por consiguiente, la programación de actividades para la atención de la salud adolescente debe responder a las características bio-psico-sociales de esta etapa del desarrollo, y a la naturaleza de sus problemas, así como a la experiencia recogida a lo largo de los últimos años. Ello implica que deben orientarse a toda la problemática juvenil y centrarse en la vigilancia del crecimiento y desarrollo de los jóvenes para poder actuar en forma anticipada. Para que los programas sean anticipatorios deberán aplicar el enfoque de riesgo, lo que permitirá orientar los recursos a los grupos más vulnerables ya sea por factores biológicos o psicosociales.

Consecuente a la identificación de factores de riesgo de problemas emocionales en esta franja poblacional constituye el poder crear estrategias de intervención con enfoque anticipatorio y finalmente, extrapolar las conclusiones obtenidas a otras poblaciones que presenten características similares a la muestra. Como ya se mencionó, esta investigación toma en cuenta un hecho actual, el ocurrido el 1 de agosto/04, y propone una estrategia de intervención comunitaria, por tener evidencia, teórica y empírica, de ser uno de los métodos más eficaces para este tipo de potencial demanda masiva a nivel de detección e intervención psicológica y social.

Los adolescentes identificados, tanto en la muestra clínica como normal, por la presencia de problemas emocionales severos, serán canalizados a instituciones que brinden el apoyo profesional pertinente en lo inmediato, contando con la posibilidad en lo mediato, de implementar las estrategias de prevención diseñadas y propuestas por el presente estudio, en una segunda etapa, en escuelas y comunidad vecinal, de contar con apoyo financiero para la misma.

Calidad de servicios en Paraguay: Una mirada comprensiva de la realidad sociocultural.

Autores: *Salvador, C. y Hernández, R.*
Persona de contacto: *Carmen María Salvador Ferrer, Departamento de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad de Almería, Carretera de Sacramento. La Cañada de San Urbano, s/n. C.P. 04120*
e-mail: cmsalva@ual.es

RESUMEN

En las últimas décadas se han realizado numerosos trabajos para diagnosticar las dimensiones de la calidad del servicio. Generalmente, suele utilizarse como unidad de análisis el criterio del cliente. Siguiendo esta tónica, en este trabajo pretendemos evaluar las dimensiones de la calidad del servicio. Los datos obtenidos denotan que en Paraguay resaltan *elementos tangibles, seguridad* y *superación de expectativas*. En lo que respecta al estudio de la calidad, encontramos que sobresale el papel de las *expectativas del servicio y superación de expectativas.*

Palabras claves: Servicios - calidad - realidad, sociocultural - criterio del cliente

INTRODUCCIÓN

El estudio de la calidad de servicios se ha ido consolidando como una alternativa necesaria para impulsar el éxito institucional. El interés por la calidad obedece a las numerosas ventajas que ofrece la filosofía de la excelencia, entre otras, potenciar el número de usuarios leales, incrementar la atracción de nuevos clientes, presentar oportunidades para el desarrollo institucional, mejorar la política de reducción de costes y optimizar la imagen, fortaleciendo la permanencia de sus miembros (Rebolloso, 1999; Salvador, 2004a y b).

METODOLOGÍA

La muestra Paraguaya engloba a 176 participantes que acudieron a diversos servicios (cafeterías -4%; hospitales -9.7%-; hoteles -3.4%-; transporte público -4.6%-; telefonía -8%-; bancos -2.9%-; restaurantes -18.3%-; centros comerciales -34.9%; agencias de viajes -1.7%-; gimnasio -1.1%-; discotecas -1.1%-; colegios -2.3%-). El 18.5% son hombres, mientras que el 80.9% lo conforman mujeres. La edad de los mismos se distribuye en torno a tres categorías: menos de 20 años (1.7%); entre 20 y 30 años (80.5%) y más de 30 años (11.8%), siendo la edad media de la muestra total de 20.4 (sx=.44).

RESULTADOS

Análisis descriptivos

Los resultados más altos se obtienen en *elementos tangibles, seguridad y superación de expectativas* (0=4.70, Sx=1.44;0=4.70, Sx=1.44; 0=4.65, Sx=1.69, respectivamente). En lo que respecta a las puntuaciones más bajas, encontramos que sobresalen compromiso y fiabilidad (0=3.88, Sx=1.04; 0=4.17, Sx=1.40, respectivamente). Estos hallazgos indican que, en general, las dimensiones utilizadas sirven para conocer la realidad paraguaya y, al mismo tiempo, reflejan la escasa importancia que los clientes conceden a la fiabilidad y al compromiso en el estudio de la calidad de los servicios. Un aspecto especialmente llamativo es el nimio interés que suscita el compromiso en los usuarios paraguayos, lo cual se acentúa aún más si tenemos en cuenta el relevante papel que desempeña esta variable en otros contextos sociales (véase Salvador, 2004b). Pese a todo este hecho adquiere sentido en el contexto donde se realiza esta investigación, dado que los clientes continuamente están viviendo experiencias poco favorables que condicionan sus expectativas en esta dirección (por ejemplo, el reciente incendio acaecido en un

supermercado donde perecieron centenares de personas y otras muchas quedaron gravemente heridas o con secuelas psíquicas irreparables. Otro ejemplo, las grandes multinacionales que instalan sucursales en Paraguay cuyo máxime objetivo no es beneficiar a los usuarios sino extraer grandes ganancias para sí mismas). Luego parece que el cliente percibe que si la empresa no tiene en cuenta las necesidades de los usuarios carece de sentido que los consumidores se comprometan con la misma. Todo esto nos lleva a plantearnos una cuestión: ¿Qué habría que cambiar?, o dicho de otro modo, ¿qué esperan los usuarios para comprometerse con la institución? Para dar respuesta a esta pregunta presentamos el siguiente apartado.

Análisis de correlación

En la tabla 1 se recogen las puntuaciones procedentes del análisis de correlación de las dimensiones de calidad de servicio en Paraguay. Como se aprecia en la misma, todas las relaciones son elevadas y significativas, siendo la correlación global moderadamente elevada ($r_{promedio}$=.668). En lo que respecta a las relaciones intraescalares obtenemos que el par *seguridad y tangibilidad* desprende el resultado más alto (r=.991, p#.01), mientras que la relación compromiso-tangible arroja la puntuación más baja (r=.460, p#.01). Luego resulta que los clientes consideran la cortesía, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los usuarios muy relacionados con la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Mientras que la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación guarda poca asociación con la implicación de los usuarios, y viceversa. En la relación interescalar, es decir, cada escala con la calidad, apreciamos que los datos más elevados se desprenden de *expectativas del servicio, fiabilidad, elementos tangibles y superación de expectativas* (r=.745 p#.01; r=.726#.01; r=.705, p#.01; r=.690 p#.01, respectivamente).

TABLA 1. Análisis de correlación del nivel de calidad y sus dimensiones en Paraguay

	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad respuesta	Comprens. empática	Expectativ. Servicio	Superac. Expectativ.	Precio	Compromi.	Participac.	Calidad
Elementos tangibles ---											
Fiabilidad	.803**	---									
Seguridad	.991**	.783**	---								
Capacidad de respuesta	.698**	.861**	.683**	---							
Comprensión empática	.710**	.813**	.683**	.809**	---						
Expectativas del servicio	.721**	.798**	.704**	.738**	.832**	--					
Superación de expectativas	.689**	.770**	.670**	.664**	.691**	.806**	---				
Precio	.503**	.545**	.486**	.519**	.598**	.592**	.569**	---			
Compromiso	.460**	.493**	.451**	.524**	.576**	.582**	.461**	.523**	---		
Participación	.652**	.761**	.632**	.771**	.841**	.759**	.656**	.649**	.565**	---	
Calidad	.705**	.726**	.686**	.634**	.681**	.745**	.690**	.606**	.520**	.656**	---

** p#.01; * p#.05

CONCLUSIONES

El propósito de este trabajo es conocer las dimensiones de la calidad del servicio que los usuarios paraguayos consideran fundamentales.

Los resultados revelan que las dimensiones mejor valoradas son *expectativas del servicio, fiabilidad, elementos tangibles y superación de expectativas.*

En este sentido, estos datos cuestionan aquellos argumentos que consideran los elementos tangibles como aspectos fundamentales en el análisis de la calidad del servicio (Lloréns, 1995; Manglod y Babakus, 1991;Vázquez, Díaz y Santos,2000), al tiempo que ofrecen información a los gerentes para que inviertan más esfuerzos en aspectos distintos a la tecnología. Concretamente indican que un servicio será considerado de calidad si se esfuerza por mejorar sus prestaciones y si se ajusta a lo que los clientes esperan, o sea, los usuarios perciben que un servicio de calidad se refleja en el grado en que se adapta a sus necesidades y satisface sus expectativas (Salvador, 2004b). Probablemente, cuando estos requisitos mínimos se den entonces los usuarios se mostrarán dispuestos a comprometerse en la institución.

Pese a todo, no creemos que el papel de la tecnología quede en un segundo plano.
Ya que, tal como indica Salvador (2004a y b), lo más racional sería manejar la tecnología con éxito, en otras palabras, se recomienda adaptarla al cliente. De esta forma, el éxito de la tecnología depende de su potencialidad para beneficiar al usuario. Para alcanzar la "personalización tecnológica" se aconseja una combinación de mucho contacto personal con alta tecnología (Salvador, 2004b).

Resumiendo, parece que la clave para conseguir un servicio de calidad se encuentra en la *orientación al cliente*, lo cual exige conocer y satisfacer las diversas expectativas de los usuarios (Anderson y Sullivan, 1993; Salvador, 2005). Se convierten así las expectativas en aspectos fundamentales en el tema de la calidad subjetiva, ya que cuando el cliente va a recibir un servicio espera encontrar ciertos elementos, de tal modo que, si el servicio ofrece lo esperado y si, al mismo tiempo, se esfuerza por mejorar, el cliente emitirá un juicio positivo, en otras palabras, considerará al servicio como excelente (Salvador, 2004b).

Referencias

Anderson, E.W. y Sullivan, M. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12, 125-143.
Lloréns, F.L. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente. *Cuadernos*, 29, 35-45.
Manglod, W.G. y Babakus, E. (1991). Service quality: The front-stage vs. the back-stage perspective. *Journal of Services Marketing*, 5, 59-70.
Rebolloso, E. (1999). *La evaluación de la calidad como estrategia de supervivencia y futuro de la universidad*. Universidad de Almería: Servicio de publicaciones.
Salvador, C. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio: Características del servicio y habilidades profesionales. *Papeles del Psicólogo*, 90, 39-47.
Salvador, C.M. (2004b). *La visión humanista de los servicios universitarios.* Universidad de Almería: Servicio de Publicaciones.
Salvador, C.M. (2004a). *Estudio sobre la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios*. Universidad de Almería: Servicio de Publicaciones.
Vázquez, R., Díaz, A.M. y Santos Vijande, M.L. (2000). Calidad de servicio y su influencia sobre la satisfacción: Desarrollo de un enfoque fundamentado en el análisis conjunto para establecer estrategias de actuación en empresas de servicios turísticos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9, 1, 39-56.

Entrevista: Conociendo a Norma Coppari

Breve reseña histórica.

Empecemos por algunas variables para definir mi contingencia personal. Época de persecución política, años de la represión Stronista hicieron que mi educación en valores humanos se fortaleciera. En un ambiente limitado para el ejercicio de los derechos humanos, mis padres me inculcaron un sentido muy crítico del compromiso de vida con ellos, no solo en la predica sino en las acciones, valores éticos, morales y religiosos, hicieron que mis primeras vivencias las realizara trabajando en catequesis, allí empiezo a involucrarme, a formar y tomar una posición crítica en la defensa de los derechos humanos, de los grupos más débiles- los indígenas, los desprotegidos, los perseguidos, los campesinos, y fue ese ambiente el que moldeó mi primera orientación vocacional hacia la carrera de Derecho en la Universidad Católica de Asunción. Cursé el probatorio y los dos primeros años de Derecho. Finales de la década de 1970, el sentimiento de frustración e impotencia por la situación del país, me llevó a pensar que nunca me realizaría profesionalmente en el ejercicio de la justicia, parecía ser lo más lejano. Fue cuando mi vocación en defensa de la justicia, de la libertad, de la verdad, tomó otra faceta, la de ayudar a la gente a pensar, a crecer como persona, como seres humanos, y me orienté hacia la vocación psicológica.

En abril de 1980, cursando el cuarto (último) curso de la Carrera de Psicología, concursé y gané una beca para seguir mis estudios en la Universidad Autónoma de México, revalidé estudios y al concluir la Licenciatura en Psicología ya estaba firmemente decidida a seguir una línea científica, influida en cierta manera por las obras de Skinner, Pavlov y Thorndike, entre otros.

A finales de 1987 regreso a Paraguay, y al año siguiente empiezo a enseñar en la Universidad Católica de Asunción, donde imparto clases actualmente como Prof. Encargada de Cátedra. Desde 1996 soy docente escalafonada en la UNA y UNINORTE, y desde 2000, ejerzo la docencia en la UEP.

¿Cómo fue su formación en México?

Mi rutina de estudiante de la Licenciatura comenzaba a las 7 de la mañana y terminaba a las 7 de la tarde. De 7 a 12 cursaba las clases teóricas y de 14 a 19 llevaba prácticas de laboratorios de investigación. Estaban divididos en niveles donde se avanzaba en formación de laboratorios de básica, aplicada y tecnológica. El trabajo en laboratorio de básica era con animales, experimentos realizados con ratas blancas, o con pichones, o con monos, le seguían los niveles de investigación aplicada y tecnológica, que constituyen una extrapolación de los principios básicos al campo humano, al campo de desarrollo de herramientas de evaluación y de intervención para solucionar problemas humanos. Así comienza mi formación científica ya en la licenciatura. Mientras realizaba la tesis de licenciatura, mi primer trabajo científico fue sobre ***Manejo de la Agresión en Niños con Síndrome de maltrato***, cursé una Especialización en Salud Mental en el Instituto Mexicano de Psiquiatría. Para entonces el maltrato infantil era una problemática seria en México. Terminada la Especialización, y ya con título de Licenciatura, la beca me fue renovada y eso me permitió quedarme a un post grado, una Maestría en Ciencia del Comportamiento.

¿Cuándo se decidió por un enfoque conductual?

Cuando decido cursar un post grado, mi interés estaba dirigido a obtener formación en docencia e investigación, más que en el enfoque conductual. Para entonces, todas las escuelas nacionales de estudios profesionales en México que son conocidas como ENEP, tenían una orientación predominantemente científica, y como el paradigma conductual es en esencia aplicación de la metodología científica, cuando uno elegía un post grado en las ENEP sabía que iba a ser con un enfoque comportamental. Así comienza mi estudio en ciencias del comportamiento, una maestría que duró prácticamente tres años y mi

tesis la vine a realizar a Paraguay porque me fue muy difícil concretar un tema y poderlo acabar en el tiempo que me quedaba de beca.

Ya que su enfoque es predominantemente científico: ¿Cree que en realidad la Psicología sea una Ciencia?

Estoy totalmente convencida de que la psicología es una ciencia, descriptiva por esencia, con dificultades aún para definir su objeto de estudio e identidad en un solo paradigma unificador-integrador, y como ciencia que es, requiere una formación en un perfil científico esencialmente, y reconozco que es una ciencia aplicada, esto es, una ciencia que está al servicio de la solución de los problemas humanos, por lo tanto ese perfil científico tiene que ser complementado con un perfil practicante, con un perfil profesional. Para mí está claro que la psicología tiene un perfil científico, y la dificultad que existe para que la psicología se concrete en una disciplina científica tiene que ver con la asunción de un paradigma integrador unificador. Hoy en día nadie discute, que el objeto de la psicología haya dejado de ser el alma, la psiquis, la mente o cualquier otra variable intrapsíquica o variable encubierta. Se reconoce que el objeto de estudio de la psicología es el comportamiento o contingencia interaccional del individuo con su medio, y ello, se refiere tanto, a las expresiones manifiestas como encubiertas. La dificultad que tiene un enfoque científico se expresa al estudiar las manifestaciones encubiertas del comportamiento, no así las manifiestas. El problema es poder acceder a estas formas del comportamiento encubierto, la ciencia no cuenta con herramientas que le permitan de una manera independiente validar el acceso a esos datos que surgen del comportamiento cognitivo por ejemplo, el pensamiento, la imaginación, las sensaciones, los sentimientos, la afectividad, el mundo de los afectos, son manifestaciones comportamentales, el problema es que científicamente no tenemos acceso al mundo privado, el mundo debajo de la piel como lo llamaba Skinner , sin desconocerlo y sin desvalorar su determinismo sobre el individuo.
En ese sentido el desafío que tenemos los psicólogos del Siglo 21, es el de superar los obstáculos para trabajar hacia la integración de un paradigma unificador que reúna a la psicología alrededor de ese objeto de estudio que creo, está consensuado por diferentes paradigmas que alimentan a la psicología, que por cierto la hacen, mucho más rica en su complejidad y en su diversidad.
La psicología se debate aún en un estado de indefinición, postergando su concreción como disciplina unificada, con un paradigma integrador unificador, que reconozca como objeto de estudio al comportamiento, en sus facetas manifiestas y encubiertas, que reconozca las dificultades que tiene el método científico para explorar esas manifestaciones encubiertas, y la riqueza que pueden aportar todos los métodos, desde las bases en los estudios de casos descriptivos exploratorios cualitativos, hasta la cúspide donde se establecen relaciones causales a partir del método experimental.

¿Porqué su elección por el método experimental?

Mi interés está en trabajar con criterios científicos dentro mi disciplina, más que declararme afecta al Método Experimental, creo que esa inferencia la hacen porque identifican al docente con la materia que imparte. En materia de metodología científica, estamos ciertos de que la ciencia se construye a partir de una pirámide en la cual conviven diferentes métodos, el método experimental es la cúspide, la punta de esa pirámide, pero en la base de esa pirámide científica se encuentran métodos que si bien no tienen la rigurosidad y el control del método experimental, para probar las relaciones causales, son caminos válidos que ayudan finalmente a poder concretar a nivel de la metodología experimental estudios mucho más profundos, más complejos acerca del comportamiento. El método experimental se apoya en sus cimientos en los estudios de casos clínicos, del desarrollo, los estudios correlaciónales y otros. Para mí, todos aportan, y se benefician en un enfoque multimétodos que es lo que requiere la complejidad del estudio psicológico científico.

Dejando un poco de lado lo relacionado a su énfasis en particular: ¿Cómo se sintió al llegar a Paraguay con tantas nuevas herramientas?. ¿Cómo fue el proceso de aplicación de esas herramientas?

De regreso a Paraguay dimensioné el valor de una formación en el extranjero, siempre estaré agradecida y mis maestros mexicanos estarán en un sitial muy importante, ellos hicieron un trabajo magnífico, me proveyeron de las herramientas que necesitaba para tener una visión mucho más objetiva, rica, más amplia, más compleja y más acabada del fenómeno psicológico.

Mi repatriación fue a finales del 87, mi idea era volver y ver que podía aportar al desarrollo de la psicología en Paraguay, a mi universidad Católica, ***era y es mi lugar***, como me decían el profesor Ramírez y Lucho La Fuente, ambos excelentes exponentes de la psicología paraguaya, mis queridos maestros que ya no están.

Parte de mi contingencia, fue regresar justo cuando los profesores Álvaro y María Pardo estaban volviendo a Puerto Rico, ambos trabajaron en un proyecto de educación y se habían dedicado a la docencia y a la clínica. Para entonces eran los encargados de la Cátedra de Psicología Experimental y Psicología Clínica I, y el profesor Ramírez enterado de mi regreso me llamo un día y me dijo; que estás haciendo ahí? Que estás haciendo, que no estas aquí, en tu lugar?. Empiezo a enseñar a inicios del 88, recibo los primeros trabajos de investigación de los alumnos, para entonces la generación que estaba concluyendo la carrera es la del licenciado José Britos, de José Emilio García, de Montserrat Armele, de Marta la Fuente, de Eduardo Cáceres, etc. ellos fueron mis primeros discípulos, estaban terminando psicología experimental y rindiendo exámenes sobre sus trabajos, cuando asumo la cátedra. En ese mismo año, también dicto en Paraguay los primeros Seminarios con Enfoque Conductual, la Modificación de Conducta desde sus bases conceptuales (I), metodológicas (II) y tecnológicas aplicadas (III). Igualmente para el año 1988, a pedido de los estudiantes de psicología clínica, que seguía con un enfoque psicoanalítico en las tres cátedras, cambia su contenido, se le otorga al enfoque conductual un espacio merecido, e imparto Psicología Clínica III con enfoque Comportamental. Así, Psicología Clínica 1 siguió con enfoque psicoanalítico introductorio, el enfoque 2 se convirtió en sistémica y el 3 en psicología clínica conductual. Todos esos espacios fueron ganados para la psicología científica contada la historia muy brevemente.

¿Cómo fueron los primeros trabajos experimentales en el Paraguay desde su inclusión en la cátedra de psicología experimental?

Los primeros trabajos que realizamos, las primeras ideas que sugerimos a ver si prendía en los estudiantes, tuvieron que ver, lógicamente, con estudios de repetición, no era nuestra intención para entonces que los alumnos realizaran investigaciones originales, sino que se lanzaran al campo de la replicación buscando el objetivo pedagógico. Durante los primeros 10 años de introducción de la metodología científica aplicada a la Psicología, en la evolución de los trabajos se puede ver, como los alumnos fueron puliendo sus conocimientos, sus habilidades procedimentales y de ejecución aplicada, siendo trabajos cada vez más complejos, cada vez más pretenciosos. Hay que tener en cuenta que la formación en las Universidades Paraguayas, no solo en la Carrera de Psicología de UCA, carece de tradición, de cultura científica, los inicios de investigación en la Cátedra de psicología experimental contaron prácticamente con recursos “0” por parte de la universidad. Persevere porque los estudiantes tuvieran ese espacio de formación científica, y fuimos mudando de estudios de metodología correlacional a estudios comparativos, a estudios cuasi experimentales, esencialmente a estudios de metodología experimental un poco más controlados, porque en ausencia de laboratorios, como les decía, en ausencia de apoyo para desarrollar un enfoque científico que requiere de laboratorios, lo único que nos quedaba era convertir el escenario natural en laboratorio, en la medida de las posibilidades.

Los primeros trabajos de campo que realizamos fueron en el marco de esas contingencias, el escenario generalmente eran escuelas, en menor medida escenarios laborales, en guarderías, en centros hospitalarios, muchos de los experimentos de campo que realizamos, contaron con muestras tomadas en la Universidad Católica, era el

estudiante como participante e investigador aplicándose a ellos mismos el método y las diferentes técnicas para la investigación.

¿Tiene algún trabajo que le haya causado mayor satisfacción en la realización del proceso o en los resultados obtenidos en él?

Es difícil decir cual es el trabajo que me causó mayor satisfacción, la tarea en todos estos años, no ha sido fácil, pero aprendí en México que el científico del comportamiento está en su comportamiento como científico, sostenido bajo un programa de reforzamiento cercano a la extinción, eso quiere decir que los que elegimos el camino de la ciencia estamos acostumbrados a no ser reforzados bajo un programa continuo, sino más bien uno muy esporádico, y eso hace que perseveremos. Diría que todos los trabajos, en cada una de esas etapas, fueron gratificantes, fue como ir subiendo por una escalera en donde los primeros peldaños los estábamos haciendo casi a nivel de gateo, y gatear en ese momento y hacerlo de manera sincronizada significaban un gran esfuerzo de los alumnos y eso era gratificante. Luego se realizaron trabajos con pasos más firmes, de mayor dificultad, subiendo siempre por esa escalera, por esa pendiente que nos conducía a un perfil científico más maduro, ello también me produjo una gran satisfacción. En los últimos años, ya en la década del 2000 conseguimos por primera vez, el rubro que la Universidad Católica tiene destinado para trabajos de investigación, ese fue un trabajo muy grande, grande en el sentido de la cantidad de la muestra, de la rigurosidad y tuvo que ver con el Perfil Psicológico y Vocacional de los estudiantes de la carrera, fue un estudio que me dio satisfacciones como también grandes dolores de cabeza, pero lo que queda siempre es la satisfacción.

¿Está realizando alguna investigación actualmente?

Si, se trata sobre la problemática adolescente actual y vinculada con los sucesos trágicos del incendio del Ycua Bolaños, es la segunda investigación financiada por fondos para la investigación de la UCA, y tiene que ver con el desarrollo de instrumentos para la detección de problemas emocionales, problemas conductuales en adolescentes paraguayos, y el diseño de estrategias de prevención idiográfica conforme la demanda psico-social lo requiere.

¿Cómo se definiría como profesional?

En materia de mi realización como profesional conjugo; la investigación, la docencia y el servicio. Tengo el perfil de un docente investigador y de un docente aplicado, profesionalmente, trabajo en consultorio privado el servicio a la demanda escolar y clínica fundamentalmente, en el área laboral he hecho incursiones poco duraderas. Me dedico a la docencia en la Universidad Católica desde 1987 a la fecha de manera ininterrumpida en las Cátedras de Psicología Experimental y Psicología Clínica, ya más recientemente en el campo de la psicología del aprendizaje, y en el campo de la psicología de la personalidad.

¿Cree que en el Paraguay exista una verdadera Psicología Experimental?

Es difícil decir si tenemos una psicología científica (experimental) consolidada en el Paraguay, lo que si puedo decir es que el proceso está iniciado, fuimos y seguimos siendo la punta de lanza, y como tal la dificultad va a ser una de las características, pero ser pionera en esta conquista, tiene muchas, muchísimas satisfacciones. Concretar la 1ª Revista, los proyectos de sitio WEB, contribuir con la reforma curricular de Psicología (en proceso) donde se enfatiza el perfil científico-practicante humanista a través de una carga horaria para laboratorios de prácticas de investigación y servicio, la sistematización y priorización de áreas temáticas de investigación, etc., son todos logros muy positivos. En materia de psicología experimental creo que nos falta concretar, a través del nuevo currículo el reconocimiento del perfil científico de la psicología, que se reconozca la necesidad de contar con laboratorios de investigación básica, de investigación aplicada y tecnológica para aproximarnos a una psicología experimental con recursos mínimos para su desarrollo, por lo pronto creo que lo que hemos hecho, es el principio de lo que se tiene que seguir haciendo, a lo que se le tiene que dar continuidad y fortalecimiento.

A su parecer ¿Cómo debe ser el estudiante de psicología?

Tenemos que preparar al estudiante de psicología en su faceta como científico, como un inventor, como un creador de conocimientos y principios básicos. Además, moldearlo como diseñador de las herramientas que va aplicar en el campo profesional, para dar respuestas, soluciones a los problemas que le toque intervenir en su objeto de estudio, el del comportamiento del individuo, para promover el bienestar psicológico. Ese es el lugar de la disciplina aplicada, tendríamos que ser promotores de hábitos y estilos de vidas saludables más que interventores remediativos de inestabilidad o disfunción psicológica. Nuestra línea de trabajo debería ser un perfil de prevención primaria, de promoción esencialmente, pero es difícil que el estudiante vea a la psicología en su faceta científica, su interés radica en la pura práctica profesional.

El estudiante que asume por vocación la psicología debe estar conciente de su responsabilidad social a nivel del perfil profesional (servicio), y de su compromiso con el avance de conocimientos y herramientas validadas científicamente desde su disciplina: la ciencia psicológica. Debe interesarse en su formación científica (investigación), para dotarse de las habilidades y conocimientos, y no descuidar su perfil ético, de servicio ante el dolor psicológico y la problemática diversa y compleja que le tocará intervenir. A veces, me cuestiono: si realmente los programas de Psicología están preparando al psicólogo de las nuevas generaciones del post modernismo con su demanda bien particular, ya que ello dista mucho del curriculum enciclopédico de teorías y formulas preparadas para contingencias históricas, económicas, sociales ya pasadas, con un alarmante déficit en prácticas e investigación. Se requerirá del estudiante de Psicología mucha dedicación (tiempo completo) y perseverancia para desarrollar conocimientos básicos y tecnología aplicada que evidencie su efectividad para hacer avanzar a la Psicología como ciencia básica y aplicada del nuevo milenio. Para ello hay que impulsar cambios, una verdadera reforma educativa universitaria. El campo de la universidad, es el lugar de la investigación, del desarrollo científico, es patrimonio de la universidad, es el lugar donde el estudiante debe encontrar los insumos, la infraestructura, los recursos humanos y materiales para concretar investigaciones cada vez más originales, hacia eso tenemos que apuntar, hacia la creación y el desarrollo de ideas, de ideas con significación e impacto social, con productos que tengan realmente evidencia a su favor en la solución de la problemática psicosocial que nos atañe.

Para despedirme, quiero agradecerles la iniciativa y dejarles con este Padrenuestro de Mahatma Gandhi que siempre me parece oportuno.

Señor…

…Ayúdame a decir la verdad
delante de los fuertes y a no decir
mentiras para ganarme el aplauso de los débiles.

Si me das una fortuna, no me quites la razón.
Si me das éxito, no me quites la humildad.
Si me das humildad, no me quites la dignidad.

Ayúdame siempre a ver la otra cara
de la medalla, no me dejes inculpar
de traición a los demás por no pensar
igual que yo.

Enséñame a querer a la gente como
a mí mismo y a no juzgarme como a los demás.
No me dejes caer en el orgullo si
triunfo, ni en la desesperación si fracaso.

Más bien recuérdame que el fracaso es la
experiencia que precede al triunfo.
Enséñame que perdonar es un signo de grandeza
y que la venganza es una señal de bajeza.

Si me quitas el éxito, dejame fuerzas para aprender del fracaso. Si yo ofendiera a la gente, dame valor para disculparme y si la gente me ofende, dame valor para perdonar.

¡Señor…. si yo me olvido de ti, nunca te olvides de mí!

Mahatma Gandhi

AGRADECIMIENTOS

Al Lic. Eduardo Cáceres,
Director del Departamento de Psicología.

Al Centro de Estudiantes de la Facultad de Filosofía
y Ciencias Humanas de la Universidad Católica,
en la persona de su presidente, Pablo Noé.

A las empresas, que han comprendido
su responsabilidad social con el
conocimiento.

A los particulares y compañeros
que han contribuido
con su granito de arena.

Consejo de Editoras Asociadas

"A veces, el replanteamiento de un problema es más decisivo que el hallazgo de la solución,
que puede ser un puro asunto de habilidad matemática o experimental.
La capacidad de suscitar nuevas cuestiones, nuevas posibilidades de mirar viejos problemas,
requiere una imaginación creativa
y determina los avances científicos auténticos"
(Albert Einstein)

Normas para aceptación de los trabajos

Serán considerados para publicación

- Informes de Evidencia generados por alumnos de la Cátedra. Investigaciones inéditas, originales o replicaciones con carácter científico y profesional. Revisiones de fuentes bibliográficas, reportes de experiencias académicas y profesionales en formato entrevista o relato breve, calendario de eventos científicos disciplinarios o interdisciplinarios locales o internacionales.
- Las investigaciones podrán ser de temáticas representativas de la Psicología, e interdisciplinarias.
- De diferentes enfoques teóricos y metodológicos de la Psicología como disciplina científica y aplicada a diversos campos profesionales.
- Los artículos deberán seguir, en todas sus secciones, los lineamientos establecidos en el Manual de publicación de la American Psychological Association (APA, 1998).
- Todo artículo tendrá una extensión máxima de cinco páginas de texto a una sola cara, de tamaño de fuente 10, 1,5 de interlineado, contendrá un resumen en español e inglés, que no deberá exceder 150 palabras.
- Se deberá presentar una versión impresa del trabajo y otra electrónica en formato procesador Word, figuras y tablas en Excel.
- Los trabajos de investigación deberán anexar en nota aparte, autorización para la publicación, nombre/s y apellido/s, filiación institucional, breve curriculum, dirección, teléfono y correo electrónico donde el/los autores puedan recibir respuesta de aceptación, aceptación con correcciones o rechazo.
- Cada artículo se someterá a la revisión de tres revisores de nuestro Consejo Editorial, en forma anónima. En caso de aceptación recibirá dos ejemplares de la revista. Otras separatas podrá adquirirlas en la dirección editorial.
- Copyright: Se somete a normativa de propiedad intelectual vigente. Los derechos son reservados a EUREKA y, el/los autores deberán solicitar autorización por escrito, en casos de segunda publicación citando a EUREKA como fuente original. Es responsabilidad del autor/res los datos, ideas, opiniones versadas en los trabajos.

Estilo para citas en el texto y listado de referencias:

1. No usar notas o citas al pie de página. Ejemplos para citar en el texto:
- De acuerdo a Blundell (1981), toda conducta tiene lugar en un contexto de …
- …la noefenfluramina ha mostrado inhibir la alimentación (Grinker, Marinescu y Leibowitz, 1982; Leibowitz y Shor-posne, 1986; Levitsly y Troyano, 1992)

2. Las referencias deben ir en orden alfabético y en el siguiente estilo:

Artículo de revista:

Raymond, M.J. (1964). The treatment of addiction by aversion conditioning with apomorphine. Behavior Research and Therapy, 3, 287-290

Libro:

Hernández, S.R., Fernández, C. y Baptista, L.P. (1991). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Capítulo de libro:

Garattini, S., Mennini, T., Bedetti, C., Invernizzi, R., y Samanin, R. (1986) Neureochemical mechanism of action of drugs which modify feeding via the sertonergix system. In S. Nicolaidis (Ed.) Serotoninergic System Feeding and Body Weigth Regulation (Pp15-38). London: Academic Press.