

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.**



**“EL CONTROL EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
ACTIVIDAD LABORAL DEL CUERPO DE AGENTES
METROPOLITANOS CAM DE SOYAPANGO E
IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE EXPRESIÓN
EMOCIONAL”.**

PRESENTADO POR:

ARTIGA REGALADO, CARLOS RAFAEL	AR08073
CASTELLANOS CÒRDOVA, LIGIA ADRIANA	CC06122
POCASANGRE RODRIGUEZ, FABRICIO OSMIN	PR10001

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**DOCENTE DIRECTOR:
LIC. ISRAEL RIVAS**

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:
LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES**

CIUDAD UNIVERSITARIA, 22 DE ABRIL DEL 2016

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR- interino

LIC. LUIS ARGUETA ANTILLÓN

VICE-RECTORA ACADÉMICA

Pendiente

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO- interino

ING. CARLOS VILLALTA

SECRETARIA GENERAL

Pendiente

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES**

DECANO

LIC. JOSÉ VICENTE CUCHILLA MELARA

VICE-DECANO

LIC. EDGAR NICOLAS AYALA

SECRETARIO DE LA FACULTAD

MAESTRO JOSÉ PORFIRIO ÁLVAREZ TURCIOS (interino)

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

JEFE DE DEPARTAMENTO
LIC. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ.

COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO
LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES.

DOCENTE DIRECTOR
LIC. ISRAEL RIVAS.

TRIBUNAL CALIFICADOR

PRESIDENTE
LIC. FIDEL SALOMON PERALTA

SECRETARIA
LICDA. MARIELA VELASCO LOPEZ

AGRADECIMIENTOS.

«La vida es tan sólo un vistazo momentáneo a las maravillas de este asombroso universo».

Carl Sagan.

Durante todo el periodo que permanecí dentro del alma mater, he conocido personas que no solo me ayudaron a formarme académicamente, sino que me enseñaron algo más importante, a vivir una vida plena y satisfactoria, a ellos; a mi familia que me acompañó y siempre fue un apoyo durante mi proceso, incluso en los momentos más difíciles, a aquellos que el día de hoy no les alcanzo la vida para ver como conseguía este logro, a todos aquellos que indirectamente formaron parte importante de mi vida académica, a todos ustedes les agradezco enormemente, dedicándoles este pequeño tributo que no es comparable con todo lo que me enseñaron y aprendí de ustedes, Mil gracias.

Carlos Rafael Artiga Regalado.

En la universidad aprendí que todo es efímero, nada es seguro y que jamás dejas de aprender; me es imposible nombrar a todas las personas que de alguna manera grande o pequeña ayudaron a que llegara hasta este punto, claro, las acciones las realice yo, pero fue su apoyo, palabras o sacudidas a la realidad, los que crearon en mí, voluntad para hacer esto.

Gracias.

Ligia Adriana Castellanos Córdova.

El trayecto al fin culmina en donde todos los puntos del camino dejan ver la luz al final,
Ya no más sombras en la oscuridad ni corderos vestidos de lobos queriéndome ver fracasar,
Aunque tomé fuerza de la adversidad no deje de creer en mi ni en mi parte espiritual,
Y aún así nunca podre olvidar, nunca podre evitar recordar esas fuertes palabras en mi mente resonar,
“creo en ti”, “lucha”, “eres más fuerte de lo que crees” y otras tantas más, mis motores para continuar... Mamá, Papá, Meme, HQ, Amigos íntimos casi hermanos y otros tantos extraños...
Manos amigas que se volvieron parte de mí,
Y ahora este es quien realmente soy... Un reflejo de mis decisiones y de quienes realmente creyeron en lo que soy...

Fabricio Osmin Pocasangre Rodríguez

INDICE

CONTENIDO	PAG.
INTRODUCCION	x
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
A. Situación actual.	12
B. Enunciado del problema.	14
C. Objetivos de la investigación.	14
a. Objetivo General.	14
b. Objetivos Específicos.	14
D. Justificación del estudio.	14
E. Delimitación.	16
a. Espacial.	16
b. Social.	16
c. Temporal.	16
F. Alcances.	17
G. Limitaciones.	18
CAPITULO II. MARCO TEORICO	19
1. Antecedentes.	19
1.1. La inteligencia emocional y su importancia como competencia psicológica en la policía local.	19
1.2. Condiciones laborales que afectan al desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la Jefatura Provincial de la Policía Judicial de Pichincha.	20
2. Emociones.	22
2.1. Definición de las emociones.	22
2.2. Emociones básicas	23
2.2.1. La alegría.	23
2.2.2. La ira.	25
2.2.3. El miedo.	27
2.2.4. La tristeza.	29
2.2.5. La sorpresa.	31
2.2.6. Asco.	33
2.3. Consecuencias negativas del inadecuado control emocional	35
2.3.1. Funciones de las emociones.	36
2.3.2. Función adaptativa.	36
2.3.3. Función Social.	37
2.3.4. Función motivacional.	37
3. Inteligencia y control emocional.	38
3.1. Definición de inteligencia emocional.	38
3.2. Desarrollo de la inteligencia emocional.	38
3.2.1. Conocer las propias emociones.	39
3.2.2. Manejar las emociones.	40
3.2.3. La propia motivación.	40
3.2.4. Reconocer emociones en los demás.	41
3.2.5. Manejar las relaciones.	41

3.3. Definición de control emocional	41
3.4. Habilidades para el control emocional.	42
3.4.1. Percepción, evaluación y expresión de las emociones:	42
3.4.2. La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.	42
3.4.3. La habilidad para comprender emociones.	42
3.4.4. La habilidad para regular las emociones.	43
4. La actividad laboral	43
4.1. Definición de actividad laboral y conceptos claves.	43
4.2. Particularidades individuales que afectan la actividad laboral.	44
4.3. Interacción interna de la organización que determina la actividad laboral.	45
5. Modelos psicológicos, como conciben y abordan las emociones.	46
5.1. Modelo Humanista-Existencial.	46
5.1.1. Principios básicos de los modelos humanista-existencial.	47
5.1.2. Recursos técnicos empleados en los modelos humanístico-existenciales.	48
5.1.3. Empleo de la dramatización y la expresión corporal.	48
5.2. Modelo Cognitivo Conductual.	49
5.3. Modelo Psicodinámico.	50
6. Conceptualización de categorías.	53
CAPITULO III. METODOLOGIA	55
A. Tipo de estudio.	55
B. Población y muestra.	56
a. Población.	56
b. Muestra.	56
C. Técnicas, e instrumentos de recolección de datos.	57
a. Técnicas	57
b. Instrumentos.	58
D. Procedimiento de recolección de datos.	59
E. Diagnostico cuantitativo y cualitativo.	61
a. Diagnostico cuantitativo	61
b. Diagnostico cualitativo	71
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.	73
4.1 Presentación de los resultados cuantitativos.	73
4.2 Evaluación del manual y resultados del tratamiento grupal.	79
4.3 Esquema de Análisis de los resultados de la investigación.	88
4.4 Análisis cualitativo.	90
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	94
Conclusiones	94
Recomendaciones	96
FUENTES CONSULTADAS.	97
ANEXOS	99

INTRODUCCION

En el presente documento se desarrolla del tema de investigación: el control emocional y su relación con la actividad laboral del cuerpo de agentes metropolitanos CAM durante el periodo de Marzo a Diciembre del 2015.

La presentación del proyecto consta de seis capítulos que contienen los siguientes elementos:

En el capítulo I, se describe el planteamiento del problema y la situación actual donde se planteó una serie de complejas y diversas realidades, en la cual el poco o nulo control de la expresión emocional de los agentes se hace evidente en conductas como: ciclos de bajo desempeño laboral; sentimientos de tristeza o desamparo; desconfianza e inadecuadas relaciones laborales. Además se justifica la importancia de la investigación, de esta manera el beneficio radica en que los agentes obtendrán un diagnóstico que permita la identificación de las dificultades emocionales que le afectan durante la actividad laboral y, así mismo la asimilación de herramientas que les permitan regular su control emocional a partir de la implementación de un manual de intervención.

En el capítulo II, se presenta una recolección de referencias bibliográficas relacionadas a la investigación que han permitido definir los antecedentes de la problemática y conceptos como lo son las emociones, control de la expresión emocional; funciones de las emociones, las consecuencias negativas del inadecuado control emocional de las mismas, habilidades que permitan una adecuada expresión emocional, conceptos básicos en correlación a la actividad laboral, así como los modelos psicoterapéuticos utilizados para la realización del manual.

El capítulo III, plantea la metodología aplicada utilizando un tipo de estudio de investigación–acción ya que permitió la inclusión en el campo a los investigadores y posibilitó las modificaciones pertinentes, ya que se investigó al mismo tiempo que se intervino; el tipo de muestro utilizado fue el muestreo no probabilístico intencionado y se utilizaron los instrumentos de recolección de datos, uno diseñado por los investigadores y dos más retomados de otros autores, finalizando el capítulo se presentó el diagnóstico que sirvió para la elaboración del manual de intervención.

En el capítulo IV se expresan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, esto se expresa por medio de gráficas comparativas de los resultados de las pruebas pre intervención y post intervención, además un cuadro de resultados de las sesiones, donde se manifiestan los resultados de las técnicas centrales que intervenían la expresión de las emociones.

El capítulo V expone las conclusiones a las que se llegaron a través del análisis de los resultados, las recomendaciones pertinentes, relacionadas con los investigadores, las autoridades implicadas e importancia del fomento de la salud mental para una población que trabaja bajo situaciones estresantes y que requieren un actuar rápido y controlado.

Para finalizar se presenta el manual de intervención “Flor de loto blanco” para los agentes del CAM Soyapango.

Por último se presentan los anexos, donde se encuentran los documentos utilizados: escala de evaluación de las emociones, apéndice de validación, instrumento de validación para la escala de evaluación de las emociones y vaciado de datos utilizado para el diagnóstico e interpretación de resultados.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A. Situación actual.

El Cuerpo de Agentes Municipales Soyapango fue fundado en la administración del Doctor Manuel de Jesús Aguilar en el año 1978, posteriormente en 1995 se da la creación por decreto del “Cuerpo de Agentes Metropolitanos” quien tendrá a su cargo la policía municipal en el área metropolitana, desde su creación, el área o condición psicológica de los agentes no es prioridad dentro de la agenda de la institución, sin embargo están presentes diferentes necesidades psicológicas que necesitan atención inmediata, para que la población del Cuerpo de Agentes Metropolitano pueda gozar de salud mental y de esta manera realizar su actividad laboral de forma.

Por lo que se puede describir que los agentes tienden a afrontar de maneras inadecuada las situaciones que se les presentan en su actividad laboral y que se extiende hasta su área familiar e interpersonal. Estas dificultades tienen su origen especialmente en las distintas barreras psicológicas que presentan, de las cuales no cuentan con las herramientas y estrategias adecuadas para afrontarlas.

Dentro de su actividad laboral, los agentes se exponen y son expuestos a diversas situaciones, donde se les exige un adecuado control de su expresión emocional, siendo necesario el poder dar una respuesta asertiva y ser empático durante la mediación con la ciudadanía. Es por esto que, “las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso, o recuerdo importante” y por lo tanto se presenta un desencadenante que está sujeto a un estímulo que origina un pensamiento con lo cual se genera una emoción.

La inhabilidad de controlar adecuadamente sus emociones conlleva a que los agentes no se puedan desenvolver dentro de su actividad laboral, expresando sus emociones de manera arrebatada. La ira, es la principal emoción que se les dificulta controlar llegando al extremo de manifestaciones de violencia física y

psicológica; reflejándose hacia los compañeros de trabajo, en la forma de cómo interactúan con los peatones y usuarios, en su hogar incluso algunos presentan ciclos de violencia familiar.

Ahora bien debido a que el trabajo de los agentes es una labor de riesgo se puede encontrar que el miedo es otra de las emoción que se les dificulta controlar, en primer instancia por el hecho que ellos deben estar pendientes de que no ocurra ningún acto ilícito contra la “comuna” y ciudadanía; ahondando a esta situación la inseguridad que atraviesa actualmente el país que hace que ellos teman por sus vidas. Muchos de estos agentes según la información obtenida, sufren de ideas y delirios de persecución y tienden a desarrollar rasgos paranoides. En algunas noticias del blog como en la del 26 de octubre del 2014 y el 5 de enero del 2015 donde mencionan que 2 agentes “fueron abatidos a tiros por supuestos sujetos, con aspecto de pandilleros”, dichos actos intensifican y arraigan la emoción del miedo en todos los agentes operativos del CAM¹.

La emoción de la tristeza está presente en los agentes, dicha emoción genera una mayor inestabilidad emocional, según lo observado, está se expresa en forma de sentimientos de desamparo (depresión), lo cual conlleva a que muchos de los agentes usen y abusen de sustancias adictivas, desde sustancias legales (fármacos psicoactivas y las bebidas etílicas); hasta las sustancias ilegales (cocaína, metanfetamina, crack, etc.). Otra manera en que se manifiesta el descontrol de esta emoción en los agentes, es la ideación suicida, e incluso ellos han expresado hasta como lo llevarían a cabo comentando a detalles su planificación; otros no solo se han quedado con la planificación sino que lo han intentado en algunos casos sean arrepentido antes de cometer el acto o atravesar un punto de no regreso, en otras ocasiones simplemente el método que utilizaron no fue efectivo; esta necesidad está presente en varios agentes y no es tratada adecuadamente.

¹Cuerpo de Agentes Metropolitanos

B. Enunciado del problema.

¿Cómo el control emocional se relaciona con la actividad laboral del Cuerpo de Agentes Metropolitanos CAM de Soyapango durante el periodo de abril a diciembre del 2015?

C. Objetivos de la investigación.

a. Objetivo General.

- Implementar un manual de intervención psicológica que permita controlar su expresión emocional durante la actividad laboral a los agentes del cuerpo metropolitano (CAM) de Soyapango

b. Objetivos Específicos.

- Identificar las emociones que presentan los agentes del CAM durante su actividad laboral.
- Diseñar un plan de intervención psicológica orientado a la expresión emocional, dirigido a los agentes del CAM de Soyapango.
- Implementar el plan de intervención psicológica para el manejo adecuado de las emociones con los agentes del CAM de Soyapango.

D. Justificación del estudio.

La investigación pretende identificar las emociones, y como estas generan dificultades psicológicas al momento de reaccionar ante determinadas situaciones laborales, reflejando así las carencias o pocas habilidades en cuanto a la expresión emocional, que posean los agentes del CAM de Soyapango. Dicha identificación de la forma de expresión emocional de los agentes se utilizara como base para la elaboración de líneas de acción a través de un plan de intervención que permita orientar sus emociones durante su actividad laboral.

La importancia de la investigación radica en el enfoque hacia los agentes del CAM a un nivel operativo quienes cumplen asignaciones en Soyapango; los cuales se beneficiaran de dos maneras: conocerán cuales dificultades emocionales afectan la actividad laboral y cuales personalmente les permiten afrontar exitosamente la actividad laboral; posteriormente se desarrollara un taller en los cuales se intervendrán en diferentes sesiones las dificultades encontradas.

De esta manera se espera que los participantes implementen lo asimilado para un mejor control de sus emociones en la actividad laboral, modificando las conductas a una manera más eficaz y responsable.

Con la investigación se intenta ampliar el uso de aplicación del concepto de inteligencia emocional, debido a que actualmente estas “capacitaciones” solo son dirigidas a ejecutivos y mandos medios, pero nunca a un nivel operativo, a su vez establecer el concepto de inteligencia emocional como tal al interior de una institución se poseen creencias rígidas y esquemas mentales erróneos acerca de la ciencia.

Se obtendrá información necesaria e importante sobre inteligencia emocional dentro de una institución para-militar como lo es el CAM, dicha información deberá ser derivada de una identificación emocional factible, por lo cual los investigadores diseñaron un instrumento validado y confiable al mismo tiempo usaran instrumentos validados para medir la actividad laboral, para así poder generar un plan de intervención psicológico, el cual se realizara durante el periodo de Abril- Febrero del 2016.

E. Delimitación.

a. Espacial.

La investigación tuvo lugar, dentro de las diversas instalaciones del Cuerpo de Agentes Metropolitanos de Soyapango: Parque Ecológico Chantecuan: (Oficinas, Calle A Tonacatepeque, Soyapango); Base central del CAM Soyapango (Residencial San Ernesto Colonia Brisas de Cuscatlán, Edificio CAM, Soyapango): Complejo Deportivo Montes de San Bartolo III (Carretera de oro).

b. Social.

El cuerpo de Agentes Metropolitanos de Soyapango es caracterizado por ser una entidad que tiene que involucrarse con ciertos riesgos sociales debido a que las comunidades en las que ellos se ven inmersos son denominadas como marginales, zonas de trabajo sexual, de venta y compra de droga, además de ser lugares asediado por pandillas y la delincuencia.

c. Temporal.

La investigación se llevo a cabo, durante los meses de marzo 2015 a febrero del 2016, abarcando los meses de marzo a mayo, tiempo que se utilizo para: la recopilación de la información de, elaboración y validación de instrumentos; en los meses de Junio a Septiembre: se realizo la recolección de la información, para generar el diagnostico; y elaboración del Manual de Intervención; Octubre a diciembre, se realizo la aplicación del plan de intervención, de Enero a Febrero: se realizo la recolección y sistematización de resultados, preparación del informe final y defensa.

F. Alcances.

- ☒ La investigación logró llegar a una población vulnerable, que por el tipo de acciones que realizan dentro de su actividad laboral, necesitaban de una intervención psicológica para mitigar las secuelas emocionales de su falta de control y expresión emocional.

- ☒ El estudio contribuyó a mejorar significativamente el control y expresión emocional de los agentes, ya que era el primer taller que ellos recibieron que iba dirigido especialmente a la expresión de sus emociones.

- ☒ La sesión realizada superó las expectativas tanto de los participantes como de la institución en sí, ya que ellos expresaban que les tomó por sorpresa la dinámica del taller.

- ☒ En relación a la institución, se expuso las necesidades de la población y la urgencia de la creación de una unidad de psicología.

G. Limitaciones.

- ☒ El inicio del proyecto en el CAM de San salvador que se vio interrumpido debido a dificultades institucionales internas, que generaron la cancelación de la realización del proyecto en dicho lugar.

- ☒ Las jornadas de trabajo de los participantes afecto (en las últimas tres sesiones) en dos maneras, en primer lugar, algunos de los participantes que tenían un turno de 12 horas previas al taller optaban por no asistir; y en segundo lugar, afectó el aumento de las actividades laborales debido a la temporada navideña ya que los participantes debían de realizar turnos dobles, lo que les provocaba choque de horarios con el taller.

- ☒ En la implementación del taller, dada la naturaleza de la institución y la de los participantes, a estos se les dificultaba “creer” en la psicología como ciencia, debido a los diferentes esquemas mentales, barreras y mecanismos de defensas desarrollados en el devenir de su vida, lo cual, no les permitió desarrollar las técnicas adecuadamente para de esa forma alcanzar los objetivos del plan de trabajo en su totalidad.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

1. Antecedentes.

En cuanto a las investigaciones realizadas en el campo de inteligencia emocional y las instituciones encargadas de brindar seguridad, destaca la de, López 2009 cuya investigación concluye que una adecuada inteligencia emocional influye de manera positiva en las habilidades para desarrollar de manera adecuada su actividad laboral y la investigación de Proaño (2013) en la cual encontró diferentes problemáticas que afectan el desarrollo de la actividad laboral en la policía del Ecuador.

1.1. La inteligencia emocional y su importancia como competencia psicológica en la policía local.

López, 2009 realizó una investigación relacionando la IE² como competencia en los agentes policiales locales obteniendo lo siguiente:

El/la policía es un/a garante del orden público y de la seguridad ciudadana, que posee como herramienta un arma letal, el arma de fuego. En este sentido, parece fundamental que posea la capacidad de conocer sus emociones, de acceder a ellas y de manejarlas o controlarlas correctamente, ya que ello le permitirá realizar sus labores con mayor eficacia.

Los resultados obtenidos a partir de la investigación demostraron que los policías participantes tenían habilidades adecuadas para conocer, comprender, regular y controlar sus emociones. Sin embargo, la mayoría necesitaba mejorar sus habilidades para percibir las (claridad emocional).

También se encontró que aquellos policías que poseían un nivel educativo medio (bachillerato), tenían una mayor conciencia de sus emociones y una mayor capacidad para reconocer sus sentimientos y su significado. Así mismo, aquellos policías que tenían capacidad para reconocer sus sentimientos (puntuaciones

²Inteligencia emocional

altas en atención emocional), eran más sensibles a lo que pensaban y opinaban de ellos los demás, y esto podía redundar en timidez, vergüenza, sentido del ridículo, sentimiento de inferioridad y alta susceptibilidad. Características todas ellas poco adecuadas para el desempeño de la labor policial. Por el contrario, los que sabían regular sus emociones, experimentaron menos tristeza, pesimismo y desesperanza.

Por otra parte, los/as policías con una adecuada inteligencia emocional tendían a afrontar las situaciones de estrés llevando a cabo acciones para solucionar el problema, reflexionando acerca del mismo, pensando en cosas que les distrajeran y/o respondiendo adecuadamente. Por el contrario, la falta de habilidad a la hora de regular las emociones coincidió con el uso de alcohol o drogas como una estrategia de afrontamiento al estrés.

Estos resultados, al igual que otros encontrados, indican que la inteligencia emocional facilita el afrontamiento de las situaciones estresantes y que reflexionar y actuar sobre el problema es más adaptativo que evitarlo.

Según los datos del estudio, poseer una adecuada inteligencia emocional dentro del ámbito policial influye de forma positiva sobre la estabilidad emocional, la sociabilidad, el sentido del deber, la confianza y preocupación en y por los demás

1.2. Condiciones laborales que afectan al desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la Jefatura Provincial de la Policía Judicial de Pichincha.

Proaño (2013) dirigió un estudio en Ecuador, mediante la aplicación de un estudio contemporáneo de la Psicología Policial sobre las características de la comunidad, cultura y organización de la misma, en las que se encuentran sólidas bases de su formación, rasgos comportamentales e indicadores psicológicos importantes lo cual facilita el previo conocimiento de los miembros policiales, además que identifico los problemas psicológicos más relevantes en el personal siendo estos:

suicidio, depresión y estrés laboral y violencia intrafamiliar como consecuencias de la misma formación impartida a los policías describiéndose así como jerarquías donde existe abuso de autoridad, mediante el ambiente laboral se crean sentimientos de indefensión, ambivalencia que radica entre evitación y aprobación; aislamiento y miedo al rechazo de la sociedad.

Además de descubrir 4 problemáticas que radican en las normas de la institución para desarrollar la actividad laboral: Trabajo a turnos, excedentes de horas en jornadas en las que no tienen un tiempo establecido encontrándose así el personal a llevar incertidumbre sobre cambio y extensión de horarios, limitando con eso su desarrollo familiar y social; Trabajo nocturno en el cual en muchas ocasiones las jornadas sobrepasan las 24 horas y para continuar despiertos durante la misma proceden a la ingesta de sustancias conllevándoles a diferentes alteraciones como en el ritmo de sueño y de igual manera afecta a sus ambientes; Desplazamiento forzoso en el que los miembros policiales deben estar prestos y lograr una adecuada adaptación a una provincia diferente a la actual teniendo de igual manera un distanciamiento de su familia y creando sentimientos de soledad, lo cual desencadena en la formación de nuevos hogares y o por ultimo jerarquías policiales, las cuales son un ente representativo de la misma pero a su vez se evidencia en la desorganización de esta por los abusos que generan los altos mandos a los inferiores y crean un clima laboral no deseable.

Todos estos repercuten en el mal manejo de las emociones de los policías es decir en un bajo nivel de la Inteligencia emocional y por ende de sus competencias siendo estas: autoconciencia, auto motivación, autorregulación , empatía y habilidades sociales no se encuentran reguladas de manera idónea por lo que muchos de ellos tienen conflictos personales, familiares o laborales y con ello obteniendo como consecuencias los problemas psicológicos identificados en la comunidad por la Psicología Policial.

Por lo tanto Proaño (Ecuador, 2013) comprobó su hipótesis acerca de “*Las condiciones laborales afectan al desarrollo de la Inteligencia emocional del personal policial de la Jefatura Provincial de la Policía Judicial de Pichincha.*”

2. Emociones.

Se conceptualizará el término de emoción; definir el término emoción puede resultar complejo, debido a que existen muchos autores que proporcionan diferentes definiciones; según los expertos, reflejan formas eficaces de adaptación a diversos cambios ambientales.

2.1. Definición de las emociones.

Según Wenger et al.(1962), indica sobre las emociones: “Casi todo el mundo piensa saber qué es una emoción hasta que intenta definirla. En ese momento prácticamente nadie afirma poder entenderla”.

Comúnmente se entiende por emoción como la respuesta de todo organismo que implique: una excitación fisiológica; conductas expresivas y una experiencia consciente; La emoción está asociada con el temperamento, la personalidad y con la motivación de las personas. Los estados emocionales son causados por la liberación de hormonas y neurotransmisores, que luego convierten estas emociones en sentimientos. Ya que los sentimientos son más duraderos que las emociones, pero las emociones son más intensas que los sentimientos debidos a su corta duración en el tiempo.

Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas (Levenson, 1994).

2.2. Emociones básicas.

Por lo anteriormente descrito se puede decir que las emociones son una respuesta originada por un estímulo, las cuales a su vez manifiestan determinadas respuestas fisiológicas. La felicidad, ira, miedo, tristeza, sorpresa y asco son las emociones básicas que embargan a los seres humanos

.

A continuación se describirán más detalladamente cada emoción:

2.2.1. La alegría.

Es el estado de ánimo que se complace en la posesión de algún bien. La felicidad facilita la empatía, lo que promueve la aparición de conductas altruistas. Asimismo, contribuye al rendimiento cognitivo, la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje y la memorización.

Los desencadenantes de la felicidad son los éxitos o los logros, la consecución de los objetivos que se pretenden. Igualmente se produce por la congruencia entre lo que se desea y lo que se posee, entre las expectativas y las condiciones actuales, y en la comparación con las demás personas. Se asocia a la felicidad los siguientes términos: jovialidad, contento, triunfo, dicha, alegría, júbilo, entusiasmo, alborozo, deleite, regocijo, buen humor, gozo, embeleso, según Mireya Rivas, Domingo Gallegos y Belkis Gonzales (2007).

Características

La felicidad favorece la recepción e interpretación positiva de los diversos estímulos ambientales. No es fugaz, como el placer, sino que pretende una estabilidad emocional duradera (Delgado, 1992).

Estimuladores:

Logro, consecución exitosa de los objetivos que se pretenden.

- ☒ Congruencia entre lo que se desea y lo que se posee, entre las expectativas y las condiciones actuales y en la comparación con los demás (Michalos, 1986)

Actividad fisiológica

- ☒ Aumento en actividad en el hipotálamo, septum y núcleo amigdalino (Delgado, 1992)
- ☒ Aumento en frecuencia cardiaca, si bien la reactividad cardiovascular es menor que en otras emociones, como ira y miedo (Cacioppo et al., 1993).
- ☒ Incremento en frecuencia respiratoria (Averill, 1969)

Procesos cognitivos implicados

- ☒ Facilita la empatía, lo que favorecerá la aparición de conductas altruistas (Isen, Daubman y Norwicki, 1987)
- ☒ Favorece el rendimiento cognitivo, solución de problemas y creatividad (Isen y Daubman, 1984), así como el aprendizaje y la memoria (Nasby y Yando, 1982).
- ☒ Dicha relación, no obstante, es paradójica, ya que estados muy intensos de alegría pueden enlentecer la ejecución e incluso pasar por alto algún elemento importante en solución de problemas y puede interferir con el pensamiento creativo (Izard, 1991).

Función

- ☒ Incremento en la capacidad para disfrutar de diferentes aspectos de la vida.
- ☒ Genera actitudes positivas hacia uno mismo y los demás, favorece el altruismo y empatía (Isen et al 1987).
- ☒ Establecer nexos y favorecer las relaciones interpersonales (Izard, 1991)
- ☒ Sensaciones de vigorosidad, competencia, trascendencia y libertad (Meadows, 1975)

- ☒ Favorece procesos cognitivos y de aprendizaje, curiosidad y flexibilidad mental (Langsdorf, Izard, Rayias y Hembree, 1983).

Experiencia subjetiva

- ☒ Estado placentero, deseable, sensación de bienestar.
- ☒ Sensación de autoestima y autoconfianza (Averill y More, 1993).

2.2.2. La ira.

Según Mireya Vivas et al (2007) Es una emoción primaria que se desencadena ante situaciones que son valoradas como injustas o que atentan contra los valores morales y la libertad personal; situaciones que ejercen un control externo o coacción sobre nuestro comportamiento, personas que nos afectan con abusos verbales o físicos, y situaciones en las cuales consideramos que se producen tratamientos injustos y el bloqueo de metas. La ira produce efectos subjetivos o sentimientos de irritación, enojo, furia y rabia. También va acompañada de obnubilación, incapacidad o dificultad para la ejecución eficaz de los procesos cognitivos.

La ira a su vez produce una sensación de energía o impulsividad, de necesidad subjetiva de actuar física o verbalmente de forma intensa e inmediata, para solucionar de forma activa la situación problemática. Se aprecia como una experiencia aversiva, desagradable e intensa. Es la emoción potencialmente más peligrosa ya que su propósito funcional es el de destruir las barreras que se perciben. Desde una perspectiva evolutiva, la ira moviliza la energía hacia la autodefensa. Se asocian a ella los siguientes términos: enfado, enojo, malhumor, indignación, amargura, venganza, desprecio, irritación, exasperación, furia, odio, desagrado, cólera, aversión, resentimiento, celos, hostilidad, menosprecio, violencia, rencor.

Características.

Ira es un término de origen latino que se refiere a la furia y la violencia. Se trata de una conjunción de sentimientos negativos que genera enojo e indignación.(Sue, Parker Hall, 2008)

Instigadores

- ☒ Estimulación aversiva, tanto física o sensorial, como cognitiva (Berkowitz, 1990)
- ☒ Condiciones que generan frustración (Miller, 1941), interrupción de una conducta motivada, situaciones injustas (Izard, 1991), o atentados contra valores morales (Berkowitz, 1990).
- ☒ Extinción de la operante, especialmente en programas de reforzamiento continuo (Skinner, 1953)
- ☒ Inmovilidad (Watson, 1925), restricción física o psicológica (Campos y Stenberg, 1981)

Actividad fisiológica

- ☒ Elevada actividad neuronal y muscular (Tomkins, 1963).
- ☒ Reactividad cardiovascular intensa (elevación en los índices de frecuencia cardíaca, presión sistólica y diastólica) (Cacioppo y cols., 1993).

Procesos Cognitivos implicados

- ☒ Focalización de la atención en los obstáculos externos que impiden la consecución del objetivo o son responsables de la frustración (Stein y Jewett, 1986).
- ☒ Obnubilación, incapacidad o dificultad para la ejecución eficaz de procesos cognitivos.

Función

- ☒ Movilización de energía para las reacciones de autodefensa o de ataque (Averill, 1982).

- ☒ Eliminación de los obstáculos que impiden la consecución de los objetivos deseados y generan frustración. Si bien la ira no siempre concluye en agresión (Lemerise y Dodge, 1993), al menos sirve para inhibir las reacciones indeseables de otros sujetos e incluso evitar una situación de confrontación.

Experiencia subjetiva

- ☒ Sensación de energía e impulsividad, necesidad de actuar de forma intensa e inmediata (física o verbalmente) para solucionar de forma activa la situación problemática.
- ☒ Se experimenta como una experiencia aversiva, desagradable e intensa. Relacionada con impaciencia.

2.2.3. El miedo.

Es una emoción primaria negativa que se activa por la percepción de un peligro presente e inminente, por lo cual se encuentra muy ligada al estímulo que la genera. Es una señal emocional de advertencia que se aproxima un daño físico o psicológico. El miedo también implica una inseguridad respecto a la propia capacidad para soportar o manejar una situación de amenaza.

La intensidad de la respuesta emocional de miedo depende de la incertidumbre sobre los resultados. El miedo es una de las emociones más intensas y desagradables. Genera aprensión, desasosiego y malestar. Su característica principal es la sensación de tensión nerviosa, de preocupación y recelo por la propia seguridad o por la salud, habitualmente acompañada por la sensación de pérdida de control. Otro de sus efectos subjetivos más típicos es la sensación de cierta tendencia a la acción evitativa. Se asocia al miedo los siguientes términos: alarma, terror, nerviosismo, pánico, tensión, pavor, desasosiego, susto, temor, preocupación, horror, ansiedad Mireya Vivas et al (2007)

.

Características.

Es una de las reacciones que produce mayor cantidad de trastornos mentales, conductuales, emocionales y psicosomáticos. La distinción entre ansiedad y miedo podría concretarse en que la reacción de miedo se produce ante un peligro real y la reacción es proporcionada a éste, mientras que la ansiedad es desproporcionadamente intensa con la supuesta peligrosidad del estímulo (Bermúdez y Luna, 1980; Miguel-Tobal, 1995).

Instigadores

- ☒ Situaciones potencialmente peligrosas o EC's³ que producen RC⁴ de miedo. Los estímulos condicionados a una reacción de miedo pueden ser de lo más variado y, por supuesto, carecer objetivamente de peligro.
- ☒ Situaciones novedosas y misteriosas, especialmente en niños (Schwartz, Izard y Ansul, 1985).
- ☒ Abismo visual (Gibson y Walk, 1960) en niños, así como altura y profundidad (Campos, Hiatt, Ramsay, Henderson y Svejda, 1978)
- ☒ Procesos de valoración secundaria que interpretan una situación como peligrosa (Lazarus, 1977, 1991a).
- ☒ Dolor y anticipación del dolor (Fernández y Turk, 1992)
- ☒ Pérdida de sustento (Watson, 1920) y, en general, cambio repentino de estimulación.

Actividad fisiológica

- ☒ Aceleración de la frecuencia cardiaca, incremento de la conductancia y de las fluctuaciones de la misma (Cacioppo y cols., 1993).

Procesos cognitivos implicados

- ☒ Valoración primaria: amenaza. Valoración secundaria: ausencia de Estrategias de afrontamiento apropiadas (Lazarus, 1993).

³Estímulo condicionado/ estímulos condicionados

⁴Respuesta condicionada

- ☒ Reducción de la eficacia de los procesos cognitivos, obnubilación. Focalización de la percepción casi con exclusividad en el estímulo temido.

Función

- ☒ Facilitación de respuestas de escape o evitación de la situación peligrosa. El miedo es la reacción emocional más relevante en los procedimientos de reforzamiento negativo (Pierce y Epling, 1995).
- ☒ Al prestar una atención casi exclusiva al estímulo temido, facilita que el organismo reaccione rápidamente ante el mismo.
- ☒ Moviliza gran cantidad de energía. El organismo puede ejecutar respuestas de manera mucho más intensa que en condiciones normales. Si la reacción es excesiva, la eficacia disminuye, según la relación entre activación y rendimiento (Yerkes y Dodson, 1908).

Experiencia subjetiva

- ☒ Se trata de una de las emociones más intensas y desagradables. Genera aprensión, desasosiego y malestar.
- ☒ Preocupación, recelo por la propia seguridad o por la salud.
- ☒ Sensación de pérdida de control

2.2.4. La tristeza.

Como expone Mireya Vivas et al (2007) Es una emoción que se produce en respuesta a sucesos que son considerados como no placenteros. Denota pesadumbre o melancolía. La tristeza es una forma de displacer que se produce por la frustración de un deseo apremiante, cuya satisfacción se sabe que resulta imposible. Los desencadenantes de la tristeza son la separación física o psicológica, la pérdida o el fracaso; la decepción, especialmente si se han desvanecido esperanzas puestas en algo.

Los efectos subjetivos se caracterizan por sentimientos de desánimo, melancolía, desaliento y pérdida de energía. Se asocian a la tristeza los

siguientes términos: pesimismo, pesar, decepción, remordimiento, rechazo, bochorno, sufrimiento, añoranza, depresión, aislamiento, melancolía, vergüenza, abandono, desánimo, infelicidad, desaliento, condolencia.

Características

Aunque se considera tradicionalmente como una de las emociones no placenteras, no siempre es negativa (Stearns, 1993). Existe gran variabilidad cultural e incluso algunas culturas no poseen palabras para definirla.

Instigadores

- ☒ Separación física o psicológica, pérdida o fracaso (Camras y Allison, 1989)
- ☒ Decepción, especialmente si se han desvanecido esperanzas puestas en algo.
- ☒ Situaciones de indefensión, ausencia de predicción y control. Según Seligman (1975) la tristeza aparece después de una experiencia en la que se genera miedo, debido a que la tristeza es el proceso opuesto del pánico y actividad frenética.
- ☒ Ausencia de actividades reforzadas y conductas adaptativas (Lewinsohn, 1974)
- ☒ Dolor crónico (Sternbach, 1978, 1982)

Actividad fisiológica

- ☒ Actividad neurológica elevada y sostenida (Reeve, 1994).
- ☒ Ligero aumento en frecuencia cardíaca, presión sanguínea y resistencia eléctrica de la piel (Sinha, Lovallo y Parsons, 1992).

Procesos cognitivos implicados

- ☒ Valoración de pérdida o daño que no puede ser reparado (Stein y Levine, 1990).

- ☒ Focalización de la atención en las consecuencias a nivel interno de la situación (Stein y Jewett, 1986).
- ☒ La tristeza puede inducir a un proceso cognitivo característico de depresión (tríada cognitiva, esquemas depresivos y errores en el procesamiento de la información), que son, según Beck, los factores principales en el desarrollo de dicho trastorno emocional (Beck, 1983)

Función

- ☒ Cohesión con otras personas, especialmente con aquéllos que se encuentran en la misma situación (Averill, 1979).
- ☒ Disminución en el ritmo de actividad. Valoración de otros aspectos de la vida que antes de la pérdida no se les prestaba atención (Izard, 1991).
- ☒ Comunicación a los demás que no se encuentra bien y ello puede generar ayuda de otras personas (Tomkins, 1963), así como apaciguamiento de reacciones de agresión por parte de los demás (Savitsky y Sim, 1974), empatía, o comportamientos altruistas (Huebner e Izard, 1988).

Experiencia subjetiva

- ☒ Desánimo, melancolía, desaliento.
- ☒ Pérdida de energía.
- ☒ Sentimiento de desamparo.

2.2.5. La sorpresa.

Es la más breve de las emociones. Es una reacción causada por algo imprevisto o extraño, como un trueno o una celebración no anunciada. Los acontecimientos cognitivos también provocan sorpresa. La sorpresa también se da cuando se producen consecuencias o resultados inesperados o interrupciones de la actividad en curso. El significado funcional de la sorpresa es preparar al individuo para afrontar de forma eficaz los acontecimientos repentinos e inesperados y sus consecuencias. La sorpresa suele convertirse

rápidamente en otra emoción. Se asocian a la sorpresa los siguientes términos: asombro, pasmo, estupefacción, extrañeza Mireya et al (2007).

Característica.

Se trata de una reacción emocional neutra, que se produce de forma inmediata ante una situación novedosa o extraña y que se desvanece rápidamente, dejando paso a las emociones congruentes con dicha estimulación (Reeve, 1994).

Instigadores.

- Estímulos novedosos débiles o moderadamente intensos, acontecimientos inesperados.
- Aumento brusco de estimulación.
- Interrupción de la actividad que se está realizando en ese momento.

Actividad fisiológica.

- Patrón fisiológico característico del reflejo de orientación: disminución de la frecuencia cardíaca.
- Incremento momentáneo de la actividad neuronal.

Procesos cognitivos implicados.

- Atención y memoria de trabajo dedicadas a procesar la información novedosa.
- Incremento en general de la actividad cognitiva.

Funciones.

- Facilitar la aparición de la reacción emocional y conductual apropiada ante situaciones novedosas. Eliminar la actividad residual en sistema nervioso central que pueda interferir con la reacción apropiada ante las nuevas exigencias de la situación (Izard, 1991).

- ☒ Facilitar procesos atencionales, conductas de exploración e interés por la situación novedosa (Berlyne, 1960).
- ☒ Dirigir los procesos cognitivos a la situación que se ha presentado (Reeve, 1994).

Experiencia subjetiva.

- ☒ Estado transitorio. Aparece rápidamente y de duración momentánea hasta para dar paso a una reacción emocional posterior.
- ☒ Mente en blanco momentáneamente.
- ☒ Reacción afectiva indefinida, aunque agradable. Las situaciones que provocan sorpresa se recuerdan no tan agradables como la felicidad, pero más que emociones como ira, tristeza, asco o miedo (Izard, 1991).
- ☒ Sensación de incertidumbre por lo que va a acontecer.

2.2.6. Asco.

Según plantea Mireya (2007) el asco es la respuesta emocional causada por la repugnancia que se tiene a alguna cosa o por una impresión desagradable causada por algo. Es una emoción compleja que implica una respuesta de rechazo a un objeto deteriorado, a un acontecimiento psicológico o a valores morales repugnantes. Los desencadenantes del asco son los estímulos desagradables, fundamentalmente los químicos, los potencialmente peligrosos o los molestos como, por ejemplo, comida descompuesta, los olores corporales o la contaminación ambiental. El suceso es valorado como muy desagradable. Los efectos subjetivos del asco se caracterizan por la necesidad de evitar o alejarse del estímulo desencadenante.

Características

El asco es una de las reacciones emocionales en las que las sensaciones fisiológicas son más potentes. La mayoría de las reacciones de asco se generan por condicionamiento interoceptivo.

Está relacionado con trastornos del comportamiento, tales como la anorexia y bulimia, pero puede ser el componente terapéutico principal de los tratamientos basados en condicionamiento aversivo, tales como la técnica de fumar rápido (Becoña, 1985).

Instigadores

- Estímulos desagradables (químicos fundamentalmente) potencialmente peligrosos o molestos.
- EC's condicionados aversiva mente. Los EI's⁵ suelen ser olfativos o gustativos, provocando una RI⁶ inmediata en los sujetos.

Actividad fisiológica

- Aumento en reactividad gastrointestinal
- Tensión muscular

Funciones.

- Generación de respuestas de escape o evitación de situaciones desagradables o potencialmente dañinas para la salud. Los estímulos suelen estar relacionados con la ingesta de forma que la cualidad fundamental es olfativa u olorosa (Darwin, 1872/1984).
- A pesar de que algunos autores restringen la emoción de asco a estímulos relacionados con alimentos en mal estado o potencialmente peligroso para la salud, lo cierto es que esta reacción emocional también se produce ante cualquier otro tipo de estimulación que no tenga por qué estar relacionada con problemas gastrointestinales. Incluso puede producirse reacción de asco ante alimentos nutritivos y en buen estado.
- Potenciar hábitos saludables, higiénicos y adaptativos (Reeve, 1994).

⁵Estímulos incondicional o natural.

⁶Respuesta incondicional.

Experiencia subjetiva

- ☒ Necesidad de evitación o alejamiento del estímulo. Si el estímulo es oloroso o gustativo aparecen sensaciones gastrointestinales desagradables, tales como náusea.

2.3. Consecuencias negativas del inadecuado control emocional

Con base a lo anterior, una emoción es una reacción psicofisiológica intensa de corta duración originada por un estímulo. Si una persona permanece con dicha emoción durante un largo periodo de tiempo, genera en la persona las siguientes consecuencias en su estado emocional.

Tabla 1. Consecuencias emocionales

Consecuencias emocionales	
MIEDO:	-Ansiedad. -Sensación de peligro. -Incertidumbre - desconfianza. -Inseguridad.
SORPRESA:	-Sobresalto. -Asombro. -Desconcierto.
ASCO	-Disgusto. -Aislamiento del lugar o persona que produce la aversión.
IRA:	-Rabia constante. – Impotencia. -Enojo sin razón aparente. -Resentimiento. -Furia. -Irritabilidad. – Resignación
ALEGRÍA:	- Autoestima exagerada o grandiosidad - Disminución de la necesidad de dormir -Más hablador de lo habitual o verborreico -Fuga de ideas o pensamiento está acelerado -Distraibilidad -Implicación actividades que producen consecuencias graves
TRISTEZA:	-Sentimiento de desamparo -Soledad. -Pesimismo. -Ansiedad -Celos

2.4. Funciones de las emociones.

Ahora bien, luego de realizar una descripción de las emociones, se continuara, explicando cual es la función que les confiere, su utilidad y como permite que el sujeto ejecute con eficacia las reacciones conductuales apropiadas y ello con independencia de la cualidad hedónica que generen. Incluso las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal.

Según Reeve (1994), la emoción tiene tres funciones principales:

- a. Funciones adaptativas
- b. Funciones sociales
- c. Funciones motivacionales

2.4.1. Función adaptativa.

Esta función como lo indica su nombre, prepara al organismo para que ejecute eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales, movilizandole la energía necesaria para ello, así como dirigiendo la conducta (acercando o alejando) hacia un objetivo determinado. Plutchik (1980) destaca ocho funciones, de las emociones y aboga por establecer un lenguaje funcional que identifique cada una de dichas reacciones con la función adaptativa que le corresponde.

La correspondencia entre la emoción y su función se refleja en el siguiente cuadro, retomando las seis principales:

Tabla 2. Funciones adaptativas

Emociones.	Lenguaje funcional
Miedo	Protección.
Ira	Destrucción.
Alegría	Reproducción.
Tristeza	Reintegración.
Asco	Rechazo.
Sorpresa	Exploración.

2.4.2. Función Social.

Puesto que una de las funciones principales de las emociones es facilitar la aparición de las conductas apropiadas, la expresión de las emociones permite a los demás predecir el comportamiento asociado con las mismas, lo cual tiene un indudable valor en los procesos de relación interpersonal.

Izard (1989) destaca varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta pro social. Emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira pueden generar repuestas de evitación o de confrontación.

De cualquier manera, la expresión de las emociones puede considerarse como una serie de estímulos discriminativos que facilitan la realización de las conductas apropiadas por parte de los demás.

2.4.3. Función motivacional.

La emoción y motivación están relacionadas ya que ambas están presentes en cualquier tipo de actividad; La emoción energiza la conducta motivada.

Una conducta "cargada" emocionalmente se realiza de forma más vigorosa. Como hemos comentado, la emoción tiene la función adaptativa de facilitar la ejecución eficaz de la conducta necesaria en cada exigencia. Así, la cólera facilita las reacciones defensivas, la alegría la atracción interpersonal, la sorpresa la atención ante estímulos novedosos, etc.

La relación entre motivación y emoción no se limitan al hecho de que en toda conducta motivada se producen reacciones emocionales, sino que una emoción puede determinar la aparición de la propia conducta motivada, dirigirla hacia determinado objetivo y hacer que se ejecute con intensidad.

3. Inteligencia y control emocional.

Con base a lo que se ha explicado en los apartados anteriores, las emociones son respuestas de todo ser humano ante determinada estímulo exterior, y debido a que, como se decía al principio del apartado anterior, las emociones están asociadas con el temperamento y la personalidad, a continuación se explica, como el ser humano es capaz de controlarlas y manifestarlas.

3.1. Definición de inteligencia emocional.

Según Salovey y Mayer, 1990, el término “Inteligencia Emocional”, se define como la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios.

Pero no fue hasta 1995 cuando emergió y llegó a toda la sociedad, tras la publicación del best-seller “La inteligencia emocional”, del psicólogo y periodista Daniel Goleman, quien destacaba la relevancia de la inteligencia emocional por encima del CI⁷, para alcanzar el éxito tanto profesional como personal, indicando que es la capacidad para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de una forma adecuada. *“La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”* (Goleman, 1995, 1998).

3.2. Desarrollo de la inteligencia emocional.

Peter Salovey, psicólogo de Yale, explica la forma en que la inteligencia emocional se desarrolla gradualmente, esta se desarrolla a partir de cinco

⁷Coeficiente intelectual

componentes (Salovey, Emotional Intelligence, según cita de Goleman, La inteligencia emocional, Ed. Vergara, p.189.):

3.2.1. Conocer las propias emociones.

El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. La capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos resulta crucial para la introspección psicológica y para la comprensión de uno mismo. Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales.

En opinión de Mayer, existen varios estilos diferentes de personas en cuanto a la forma de atender o tratar con sus emociones:

- **La persona consciente de sí misma.** Como es comprensible, la persona que es consciente de sus estados de ánimo mientras los está experimentando goza de una vida emocional más desarrollada. Son personas cuya claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad; personas autónomas y seguras de sus propias fronteras; personas psicológicamente sanas que tienden a tener una visión positiva de la vida; personas que, cuando caen en un estado de ánimo negativo, no le dan vueltas obsesivamente y, en consecuencia, no tardan en salir de él. Su atención, en suma, les ayuda a controlar sus emociones.

- **Las personas atrapadas en sus emociones.** Son personas que suelen sentirse desbordadas por sus emociones y que son incapaces de escapar de ellas, como si fueran esclavos de sus estados de ánimo. Son personas muy volubles y no muy conscientes de sus sentimientos, y esa misma falta de perspectiva les hace sentirse abrumados y perdidos en las emociones y, en

consecuencia, sienten que no pueden controlar su vida emocional y no tratan de escapar de los estados de ánimo negativos.

•**Las personas que aceptan resignadamente sus emociones.** Son personas que, si bien suelen percibir con claridad lo que están sintiendo, también tienden a aceptar pasivamente sus estados de ánimo y, por ello mismo, no suelen tratar de cambiarlos. Parece haber dos tipos de aceptadores, los que suelen estar de buen humor y se hallan poco motivados para cambiar su estado de ánimo y los que, a pesar de su claridad, son proclives a los estados de ánimo negativos y los aceptan con una actitud de *laissez-faire* que les lleva a no tratar de cambiarlos a pesar de la molestia que suponen (una pauta que suele encontrarse entre aquellas personas deprimidas que están resignadas con la situación en que se encuentran).

3.2.2. Manejar las emociones.

La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Es la capacidad de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza, de la irritabilidad exagerada y de las consecuencias que acarrea su ausencia. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.

3.2.3. La propia motivación.

El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional —la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad— constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergirnos en el estado de «flujo» estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida.

Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.

3.2.4. Reconocer emociones en los demás.

La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la «habilidad popular» fundamental. El coste social de la falta de armonía emocional y las razones por las cuales la empatía puede prender la llama del altruismo. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

3.2.5. Manejar las relaciones.

El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. La competencia o la incompetencia social y las habilidades concretas involucradas en esta facultad. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas «estrellas» que tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal.

3.3. Definición de control emocional

En la investigación a realizar, el control emocional se refiere a la capacidad de sentirse afectado por un estado de ánimo o desequilibrio causado por el miedo y la preocupación. Las emociones pueden aparecer en forma abrupta, frente a un estímulo intenso determinado y ser de breve duración, o permanecer cierto período de tiempo impidiendo cualquier otra acción, aún después de desaparecer el estímulo que la provocó.

La capacidad de sentir emociones es innata pero el modo de reaccionar a ellas es aprendido y depende de muchos factores como por ejemplo, la cosmovisión, las expectativas, la evaluación de las circunstancias, o los valores.

3.4. Habilidades para el control emocional.

A continuación, se describen una serie de habilidades y capacidades que son adecuadas para establecer el control emocional, la percepción y la empatía para modificar ciertos patrones de cultura.

3.4.1. Percepción, evaluación y expresión de las emociones:

Se refiere al grado en el que las personas son capaces de *identificar* sus estados emocionales y el de los demás, atendiendo a aspectos físicos y cognitivos. La capacidad de *expresar* las emociones y sentimientos percibidos en un mismo y en los demás, de forma correcta y en el momento adecuado. Y la facultad para reconocer la sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

3.4.2. La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento:

Las emociones actúan sobre el modo de procesar la información, modelan el pensamiento dirigiendo la atención hacia aquella información más significativa e importante para el sujeto, que posteriormente podrá desembocar en un tipo u otro de acción más o menos creativa y/o eficaz.

3.4.3. La habilidad para comprender emociones:

Esta habilidad corresponde al conocimiento emocional, por medio del cual comprendemos, sustentamos y etiquetamos las emociones.

3.4.4. La habilidad para regular las emociones:

Tras identificar y comprender las emociones, se trata de desarrollar la capacidad de regularlas, encontrando la información que éstas nos proporcionan para poder reflexionar sobre las propias y las de los otros, con el fin de adquirir la capacidad de controlarlas, permitiendo que las agradables se mantengan o aumenten y minimizando o moderando las desagradables (Caruso, Salovey, 2005).

4. La actividad laboral

En este apartado, definiremos lo que para la investigación significa actividad laboral, sus conceptos claves todo lo que implica y como las emociones influyende alguna manera en ello.

4.1. Definición de actividad laboral y conceptos claves.

La actividad es la influencia del sujeto sobre el objeto orientada a un fin. La actividad no existe al margen de las relaciones entre el sujeto y el objeto. La actividad está siempre vinculada con la acción del sujeto orientada hacia el objeto. En todos los casos es el hombre, o un grupo de hombres, el sujeto de la actividad, en tanto que el objeto de la actividad puede ser lo mismo un hombre, un animal o una cosa inanimada.

El sujeto de la actividad, así como su objeto, representado por la gente, pueden plasmarse en una personalidad, en un pequeño grupo, en un gran grupo organizado.

Cuando se examina la categoría actividad es preciso definir los conceptos de acción y conducta, ambos vinculados a ella, pero no coincidentes.

Aunque hay que tomar en cuenta a Grados (1968) señala la siguiente terminología:

- ☒ **Trabajo:** es toda actividad humana, intelectual o material independientemente del grado de preparación técnica requerida por cada profesión u oficio.
- ☒ **Jornada de trabajo:** es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.
- ☒ **Acción:** elemento relativamente completo de la actividad, orientado a cumplir una tarea definida y corriente. Las acciones constituyen los ladrillos con los cuales se levanta el edificio de la actividad.

Según sea el objetivo concreto de la acción se distingue dos tipos de acciones:

- **Acciones motrices:** realizadas con el fin de mantener o trasladar cualquier objeto exterior o el propio cuerpo en el espacio.
- **Acciones gnósticas:** se realizan con el fin de lograr conocer el hecho de la actividad y de retener ese conocimiento en la conciencia.

Conducta: es la transformación de un estado interior del hombre en acciones referidas a objetos socialmente significativos. Es un sistema exteriormente observable de acciones de los hombres en el que se realizan sus impulsos interiores. La categoría de “conducta” es por su extensión, más reducida que la categoría de “actividad”. La actividad puede tener tanto carácter transformador real como transformador ideal, y resulta por ello no accesible a la observación externa.

4.2. Particularidades individuales que afectan la actividad laboral.

Según Gibson, Ivancevich y Donnely (1996) consideran tener presentes en la comprensión de la actividad laboral las siguientes características:

- ☒ **Las personas:** el rendimiento del personal es la base fundamental de la organización. Por consiguiente, comprender el comportamiento persona es fundamental si se quiere llevar una gestión eficaz.
- ☒ **Características personales:** como quiera que el rendimiento de cualquier organización depende del rendimiento de todas las personas que trabajan en ella, los ejecutivos deben conocer algo más que unos simples rudimentos sobre los factores que influyen en el rendimiento del personal (actitudes, percepciones, personalidad valores, etc.)
- ☒ **Los grupos y la influencia interpersonal:** son fuerzas poderosas que afectan la actividad laboral, se involucran directamente el comportamiento y las expectativas de un grupo afectan seriamente al comportamiento personal y a las influencias interpersonales.

4.3. Interacción interna de la organización que determina la actividad laboral.

Según Gibson, Ivancevich y Donnely, 1996 hay que tomar tres conceptos claves dentro de una organización y como delimita la actividad laboral de los empleados.

- ☒ **La estructura:** de una organización es la pauta formal que indica de qué forma las personas y los puestos de trabajo se agrupan en la misma. La estructura suele presentar gráficamente por medio de un organigrama.
- ☒ **Los procesos:** son todas las actividades que dotan de vida el organigrama. Las comunicaciones, la toma de decisiones y en el desarrollo organizativo son ejemplos de procesos en una organización. En ocasiones, llegar a entender los problemas que pueden afectar a los procesos, por ejemplo, la interrupción de las comunicaciones y de la toma de decisiones, sirve para entender el comportamiento de la

organización mucho más de lo que jamás se lograría si nos limitamos a examinar su estructura.

- ☒ **Cultura:** define los comportamientos y vínculos que son apropiados, motiva a sus empleados y dirige la forma en la que una empresa procesa la información de que dispone, sus relaciones internas y sus valores. Las culturas pueden ser positivas o negativas. Son positivas si ayudan a mejorar la productividad. Una cultura negativa puede entorpecer el comportamiento, impedir que un grupo trabaje eficazmente y dificultar el rendimiento de una organización bien diseñada.

5. Modelos psicológicos, como conciben y abordan las emociones.

Se describirán los modelos psicológicos que plantean una base teórica, para la intervención de las diferentes emociones investigadas al igual que las corrientes que se destacan dentro del mismo modelo, esa información será la base en la elaboración del plan de intervención

5.1. Modelo Humanista-Existencial.

La terapia existencial aborda los problemas con relación a ciertas preocupaciones básicas de la vida y ofrece un procedimiento práctico al respecto. Se define este tipo de psicoterapia como *un método de relación interpersonal y de análisis psicológico cuya finalidad es promover un conocimiento de sí mismo y una autonomía suficientes para asumir y desarrollar libremente la propia existencia*. La noción central es la de *proyecto existencial*. El objetivo de la terapia es analizar ese proyecto y su modificación. La terapia no pretende cambiar la realidad externa, física o social, sino la percepción que tiene la persona sobre las cosas. Su objetivo fundamental es recuperar al ser humano para su autoposesión y autodeterminación. Desde esta perspectiva los trastornos y la psicopatología son formas inauténticas de existencia,

estancamientos o vacíos existenciales, defensas o negaciones, renunciaciones o pérdidas de libertad.

5.1.1. Principios básicos de los modelos humanista-existencial.

Existe un consenso alrededor de los modelos humanista-existenciales, que engloba cuatro aspectos claves sobre los principios básicos.

- 1. Autonomía e interdependencia social:** autonomía significa la capacidad para dirigir el desarrollo propio, tomando decisiones y aceptando responsabilidades. Se sostiene que la autonomía individual y la responsabilidad social no son principios contrapuestos, sino complementarios, de modo que solo un individuo que es autónomo puede ser responsable frente a la comunidad.
- 2. Autorealización:** se concibe como una tendencia inherente al organismo que lo impulsa hacia el crecimiento y la diferenciación. El desarrollo de esta tendencia depende en gran medida de la satisfacción de las necesidades básicas del organismo. Maslow aportó a la psicología humanista una concepción jerárquica de estas necesidades.
- 3. Búsqueda de sentido:** el énfasis aquí recae en el carácter intencional de la acción humana. Se sostiene que el hombre solo se mueve por motivaciones materiales, sino, también, por principios axiológicos tales como la libertad, la justicia y la dignidad, que suponen el intento de trascender la propia existencia.
- 4. Concepción global del ser humano:** el ser humano se considera como una Gestalt, un conjunto integral en el que el sostenimiento, pensamiento y acción forman un todo orgánico.

5.1.2. Recursos técnicos empleados en los modelos humanístico-existenciales.

Uso del espacio y los elementos materiales: las técnicas del modelo se realiza en un espacio con pocos objetos decorativos, a fin de que la atención se centre en lo que esta ocurriendo en ese momento. De acuerdo con el tipo de trabajo que se vaya a desarrollar así serán empleados diferentes materiales, ya que la disposición de objetos en el espacio es requisito indispensable por su contenido simbólico.

Uso del tiempo: “Centramiento en el aquí y el ahora”. Uno de los propósitos de estos modelos es facilitar la toma de conciencia de lo que pasa “aquí y ahora”; es decir, en el presente. Tal vez el principal aporte en este aspecto lo ha hecho la terapia Gestalt, en la cual se propone que para fomentar el ahora las personas se comuniquen en tiempo presente. Por su parte, la terapia rogeriana emplea la vía de sintonización con las emociones de la persona que aparecen expresadas en el aquí y el ahora. Uno de los recurso mas utilizados es el de “hacer espejo” a fin de confrontar a la persona con sus contradicciones y ayudarla a tomar una conciencia más amplia de su presente y del conflicto que se está manifestando mediante sus posturas o gestos p por la contradicción entre estos y sus palabras.

Utilización de la fantasía: la terapia Gestalt se usa básicamente para la identificación con el material verbal proyectado. Y se trabaja con fantasías de futuro para desensibilizar o ayudar en las decisiones.

5.1.3. Empleo de la dramatización y la expresión corporal.

A partir de la concepción de Moreno, en cuanto a que es diferente narrar una experiencia que actuarla, se emplean dos modalidades de dramatización:

1. La manera psicodramatica es aquella en la que el conflicto interpersonal se representa con la ayuda de los otros participantes del grupo, o bien del que se denomina Yo auxiliar. La finalidad de la dramatización, que puede referirse tanto a un conflicto pasado no asumido y que se mantiene

pendiente en algún punto en la actualidad, como a un conflicto presente o a un temor futuro que esta ya incidiendo en el individuo, es la de permitir al sujeto explorar todos los aspectos de la situación y, a partir de ahí, provocar un cambio en este, bien al reorganizar globalmente lo perceptivo y la emoción que tal circunstancia plantea, bien a traves del descubrimiento de nuevas opciones respecto a la situación en si, o bien al desensibilizar el objeto del temor.

2. La manera gestáltica o “autopsicodrama imaginario” es aquella en la que el orientado incorpora dramáticamente a todos los personajes que intervienen en la representación o, en los conflictos intrapsíquicos, todas las partes de el mismo que generan el problema, alternativamente y con desplazamiento espacial. En general, se realiza señalando simbólicamente la presencia “del otro” o de “la otra parte” mediante un almohadón o una silla y se le pide al sujeto que cambie de lugar cuando incorpore el otro personaje o el otro aspecto de la personalidad. Mediante este tipo de trabajo, el individuo puede reconocer en los conflictos interpersonales sus proyecciones con una mayor facilidad y también acercarse intensamente a los núcleos que generan tensión. En los conflictos intrapsíquicos la incorporación alternativa de las partes le permite vivir con toda riqueza cada una de ellas. De esta forma, se establece una nueva relación interna que implica un cambio perceptivo respecto a si mismo y a la relación con los demás, al tiempo que se da un cambio emocional correlativo.

5.2. Modelo Cognitivo Conductual.

En las situaciones normales de la vida diaria, entre los sucesos y la emoción existe un diálogo interior. En la mayoría de los casos la emoción procede de la interpretación del suceso y no del propio suceso, y esta interpretación está mediada por los pensamientos que se tengan al respecto. En ocasiones, se tienen pensamientos deformados o distorsionados de la realidad que hacen

estallar y/o exacerbar emociones negativas, es lo que se denomina distorsiones cognitivas o pensamientos automáticos.

Los pensamientos automáticos son nuestra charla interna o auto diálogo con nosotros mismos, a nivel mental, expresados como pensamientos o imágenes y que se relacionan con estados emocionales intensos (como la ansiedad, la depresión, la ira o la euforia). A menudo forman «versiones» subjetivas de las cosas que nos ocurren que suelen ser bastantes erróneas, en el sentido de dar una falsa imagen o interpretación de las cosas y los hechos, por lo que se le dice que están basados en «distorsiones cognitivas».

En psicología las llamadas distorsiones cognitivas se tratan a través de diversos métodos, entre los que se encuentra el denominado terapia cognitiva. Beck (1995) inicia el desarrollo de esta terapia a principio de la década de los sesenta para ayudar a los pacientes con tales distorsiones en el pensamiento. La terapia cognitiva pretende identificar y modificar las cogniciones desadaptativas, resaltar su impacto perjudicial sobre la conducta y las emociones y sustituirlas por otras más adecuadas. La terapia cognitiva de Beck consiste básicamente en identificar pensamientos distorsionados que causan dificultades en el estado emocional, con el objeto de modificarlos.

5.3. Modelo Psicodinámico.

Según Freud, la emoción contiene dos elementos distintos: por un lado, las *descargas* de energía física; por otro lado, *ciertos sentimientos* (percepciones de las acciones motrices que se producen y sentimientos de placer o desagrado que dan a la emoción sus características esenciales).

La unión de estos dos aspectos nace de la repetición de una experiencia particular que debe colocarse en la prehistoria, no del individuo, sino de la especie. La experiencia original que se encuentra en la base de la afectividad es el deseo sexual de la infancia que permanece reprimido e inconsciente.

El objeto o la persona que produce la emoción debe ser relacionada con este deseo. Cuando la energía instintiva que reside en el subconsciente es alta, hay necesidad de descargarla hasta conducirla a un nivel normal. Si la descarga no se produce a través de los canales apropiados (la conducta sexual), se usan entonces las válvulas de seguridad, es decir, las emociones. El afecto es considerado así como un signo de la energía instintiva primigenia.

El afecto es una cantidad (de energía) que acompaña a los sucesos de la vida psíquica. El papel del yo (considerado como la persona o el sujeto hasta 1923) es moderar las variaciones excesivas de los afectos para impedir su desorganización y preservar la capacidad de pensamiento. Para realizar lo anterior, el yo utiliza la descarga de una cantidad de afecto por la moralidad y la secreción, con una acción específica y/o establece lazos por medio de trabajo asociativo por el cual el monto de afecto se liga dividiéndose y distribuyéndose a varias representaciones entrelazadas. La solución que ofrece la psicoterapia al bloqueo de afectos, la “cura por la palabra”, es que el lenguaje puede obrar como sustituto de la acción, lo que abre para el afecto una solución alternativa para ser abreaccionado (catarsis).

Freud expone en ese tiempo tres destinos del afecto bloqueado: conversión somática (histeria de conversión), desplazamiento (la histeria de angustia o fobias y la neurosis obsesiva) y permutación en angustia o en sus equivalentes (las neurosis actuales).

Mecanismo de defensa: la represión.

Freud determinó los mecanismos de defensa, como las técnicas del inconsciente, encargadas de minimizar las consecuencias de eventos demasiado intensos, para que el individuo pueda continuar con sus funciones. Dichos mecanismos de defensa, permiten el mantenimiento del balance psicológico. Los mecanismos de defensa, son mecanismos inconscientes que se encargan de minimizar las consecuencias de un evento demasiado intenso, para que el individuo pueda seguir funcionando normalmente.

El individuo está compuesto por una serie de fuerzas que deben mantenerse en equilibrio, como las características instintivas, las genéticas, los factores del desarrollo (medio ambiente, formación, experiencia). Una de las maneras de resguardar este equilibrio es mediante los mecanismos de defensa.

Entre los mecanismos de defensa se incluyen: la condensación, el desplazamiento, la disociación, la formación reactiva, la negación, la proyección, la racionalización, la represión, la sublimación, la regresión, el aislamiento.

Para este apartado se enfocara en el mecanismo de defensa de la represión, Sigrid Lange (2001) indica que existen dos formas de reprimir las emociones de manera inconscientes por nuestra cultura y son de manera automática.

Represión mental: se da en dos formas; la primera es, cuando se presenta un concepto negativo sobre un sentimiento y se desarrollan pensamientos automático, lo cual no hace comportarnos de una manera no consiente y se actúa según ellos. La otra manera, cuando se concentra en vivir pensando solo por la parte racional dejando de lado la parte emocional y así se genera un desequilibrio enorme entre ambas áreas.

Represión energética: se indica que también utilizamos energía para reprimir las emociones. Por ejemplo, cuando estamos angustiados hemos

puesto una tapa energética al canal emocional. De esa manera reprimimos lo que estamos sintiendo realmente, de igual manera, se identifica un recurso energético que nos protege de la intensidad emocional. Esta energía aflora frecuentemente en los procesos de curación emocional.

6. Conceptualización de categorías.

En este apartado se exponen las conceptualizaciones que el equipo investigador realizó en las etapas primarias de la investigación. En las cuales se vinculaba la información teórica con las variables a investigar.

La figura, primera conceptualización de la investigación expone la base teórica que sirvió de base para realizar el instrumento a utilizar para el diagnóstico, base para la elaboración del manual de intervención.

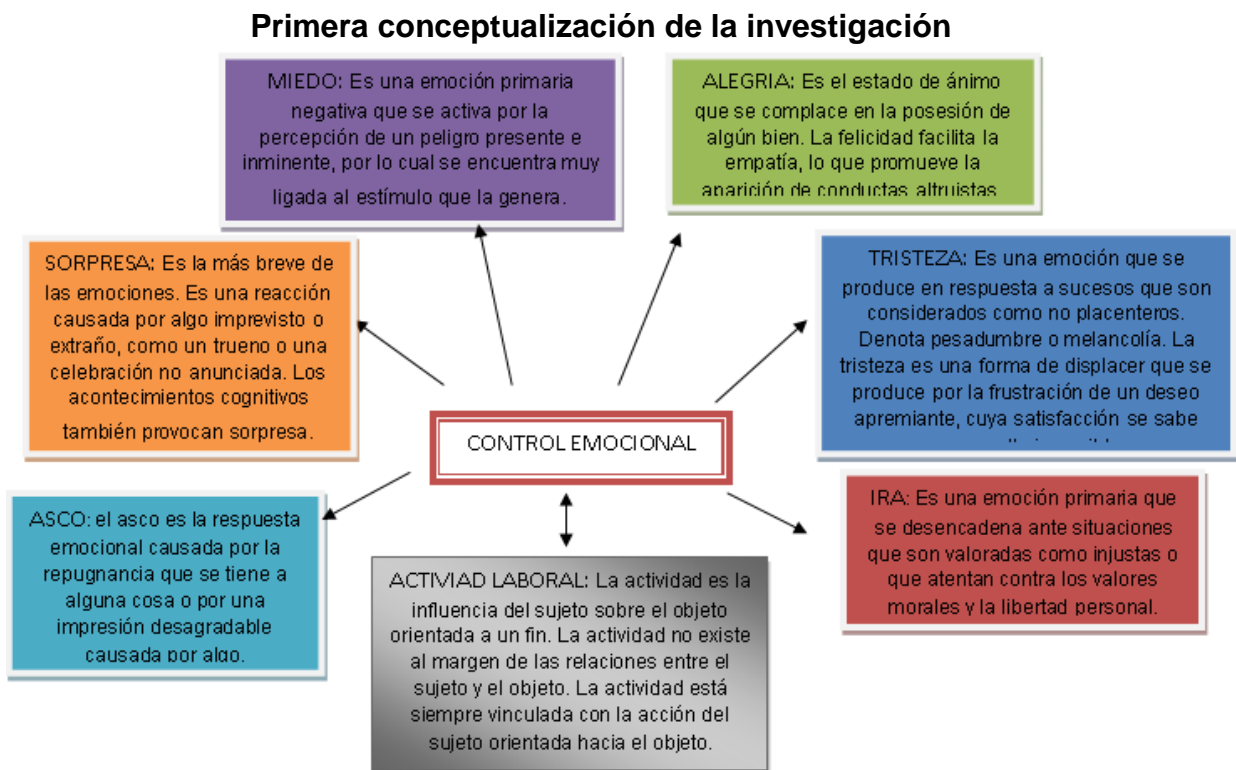


Fig. 1 “Primera conceptualización de los investigadores”.

Conceptualización de la investigación posterior de la inmersión inicial y diagnóstico

La figura dos, comprende las categorías que se formularon posterior a la inmersión inicial y al resultado del diagnóstico que se realizó en la institución, siendo estas las que sirvieron de base para elaborar el manual de intervención.

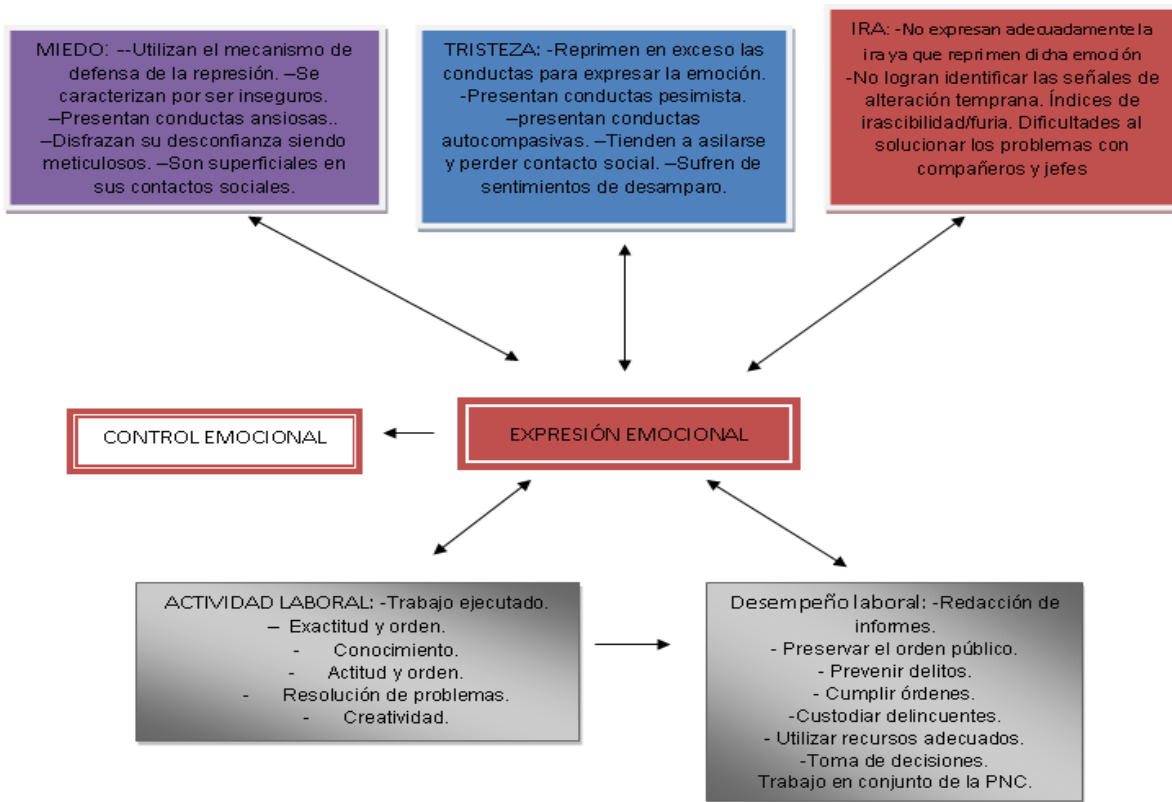


Fig. 2. "Conceptualización de categorías después del diagnóstico".

CAPITULO III. METODOLOGIA

Para poder llevar a cabo la investigación con los agentes del CAM, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos.

A. Tipo de estudio.

El diseño de investigación utilizado fue el de “investigación-acción”, ya que su objetivo principal es el de aportar la información que guio la toma de decisiones para diseñar un manual de intervención, de esta manera se permitió la inclusión en el campo a los investigadores y posibilito las modificaciones pertinentes, ya que se investigo al mismo tiempo que se intervino, además permitió la retroalimentación y genero una participación activa del grupo de estudio lo que los vuelve co- investigadores. La investigación se dividió en cuatro etapas:

La primera etapa fue constituida por recopilación de la información para formar el marco teórico, al mismo tiempo los investigadores realizaron la inmersión inicial en el campo, luego se encargaron de generar y encontrar los instrumento, de los cuales obtuvieron la información necesaria y pertinente para generar el diagnostico, en esta etapa se presento la dificultad de que se tuvo que cambiar de muestra dadas a ciertas situaciones que escapaban del control de los investigadores dicha etapa se llevo a cabo de febrero a Agosto, con la población que participaría en el proceso.

En la segunda etapa se caracterizo por el diseño del “Manual de intervención flor de loto Blanco” (ver anexo1), este manual fue diseñado para intervenir en las necesidades que se encontraron en el diagnostico, dicho plan estaba constituido por 12 sesiones: la sesión inicial, 1 sesión de expresión emocional, 3 sesiones dedicadas a intervenir la emoción de Ira, 3 sesiones dedicadas a intervenir la emoción de miedo, 3 sesiones a intervenir la emoción de tristeza y una sesión de cierre. Se diseño en Septiembre y octubre con el apoyo del docente asesor.

La principal tarea de la tercera etapa, fue aplicar el manual diseñado, se entablo contacto con las autoridades y las personas que participarían en el proceso (muestra), para establecer los días y el horario, así mismo para establecer el local en el cual se llevarían a cabo las sesiones, las cuales comenzaron el 17 de octubre y se dieron por finalizadas el 19 de diciembre 2015

La cuarta y última etapa se dedico exclusivamente a la redacción del informe final en donde se priorizaron las actividades de consolidar los últimos resultados, la presentación de estos, las conclusiones y las recomendaciones, además de preparar la defensa a hacer las correcciones pertinentes del informe.

B. Población y muestra.

a. Población.

La población de esta investigación está conformada por un aproximado de 900 personas entre agentes operativos y administrativo; que tienen diferentes rangos dentro de la jerarquía institucional (secretarias, personal de limpieza, cabo, agente, inspector, sub- inspectores, comandantes, Sargentos, sub director y el director) que laboran dentro del CAM, de la alcaldía de Soyapango; dicho personal oscilan entre las edades de 20 a 70 años, provenientes de diferentes zonas del departamento y el país, en gran parte son del género masculino; la mayoría de los agentes tienen un estado civil, acompañado, entre 1 a 2 hijos, el nivel académico es menos homogéneo ya que algunos carecen de educación formal y otros cursan estudios superiores o técnicos.

b. Muestra.

El tipo de muestreo fue de carácter no probabilístico intencionado, debido a que el Director y las autoridades correspondientes facilitaron los elementos (agentes) que participaron en todo el estudio desde la generación del diagnostico a la aplicación del manual, además los investigadores entregaron un listado de ciertas características o conductas (después de su inmersión inicial en el campo) las cuales los agentes debían de poseer, para poder participar dentro del proceso.

El listado que se entrego contenía lo siguiente: los agentes que presente un descontrol emocional: arrebatos de ira, rabia, resentimiento, impotencia, irritabilidad, llanto incontrolable o repentino, que manifieste sobresaltos inesperados, desconfianza con los compañeros, que se muestre aislada/o, ansioso, pesimismo, que manifieste celos entre colegas y sentimientos de desamparo, además de otras conductas que la institución considere inapropiadas: tales como el uso y abuso de sustancias psicotrópicas legales como ilegales, también del abuso del alcohol, sin dejar de lado aquellos que muestran dificultades de relaciones interpersonales con jefes, compañeros y civiles. Igualmente todo aquel agente que tuviese amonestaciones verbales por parte de superiores o acciones de personal en su expediente.

Teniendo en cuenta todos los factores, los investigadores en conjunto con la autoridades selecciono a 50 agentes los cuales, cumplieron con la función de muestra primaria con los cuales se genero el diagnostico, y posteriormente se selecciono a 25 agentes quienes participaron en el manual de intervención los cuales cumplieron con la función de muestra.

C. Técnicas, e instrumentos de recolección de datos.

a. Técnicas

Para la generación del diagnóstico se utilizaron las siguientes técnicas: una escala de evaluación emocional tipo Likert dirigida a los agentes para determinar las emociones que les afectan, esta fue diseñada y validada por los investigadores; otra escala de evaluación del desempeño laboral tipo Likert dirigida los agentes para determinar la percepción del desempeño y por ultimo un cuestionario que se enfoco en recopilar la información de cómo los agentes percibían la actividad laboral, estos últimos fueron tomados de los autores: David Cáceres Arrangoiz y Alfonso Siliceo Aguilar de su libro “planeación de vida y carrera”

b. Instrumentos.

-Escala de evaluación emocional dirigida a los agentes operativos. La escala tiene como objetivo determinar cuáles emociones son las que más afectan la actividad laboral de los agentes, así como su nivel de intensidad; consta de 33 ítems que evalúan las emociones de la siguiente forma: los ítems:1- 5- 8-12-18-23-27-29-31, evalúan la emoción de la ira; los ítems 2 7-10-14-16-19-22-25-28-33 evalúan la emoción de la tristeza; los ítems 4-9-15-24-30evalúan la emoción de la alegría y los ítems 3-6-11-13-17-20-21-26-32, la emoción del miedo.(Ver anexo 2)

-Escala de evaluación del desempeño laboral: Escala dirigida a los agentes que participaron en el proceso de intervención, cuyo objetivo es *obtener información sobre la percepción de su propio desempeño en su actividad laboral*, el instrumento está conformado por dos parte la primera recopila los datos generales de las personas entrevistadas; nombre, puesto y tiempo de servicio. La segunda parte consta de 8 ítems con respuestas de escala Lickert (ver anexo 3).

-Escala de evaluación de la actividad laboral: este cuestionario fue dirigido a los agentes que participaron en el proceso de intervención el objetivo es evaluar la percepción del desarrollo de la actividad laboral en las áreas de volumen de trabajo ejecutado normalmente, Exactitud, esmero y orden en el trabajo, conocimiento del trabajo, actitud hacia el trabajo, la capacidad para resolver problemas, creatividad y capacidad de llevar a cabo los proyectos.(Ver anexo 4).

1. Proceso de validación

El instrumento “escala de evaluación emocional” fue validado mediante un proceso de validación (anexo 2), utilizando el modelo modificado de la fórmula propuesta por Lawshe (1975) por López 2007 (Apéndice A), que sirvió para cuantificar el grado de consenso en los ítems a un grupo de expertos conformado por siete licenciados en psicología, a los cuales se les entrego un paquete de protocolo de validación (Anexo 5) para que determinaran la validez de contenido de la prueba.

Cada experto debió responder a la siguiente interrogante para cada uno de los ítems: “La habilidad o conocimiento medido por este ítem es”:

⊕ **Es esencial** ⊕ **Útil pero no esencial** ⊕ **No necesaria**

Para determinar la validez de los ítems evaluados por los expertos se utilizó siguiente fórmula: $CVR' = \frac{ne}{N}$, donde “ne” son los números de expertos que indicaron que el ítem era esencial y “N” el total de expertos participantes, luego de determinar la validez de contenido solo se compara con la “*corrección al valor mínimo*” determinada por el teórico en 0.58, por lo tanto cualquier ítem que sea igual o mayor a 0.58 contara con Validez de contenido.

D. Procedimiento de recolección de datos.

La manera en que se obtuvieron los datos de esta investigación, se dividió en tres fases,

La primera fase fue constituía por la determinación del diagnóstico el cual serviría para el diseño del manual, se utilizaron a 50 sujetos quienes en la primera inmersión de los investigadores determinaron que tenían que cumplir con al menos una de las características o conductas que se describen en el apartado de muestra, dado al número de sujetos se necesito de dos visitas al Parque Ecológico Chantecuan, ya que fue donde se citaron a los agentes para la recolección de los datos utilizando el instrumento “escala de evaluación emocional”.

Los 25 agentes, en ambas ocasiones, se movilizaron de las diferentes localidades en las cuales ellos se encontraban realizando sus actividades diarias; hacia el parque, en el cual se había habilitado la planta baja del local de usos múltiples, donde se ubico a los agentes para que recibieran una pequeña desmitificación acerca de la profesión de la psicología; del apoyo, alcance y finalidad de la investigación. Se aclararon las dudas que surgieron en los agentes, y se procedió a explicar el objetivó del instrumento y como se complementaria el instrumento.

La segunda fase de la recolección de los datos, se desarrollo en el “Complejo Deportivo Montes de San Bartolo III (Carretera de oro)” lugar donde se llevaría a

cabo la aplicación del Manual de intervención Flor de Loto Blanco”, este se implemento en la primera sesión, para tener una idea clara y datos complementarios, de los agentes que participaron. Se les explico los objetivos de los dos instrumentos que evaluarían tanto su actividad como desempeño laboral, además de cómo se complementaria cada uno, solventando todas las dudas que se les hicieran presentes.

Atendiendo a la metodología se llevo a cabo la última fase, esta tuvo lugar en el cierre de la investigación, se reunió por última ocasión a los agentes, se les explico que era el último paso, se les explico cual era el objetivo de los tres instrumentos, y se les recordó la forma en que tendrían que complementar, dejando el espacio para preguntas y respuestas, solo que no se presento ninguna; además se les hizo el reconocimiento por su participación en el taller a través de la entrega de un diploma.(Ver anexo 10)(Ver anexo 11)

Sin lugar a duda el uso de los instrumentos fue esencial para la recolección de la información, pero además de esto los investigadores, desde el momento en que realizaron la inmersión inicial, funcionaron como método de recolección de información, ya que evaluaron y redefinieron los pasos a seguir dentro de la investigación, siempre utilizando las herramientas de la observación y análisis, se enfocaron en la dinámica que desarrollaba el grupo de agentes. Estas herramientas maximizaron su uso al momento de iniciar con la intervención, debido a que de esta manera se realizaron los cambios oportunos dentro de la sesiones, disminuyendo o aumentando la intensidad con las cuales se desarrollaba cada una de las técnicas.

E. Diagnostico cuantitativo y cualitativo.

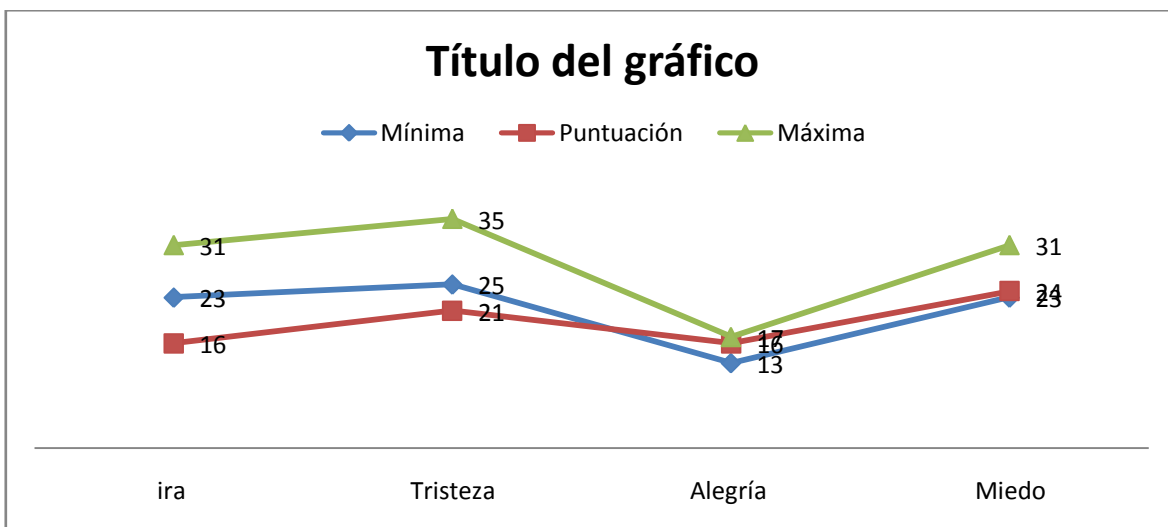
Se definieron los resultados encontrados en la evaluación inicial de la muestra, la cual fue la base para elaborar el manual de intervención; se plantearon dos diagnósticos, el cuantitativo donde se explican los datos cuantificables, obtenido a partir de los resultados de los agentes (vaciado de datos Anexo 6), y el diagnóstico cualitativo donde se manifestaron las inferencias y dictaron las líneas de acción para la elaboración y aplicación del manual de intervención.

Diagnostico cuantitativo.

Cuadro 1. Diagnostico general.

Diagnostico general			
Área Emocional	Mínima	Puntuación	Máxima
ira	23	16	31
Tristeza	25	21	35
Alegría	13	16	17
Miedo	23	24	31

Grafico 1. Diagnostico general.



El cuadro 1, expresa las puntuaciones mínimas y máximas que podían presentar los agentes y su puntuación obtenida según cada emoción; en la emoción de la ira la puntuación mínima fue de 23 y la máxima de 31 y un resultado de 16; en la

emoción de la tristeza se la puntuación mínima de 25 y una máxima de 35 y un resultado de 21; en la emoción de la alegría la puntuación mínima de 13 y una máxima de 17 y un resultado de 16 y en la emoción de miedo una puntuación mínima de 23 y una máxima de 31 y un resultado de 24.

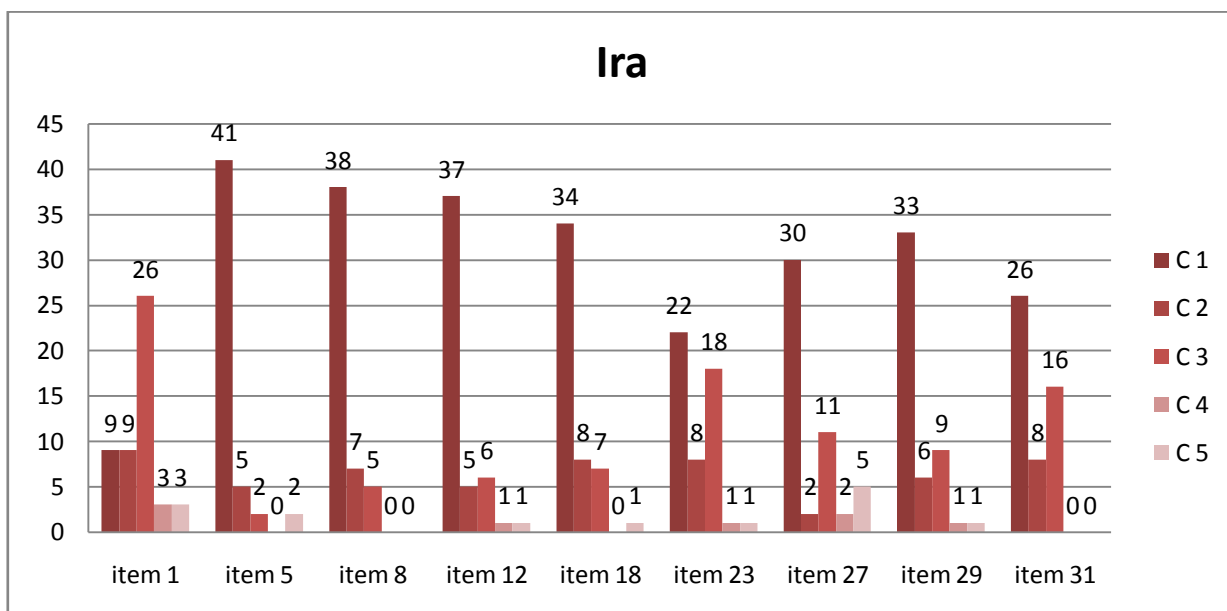
El grafico 1, se comparan los resultados obtenidos por los participantes en relación con las puntuaciones mínimas y máximas para cada emoción, reflejando que: los resultados de las emociones de ira y tristeza, obtuvieron un puntuación por debajo de la mínima correspondiente a cada una mientras que la alegría y miedo obtuvieron una puntuación cerca de la mínima correspondiente, siendo el miedo el que más se acerca a su puntuación.

Área emocional: Ira

Cuadro 2. Ira.

Ira																	
ítem 1		ítem 5		ítem 8		ítem 12		ítem 18		ítem 23		ítem 27		ítem 29		ítem 31	
C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P
1	9	1	41	1	38	1	37	1	34	1	22	1	30	1	33	1	26
2	9	2	5	2	7	2	5	2	8	2	8	2	2	2	6	2	8
3	26	3	2	3	5	3	6	3	7	3	18	3	11	3	9	3	16
4	3	4	0	4	0	4	1	4	0	4	1	4	2	4	1	4	0
5	3	5	2	5	0	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	0

Grafico 2. Ira



El cuadro 2, expresa los resultados obtenidos por ítem de la emoción de la ira según su nivel de intensidad, siendo el siguiente: 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

En el grafico 2, se ilustra los resultados obtenidos por los participantes, por cada ítem que evaluaba la emoción de la ira: el **ítem 1**: “Es molesto que me critiquen frente a otras personas” indica que más de la mitad de los agentes puntuó que a veces les molesta ser criticados frente a los demás; en el **ítem 5**: “Cada vez que

me enojo destruyo cosas” las respuestas muestran que la mayoría de los agentes contesto que nunca tenían una reacción tan fuerte al enojarse.

El **ítem 8**: “Paso todo el día enojado sin razón aparente” más de la mitad de los agentes contesto nunca sentirse de esa forma; el **ítem 12**: Si las actividades no salen como quiero, me enojo tanto que las dejo sin terminar: la mayoría de los agentes punto nunca sentirse mal por no terminar sus actividades; el **ítem 18**: “Suelo gritarle a la gente, para darme a escuchar” más de la mitad de los agentes indico nunca alzar la voz para darse a escuchar; el **ítem 23**: “Es molesto que no elogien mi trabajo” Los agentes expresaron en su mayoría que nunca les molesta ser elogiados, mientras que un porcentaje bastante igual expreso que a veces si es molesto.

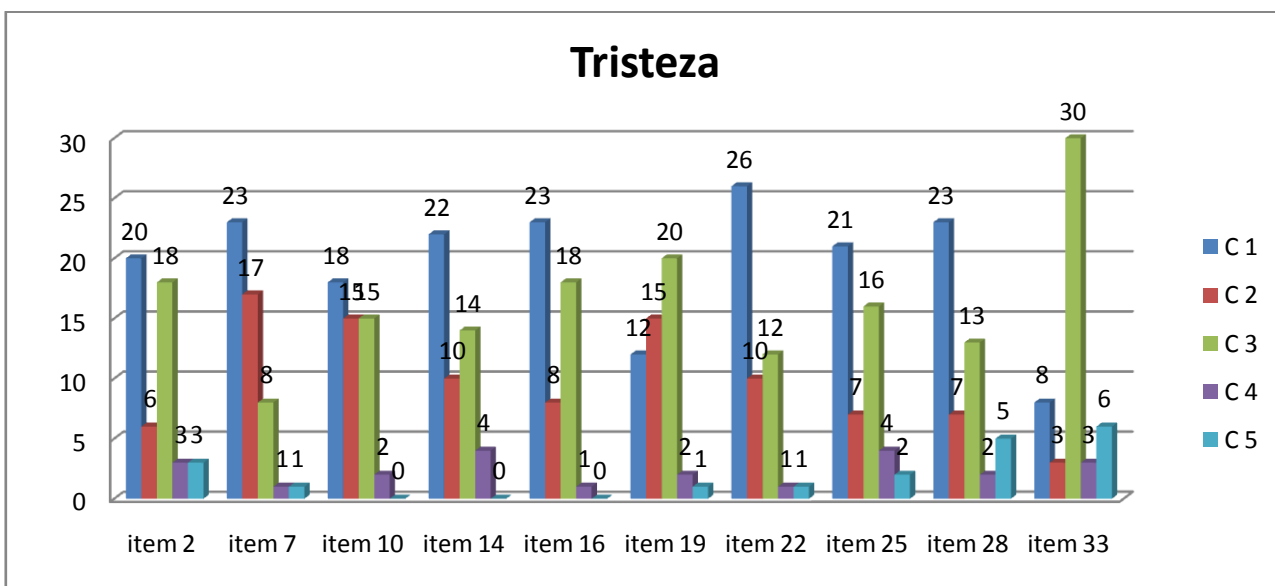
En el **ítem 27**: “Cuando me siento molesto quisiera gritar con todas mis fuerzas” la mayoría de los agentes indica que nunca suelen gritar al sentirse enojados; el **ítem 29**: “Cuando algo me molesta siento un fuerte ardor por dentro” la mayoría de los agentes respondió nunca sentirse así al estar enojados y finalmente en el **ítem 31**: “Cualquier cosa me molesta” los agentes en su mayoría expresaron nunca sentirse así durante sus actividades laborales.

Área emocional: Tristeza.

Cuadro. 3 Tristeza

Tristeza																			
ítem 2		ítem 7		ítem 10		ítem 14		ítem 16		ítem 19		ítem 22		ítem 25		ítem 28		ítem 33	
C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P
1	20	1	23	1	18	1	22	1	23	1	12	1	26	1	21	1	23	1	8
2	6	2	17	2	15	2	10	2	8	2	15	2	10	2	7	2	7	2	3
3	18	3	8	3	15	3	14	3	18	3	20	3	12	3	16	3	13	3	30
4	3	4	1	4	2	4	4	4	1	4	2	4	1	4	4	4	2	4	3
5	3	5	1	5	0	5	0	5	0	5	1	5	1	5	2	5	5	5	6

Grafico 3. Tristeza



El cuadro 3, expresa los resultados obtenidos por ítem de la emoción de la tristeza según su nivel de intensidad, siendo el siguiente: 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

El grafico 3, ilustra los resultados obtenidos por los participantes, por cada ítem que evaluaba la emoción de la tristeza: el **ítem 2**: “Creo que los demás son más felices que yo” indico que la mayoría de los agentes expreso nunca sentir que los demás son más felices que ellos; en el **ítem 7**: “He fracasado más que la mayoría de las personas” las respuestas muestran que la mayoría de los agentes nunca

sienten que han fracasado más que los demás, mientras que un número significativo indico que casi nunca.

El **ítem 10**: “Con facilidad me siento triste” los agentes puntuaron que en su mayoría que casi nunca y a veces suelen sentirse que han fracasado más que los demás, mientras que un porcentaje significativo punteo nunca sentirse así; el **ítem 14**: “lloro con facilidad” se muestras que los agentes puntuaron que en su mayoría no lloran con facilidad, mientras que un porcentaje significativo indico que a veces y casi nunca: el **ítem 16**: “Lo que antes me agradaba ahora me desagrada” los agentes expresaron nunca sentirse así, en su mayoría, a veces suelen sentirse as, fue un indicador que también fue puntuado alto.

En el **ítem 19**: “Todo me sale mal “describe que en su mayoría los agentes a veces suelen sentir que todo les sale mal, seguido casi nunca y luego de nunca sentir que las actividades les salen mal; en el **ítem 22**: “Estoy falto de energía por las mañanas” los agentes expresan en su mayoría nunca sentirse faltos de energía durante las mañana, mientras que un número parecido de agentes suele sentirse a veces y casi nunca sentirse sin energías durante las mañanas; el **ítem 25**: “Cualquier comentario que me hagan, parece una crítica“ los agentes puntuaron en su mayoría nunca sentir los comentarios como críticas, seguido de a veces sentir que los comentarios hacia ellos si son criticas.

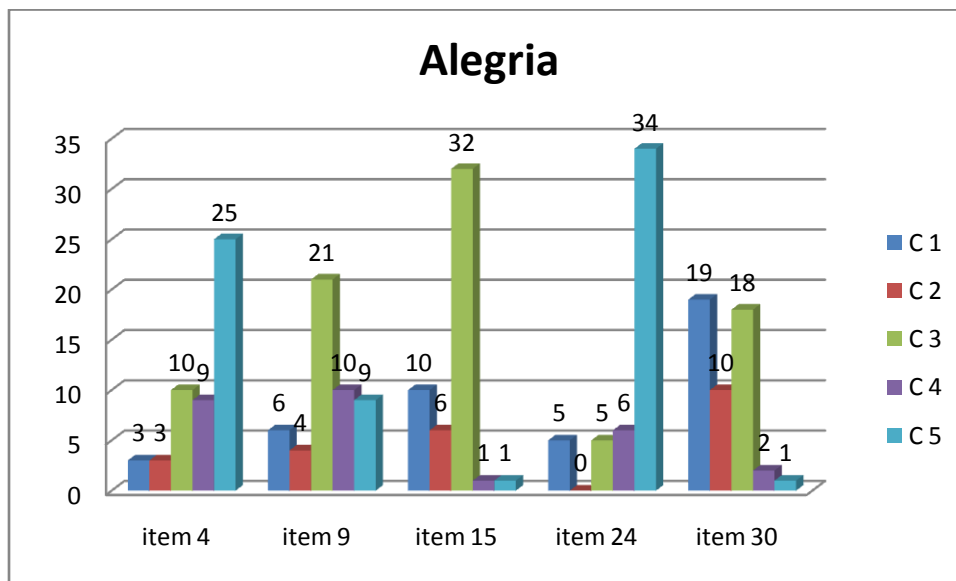
En el **ítem 28**: “Preferiría no ser parte de la vida de los demás” la mayoría de los agentes expreso nunca sentirse de esa forma, mientras que un porcentaje significativo expreso que a veces suelen sentir que preferirían no ser parte de la vida de la personas y por último, el **ítem 33**: “Las personas no me comprenden” los agentes expresaron en su mayoría que a veces suelen sentir que no son comprendidos seguido de nunca, sentir que no son comprendidos.

Área emocional: Alegría.

Cuadro 4. Alegría.

Alegría									
ítem 4		ítem 9		ítem 15		ítem 24		ítem 30	
C	P	C	P	C	P	C	P	C	P
1	3	1	6	1	10	1	5	1	19
2	3	2	4	2	6	2	0	2	10
3	10	3	21	3	32	3	5	3	18
4	9	4	10	4	1	4	6	4	2
5	25	5	9	5	1	5	34	5	1

Grafica 4. Alegría.



El cuadro 4, expresa los resultados obtenidos por ítem de la emoción de la alegría según su nivel de intensidad, siendo el siguiente: 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

El gráfico 4, ilustra los resultados obtenidos por los participantes, por cada ítem que evaluaba la emoción de la alegría: el **ítem 4**: “Tengo incontables amigos y amigas” expresa que la mitad de los agentes suelen sentir que siempre tienen amigos, en el **ítem 9**: “Siempre tengo algo de qué decir a los demás” los agentes

expresaron, en su mayoría, que a veces tienen algo que decirle a los demás; en el **ítem 15**: “En el día realizo múltiples actividades y rara vez me siento fatigado” los agentes respondieron que a veces terminan muy cansados luego de sus actividades diarias, seguido de que casi nunca se sienten fatigados.

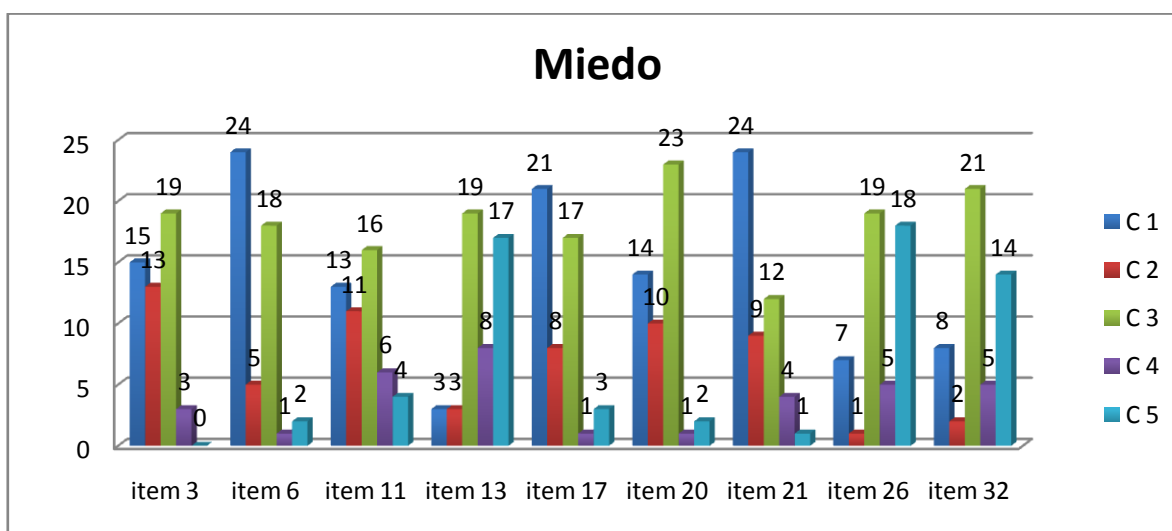
En el **ítem 24**: “Mantengo una actitud positiva todos los días” más de la mitad de los agentes estuvo de acuerdo en que siempre mantienen una actitud positiva todos los días a diferencia de que nunca mantengan una actitud positiva y finalizando el **ítem30**: “Mis compañeros dicen que hablo demasiado” los resultados expresa que nunca los demás compañeros dicen que hablan demasiado, seguido de casi nunca y a veces.

Área emocional: Miedo

Cuadro 5. Miedo.

Tristeza																	
ítem 3		ítem 6		ítem 11		ítem 13		ítem 17		ítem 20		ítem 21		ítem 26		ítem 32	
C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P
1	15	1	24	1	13	1	3	1	21	1	14	1	24	1	7	1	8
2	13	2	5	2	11	2	3	2	8	2	10	2	9	2	1	2	2
3	19	3	18	3	16	3	19	3	17	3	23	3	12	3	19	3	21
4	3	4	1	4	6	4	8	4	1	4	1	4	4	4	5	4	5
5	0	5	2	5	4	5	17	5	3	5	2	5	1	5	18	5	14

Grafico 5. Miedo.



El cuadro 5, expresa los resultados obtenidos por ítem de la emoción del miedo según su nivel de intensidad, siendo el siguiente: 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

El grafico 5, ilustra los resultados obtenidos por los participantes, por cada ítem que evaluaba la emoción del miedo: Iniciando en el **ítem 3**: “El miedo me paraliza” los resultados indican que los agentes a veces suelen sentir que el miedo les paraliza durante la ejecución de sus actividades diarias, seguido de nunca y de casi nunca; en el **ítem 6**: “Los nervios se apoderan de mí cuando debo entregar

una asignación a mi jefe” los agentes obtuvieron un puntaje alto en la categoría nunca, seguido de a veces y casi nunca; en el **ítem 11**: “Durante una evaluación suelo estar nervioso” los agentes respondieron en su mayoría que a veces suelen sentirse nerviosos ante una evaluación y nunca sentirse nerviosos; en el **ítem 13**: “Los desconocidos me generan desconfianza” los resultados fueron en su mayoría a veces suelen sentir desconfianza de los desconocidos, seguido de siempre desconfiar de los desconocidos.

En el **ítem 17**: “Temo hacer el ridículo frente a mis compañeros de trabajo” los agentes obtuvieron un resultado de que nunca siente que harán el ridículo frente a sus demás compañeros a comparación de a veces sentir que si harán el ridículo; en el **ítem 20**: “Me siento inseguro al hablar en público” los resultados obtenidos por los agentes fue en su mayoría que a veces sienten inseguridad de hablar en público, luego nunca sentirse inseguro de hablar en público seguido de casi nunca sentirse inseguro; en el **ítem 21**: “Oculto mis defectos a los demás” tiene unos resultados en que la mayoría de los agentes nunca ocultan sus defectos a los demás, seguido de que a veces si los ocultan.

En el **ítem 26**: “Portar mi arma de fuego me brinda seguridad” los resultados fueron que los agentes a veces suelen sentir que su arma les brinda seguridad, seguido de siempre sentir seguridad con su arma de fuego y finalmente el **ítem 32**: “Es preocupante que mi trabajo sea un riesgo para mi familia” la mayoría de los agente dijo que a veces si le preocupaba que su trabajo fuera un riesgo para su familia seguido de los que respondieron que si era preocupante para ellos.

Diagnostico cualitativo

Los resultados obtenidos indican que los agentes no expresan adecuadamente sus emociones, utilizan el mecanismo de defensa de la represión, sobre todo en las emociones de: ira, tristeza y miedo. Por el contrario, saben expresar dentro de los límites de normalidad la alegría y el asco, lo cual no representa ninguna carencia o necesidad que necesite atención.

Los agentes que reprimen su emoción de ira, suelen realizar conductas contra sí mismos (conductas autodestructivas) ya que carecen de habilidades para identificarla, de esta manera suele ser sumisa/os, además se muestran altos índices de irascibilidad y/o furia, que si bien, según su contexto cultural y social les facilita el desarrollo de su actividad laboral, les genera conflicto en su relaciones entre compañeros y jefes; presentando dificultades tanto personales como laborales debido a que no enfocan su conducta a solucionar un problema, ya que se sienten incapaces de hacerlo por sí mismos, indicando que no pueden realizar completamente su actividad laboral.

Los agentes que reprimen la emoción de la tristeza presentan las siguientes características, son pesimistas y autocompasivas en el ámbito general de la vida por ende no solo en el desempeño de sus labores, suelen sentirse solos ya que son incapaces de hablar sobre lo que sienten, debido a estas características estos agentes presenta un bajo desempeño laboral.

Los agentes que reprimen la emoción del miedo, no saben reconocer sus límites, son inseguros, en conjunto de esta característica presentan una sensación de peligro cada vez que afrontan una situación nueva y los predispone a actuar con cautela (sin necesidad de que esta sea una actividad peligrosa); suelen mantener una conducta ansiosa; disfrazan su desconfianza siendo meticulosos, debido a que los agentes consideran que no tienen las herramientas necesarias para tratar las situaciones que se exponen a diario; se caracterizan por mantener relaciones diplomáticas con sus compañeros pero no logran sentirse parte de un grupo.

Por lo recolectado en el campo, se infiere que la principal necesidad de atención es la expresión emocional, porque esta afecta el control que los agentes pueden tener sobre las emociones, debido a que reprimen muchas de estas, de esta manera se espera que al intervenir directamente aprenderán a expresar las emociones del miedo, ira y tristeza, estarían modificando la expresión emocional y viceversa. En consecuencia al mejorar la expresión emocional de los participantes la actividad y el desempeño laboral de estos podrá sufrir una optimización, siempre y cuando los agentes aprendan a utilizar las herramientas que los facilitadores les brindaran

Capítulo 4. Presentación de los resultados.

En este apartado se presentan los resultados cuantitativos obtenidos a partir de las evaluaciones pre tratamiento, en donde se realiza un análisis comparativo con los resultados de las prueba post en relación a la escala de evaluación emocional (ver anexo 7); Además se presentan los resultados obtenidos por los agentes en las escalas de actividad laboral (ver anexo8) y la escala de desempeño laboral (ver anexo 9) tanto en las pruebas pre como post.

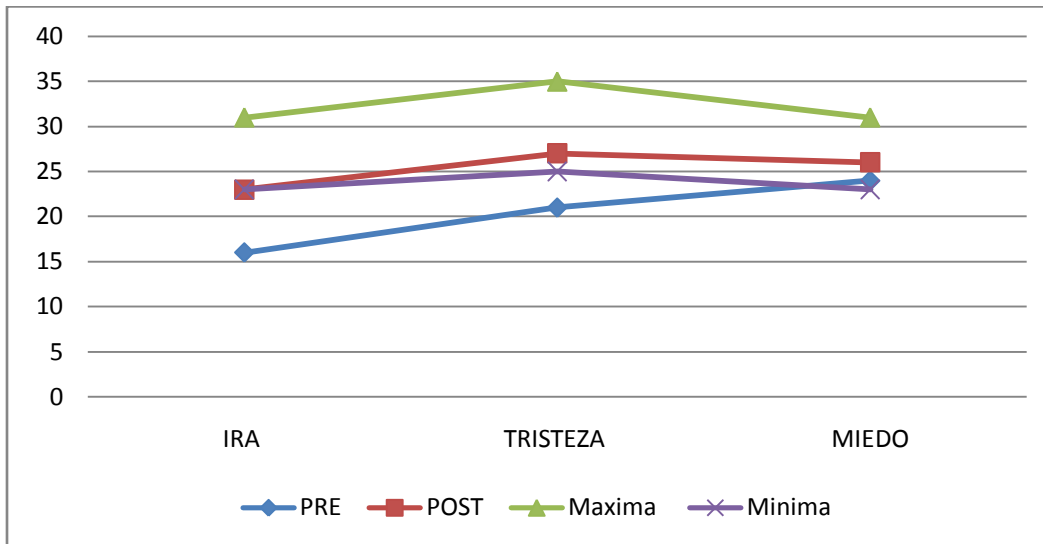
También se presentan los resultados cualitativos representados por el cuadro de evaluación del taller donde se describen los resultados obtenidos por los participantes a partir de las técnicas implementadas, acompañado de la descripción de la figura de las concepciones y el análisis cualitativo en el cual se describe de forma operativa los cambios y retrocesos presentados durante la realización de la investigación.

4.1. Presentación de los resultados cuantitativos.

Cuadro6. Comparativo de resultados evaluación de las emociones.

AREA EMOCIONAL	Evaluación PRE	Evaluación POST	Puntuación Máxima	Puntuación Mínima
IRA	16	23	31	23
TRISTEZA	21	27	35	25
MIEDO	24	26	31	23

Grafico6. Comparativo de resultados de la evaluación de las emociones.



El cuadro 6 compara los resultados obtenidos de la aplicación de la escala de emociones antes de la ejecución del manual, en la emoción de la ira los resultados pre de 16 y post de 23; la emoción de la tristeza, resultados pre de 21 y post de 27 y de la emoción del miedo con resultados de la pre de 24 y de la post de 26.

La grafica 6, expresa que la puntuación máxima obtenida por los participantes es de 31 y la mínima de 23 en la categoría ira, se puede observar lo siguiente: en la evaluación pre los sujetos obtuvieron un puntaje promedio de 16 puntos y en la evaluación post un puntaje promedio de 23

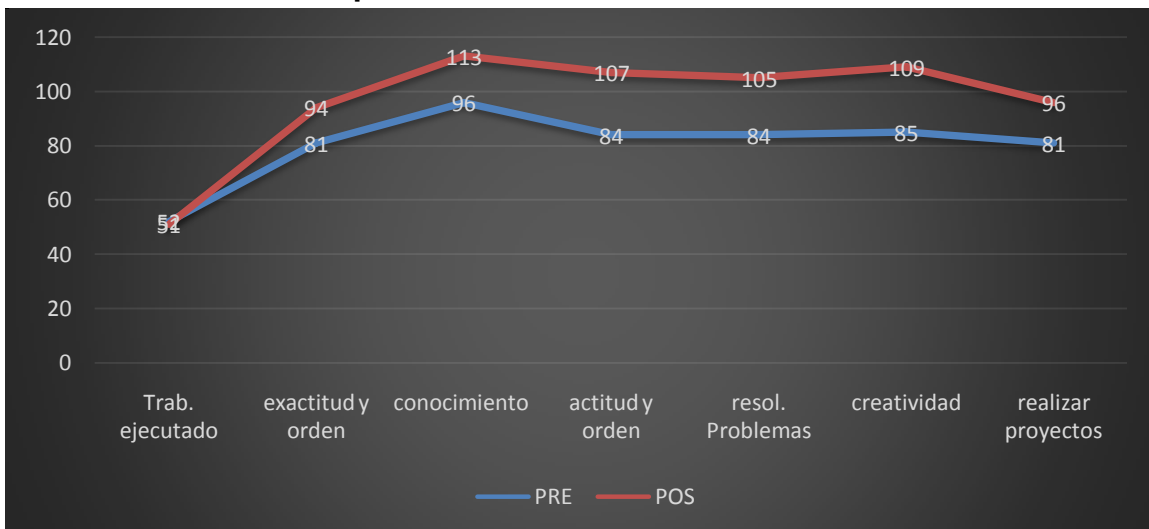
Teniendo como referencia que la puntuación máxima obtenida por los sujetos es de 35 y la mínima de 25 en la categoría tristeza, se puede observar lo siguiente: en la evaluación pre los sujetos obtuvieron un puntaje promedio de 23 puntos y en la evaluación post un puntaje promedio de 27

Teniendo como referencia que la puntuación máxima obtenida por los sujetos es de 31 y la mínima de 23 en la categoría miedo, se puede observar lo siguiente: en la evaluación pre los sujetos obtuvieron un puntaje promedio de 25 puntos y en la evaluación post un puntaje promedio de 26

Cuadro 7. Comparativo de resultados de la actividad laboral.

Categoría	PRE	POS
Trabajo ejecutado	52	51
Exactitud y orden	81	94
Conocimiento	96	113
Actitud y orden	84	107
Resolución de Problemas	84	105
Creatividad	85	109
Realizar proyectos	81	96

Grafico7. Comparativo de resultados de la actividad laboral.



El cuadro 7 compara los resultados obtenidos de la aplicación de la escala de la actividad laboral antes y después de la ejecución del manual según sus categorías: en la categoría de trabajo ejecutado el resultado de la pre fue de 52 y de la post 51; en la categoría exactitud y orden el resultado de la pre fue 81 y de la post 94; en la categoría conocimiento el resultado de la pre fue de 96 y en la post de 113; en la categoría de actitud y orden los resultados de la pre fue de 84 y la post de 107; en la categoría de resolución de problemas, los resultados de la pre fueron de 84 y de la post 105; en la categoría de creatividad, los resultados de la

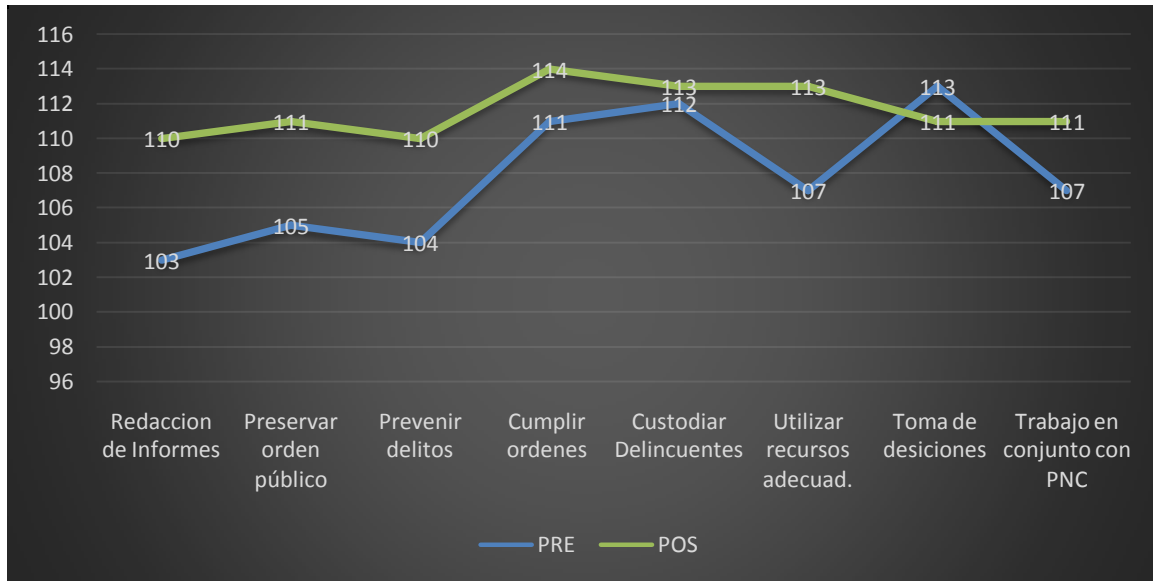
pre fueron de 85 y post de 109 y en la categoría de realizar proyectos los resultados de la pre fueron 81 y post de 96.

En la grafica 7 se puede observar que en la categoría trabajo ejecutado en la prueba pre obtuvo un puntaje de 52 y en la prueba post un puntaje de 51; en la categoría exactitud y orden en la prueba pre obtuvieron un puntaje de 81 y en la prueba post un puntaje de 94; en la categoría de conocimiento en la prueba pre un puntaje de 96 y en la prueba post 113; en la categoría de Actitud y orden en la prueba pre puntaje de 84 y en la prueba post un puntaje de 107; en la categoría de resolución de Problemas en la prueba pre puntaje de 84 y en la prueba post puntaje de 105; en la categoría de Creatividad en la prueba pre un puntaje de 85 y en la prueba post puntaje 109; en la categoría de Realización de proyectos en la prueba pre un puntaje de 81 y en la prueba post un puntaje de 96

Cuadro 8. Comparativo de resultados del desempeño laboral.

Categorías	PRE	POS
Redacción de Informes	103	110
Preservar orden público	105	111
Prevenir delitos	104	110
Cumplir ordenes	111	114
Custodiar Delincuentes	112	113
Utilizar recursos adecuados	107	113
Toma de decisiones	113	111
Trabajo en conjunto con PNC	107	111

Grafico8. Comparativo de resultados de la actividad laboral.



En el cuadro 8 se desarrolla la comparación de los resultados obtenidos de la aplicación de la escala del desempeño laboral antes y después de la ejecución del manual de expresión emocional según sus categorías: en la categoría de redacción de informes el resultado de la pre fue de 103 y la post de 110; en la categoría de preservar orden publico el resultado de la pre fue de 105 y de la post de 111: en la categoría de prevenir delitos los resultados de la pre fueron de 104 y la post de 110; en la categoría de cumplir órdenes el resultado de la pre fue de 111 y la post de 114; en la categoría de custodiar delincuentes el resultado de la pre fue de 112 y la post de 113; en la categoría de toma de decisiones el resultado de la pre fue de 113 y la post de 111 y en la categoría de trabajo conjunto con PNC el resultado de la pre fue de 107 y de la post de 111

En el grafico 8 se muestra que en la categoría redacción de informes en la prueba pre obtuvo un puntaje de 103 y en la prueba post un puntaje de 110; en la categoría preservar el orden público en la prueba pre obtuvieron un puntaje de 105 y en la prueba post un puntaje de 111; en la categoría de prevenir delitos en la prueba pre un puntaje de 104 y en la prueba post 110; en la categoría de cumplir órdenes en la prueba pre puntaje de 111 y en la prueba post un puntaje de 114; en la categoría de custodiar delincuentes en la prueba pre puntaje de 112 y

en la prueba post puntaje de 113; en la categoría de utilizar los recursos adecuadamente en la prueba pre un puntaje de 107 y en la prueba post puntaje 111; en la categoría denominada toma de decisiones en la prueba pre un puntaje de 113 y en la prueba post un puntaje de 111; en la categoría trabajo en conjunto con la PNC en la prueba pre un puntaje de 107 y en la prueba post un puntaje de 111.

4.2. Cuadro 9. Evaluación del Manual y Resultados del Tratamiento grupal.

Objetivos de tratamiento.	Resultados esperados: (cuantificables).
✚ Brindarles a los participantes los conceptos básicos acerca de la inteligencia emocional.	Que los participantes asimilen el significado de expresión emocional y como esta adecuada o inadecuada.
✚ Dotar de nuevas herramientas psicológicas a los agentes para expresar de manera diferente y adecuada la emoción de ira.	Que los agentes aprenda a reestructurar sus pensamientos negativos de la ira en 62% y visualizar la expresión de situaciones de la ira en un 70%
✚ Proporcionar a los agentes ejercicios prácticos y estrategias psicológicas para que expresen de una manera adecuada la emoción reprimida ira.	Que los/as participantes incrementen sus estrategias adecuadas las diferentes áreas de su vida en un 75%
✚ Brindar estrategias específicas para poder solucionar situaciones que generen conflictos entre los agentes.	Incrementar la capacidad de discernimiento en las/os participantes en lo que respecta a la resolución de conflictos compañeros y familia en un 70%
✚ Brindar herramientas a los participantes que les permita conocer a profundidad la emoción de la tristeza, sus mitos, formas de expresión y control de dicha emoción. ✚ Expresar situaciones de tristeza que afectan a los participantes a través del dibujo libre.	Que los participantes logren expresar y compartir situaciones que les generen tristeza y logren minimizar el efecto que tienen en ellos en un 60%.Que los participantes en un 90% comprendan y practiquen la incongruencia que existe cuando el cuerpo realiza acciones que van en oposición a su estado anímico.
✚ Expresar dolor emocional que los participantes hayan podido reprimir a lo largo de su devenir histórico en relación a personas que han sido o son significativas en sus vidas.	Que los participantes en un 80% logren expresar el dolor emocional ocasionado por aquellas personas que son o han sido significativas en su vida. Que los participantes en un 95% sean capaces de ser empáticos entre sí.
✚ Brindar herramientas que permitan a los participantes ser capaces de objetivizar las diferentes situaciones que les generan tristeza.	Que los participantes en un 70% aprendan a vivir la emoción de la tristeza de manera racional y menos de forma emocional.
✚ Brindarles a los participantes herramientas que les permitan identificar sus miedos y las manifestaciones físicas y psicológicas.	Que el 70% de los participantes identifiquen cuáles son sus miedos y como este se manifiesta en reacciones físicas y psicológicas.
✚ Educar a los participantes sobre las consecuencias que tiene el miedo en sus actividades diarias.	Que el 60% de los participantes logren tomar conciencia de las barreras que ellos mismos se ponen al dejarse llevar por el miedo.
✚ Proporcionar herramientas a los participantes que les permitan aprender a manejar adecuadamente sus miedos.	Que los agentes dejen de aferrarse a sus miedos en un 50%

Planificación			Ejecución			Evaluación
Área	Cambios a operar (como indicadores de efecto terapéutico)	Técnica/Procedimiento	Efecto terapéutico.	Dificultades/causas.	Recomendaciones.	
IRA	Que los agentes aprendan a reconocer y cambiar las interpretaciones de los pensamientos negativos que les generan ira en un 62%	Reestructuración cognitiva: identificación de un pensamiento negativo que le genera ira, luego se cuestiona las reacciones que se tienen ante tal situación y por último se comienza con la búsqueda de pensamientos alternativos	Los participantes lograron identificar las situaciones que generaban ira, de esta manera cuestionar de manera efectiva las reacciones inadecuadas que tenían ante las situaciones que se le presentaban durante la vida diaria.	La mayoría de participantes mostraron resistencia al momento, de cuestionar su forma de reaccionar un tanto “violenta” ante las situaciones que le generaban ira, porque podrían reaccionar de una manera adecuada, pero la otra persona o el contexto social y laboral en el que se desenvuelven no les permite porque sería tomado como señal de debilidad.	Diseñar un auto registro específico para acompañar esta técnica, de tal manera que los agentes puedan registrar paso por paso los cambios que genera la técnica.	La actividad se desarrolló en un 80% con normalidad logrando su objetivo, se generó el ambiente adecuado para que se expresaran con naturalidad, al grado de expresar en que situaciones si les serviría la técnica y en que otras no.
	Visualizar las situaciones de ira en la realización de la técnica y la solución según	“Visualización”: Se les pide que tenga en la mano la imagen de aquello que les genere o recuerde ira, y luego comiencen con la	Los participantes en su mayoría pudieron visualizar todos los pasos que se les indicaban, al	Las principales dificultades sucedieron al principio de la realización de la técnica ya que	Propiciar las condiciones adecuadas a través de visualización para facilitar la introspección en las	Se logró desarrollar la actividad en un 80% ya que pudo observarse al

<p>la propuesta en un 70%</p>	<p>visualización, van formando y deformando la imagen según la descripción del facilitador hasta el final deshacerse de ella lanzándola lejos.</p>	<p>finalizar la técnica lograron expresar que se sentían menos cargados emocionalmente porque lograron quitarse un peso, con la simbología (visualización), y que lo complementarían con la técnica anterior</p>	<p>muchos se mostraban escépticos y con una gran resistencia, a realizarla, porque sentían “tonto” los pasos que se realizaban. En un porcentaje menor de participantes al lograr visualizar exitosamente no lograron contener los niveles de ira que poseían y decidieron ya no continuar con la técnica.</p>	<p>participantes además de enfatizar en el cumplimiento de las normas de convivencia.</p>	<p>momento de expresarse la toma de conciencia en relación a su sentir, pensar y actuar en las situaciones que viven diariamente.</p>
<p>Que los participantes aprendan a controlar y logren detener la emoción de ira que va en escalada en las situaciones estresantes en un 70%</p>	<p>Detención del pensamiento: En esta técnica los primeros pasos es identificar los pensamientos negativos, decirlo en voz alta para hacer consiente el pensamiento, para evitar los pensamientos “rumiantes” y conceptualizar una palabra que detenga esos pensamientos, y cambiarlos por pensamientos positivos y</p>	<p>Lograron asimilar la técnica y ejecutarla, al momento de compartir los resultados muchos expresaron que es muy buena técnica, ya que les ayuda a modificar los pensamientos recurrentes que tienen con situaciones del</p>	<p>La única dificultad es que la mayoría de participantes centraron en que esta técnica les va a ayudar a solucionar situaciones del pasado y no la piensan utilizar en situaciones que se le presente en su vida diaria.</p>	<p>Reforzar con ensayos conductuales, en situaciones del presente para que ellos comprendan la utilidad de la técnica y la practicidad en los diversos aspectos de sus vidas.</p>	<p>La técnica se asimilo por los participantes en 70% la única dificultad es que ellos comprendieron que solo es para aplicarla en situaciones pasadas</p>

		darse una recompensa por cada pensamiento negativo.	pasado.			
	Que los participantes aprendan nuevas estrategias para controlar la emoción desbordada en un 90%	Uso del tiempo fuera: se les indicaba como controlar situaciones específicas de ira, el primer paso es identificar la conducta que el otro genera en la persona; expresar los sentimientos de cómo lo hace sentir esa conducta; expresar la razón del tiempo fuera; indicar el tiempo y el lugar donde se encontrara	Los participantes lograron interpretar y aplicar de manera correcta la técnica en los ensayos conductuales, ya que realizaron paso por paso y asimilaron la técnica, la comprensión en el uso en su vida práctica les facilitara el lidiar con esas situaciones.	Ante la explicación de las técnicas los pasos que se tenían que seguir no hubo ninguna dificultad lo asimilaron de manera rápida, pero al momento de ponerlo en práctica, los participantes mostraron una gran resistencia, esta duro hasta que el primer grupo represento, la situación que ellos habían escogido, y se les tuvo que corregir en algunas ocasiones porque dejaban unos pasos inconclusos.	Poner en práctica y por más tiempo la técnica para corregir las dificultades que se le presente con las personas y situaciones que realmente les generan la emoción de ira	Se desarrolló de manera adecuada la técnica por parte de los participantes en un 95%, teniendo en cuenta las dificultades antes mencionadas, por lo tanto ellos podrán utilizar esta técnica con sus colegas, compañeros y su familia en general. Fomentando así un mayor control de la emoción.
	Que el 75% de los participantes aprendan a utilizar la técnica de para solucionar sus	Solución de Problemas: esta técnica se divide por etapas la primera etapa consiste en explicar las normas de cómo se debe solucionar el problema, la	Los participantes aprendieron un forma nueva y única de solucionar sus problemas ya	El tiempo que practicaron la técnica resulto no ser suficiente para algunos, debido a que al entregar las	Practicar más tiempo esta técnica en coordinación con un profesional de la psicología, además de practicar con	La sesión se desarrolló según lo planificado con pequeños contratiempos,

	<p>problemas sin utilizar la emoción de la ira</p>	<p>segunda se centra en definir el problema y en su última etapa consiste en encontrar alternativas de solución a la problemática planteada, llegando a un acuerdo entre las partes definiendo como se llevara a cabo en términos conductuales específicos</p>	<p>que todos en la puesta en práctica cumplieron la mayoría de pasos al mismo tiempo que respetaron las normas, de esta manera podrán evitar que las diferencias o situaciones que les generaban ira entre compañeros, las evitaran y las solucionara, a través del dialogo</p>	<p>normas y explicaciones de las etapas en las cuales constituía la técnica, se llevo más tiempo de lo esperado, de igual manera algunos participantes las temáticas que escogieron fueron un poco superficiales.</p>	<p>temáticas con un significado más profundo y difíciles de los participantes, de esta manera lograr una mejor significativa en su vida en general.</p>	<p>logrando que un 70% de los participantes aprendieran de manera completa, la utilización de la técnica, incluso determinaron por iniciativa propia que esta técnica “se utilizaba antes de que se enojaran”.</p>
Tristeza	<p>Que los participantes logren expresar y compartir situaciones que les generen tristeza y logren minimizar el efecto que tienen en ellos en un 80%.</p>	<p>Bocetos: realización de un dibujo que represente sus mayores tristezas, compartirlas de forma grupal y de forma simbólica pagar esa tristeza al apagar una vela.</p>	<p>Los participantes únicamente expresaron situaciones sociales que les generan tristeza, en donde muchos fueron optimistas al expresar esperan la situación actual del país mejore.</p>	<p>Los participantes tuvieron una fuerte resistencia al momento de realizar sus dibujos y de exponerlos ya que se enfocaron en situaciones de su contexto social que a su percepción les generan tristeza en vez de enfocarse en situaciones personales, a pesar</p>	<p>Realizar una relajación más profunda que les permita enfocarse en sí mismos, ubicar a los participantes de manera separada al momento de realizar sus dibujos</p>	<p>La actividad se desarrolló en un 60% con normalidad, teniendo en cuenta que el objetivo de la técnica no logro cumplirse.</p>

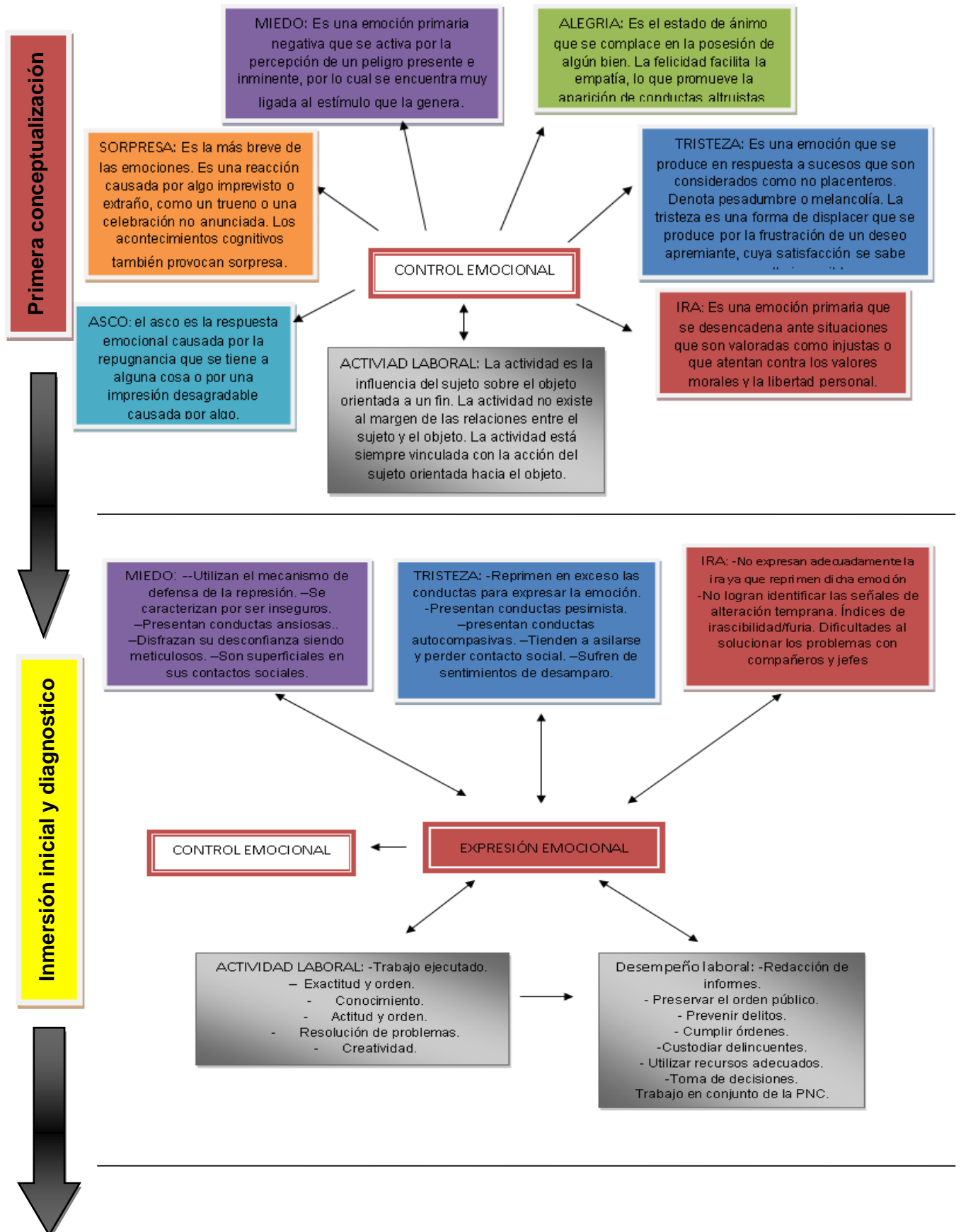
				que se les oriento a enfocarse en sí mismos no lograron realizar dicha actividad. Además de las interrupciones de algunos de sus compañeros al momento que exponían los demás.		
Que los participantes en un 80% comprendan y practiquen la incongruencia que existe cuando el cuerpo realiza acciones que van en oposición a su estado anímico.	¡Que deprimido estoy! : realización de un círculo en donde los participantes abren sus piernas, extienden sus brazos al cielo y gritan fuertemente ¡que deprimido estoy!	Los participantes comprendieron y pusieron en práctica la incongruencia que surge cuando el cuerpo se siente desanimado y envía señales opuestas al cerebro.	En un principio los participantes presentaron resistencia en especial por temor a que sus compañeros se burlaran de ellos, pero luego todos realizaron la actividad con normalidad.	Generar un clima de confianza adecuado, y realizar la actividad de forma grupal y luego de manera individual.	En un 90% los participantes lograron asimilar la técnica.	
Que los participantes en un 80% logren expresar el dolor emocional ocasionado por aquellas personas que son o han sido significativas en	Perspectiva desde la muerte: a través de una relajación se orienta a los participantes a ubicarse en el día de su muerte, a verse así mismos en su propio féretro en donde frente a ellos hay 4 velas encendidas las primeras 3 personas que han sido o	Los integrantes en su mayoría pudieron profundizar en sí mismas en su sentir y como ese dolor emocional les ha afectado.	Las principales dificultades dirigidas a ciertos compañeros del grupo que distraían a los demás, pero fueron estos los que más resistencia a la técnica presentaron. Además que algunos	Propiciar las condiciones adecuadas a través de visualización para facilitar la introspección en los participantes además de procurar realizar la técnica en un ambiente propicio	En un 80% los participantes lograron cumplir con el objetivo de la técnica enfocándose en expresar ese malestar emocional.	

su vida.	son significativas en su vida y la última son ellos mismos. Luego se les pide que uno por uno deberán expresar desde aquellas cosas agradables que esas personas hicieron por ellos hasta aquellas que los lastimaron mucho. Al final responderán un cuestionario relacionado al perdón.		desviaron la situación a enfocarse únicamente en lo positivo de su relación con esas personas.	para la misma.	
Que los participantes en un 80% sean capaces de ser empáticos entre sí.	Abrazo colectivo: se realiza un círculo en donde los participantes se abrazaran colectivamente como símbolo de apoyo emocional hacia sus compañeros.	Los participantes pudieron observarse cómodos y agradecidos con las muestras de afecto y apoyo de sus colegas	No pudieron observarse, únicamente del espacio del local.	Propiciar el respeto hacia los otros compañeros para que no sean mal interpretadas sus muestras de afecto.	La técnica cumplió con su objetivo.
Que los participantes en un 75% aprendan a vivir la emoción de la tristeza de manera racional y menos de forma emocional.	Moviola: las personas enlistan situaciones que les genera tristeza y la forma como viven cada situación para luego racionalizarlas.	Muchos de los participantes lograron realizar la técnica con éxito, y al exponer una de las situaciones en forma grupal pudo observarse el nivel de introspección que	En un principio resistencia a la actividad y muchos que no comprendían la actividad que tenían que realizar.	Presentar un mayor control en cuanto a las interferencias del ambiente, así mismo las consignas deben estar de acuerdo a su nivel educativo. Y explicar la técnica previamente a través de un ejemplo.	Se logró cumplir con el objetivo de la actividad en un 95% ya que algunos por las resistencias que presentaban no eran capaces de

			cada uno había logrado.			racionalizar las situaciones.
Miedo.	Identificar en un 70% las situaciones y pensamientos que le provocan miedo y en qué área específica del cuerpo reacciona ante el estímulo de miedo.	<p>Como identificar mis miedos. El grupo, intento revivir una situación en la que sintió miedo tratando de concretar a qué se le tenía miedo. Luego se escribieron en una hoja de papel pegada a la pared y junto a los demás se leyeron en voz alta a que tiene miedo cada persona.</p> <p>Luego se les enseñó otro paso para identificar el miedo, fue como reconocer las señales físicas que el miedo provoca. Pensando en aquello que provoca miedo; revivieron esa emoción, observando su cuerpo y fijándose en las sensaciones físicas.</p>	Los participantes lograron aprender a identificar sus miedos y como se manifiesta durante una situación dentro de sus actividades laborales.	Al iniciar la sesión varios participantes no lograban expresarse así mismo a que era lo que tenían miedo, el mecanismo de defensa de la represión fue evidente durante toda la sesión,	Se recomienda recordar las normas del taller ya que algunos compañeros estaban de turno y tenían que estar en constante interrupción para atender las llamadas de radio.	Se logró el objetivo de la sesión en un 50% ya que algunos compañeros no lograron estar atentos a las indicaciones debido a interferencias laborales.
	Que los participantes conozcan en un 70% las consecuencias de los miedos,	Las consecuencias de mis miedos. Con los participantes se forman tres grupos para que reflexionen y dialoguen sobre las consecuencias	Los participantes lograron realizar la técnica con éxito y pudieron poner en práctica lo aprendido	Al principio fue difícil que expresaran ante los demás sus miedos, fue más fácil al agruparlos según afinidad para que	Motivarlos a que sean más participativos y que tengan más confianza entre ellos	En un 75% los participantes lograron cumplir con el objetivo de la sesión, ya que

	sus alcances y limitaciones y los diferentes ámbitos en que el miedo tiene consecuencias.	del miedo, dentro de las áreas físicas, sociales y psicológicas, luego de un tiempo se socializa lo reflexionado y se da una conclusión grupal.	cuando tengan que enfrentar a una situación que les cause miedo, ya que lograron conocer sus límites y como enfrentarlos	lograran desarrollar con éxito la técnica		al agruparlos en grupo de afinidad lograron realizar la técnica recordando anécdotas de situaciones que tenían en común.
	Enseñarle a los participantes en un 80% como dejar ir los miedos que los limitan	Adiós al miedo. Con el grupo en círculo se les pidió que dejaran ir los miedos con que ya no sabían qué hacer, se les pidió que los anotaran en pequeños papeles que luego se introducirían en globos del mismo color, luego los globos se cambiaron y entre todos los participantes explotaron	Los participantes aprendieron a desprenderse de los miedos, a que dejar ir lo que no les ayuda es fácil, pero constante.	Debido al local se modificó la técnica.	Mantener el respeto con los compañeros, buscar alternativas para realizar la técnica al aire libre.	Se logró el objetivo de la técnica en un 65% la mayoría de los participantes se mostró más relajado luego de realizar la técnica.

4.3. Esquema de Análisis de los resultados de la investigación.



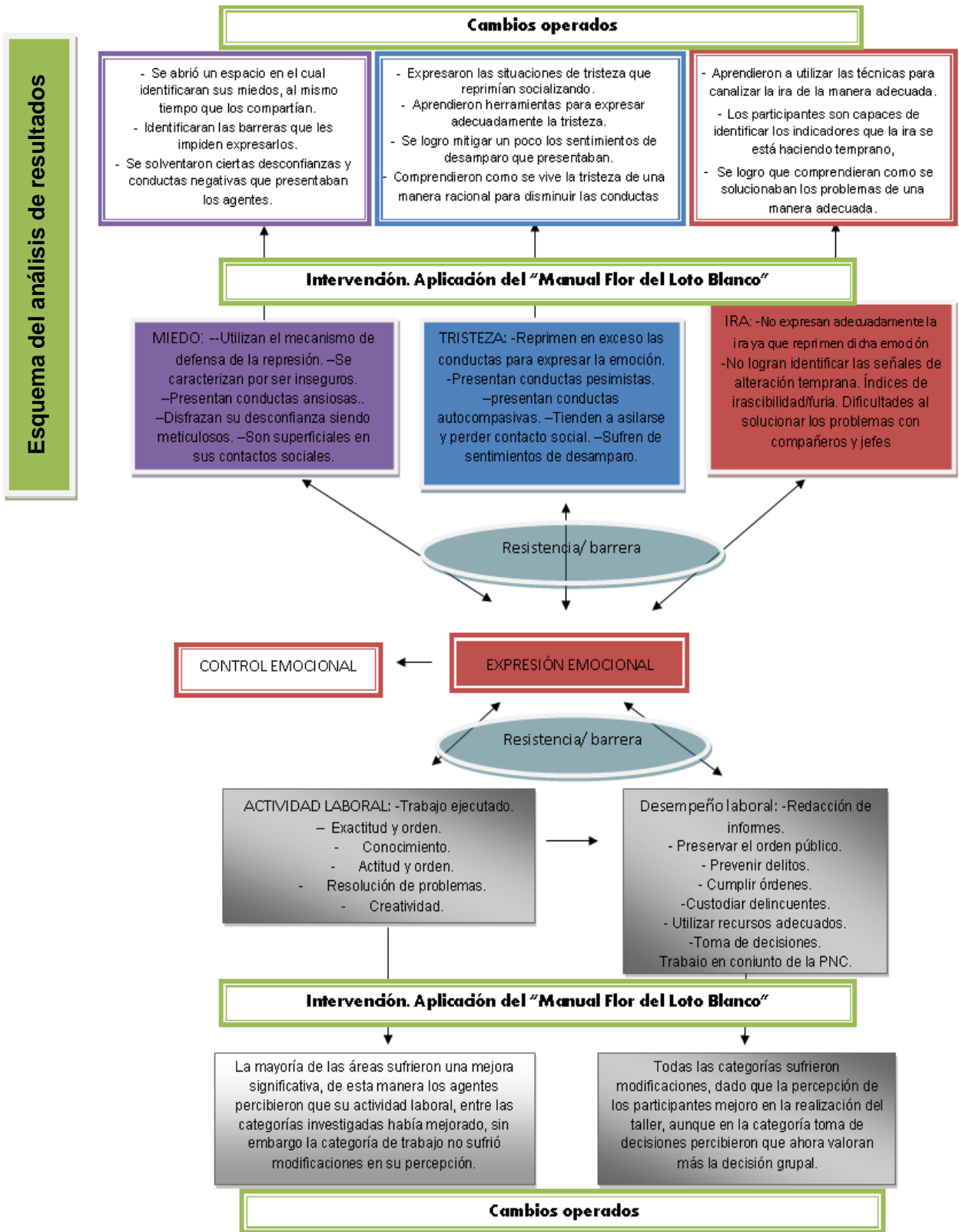


Fig. 3 Esquema del análisis de los resultados de evaluación.

4.4. Análisis cualitativo.

Como se muestra en la figura 3 en el apartado de la primera conceptualización el control emocional, infiere que influye directamente sobre las emociones, mientras que la relación actividad laboral-control emocional son mutuamente influyente, esto quiere decir que las situaciones que pueden surgir durante el trabajo de los agentes, puede influir de varias maneras sobre el control emocional y este a la vez alterara las emociones que puede experimentar, lo que conllevara a una reacción adecuada o inadecuada de la expresión de dichas emociones dando como resultado un óptimo o pésimo desempeño laboral

En el periodo de la primera conceptualización, llevo a la realización de los instrumentos para medir el control emocional y la actividad laboral, lo cual derivo en la inmersión inicial, recolección de resultados y realización del diagnóstico.

En la inmersión inicial y diagnostico se puede observar la existencia de influencias entre la necesidad principal de intervención que es la expresión emocional y las emociones, actividad laboral y desempeño; se infiere que no hay una adecuada expresión de las emociones de ira, tristeza y miedo y que los agentes utilizan principalmente el mecanismo de defensa de la represión para tratar de controlar las emociones, estas al no ser controladas adecuadamente influyen directamente en la actividad laboral, principalmente en el desempeño de la misma.

Luego de la aplicación de los instrumentos para la elaboración del diagnóstico y aplicación del manual de intervención, se priorizo intervenir en la principal necesidad que fue la expresión emocional, dado que ellos manifestaron una clara tendencia a reprimir, específicamente la expresión de las emociones de la ira, tristeza y miedo.

Después de la aplicación del manual “Flor de Loto Blanco” se presentó un cambio en los participantes en la emoción de la ira, ya que aprendieron a utilizar las técnicas que les permitían la canalización adecuada de la ira, dentro de los cambios operados aprendieron a identificar los indicadores, los cuales detenían la “escalada” de la emoción y les permitía comprender parte de su comportamiento y

no actuar su estado emocional, además ellos aprendieron a expresar la emoción negativa a través de las palabras; conjuntamente obtuvieron la mejor herramienta para poder solucionar sus problemas de manera más adecuada a través del dialogo mejorando las relaciones con sus compañeros y jefes, aprendieron a identificar la ira en otras personas y así actuar ante esa situación, comprendiendo como está conformada el propio esquema mental y comprendiendo como sus compañeros conciba la diversas situaciones .

Por otra parte, con la emoción de la tristeza, hubieron cambios debido a la socialización de estos sentimientos, dado que el aislamiento era una de las manifestaciones clara cuando los agentes reprimían esta emoción, de esta manera al expresar sus tristezas ante grupo los hizo ganar pertenencia y que no eran los únicos que sentían tristeza antes situaciones determinadas, aprendieron a racionalizar la tristeza con el fin de disminuir conductas que no les permitían un adecuado desempeño dentro de su trabajo, les motivo a tratar de cerrar duelos inconclusos, pero las propias barreras autoimpuestas no les permitió .

En cuanto a la emoción del miedo al principio mostraban mucha resistencia a expresar dicha emoción ante los demás ya que estos eran valorados de dos maneras: o muy personales o de muy poca importancia, por lo que se les enseñaron técnicas que les permitieron identificar principalmente las barreras que los imposibilitaba a expresarlos y luego cómo identificar sus síntomas físico con la finalidad de que logaran controlarlo durante la actividad laboral, así mismo la identificación del lugar como un espacio de expresión mejoró en los agentes su capacidad para hablar con sus demás compañeros de forma asertiva disminuyendo el miedo a la reacciones de los demás. Al mismo tiempo se les brindo herramientas para completar aquellas áreas que consideraban carentes y así descartar la inseguridad que presentaron.

Con los cambios operados en los agentes en la categoría principal de expresión emocional, se modifico directamente ya que ellos expresaban de manera inadecuada las emociones y lo hacían reprimiéndolas, por ende se indica que el

control emocional mejoro dado de la intervención oportuna y que esta se manifiesta evidentemente durante la actividad laboral.

En la actividad laboral hubo una mejora significativa en cuanto a la percepción de los agentes a dicha actividad: mejoro la forma de realizar sus actividades, la forma de solucionar problemas y su creatividad; sin embargo y debido a la temporada navideña dentro de las fechas de ejecución del manual de intervención, los agentes percibieron una leve disminución del trabajo ejecutado ya que las actividades a realizar superaban al número de agentes por lo cual había u a sobrecarga de trabajo.

Aun así el desempeño laboral mostró cambios considerables, puesto que los agentes ponían en práctica lo abordado en las sesiones, mejorando sus relaciones interpersonales, la toma de decisiones grupales y la solución de problemas de forma adecuada. Se descubrió que la percepción del desempeño depende de la adecuada expresión emocional y de la cantidad de actividad laboral asignada y que al mismo tiempo el desempeño puede influir en la expresión emocional de los agentes.

Curiosamente también se observó que el nivel de resistencia presentado por los participantes fue determinado por el área abordada, y aquellas que presentaron un mayor grado de resistencia fueron las técnicas enfocadas a la tristeza y el miedo.

En general las técnicas dirigidas a la ira tuvieron un elevado grado de aceptación por parte de los participantes, siendo una emoción reprimida por ellos fueron capaces de realizar adecuadamente las técnicas y a través de los comentarios expresados durante las sesiones pudo denotarse la puesta en práctica de lo aprendido en su cotidianidad.

Los resultados sugieren que la principal dificultad que presentaron las técnicas dirigidas a la tristeza fue el temor de los participantes de quedar al descubierto frente a sus compañeros, pudo percibirse una fuerte represión y uso de mecanismos de evasión por parte de los participantes, lo que causó dificultades al

desarrollo de las actividades. En esta área fueron pocos los participantes que lograron enfocarse adecuadamente.

Por lo tanto podemos afirmar, que las técnicas seleccionadas en el diseño del plan de intervención aunque algunas no lograron los resultados esperados, estas fueron capaces de impactar de manera significativa a los participantes y que al mejorar su capacidad de expresión y control emocional, también se pueden percibir cambios favorables en relación a la actividad y desempeño laboral de los mismos

Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones:

- ☒ El presente estudio determino que los agentes presentan una inadecuada expresión de las emociones: ira, tristeza y miedo; por lo tanto optan por reprimir sus emociones debido a no poseen las habilidades adecuadas ni las herramientas que les permitan desarrollar de manera optima su actividad laboral.

- ☒ A partir de la represión emocional presentada por los agentes, se elaboro el manual de expresión emocional denominado “flor de loto blanco”; estructurado en base a los modelos utilizados en el diseño para la selección de las técnicas con la finalidad de brindar herramientas adecuadas a la expresión y control de las emociones de la ira, tristeza y miedo.

- ☒ Con la aplicación del manual “flor de loto blanco” se logro validar la confiabilidad de las técnicas aplicadas durante la intervención de las emociones de la ira, tristeza y miedo; de tal manera que los agentes disminuyeron la inadecuada expresión y control de dichas emociones.

- ☒ Como resultado de la implementación del programa contribuyo, a reducir en la mayoría de los participantes la expresión emocional, otorgándoles así un mayor control emocional y al mismo tiempo una adecuada expresión de estas, afectando directamente la actividad dado que los resultados muestran una mejora significativa en la percepción de su desempeño laboral.

- ☒ En definitiva la ira, el miedo y la tristeza son las emociones que los participantes presentaron mayor dificultad en relación a la expresión y control, lo cual marcó las directrices para el diseño del manual de intervención “Flor de loto Blanco”.

- ☒ Los agentes del CAM Soyapango presentan cambios en su forma de expresar y controlar sus emociones; de forma cuantitativa el cambio es mínimo pero cualitativamente puede percibirse un notable cambio.

- ☒ A través de la puesta en práctica del manual “Flor de loto blanco” y los resultados obtenidos, se logro validar la confiabilidad de las técnicas seleccionadas para intervenir las necesidades de los participantes.

Recomendaciones:

A La institución (Cuerpo de Agentes Metropolitanos Soyapango):

- ✚ La creación de una unidad de psicología permanente que les permita solventar las diferentes necesidades psicológicas a los agentes, para que estos expresen con confianza y libertad, todas aquellas problemáticas que les aquejan; brindando ayuda y orientación a través de un profesional de la psicología, el cual generara espacios adecuados en donde los agentes puedan socializar con el resto de sus compañeros y realizar actividades en función de mejorar su salud mental
- ✚ Al momento de realizar actividades de índole psicológica, se debe implementar un adecuado procedimiento en la notificación de los participantes que evite generar prejuicios y estigmatización tanto a estas personas seleccionadas, como de los seleccionados a la institución.

Al departamento de psicología:

- ✚ La creación de un protocolo practico y aplicable, que abarque todas las generalidades y políticas del departamento, en cuanto al proceso de grado, que le permite al aspirante egresado, tener lineamientos claros de la metodología de la investigación y los proceso al interno del departamento, tomando en cuenta los tiempo específicos que tendrá para aplicar cada fase de su investigación.

A las futuras investigaciones.

- ✚ Tomar de base el manual de intervención “Flor de Loto Blanco” que fue validado por la investigación, con este tipo de población siempre y cuando se profundice en cada área contribuyendo a mejorar la expresión y control emocional de ira, miedo y tristeza.

FUENTES CONSULTADAS.

- Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés, Austin E. Martínez, Jose Antonio Piqueras y Cándido, Murcia 2008
- INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA VARIABLE GÉNERO, Candela Agulló, Carlos, Barberá Heredia, Ester Ramos López, Amparo Sarrió Catalá, Maite, Valencia 2002
- LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPORTANCIA COMO COMPETENCIA PSICOLÓGICA EN LA POLICÍA LOCAL Marisela López Curbelo, Irene Acosta Pérez, Luis A. García García y Ascensión Fumero Hernández, Universidad de La Laguna 2004
- Hernández C. (2014, 26 de octubre) Agente del CAM es asesinado a balazos en San Salvador <http://elblog.com/noticias/registro-17573.html>
- Mariano Chóliz (2005): Psicología de la emoción: el proceso emocional. Universidad de Valencia. Disponible en www.uv.es/~choliz. 16 de marzo.
- Tema 8. La emoción, psicología básica. Disponible en www.rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/26/TEMA%208.La%20emoci%C3%B3n.pdf. 18 de marzo.
- Condiciones laborales que afectan al desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la Jefatura Provincial de la Policía Judicial de Pichincha. Andrea Carolina Proaño López 2013 <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/3675/1/T-UCE-0007-110.pdf>
- Emociones, sentimientos, afecto. El desarrollo emocional. Por Prof. Bartolomé Yankovic, setiembre, 2011 retomado de: El desarrollo social y afectivo en los niños de primer ciclo básico. Seminario de tesis, Facultad de Educación, Universidad Mayor, Santiago, 2004. Por Mónica Álvarez, María Becerra, Fabiola Meneses. Profesor guía: Bartolomé Yankovic)

- Gibson J. L., Ivancevich J. M., y Donnely J.H. Las organizaciones comportamiento, estructura, procesos (8° ed) Mexico D.F. Mexico: Mcgraw-hill. (Original en inglés 1996)
- **Enfoques Humanístico Existenciales Y Un Modelo Ecléctivo** Editorial Universidad de Costa Rica 2006. 2da edición.
- <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/575.pdf>
- <http://www.psicoanalistaiyildiz.com/index.php/mis-articulos/38-teorias-de-s-freud-sobre-afectos-y-sintomas5>
- Mireya Rivas, Domingo Gallegos y Belkis Gonzales. Educar las emociones (2° Edición) Producciones editoriales C.A. 2007

ANEXOS

ANEXO

1

Manual de Expresión y control emocional

“Flor de Loto Blanco”



Diseñado por:

Rafael Artiga

Adriana Córdoba

Fabrizio Pocasangre

Índice.

Contenido	Página.
Introducción	3
Objetivos.	5
Objetivo general.	5
Objetivo específico.	5
Diagnóstico.	5
Metodología.	7
I. Descripción de los participantes.	7
II. Descripción de los modelos del plan.	7
III. Descripción de las sesiones y técnicas Terapéuticas centrales.	7
IV. Instrumentos.	9
V. Procedimiento metodológico.	9
Presentación del programa	11
Sesión 1	12
Sesión 2	16
Sesión 3	20
Sesión 4	25
Sesión 5	30
Sesión 6	35
Sesión 7	38
Sesión 8	41
Sesión 9	44
Sesión 10	47
Sesión 11	51
Sesión 12	54

Presentación del Programa

Dentro de la actividad laboral de los agentes del CAM se encuentran exigencias físicas, emocionales y cognitivas que afectan la salud mental, perjudicando las relaciones sociales, familiares, y afectan directamente la cultura de la institución, creando un efecto dominó, lo que afecta a un agente afecta al grupo; Debido a los riesgos identificados en la fase de evaluación, la represión emocional encontrada afecta la salud mental de los agentes y es en base a esos resultados que se desarrolla el siguiente manual de intervención.

El manual interviene las áreas emocionales: ira, miedo y tristeza; la cuales busca modificar la reacción y estabilidad emocional de cada agente; también se intervendrá las áreas de relaciones interpersonales, empatía y cultura de la institución, para potenciar la propia cultura de la institución y el ambiente laboral.

Justificación

A partir de las necesidades emocionales detectadas en los agentes a través de la escala de evaluación emocional, surge la necesidad de diseñar un manual que permita una adecuada expresión y control de las emociones; Dicho diseño del manual fundamentado con las siguientes bases teóricas.

- **Modelo Humanista-Existencial:** aborda los problemas con relación a ciertas preocupaciones básicas de la vida y ofrece un procedimiento práctico al respecto. Se define este tipo de psicoterapia como un método de relación interpersonal y de análisis psicológico cuya finalidad es promover un conocimiento de sí mismo y una autonomía suficientes para asumir y desarrollar libremente la propia existencia.
- **Modelo Cognitivo Conductual:** consiste básicamente en identificar pensamientos distorsionados que causan dificultades en el estado emocional, con el objeto de modificarlos.
- **Modelo Psicodinámico:** Cuando la energía instintiva que reside en el subconsciente (deseo sexual) es alta, hay necesidad de descargarla hasta conducirla a un nivel normal. Si la descarga no se produce a través de los canales apropiados (la conducta sexual), se usan entonces las válvulas de seguridad, es decir, las emociones; De no realizarse la expresión adecuada la persona usa mecanismo de represión y se busca que la persona exteriorice dicho sentir.

Por lo anteriormente mencionado, han sido seleccionadas técnicas que propicien una adecuada expresión y control en las emociones que les generan mayor dificultad a los agentes; Siendo beneficiados aquellos 25 agentes evaluados que se apegaban a los criterios de selección; Los cuales presentaban según sus resultados mayor dificultad, esperando que al finalizar con la implementación del manual dichos agentes presenten cambios operativos en su expresión y control emocional que les ayude a mejorar su actividad y desempeño laboral.

Objetivos

General:

- Implementar un manual de control emocional que permita al cuerpo de agente metropolitanos (CAM) de Soyapango una adecuada expresión de las emociones durante su actividad laboral.

Específicos:

- Brindar herramientas que permitan una adecuada expresión emocional en la actividad laboral de los agentes del CAM de Soyapango.
- Educar a los agentes metropolitanos con conocimientos que les permitan reconocer sus propias emociones y los efectos fisiológicos que estas manifiestan.
- Concientizar a los agentes sobre las consecuencias negativas al actuar sin un control emocional.
- Enseñar a los agentes metropolitanos a reconocer las emociones propias y de los demás.
- Proporcionar nuevas maneras y estrategias para que los agentes mejoren y logren un autoconocimiento.
- Potenciar las relaciones sociales entre los agentes para mejorar el ambiente y cultura laboral.

Diagnóstico

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos indican que los agentes no expresan adecuadamente sus emociones, utilizan el mecanismo de defensa de la represión, sobre todo en las emociones de: ira, tristeza y miedo. Por el contrario, saben expresar dentro de los límites de normalidad la alegría y el asco, lo cual no representa ninguna carencia o necesidad que necesite atención.

Los agentes que reprimen su emoción de ira, suelen realizar conductas contra sí mismos (conductas autodestructivas) ya que carecen de habilidades para identificarla, de esta manera suele ser sumisa/os, además se muestran altos índices de irascibilidad y/o furia, que si bien, según su contexto cultural y social les facilita el desarrollo de su actividad laboral, les genera conflicto en su relaciones entre compañeros y jefes; presentando dificultades tanto personales como laborales debido a que no enfocan su conducta a solucionar un problema, ya que se sienten incapaces de hacerlo por sí mismos, indicando que no pueden realizar completamente su actividad laboral.

Los agentes que reprimen la emoción de la tristeza presentan las siguientes características, son pesimistas y autocompasivas en el ámbito general de la vida por ende no solo en el desempeño de sus labores, suelen sentirse solos ya que son incapaces de hablar sobre lo que sienten, debido a estas características estos agentes presenta un bajo desempeño laboral.

Los agentes que reprimen la emoción del miedo, no saben reconocer sus límites, son inseguros, en conjunto de esta característica presentan una sensación de peligro cada vez que afrontan una situación nueva y los predispone a actuar con cautela (sin necesidad de que esta sea una actividad peligrosa); suelen mantener una conducta ansiosa; disfrazan su desconfianza siendo meticulosos, debido a que los agentes consideran que no tienen las herramientas necesarias para tratar las situaciones que se exponen a diario; se caracterizan por mantener relaciones diplomáticas con sus compañeros pero no logran sentirse parte de un grupo.

Por lo recolectado en el campo, se infiere que la principal necesidad de atención es la expresión emocional, porque esta afecta el control que los agentes pueden tener sobre las

emociones, debido a que reprimen muchas de estas, de esta manera se espera que al intervenir directamente aprenderán a expresar las emociones del miedo, ira y tristeza, estarían modificando la expresión emocional y viceversa. En consecuencia al mejorar la expresión emocional de los participantes la actividad y el desempeño laboral de estos podrá sufrir una optimización, siempre y cuando los agentes aprendan a utilizar las herramientas que los facilitadores les brindaran

Metodología

I. Descripción de los participantes.

El manual de control emocional está dirigido a los agentes del CAM Soyapango, con las siguientes características:

- a. Edades entre los 25 y los 60 años.
- b. Género femenino o masculino.
- c. Agentes pertenecientes al CAM Soyapango que participaron en la evaluación inicial.
- d. Facilitadores.

II. Descripción del modelo del plan.

El enfoque a utilizar para el desarrollo de las sesiones es el derivado del modelo constructivo comunicativo, ya que implica entregarles a los agentes del CAM herramientas que les permitan construir sus propios procedimientos para resolver una situación problemática lo que permite que sus ideas se modifiquen y sigan aprendiendo.

El constructivismo propone un paradigma donde el proceso de enseñanza y aprendizaje se percibe y se lleva a cabo como un proceso dinámico, participativo e interactivo del sujeto, de modo que el conocimiento sea una auténtica construcción operada por la persona que aprende (por el "sujeto cognoscente"). El constructivismo se aplica como concepto didáctico en la enseñanza orientada a la acción.

La selección de técnicas realizada se basa en el modelo humanista debido a que se enfoca en el aquí y en el ahora, permitiendo a la persona encontrar una respuesta a sus dificultades. También se utilizaran técnicas del modelo cognitivo conductual

para modificar esquemas mentales inadecuadas de los participantes. Con base a lo anterior la asignación de tareas está enfocada a que estos cambios que se propiciarán sean duraderos y que al presentarse en el futuro situaciones similares sean capaces de resolverlo por sí mismos.

III. Descripción de las sesiones y técnicas terapéuticas centrales.

Área	Modelo	Técnica	Número de la sesión
Expresión Emocional	Cognitivo-conductual.	Psico educación	2
		La comunicación	2
Ira	Cognitivo – Conductual	Pensamientos no adaptativos	3
		Visualización	3
		Detención del pensamiento	4
		Uso del tiempo fuera	4
		Solución de problemas	5
Tristeza	Humanista existencial	Bocetos	6
	Cognitivo – Conductual	Que deprimido estoy	6
		Perspectiva desde la muerte	7
		moviola	8
Miedo	Cognitivo – Conductual	Identificar mis miedos	9
		Consecuencia de mis miedos	10
		Adiós a mis miedos	11

IV. Instrumentos.

Los instrumentos a utilizar en cada sesión del taller serán los siguientes:

- a. Cuadros de planificación de actividades.
- b. Cuadros de reflexión.
- c. Control de asistencias (Economía de fichas).

- d. Papelografos.
- e. Tareas.
- f. Hojas de evaluación de la sesión.
- g. Escala de evaluación emocional (post)
- h. Escala de actividad y desempeño laboral (pre-post)

V. Procedimiento Metodológico.

- a. El programa se desarrollará en los meses de octubre a diciembre del 2015; dicho programa se ha diseñado para que las sesiones se apliquen dos veces por semana con una duración de dos horas cada una.
- b. Se procederá a iniciar el programa con una sesión de bienvenida y explicativa, donde se informaran a los agentes acerca de lo que consiste en verdad el papel del psicólogo, la dinámica del taller. Los temas a abordar, la importancia de la asistencia, participación, colaboración dentro de las sesiones y la aplicación de un cuestionario para conocer la perspectiva que ellos tienen acerca de las actividades que realizan dentro del CAM.
- c. Luego de la sesión explicativa se procederá a la realización de los talleres comenzando por: una sesión de psicoeducación, que abarcara los términos generales a utilizar, y luego 6 sesiones más, las cuales abarcaran los temas de: Ira, miedo, tristeza, autoconocimiento, empatía, relaciones sociales; clima y cultura organizacional; cada sesión a partir de la segunda, contara con evaluación de tareas y metas terapéuticas.
- d. Al finalizar las sesiones se realizara una sesión de devolución dirigida por los participantes en donde socializaran los nuevos conocimientos adquiridos; Se realizaran las pruebas de salida y se les entregará un diploma de participación.
- e. Cada sesión dentro de cada taller deberá de contener lo siguiente:
 - i. Nombre de la sesión.
 - ii. Objetivo general.
 - iii. Metas terapéuticas.

- iv. Lugar.
- v. Fecha.
- vi. Hora.
- vii. Elementos de la sesión.
- viii. Desarrollo de las actividades.
- ix. Recursos
- x. Tiempo.
- xi. Anexos.

f. Al finalizar todos los talleres se concluirá con una sesión de clausura la cual será realizada de forma conjunta entre los facilitadores y los agentes participantes del taller y en la que además se les premiara con un diploma de participación.

Presentación del programa



Sesión 1

Presentación del taller

- * Realizar una presentación general de los detalles del taller, su metodología, áreas a abordar, objetivos de cada área, número de sesiones, etc.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes logren tener una idea clara de los objetivos a cumplir en cada sesión y los resultados que pueden lograr.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Viernes 16 de Octubre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m

Actividad 1. Presentación general y rapport

Objetivo de la actividad:

Crear un ambiente de confianza entre los facilitadores y participantes para explicar la dinámica del taller.

Procedimiento:

Se iniciará con un saludo general y la presentación de cada uno de los miembros facilitadores.

Para la presentación de los participantes, se formará un círculo con ellos y se les entregará unos rectángulos de cinco colores, se les indicará que según el color se agrupen y formen subgrupos para que con los rectángulos escriban sus nombres y como les gusta que les digan.

A cada subgrupo se les entrega plumones, tijeras y lana para que decoren el gafete como deseen.

Se les explicará que luego de decorados los gafetes deberán escoger a uno para que pase a presentarlos.

Cuando todos tengan su gafete y seleccionado a quien los presentará, se les explicará que cada uno de ellos deberá bailar alrededor de 4 sillas, el que quede sin sentarse al finalizar la música, será el primero en presentar.

Recursos:

- Palelógrafos.
- Tirro.
- Rectángulos de papel de colores.
- Plumones.
- Lana
- Radiograbadora.
- CD de músicaailable.

Tiempo: 20 minutos.

Actividad 2. Explicación de la dinámica del taller.

Objetivo de la actividad:

Brindarles a los participantes una idea clara del rol del psicólogo y de los contenidos a realizar durante las sesiones del taller.

Procedimiento:

Por medio de una presentación en PowerPoint se les explicara a los participantes las siguientes temáticas:

Detalles generales del taller como fechas, número de sesiones, duración de cada sesión y temas a abordar, al finalizar los detalles se dará un espacio para aclarar dudas que surjan entre los participantes

Las normas de convivencia serán brindadas por los participantes a través de un palelógrafos en cual incluirá dos principales normas ya establecidas por los facilitadores.

Recursos: Palelógrafos, plumones.

Tiempo: 20 Minutos.

Actividad 3. Aplicación de escalas de evaluación emocional, actividad laboral y desempeño.

Objetivo de la actividad:

Que los agentes sean capaces de reconocer las dificultades que más se les presentan durante la realización de sus actividades laborales.

Procedimiento:

Colocar a los participantes, en sillas cómodas con apoyo, para que puedan llenar cada una de las escalas-

Se les entregara a cada uno de los participantes las escalas de evaluación y se les explicara como deberán de contestar.

Durante cada aplicación se dispondrá de 10 minutos de receso para que la sesión no sea percibida como cargada, durante estos recesos se realizaran dinámicas de animación.

Recursos:

- Escala de evaluación de emociones.
- Escala de evaluación de la actividad laboral.
- Escala de evaluación del desempeño.

Tiempo: 60 minutos.

Actividad 4. Dinámica de animación. “Lo que tengo atrás y adelante”

Objetivo de la actividad:

Mantener un ambiente tranquilo y activo, luego de la aplicación de la escala de evaluación.

Procedimiento:

A cada participante se le entrega una hoja en blanco y se le da la indicación siguiente:

Corta la página en dos partes.

En una parte escribe el nombre de tu fruta favorita.

En la otra parte escribe el nombre de tu canción favorita.

Luego en círculo, los participantes deberán de decir en voz alta.

Tengo (el nombre de la fruta) por delante y por atrás (el nombre de la canción)

Recursos: páginas de papel bond, lapiceros.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 5. Dinámica de animación. “Los pingüinos”

Objetivo de la actividad: Mantener un ambiente tranquilo y activo, luego de la aplicación de la escala de evaluación.

Procedimiento: se forman dos grupos, a cada grupo se le da un globo y un pilot, se hace que formen dos filas se les da la indicación que con el globo entre las piernas y sin botarlo, cada participante hará un recorrido hasta llegar a un paleógrafo, al llegar escribirá en el paleógrafo las expectativas que tienen sobre el taller, luego regresara corriendo a su correspondiente fila y entregará el globo y pilot al siguiente concursante.

Recursos: Globos, paleógrafos, pilot

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 6. Finalización de la sesión.

Objetivo de la actividad:

Brindar una despedida, que permita la movilización de todo el cuerpo.

Procedimiento:

Para finalizar se realizara la dinámica “el puente” con la variante que serán cinco equipos de jóvenes y partirán de un extremo del local hasta llegar al otro; donde los facilitadores se apoyaran de esta, para reflexionar con el grupo, sobre el nuevo “camino” que todos vamos a construir durante la implementación del programa a fin de lograr los objetivos y beneficios planteados.

Luego de realizada la dinámica se le entregara a los participantes un refrigerio y se darán las palabras de despedida de la sesión.

Recursos: Papel periódico, refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 2

Expresión emocional.

Objetivo General:

- * Brindar a los participantes los conceptos básicos sobre inteligencia emocional y realizar ejercicios que permitan una adecuada expresión.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes asimilen el significado de una adecuada expresión emocional.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 17 de Octubre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. "Saludo"

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza que contribuya al adecuado desarrollo de la sesión.

Procedimiento:

El facilitador se dirigirá al grupo para brindar un saludo y explicar la dinámica a seguir durante la sesión a los participantes.

Motivara hacia la participación activa en cada una de las actividades.

Recursos: Palelógrafos

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 2. "La silla"

Objetivo de la actividad:

Mantener un clima activo y dinámico.

Procedimiento:

Nos sentamos en círculo, decía, una persona se queda en el centro sin silla y dice:

«Que se cambien de sitio las personas a las que les gusten las lentejas»

Durante el cambio de sitio la persona que estaba en el centro intentará pillar silla y la que quede de pie tendrá que decir algo parecido:

«Que se cambien de sitio las personas a las que les guste el helado»

Y se continúa así durante 10 minutos.

Recursos: Silla.

Tiempo: 10 minutos

Actividad 3. "La expresión emocional"

Objetivo de la actividad:

Brindar a los participantes, los conocimientos y herramientas básicas para una adecuada expresión emocional.

Procedimiento:

Primer paso: con un tiempo máximo de quince minutos. Se indica a los participantes que escriba, con letras grandes en el centro de una página el nombre por el que le gustaría que le llamasen durante las sesiones

En el ángulo superior derecho debe escribir dos adjetivos que cree que le describen con bastante exactitud (curioso, sincero, atlético...). En el ángulo superior izquierdo debe escribir palabras que indiquen lo que le gusta (nadar, ver cine, leer).

En esta misma línea pueden hacerse todas las preguntas que se deseen, se pueden dar ejemplo como: que es lo que más me gusta, lo que ms me desagrada, mi lugar favorito para viajar seria.

Segundo paso: Todos colocan sobre la mesa su papel. El facilitador recogerá todos los papeles y los revolverá. A partir de una cualidad de una tarjeta (sincero, por ejemplo) o de una afición, lo participantes deberan de adivinar si es de ellos a quien pertenece el papel que sostiene el facilitador.

Las preguntas han de hacerse de modo que quien conoce la identidad de la tarjeta sólo tenga que responder "si" o "no". Por ejemplo "¿Le gusta el fútbol? ¿Su programa favorito es...?..." A partir de la quinta pregunta puede preguntarse si su nombre empieza o acaba por una determinada letra.

Recursos: Palelógrafos, pilot, marcadores.

Tiempo: 30 minutos.

Actividad 4. "Conociéndonos"

Objetivo de la actividad:

Conocer a los demás compañeros de sesión.

Procedimiento:

Uno de los facilitadores repartirá un cuestionario a cada participante. En un tiempo de cinco minutos, todos ellos (incluido los facilitadores) se pondrán de pie, y se dirigirán a los

demás para preguntarles por dichos ítems. No podrán dirigir las cuestiones al colectivo en general, sino que preguntarán de manera individual, a cada persona.

Todos los nombres deben pertenecer sólo a los participantes, y no debe emplearse un mismo nombre de forma muy reiterada, a la hora de contestar a las preguntas. Dicho de otra forma, los distintos nombres deben de estar representados, en el cuestionario, en un porcentaje similar.

Una vez realizada esta parte, el grupo se colocará en círculo, de manera que puedan verse las caras en todo momento, y dialogarán, durante un período de unos diez minutos, sobre preguntas como:

¿Cuál ha sido la pregunta más difícil de contestar?

¿Qué has aprendido que no supieras?

¿Qué respuesta te ha sorprendido más?

Recursos: Rectángulos pequeños de papel, lapiceros, minicuestionarios.

Tiempo: 30 minutos.

Actividad 5. "La comunicación"

Objetivo de la actividad:

Aprender a usar formas correctas de comunicación en cualquier situación.

Procedimiento:

Describe una situación difícil o controvertida tenida con una persona y en la que hayas reaccionado de forma pasiva.

Dejamos que los demás nos violen nuestros derechos.

Evitamos la mirada de quien nos habla.

Apenas se nos oye cuando hablamos.

No respetamos nuestras propias necesidades.

Nuestro objetivo es evitar conflictos por todos los medios.

Empleamos frases como: "quizás tengas razón" "supongo que será así" "Me pregunto si podríamos..." "Te importaría mucho..." Etc...

Analizamos lo sucedido, los sentimientos, las consecuencias negativas y positivas.

Estudiamos y ensayamos otras posibles formas de reaccionar que nos parezcan más satisfactorias.

Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que se haya tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma agresiva.

Ofendemos verbalmente (humillamos, amenazamos, insultamos...).

Mostramos desprecio por la opinión de los demás.

Estamos groseros, rencorosos o maliciosos.

Hacemos gestos hostiles o amenazantes.

Empleamos frases como: "Esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma"

"Esto es lo que yo quiero, lo que tu piensas no es importante" "Harías mejor en ..."

"Ándate con cuidado.." "Debes estar bromeando.." "Si no lo haces..."

Analizamos lo sucedido, los sentimientos, las consecuencias negativas y positivas.

Estudiamos y ensayamos otras posibles formas de actuación que nos parezcan bien.

Describe una situación conflictiva o una conversación difícil tenida con otra persona y en la que no se ha reaccionado de forma pasiva ni agresiva, más bien de forma positiva.

Decimos como estamos y como nos sentimos.

No humillamos, desagradamos, manipulamos o fastidiamos a los demás.

Tenemos en cuenta los derechos de los demás.

Empleamos frase como: "Pienso que..." "Siento..." "Quiero.." "Cómo podemos resolver esto" "Hagamos.." "¿Qué piensas?"

Hablamos con fluidez y control, seguros, relajados.

Utilizamos gestos firmes sin vacilación.

Analizamos lo sucedido, los sentimientos, las consecuencias negativas y positivas.

Estudiamos y ensayamos otras formas de reaccionar que nos parezcan más propias.

Comentario: Hacemos un esquema sobre posibles reacciones ante un conflicto: pasiva, agresiva o asertiva poniendo énfasis en las características mencionadas durante la actividad para cada una de ellas.

Recursos: Rectángulos pequeños de papel, lapiceros.

Tiempo: 30 minutos.

Actividad 6. “Retroalimentación”

Objetivo de la actividad:

Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma. Dar por finalizada la sesión. Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.

Se agradece la participación. Se entrega el refrigerio.

Recursos: Hoja de evaluación, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 3

Expresión y control emocional de la ira

Nombre de la sesión: Programando mi expresión ira

Objetivo General:

- * Dotar de nuevas herramientas psicológicas a los agentes para expresar de manera diferente y adecuada la emoción de ira.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes aprendan a expresar en la manera adecuada y deseada la emoción ira.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 24 de Octubre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. Saludo y Retroalimentación

Objetivo: Iniciar y recordar los elementos de la sesión anterior.

Procedimiento:

- Uno de los facilitadores dará la bienvenida a los agentes presentes para la nueva jornada que esta por dar inicio.
- Se les recuerda los conceptos que se aprendieron en la sesión anterior.

Recursos: Ninguno

Tiempo: 5 Minutos

Actividad 2. Revisión de tareas

Objetivo: Revisar los auto registros y diarios reflexivos de todos los agentes

Procedimiento: Se pide a los agentes que entreguen los autos registro de la sesión anterior para colocarlos en sus respectivos expedientes.

Recursos: Expedientes, Auto registros

Tiempo: 5 Minutos

Actividad 3. Explicación del objetivo general

Objetivo: Explicar el objetivo el cual se pretende desarrollar durante toda la sesión

Procedimiento:

Se les explica que “*en esta jornada se les brindaran herramientas psicológicas para que aprenda a expresar la ira de una manera adecuada en las diversas situaciones que se les presente tanto en su vida diaria y con mayor énfasis en el desarrollo de su actividad laboral*”.

Recursos: Ninguno

Tiempo: 3 Minutos

Actividad 4. Dinámica de animación “Dramatizar un refrán”

Objetivo de la actividad:

Mantener un clima de agrado entre los participantes y la atención en las técnicas a realizar.

Procedimiento:

- Se forma cinco equipos de trabajos, tratando de que los grupos queden con igual número de participantes.
- Se dirige al grupo a cada grupo se le entregaran dos papelitos con ciertos refranes, luego de entregar los papeles se les da la siguiente indicación: *cada grupo tiene dos refranes diferentes, ahora cada grupo tiene dos minutos para pensar como dramatizar los refranes que se les entregaron.*
- Se escoge el orden en que los grupos participaran y se continua con la indicación: *ahora los demás grupos que están observando tendrá que adivinar que refrán es el que representan.*
- La dinámica finaliza cuando todos los grupos hayan terminado

Recursos:

-Papelitos con los refranes a dramatizar.

Tiempo: 20 minutos.

Actividad 5. Restructuración cognitiva “Pensamientos no adaptativos”

Objetivo de la actividad:

Identificar, analizar, y modificar las interpretaciones o los pensamientos erróneos que las personas experimentan en determinadas situaciones o que tienen sobre otras personas.

Procedimiento:

Siempre manteniendo los grupos creados en la dinámica de animación; se les pedirá a los grupos que narren las historias de ira que más recuerden y que se planteen las siguientes preguntas y las compartan con todos: ¿Qué hubieran hecho en su caso? ¿Pónganse en el lugar del agresor? ¿Pónganse en el lugar de la víctima? ¿Se sienten enojados? Después se dejara un espacio de 10 minutos para que los grupos.

Seguido de esa pequeña discusión se les plantearan las siguientes preguntas generadoras para evaluar y analizar los pensamientos que generan las situaciones de ira que presentan ¿Tengo evidencias suficientes? ¿Qué datos confirman lo que estoy pensando? ¿Me hace falta información? ¿Me infravaloro? ¿Mi interpretación es parcial? ¿Exagero? Me responsabilizo en exceso? Se dejara un espacio de 10 minutos para que los agentes resuelvan las interrogantes

Comienza la búsqueda de pensamientos alternativos a través de las siguientes preguntas generadoras ¿Es esta la única manera posible de interpretar la realidad? ¿Hay otras maneras de hacerlo? ¿Cuáles? ¿Qué le diría a un amigo que tuviera estos tipos de pensamientos? ¿Qué me diría un amigo o un familiar? ¿Por qué? ¿Podría hacer alguna cosa más productiva para afrontarlo que darle vueltas al mismo tema una y otra vez? ¿Qué? ¿Qué probabilidades hay que estas formas sean las más adecuadas? En esta ocasión se dejaran 5 minutos para que analicen las preguntas con las situaciones personales planteadas, y se les darán 5 minutos para que compartan sus pensamientos

Tiempo: 30 Minutos

Recursos: -----.

Actividad 6. Técnica de visualización.

Objetivo: Dar a los agentes variantes y opciones en lo que hagan, de manera de poder contribuir a la mejora de la expresión de la emoción ira.

Procedimiento:

(En la sesión anterior se les pedirá que traigan una imagen de una situación o de alguna imagen simbólica que a ellos les genere o les recuerde alguna situación de ira).

- El primer paso, es visualizar la imagen que tiene de referencia, se les indica que tienen que observarla y tratar de captar los detalles, se les pedirá que cierren los ojos y se les leerán las siguientes preguntas generadoras: ¿Cómo es la imagen? ¿tiene movimiento? ¿es en color? ¿está muy cerca o lejos? ¿es brillante? ¿Es grande?
- El segundo paso es tratar de ajustar la imagen, *tomando esta imagen, bájale el brillo, comienza a hacerla pequeña, si tiene movimiento realentalízala, comienza a dejarla si vida, como si fueras congelando toda la imagen, sigue encogiéndola; lo suficiente que la puedes tomar en tus manos y estrujarla, como lo harías con una hoja de papel que se ha arruinado, ahora imagina que esa bolita de papel, la envías al espacio exterior, imagina que lo impulsas con una gran fuerza, y que este papel viajara millones de kilómetros en dirección a una galaxia perdida*
- El último paso, para esta técnica es compartir en 5 pequeños grupos la experiencia que cada uno experimento al realizar la técnica

Recursos: Pista de audio “healing REIKI” <https://www.youtube.com/watch?v=yF7RLupZRR0> ; radigrabadora

Tiempo: 30 Minutos

Actividad 7. "Evaluación, despedida y refrigerio."

Objetivo: Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

- Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.
- Se entrega una encuesta para evaluar la sesión.
- Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.
- Se agradece la participación.
- Se entrega el refrigerio.

Recursos: -Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 4

Control emocional de la ira

Nombre de la sesión: Mi ira y yo

Objetivo General:

- * Proporcionar a los agentes ejercicios prácticos y estrategias psicológicas para que expresen de una manera adecuada la emoción reprimida ira.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes adquieran nuevas formas y estrategias de expresar y controlar la emoción ira.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 31 de Octubre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. Saludo y Retroalimentación

Objetivo: Iniciar y recordar los elementos de la sesión anterior.

Procedimiento:

- Uno de los facilitadores dará la bienvenida a los agentes presentes para la nueva jornada que esta por dar inicio.
- Se les recuerda los conceptos que se aprendieron en la sesión anterior.

Recursos: Ninguno

Tiempo: 5 Minutos

Actividad 2. Revisión de tareas

Objetivo: Revisar los auto registros y diarios reflexivos de todos los agentes

Procedimiento: Se pide a los agentes que entreguen los autos registro de la sesión anterior para colocarlos en sus respectivos expedientes.

Recursos: Expedientes, Auto registros

Tiempo: 5 Minutos

Actividad 3. Explicación del objetivo general

Objetivo: Explicar el objetivo el cual se pretende desarrollar durante toda la sesión

Procedimiento:

Se les explica que *“en esta jornada se proporcionarán nuevas estrategias para expresar la emoción de la ira, a través de una serie de ejercicios prácticos, que les funcionaran en su vida diaria, dentro y fuera del trabajo”*.

Recursos: Ninguno

Tiempo: 3 Minutos

Actividad 4. Dinámica de animación “Contar una historia”

Objetivo de la actividad:

Mantener un clima de agrado entre los participantes y la atención en las técnicas a realizar.

Procedimiento:

- Se coloca a todos los agentes en un círculo y se les da la siguiente indicación: *“Hoy vamos a recordar parte de nuestra niñez porque, nos dedicaremos a contar historias, la dinámica que realizaremos es sencilla pero divertida, con esta pelota se decidirá quien contara una historia, pero no cualquier historia, sino que es una historia que todos crearemos y que tenemos que escuchar para estar pendientes de cómo va el hilo del cuento.*
- Los facilitadores decidirán el tiempo y que persona contara la historia, todos los agentes tienen que participar.
- La historia comenzara de la siguiente manera: *¡Qué lindos eran los días de verano!, ¡qué agradable resultaba pasear por el campo y ver el trigo amarillo, la verde avena y las parvas de heno apilado en las llanuras! Sobre sus largas patas rojas iba la cigüeña junto a algunos flamencos, que se paraban un rato sobre cada pata. Alrededor de los campos había grandes bosques, en medio de los cuales se abrían hermosísimos lagos.*

Recursos:

-Una pelota.

Tiempo: 20 minutos.

Actividad 5. Técnica “Detención del pensamiento”

Objetivo de la actividad:

Detener los niveles de agresividad que van en aumento al momento de una discusión o una situación estresante que pueda generar ira.

Procedimiento:

Se dividirá a los agentes en tres grupos iguales a los cuales se les asignara un facilitador que les leerá las siguientes indicaciones:

Una persona con ira suele estar muy atenta a sus síntomas, es decir, enseguida nota cuando se empieza a poner nerviosa, sentir malestar o que “se calienta”. En ese momento sobreviene la inestabilidad y los pensamientos negativos del tipo “ya estamos otra vez”, “me estoy agobiando”, “me va a dar un ataque”, “vuelves con lo mismo” con. Estos pensamientos lo que hacen es aumentar más aún el nivel de ira, puesto que están anticipando a lo que puede ocurrir. La parada de pensamiento es una técnica psicológica que consiste en detener esos pensamientos negativos que aumentan el nivel de ira. Cuánto más se repiten los pensamientos negativos, más “enojado” se pone la persona, por ello lo que hay que hacer es cortarlos de forma seca y contundente. Esto se consigue gritándose interiormente una palabra clave que le “despierte” y le haga reaccionar, como por ejemplo: “BASTA”, “DETENTE”, “STOP”, “TRANQUILO”, “CALMADO”.

A continuación, y como si al pronunciar la palabra se pasara la página de un libro, hay que cambiar esos pensamientos por otros más positivos o que sirvan de distracción, por ejemplo:

- Si intentas mantener la calma, se pasará en un rato.
- En cuanto se pase me voy a dar una recompensa.
- Una vez lo haya superado, me voy a encontrar muy bien.

También se puede pensar en algo agradable que le haya ocurrido a la persona durante esa semana, momentos felices de su vida, o recordar lo que más le gustó del último libro que ha leído o la última película que ha visto.

Tiempo: 30 Minutos

Recursos: -----.

Actividad 6. Técnica "Uso del tiempo fuera"

Objetivo: Dar a los agentes variantes y opciones en lo que hagan, de manera de poder contribuir a la mejora de la expresión de la emoción ira.

Procedimiento:

Siempre manteniendo los tres grupos formados por los facilitadores se les dará las siguientes indicaciones

Es una técnica perteneciente a controlar conductas específicas, ya que estas conductas minan las relaciones y agravan el problema en cuestión, de esta manera contribuyen a originar nuevos conflictos

A veces solo con la simple presencia de alguien puede estar asociado a conflictos del pasado y un simple gesto basta para desbordar nuestra ira.

En estos momentos se desea controlar y extinguir estas conductas inadecuadas para que no se salgan de control.

- Identificar la conducta del otro que está causando un problema. (cuando alguien grita, cuando no hacen las cosas como yo quiero, no me obedecen)
- Expresar sus propios sentimientos en reacción a la hostilidad. (me siento mal, me enoja, me dan ganas de dar golpes a las cosas, me hieren, me entristece)
- Explicar la razón por el tiempo fuera (me marché fuera porque no quiero oír las cosas que me gritas y es para tranquilizarte, me estoy enojando no quiero que esta situación se vaya de las manos y por eso me retiro)
- Decir el lugar donde estará (estará en mi cuarto realizando un trabajo, iré a la cancha a caminar, iré al súper por las compras de la semana)
- Indicar el tiempo que se estará fuera (estará fuera dos horas, estará fuera hasta que se me pase el enojo, estará fuera hasta que considere que los niveles de agresividad hayan bajado).

Se dirá que plantee tres situaciones las cuales las dramatizarán para ver cómo desarrollan los agentes la nueva técnica asimilada

Recursos: Ninguno.

Tiempo: 30 Minutos

Actividad 7. "Evaluación, despedida y refrigerio."

Objetivo: Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

- Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.
- Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.
- Se agradece la participación.
- Se entrega el refrigerio.

Recursos:

- -Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 5

Control emocional de la ira

Nombre de la sesión: Solucionando mis problemas

Objetivo General:

- * Brindar estrategias específicas para poder solucionar situaciones que generen conflictos entre los agentes.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes adquieran nuevas formas y estrategias de expresar y controlar la emoción ira.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 7 de Noviembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. Saludo y Retroalimentación

Objetivo: Iniciar y recordar los elementos de la sesión anterior.

Procedimiento:

- Uno de los facilitadores dará la bienvenida a los agentes presentes para la nueva jornada que esta por dar inicio.
- Se les recuerda los conceptos que se aprendieron en la sesión anterior.

Recursos: Ninguno

Tiempo: 5 Minutos

Actividad 2. Revisión de tareas

Objetivo: Revisar los auto registros y diarios reflexivos de todos los agentes

Procedimiento: Se pide a los agentes que entreguen los autos registro de la sesión anterior para colocarlos en sus respectivos expedientes.

Recursos: Expedientes, Auto registros

Tiempo: 5 Minutos

Actividad 3. Explicación del objetivo general

Objetivo: Explicar el objetivo el cual se pretende desarrollar durante toda la sesión

Procedimiento:

Se les explica que *“en esta jornada se les enseñara utilizar una técnica efectiva para solucionar los problemas, que se usa en combinación con las técnicas aprendidas en la sesión anterior porque para esta técnica, se necesita que ambas partes posean un estado emocional neutros, ya que su objetivo es dar solución a la situación que genera ira”*.

Recursos: Ninguno

Tiempo: 3 Minutos

Actividad 4. Dinámica de animación “El mundo”

Objetivo de la actividad:

Aumentar la motivación de todos los agentes para las técnicas principales

Procedimiento:

- Después de colocar a los agentes en círculos.
- Se les explica que se va a lanzar la pelota, diciendo uno de los siguientes elementos: AIRE, AGUA y Tierra.
- La persona que toma la pelota debe decir el nombre de algún animal que pertenezca al elemento indicado, dentro del tiempo de 5 segundos.
- En el momento que cualquiera de los participantes tira la pelota y dice “MUNDO”, todos deben de cambiar de sitio.
- Pierde el que se pasa del tiempo, o no dice el animal que corresponde.

Recursos:

-Una pelota.

Tiempo: 20 minutos.

Actividad 5. Técnica “Solución de problemas”

Objetivo de la actividad:

Aprender a solucionar una interacción entre dos personas diseñadas para resolver una disputa particular entre ellas .

Procedimiento:

Se dividirá a los agentes en tres grupos iguales a los cuales se les asignara un facilitador que les leerá las siguientes indicaciones:

En el primer paso los facilitadores dejaran claro que en esta técnica existen dos fases la de “definición y solución” pero que se deben cumplir con ciertas normas para que esta actividad se lleve a cabo.

Normas.

- **Discutir un problema a la vez:** *cabe la posibilidad de que hablar de un problema les recuerde otros, y pierdan el enfoque y eficacia a la hora de solucionar el problema, además de las cuentas pendiente no son adecuados para la negociación*
- **Paráfrasis:** *utilizar la paráfrasis es un recurso eficaz, ya que centra la atención y da motivación al emisor porque esta siendo escuchado.*
- **No hacer inferencias. Hablar únicamente sobre lo que puede:** *hacer inferencias o interpretaciones de las conductas, puede ser peligroso para resolver un problema*
- **Ser neutral y no negativo:** *se aclara que el objetivo no es discutir ni humillar al otro sino que es solucionar el problema*

Luego los facilitadores comenzaran pidiendo que expongan temáticas álgidas en las cuales dos personas (como mínimo) se hayan visto involucradas y desarrollaran los siguientes paso en la definición del problema.

Definición.

- **Comenzar siempre con algo positivo:** *de esta manera el introducir una problemática facilita la cooperación y receptividad de ambos. Porque todos tenemos dificultad para*

recibir críticas. Y comenzar con tonos acusativos y negativos; puede generar en él otro conductas defensivas y de contraataque.

- ***Ser específico:*** *el problema tienen que ser descrito de tal modo que pueda ser determinado con claridad, se aclarara que los términos vagos, categóricos y dicotómicos; fomentan estados de ánimos negativos, y nos alejan de la cooperación y mantenimiento de la comunicación clara y precisa.*
- ***Expresar tus sentimientos:*** *una buena comunicación para resolver los problemas significa compartir tus sentimiento admitiendo la conducta que los motiva*
- ***Admitir tu papel en el problema:*** *debe aceptar ambas partes la responsabilidad en el problema.*
- ***Ser breve cuando defines el problema:*** *(dejar en claro que hablar del problema no es lo mismo que solucionarlo) se les indica que no tiene que no empleen tiempo en referencias al pasado, ni caer en preguntas repetitivas, ni cuestionamientos acerca de los sentimientos. Acá se les ayuda a que puedan describir la conducta del problema*

Al haber definido el problema el facilitador comenzara con la fase de solución de problemas siguiendo estos pasos:

Solución.

- ***Centrarse en la solución de problemas:*** *el facilitador comenzara a plantear soluciones absurdas y adecuadas de manera impulsiva, de esta manera los participantes aprenderán a discriminar entre unas y otra.*
- ***El cambio de conducta deberá incluir reciprocidad y compromiso:*** *ofrecer ayuda en el proceso del cambio del otro, ofrecer a cambiar algún aspecto de la conducta del otro.*
- ***Alcance del acuerdo:*** *una vez planteada una serie de soluciones, se pasa a discutir las ventajas y desventajas de la solución propuesta, incluso de las consecuencias. Los acuerdos finales deberán ser deberán formularse de forma específica y en términos conductuales descriptivo, de ser posible se plantearan sobre un papel dejando por sentado la frecuencia, el cambio conductual y la recompensa.*

El facilitador de cada grupo será el encargado de desarrollar esta técnica con los agentes asignados, por lo cual se sugiere que la técnica se realice tres veces con diferentes participantes y temáticas.

Tiempo: 1 hora 15 minutos

Recursos: papelografo con los pasos de definición del problema y solución del problema.

Papelografo con las normas de la actividad

Actividad 6. "Evaluación, despedida y refrigerio."

Objetivo: Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

- Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.
- Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.
- Se agradece la participación.
- Se entrega el refrigerio.

Recursos:

- -Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 6

Expresión emocional de la Tristeza

Nombre de la sesión: Una luz en la oscuridad

Objetivo General:

- * Brindar herramientas a los participantes que les permita conocer a profundidad la emoción de la tristeza, sus mitos, formas de expresión y control de dicha emoción.
- * Expresar situaciones de tristeza que afectan a los participantes a través del dibujo libre.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes logren expresar y compartir situaciones que les generen

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 14 de Noviembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. Saludo y bienvenida, revisión de tareas y retroalimentación

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza que contribuya al adecuado desarrollo de la sesión.

Procedimiento: Uno de los facilitadores se dirigirá a los participantes agradeciendo su asistencia y constancia, luego se procederá a revisar las tareas dejadas en la sesión anterior y aquellos que las hayan cumplido se les entregara su carita en la economía de fichas. Posteriormente se realizara un dialogo en relación a lo aprendido en la sesión anterior.

Recursos:

-Facilitadores, participantes.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 2. Dinámica de animación. (El baile de las sillas)

Objetivo de la actividad:

Mantener un clima activo y dinámico.

Procedimiento:

Los participantes deberán bailar alrededor de las sillas y tomar asiento al terminar la canción, en cada turno se quitarán sillas al final los últimos 5 que logren llegar al final recibirán un premio.

Recursos: sillas, grabadora.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 3. Psico educación

Objetivo de la actividad: orientar a los participantes en nuevas alternativas de expresar y controlar los estados emocionales de tristeza.

Procedimiento: A través de la ayuda de cañón y laptop se les expondrá y explicará conceptos básicos de la tristeza y de igual forma desmitificar mitos en relación a la misma.

Recursos materiales: cañón, laptop.

Tiempo: 20 minutos

Actividad 4. Bocetos

Objetivo de la actividad: Exteriorizar a través de la técnica del dibujo libre situaciones que a los participantes generen tristeza.

Procedimiento: Se les pedirá que tomen una posición cómoda y cierren sus ojos para realizar técnica de visualización en donde a través de la relajación progresiva se irá orientando a los participantes a que se relajen despejen su mente y se concentren en aquellas situaciones les generan tristeza. Luego se les dará a cada uno una página de papel bond, lápices y colores y se les pedirá que dibujen todo aquello que les genera tristeza. Posteriormente se formarán grupos de 5 personas y cada uno deberá exponer su dibujo al resto del grupo. Al terminar todos de exponer se les proporcionará una vela la cual deberán encender y concentrarse en la luz de la vela dándoles la consigna que al apagar

esa vela deben dejar ir esa tristeza que pueden sentir. Al terminar todos de apagar su vela se abrazaran colectivamente.

Recursos: páginas de papel bond, velas, fósforos.

Tiempo: 45 min.

Actividad 5. ¡Que deprimido estoy!

Objetivo de la actividad: Educar a los participantes en tomar las situaciones de tristeza desde una perspectiva humorística.

Procedimiento: Se les pide formen un circulo, abran sus piernas, extiendan sus brazos hacia arriba, sonrían lo más que puedan y griten fuertemente ¡Que deprimido estoy! Posteriormente se les explica que al generar una incongruencia en el cuerpo y mente se logra engañar al cerebro y sentirnos mejor.

Recursos: facilitadores y participantes

Tiempo: 15 min.

Actividad 6. Evaluación, explicación de la tarea, despedida y refrigerio.

Objetivo de la actividad:

Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.

Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.

Se agradece la participación.

Se entrega el refrigerio.

Recursos:

-Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 7

Expresión emocional de la Tristeza

Objetivo General:

- * Expresar dolor emocional que los participantes hayan podido reprimir a lo largo de su devenir histórico en relación a personas que han sido o son significativas en sus vidas.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes logren expresar su dolor emocional en relación a aquellas personas que son o han sido significativas en su vida.

Nombre de la sesión: El último camino

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 21 de Noviembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. Saludo y bienvenida, revisión de tareas y retroalimentación

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza que contribuya al adecuado desarrollo de la sesión.

Procedimiento: Uno de los facilitadores se dirigirá a los participantes agradeciendo su asistencia y constancia, luego se procederá a revisar las tareas dejadas en la sesión anterior y aquellos que las hayan cumplido se les entregara su carita en la economía de fichas. Posteriormente se realizara un dialogo en relación a lo aprendido en la sesión anterior.

Recursos:

-Facilitadores, participantes.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 2. Se murió chicho

Objetivo de la actividad:

Mantener un clima activo y dinámico.

Procedimiento:

Se les pide a los participantes se coloquen en círculo y el facilitador les dirá que todos vamos a repetir la frase “se murió chicho” pero se deberá dramatizar el estado emocional que el facilitador pida.

Recursos: Ninguno.

Tiempo: 10 minutos

Actividad 3. Perspectiva desde la muerte

Objetivo de la actividad: Expresar dolor emocional en relación a personas que son o han sido significativas en la vida de los participantes.

Procedimiento: Se les pedirá que tomen una posición cómoda y cierren sus ojos para realizar técnica de visualización en donde a través de la relajación progresiva se ira orientando a los participantes en que están en el día de su muerte. Deben imaginarse que están en el féretro y frente a ellos hay cuatro velas las primeras tres velas deben ser personas significativas en su vida ya sea estén vivas o muertas, y la cuarta vela son ellos mismos. Se les orientara a dirigir diálogos a esas personas importantes en relación a situaciones que esas personas hayan realizado que los haya lastimado e igualmente hacia sí mismos. Posterior al ejercicio se les reincorporara y deberán contestar los siguiente: Describe que tan fácil o tan difícil es para ti expresar el dolor emocional que las personas pueden ocasionar en tu persona; Si pudieras expresarles a esas personas el dolor emocional que te han causado ¿Qué les dirías?; Ahora que sabes que el resentimiento y el odio que se le puede sentir hacia algunas personas es simplemente dolor emocional. El día de tu muerte si eres capaz de perdonar y sanar esas heridas ¿Cómo lo harías?

Recursos: féretro de papel, cuestionarios, velas, fósforos.

Tiempo: 45 min.

Actividad 4. Abrazo colectivo

Objetivo de la actividad: Reanimar a los participantes a través del apoyo emocional y grupal.

Procedimiento: Se les pide formen un círculo y abrace al compañero que tengan a su lado derecho, luego que se acerquen lo más que puedan al centro y el facilitador les pide cierren

sus ojos y se concentren en esa muestra de afecto que están recibiendo que sepan no están solos y que todo ese dolor que pudieron sentir en la técnica anterior es pasajero que ahora es menor y cada vez lo será más. Que sepan cuentan con sus compañeros y que a pesar de las circunstancias de la vida ellos son fuertes y resistentes.

Recursos: facilitadores y participantes

Tiempo: 15 min.

Actividad 5. Evaluación, explicación de la tarea, despedida y refrigerio.

Objetivo de la actividad:

Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.

Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.

Se agradece la participación.

Se entrega el refrigerio.

Recursos:

-Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 8

Control emocional de la Tristeza

Objetivo General:

- * Brindar herramientas que permitan a los participantes ser capaces de racionalizar las diferentes situaciones que les generan tristeza.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes aprendan a controlar la tristeza de manera adecuada a través de la racionalización.

Nombre de la sesión: Insight

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 28 de Noviembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. Saludo y bienvenida, revisión de tareas y retroalimentación

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza que contribuya al adecuado desarrollo de la sesión.

Procedimiento: Uno de los facilitadores se dirigirá a los participantes agradeciendo su asistencia y constancia, luego se procederá a revisar las tareas dejadas en la sesión anterior y aquellos que las hayan cumplido se les entregara su carita en la economía de fichas. Posteriormente se realizara un dialogo en relación a lo aprendido en la sesión anterior.

Recursos:

-Facilitadores, participantes.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 2. Los dragones

Objetivo de la actividad:

Propiciar un clima activo y dinámico.

Procedimiento:

Se formaran grupos de 5 personas, al primero se le vendarán los ojos y los demás deberán guiarlo por el salón recogiendo bolas de papel periódico únicamente con el tacto. El grupo que reúna la mayor cantidad de bolitas de papel será el triunfador.

Recursos: vendas, papel periódico.

Tiempo: 10 minutos

Actividad 3. Moviola

Objetivo de la actividad: Conducir la atención y concentración de la persona hacia tópicos o aspectos de su experiencia, los cuales no los ha logrado advertir (hacer conscientes) y desafían su coherencia actual de sí mismo en relación a su experiencia emocional de tristeza.

Procedimiento: Se les solicita escriban 5 situaciones que les generan tristeza. Luego deberán describir cuales son los pensamientos que surgen en cada situación, como se sienten y la respuesta fisiológica que manifiestan describiendo al final el cómo reaccionan en dicha situación de tristeza.

Luego se les indica deben describir lo anterior relatándolo como si fuese a otra persona a la que le está sucediendo para que de esta forma se explique así misma su forma de pensar, sentir y actuar ante esas situaciones que le generan dicha emoción. Logrando de tal manera que la persona deje de vivir esa experiencia de manera emocional y lo realice de una manera racional.

Tarea: Diario reflexivo. En donde deberán escribir situaciones diarias que les generen malestar describiendo su pensar, sentir y actuar y darle una interpretación objetiva a lo sucedido.

Actividad 4. Relajación progresiva

Objetivo de la actividad: proporcionar paz y serenidad a los participantes por medio de la relajación.

Procedimiento: Se les pide se acuesten colocando ambos brazos a sus costados, luego se les irán dando indicaciones para que vayan relajando cada parte de su cuerpo. Se les pedirá

se concentren en todo lo visto durante la sesión y se les enviarán mensajes de paz y tranquilidad. Al finalizar se les irá reincorporando poco a poco.

Recursos: facilitadores y participantes

Tiempo: 15 min.

Actividad 5. Evaluación, explicación de la tarea, despedida y refrigerio.

Objetivo de la actividad:

Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.

Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.

Se agradece la participación.

Se entrega el refrigerio.

Recursos:

-Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 9

Expresión emocional del miedo.

Objetivo General:

- * Brindar a los participantes herramientas que les permitan identificar sus miedos y las manifestaciones físicas y psicológicas.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes identifiquen cuáles son sus miedos y como este se manifiesta en reacciones físicas y psicológicas.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 5 de Diciembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. “Saludo y bienvenida”

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza que contribuya al adecuado desarrollo de la sesión.

Procedimiento:

Uno de los facilitadores se dirigirá al grupo para brindar un saludo de parte del grupo facilitadora los participantes.

Motivara hacia la participación activa en cada una de las actividades.

Recursos: Paleógrafo.

Tiempo: 10 minuto.

Actividad 2. “Dinámica de animación: los saludos”

Objetivo de la actividad:

Mantener el clima de la sesión animado y participativo.

Procedimiento:

Se forma un grupo con los participantes, se les explica que aprenderán unas nuevas formas de saludarse, se les indica que sigan la instrucción del facilitador: deshaciendo el círculo, empezaran a circular por todo el salón mientras se saludan de las siguientes formas:

- con cara de alegría pero simulando que lloran.
- con cara de culpable.

-con cara de miedo.

Así, durante 10 minutos.

Recursos: los participantes.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 3. "Revisión de tareas"

Objetivo de la actividad:

Revisar que los participantes, se mantenga la día con las tareas de las sesiones anteriores.

Procedimiento:

Los Facilitadores, formaran un círculo con los participantes y escucharán las respuestas y dudas que los participantes tengan de la tarea de la sesión anterior.

Recursos: Cuadernos de tareas.

Tiempo: 5 minutos.

Actividad 4. "Retroalimentación"

Objetivo de la actividad:

Identificar el nivel de interiorización de los conocimientos y habilidades previas.

Procedimiento:

Por medio de cinco preguntas sencillas, se cuestionara a los participantes sobre la temática de la sesión anterior.

Recursos: Cuadernos de tareas.

Tiempo: 5 minutos.

Actividad 5. "Psicoeducación"

Objetivo de la actividad:

Educar a los participantes con las ideas básicas acerca de lo que es la emoción del miedo

Procedimiento:

Mediante la utilización de presentación PowerPoint se les explicara a los participantes los conceptos básicos de:

-Las emociones positivas y negativas.

-Partes del miedo.

-Miedo positivo y negativo.

Luego de explicados se les dirá que debajo de sus asientos se encuentran unos papelitos con preguntas sencillas que deberán contestar.

Recursos: Canoñ, laptop, presentación PowerPoint.

Tiempo: 25 minutos.

Actividad 6. “Como identificar mis miedos”

Objetivo de la actividad:

Aprender a detectar el miedo y las sensaciones que nos provoca.

Procedimiento:

Se pide al grupo que durante unos minutos, en silencio, intente revivir una situación en la que haya sentido miedo tratando de concretar a qué se le tiene miedo. Se escribe en una página de papel y se cuelga en una pared junto a los demás.

Después se hace una ronda invitando a expresar en voz alta a qué tiene miedo cada persona.

Otro paso para identificarlo es reconocer las señales físicas que el miedo nos provoca.

Pensando en aquello que nos provoca miedo; intentaremos revivir esa emoción, observando nuestro cuerpo y fijándonos en nuestras sensaciones físicas. Lanzamos dos preguntas al grupo:

1-¿Dónde localizas el miedo en el cuerpo?

Se lleva

2-¿Qué sientes en esa parte del cuerpo? Se pide que lo verbalicen y se realiza una reflexión final con cada participante.

Recursos: Paleógrafo en blanco para pegar tarjetitas pequeñas, tarjetitas en blanco, plumones, tirro.

Tiempo: 30 minutos.

Actividad 7. El reloj de las emociones

Objetivo de la actividad:

Reconocer las emociones propias y de los demás.

Procedimiento:

El “Reloj de las emociones” se coloca en un lugar visible del lugar. Es un reloj especial, en vez de números, hay diferentes dibujos que expresan un estado emocional diferente. Cada participantes pasa a decir una historia en la que sintió mucho miedo, al finalizar la historia los demás deberán poner las agujas del reloj en el dibujo que ellos creen que refleja el estado emocional que se vivió.

Recursos:

Reloj de emociones para cada participante.

Tiempo: 20 minutos.

Actividad 8. “Evaluación, explicación de la tarea, despedida y refrigerio.”

Objetivo de la actividad:

Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión. Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar. Se agradece la participación. Se entrega el refrigerio.

Recursos:

-hoja de evaluación, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 10

Expresión emocional del miedo.

Objetivo General:

- * Educar a los participantes sobre las consecuencias que tiene el miedo en sus actividades diarias.

Resultados esperados:

- ✓ Que logren tomar conciencia de las barreras que ellos mismos se ponen al dejarse llevar por sus miedos.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 12 de Diciembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. "Saludo y bienvenida"

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza que contribuya al adecuado desarrollo de la sesión.

Procedimiento:

Uno de los facilitadores se dirigirá al grupo para brindar un saludo de parte del grupo facilitadora los participantes.

Motivara hacia la participación activa en cada una de las actividades.

Recursos: Paleógrafo.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 2. "Dinámica de animación: las pelotas"

Objetivo de la actividad:

Mantener el clima de la sesión animado y participativo.

Procedimiento:

Se forma un círculo con todos los participantes y los facilitadores, se indica que esta dinámica es para trabajar juntos, uno de los facilitadores, comenzara a tirar una pelota grande a uno de los participantes, al tirársela, deberá de decir el nombre del participante, este a su vez al agarrar la pelota deberá de escoger a otro participante o facilitador y le tirara la pelota de la misma forma que se la tiraron a él, cuando todos los participantes hayan tirado la pelota se dirá la siguiente indicación: recuerda quien te tiro la pelota y a

quien se la tiraste tú, luego de esto se tiraran en orden la pelota grande, mediana y pequeña a modo de que las tres estén en el aire.

Recursos: tres pelotas de distintos tamaños.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 3. "Revisión de tareas"

Objetivo de la actividad:

Revisar que los participantes, se mantenga la día con las tareas de las sesiones anteriores.

Procedimiento:

Los Facilitadores, formaran un círculo con los participantes y escucharán las respuestas y dudas que los participantes tengan de la tarea de la sesión anterior.

Recursos: Cuadernos de tareas.

Tiempo: 5 minutos.

Actividad 4. "Retroalimentación"

Objetivo de la actividad:

Identificar el nivel de interiorización de los conocimientos y habilidades previas.

Procedimiento:

Por medio de cinco preguntas sencillas, se cuestionara a los participantes sobre la temática de la sesión anterior.

Recursos: Cuadernos de tareas.

Tiempo: 5 minutos.

Actividad 5. "El juego de las expresiones"

Objetivo de la actividad:

Profundizar en la expresión del miedo

Procedimiento:

Todos sentados en círculo, vamos saliendo al centro y representamos una expresión del miedo con nuestro cuerpo y expresión facial. Los demás tienen que adivinarlo.

Recursos:

Tarjetas con las distintas expresiones de miedo.

Tiempo: 20 minutos.

Actividad 6. “Las consecuencias de mis miedos”

Objetivo de la actividad:

Brindar las herramientas para la identificación de las consecuencias del miedo en su actividad laboral.

Procedimiento:

Se hace tres grupos y se pide que piensen las consecuencias del miedo dentro de sus actividades laborales; cada uno de los grupos rellena una columna; un grupo sobre las consecuencias físicas, otro sobre las sociales y el último sobre las psicológicas.

Los grupos tendrán 10 minutos para sacar sus conclusiones y luego de eso cada grupo pasara a exponer sus resultados a partir de una vivencia real o ejemplo de lo que sucede en su actividad laboral.

Finalizar con una reflexión

Recursos: paleógrafos, pilot.

Tiempo: 45 minutos.

Actividad 7. “Evaluación, explicación de la tarea, despedida y refrigerio.”

Objetivo de la actividad:

Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.

Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.

Se agradece la participación.

Se entrega el refrigerio.

Recursos:

-Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 11

Expresión emocional del miedo.

Objetivo General:

- * Educar a los participantes con herramientas que les permitan aprender a soltar sus miedos adecuadamente.

Resultados esperados:

- ✓ Que logren soltar sus miedos y afrontarlos adecuadamente.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Viernes 18 de Diciembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. "Saludo y bienvenida"

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza que contribuya al adecuado desarrollo de la sesión.

Procedimiento:

Uno de los facilitadores se dirigirá al grupo para brindar un saludo de parte del grupo facilitadora los participantes.

Motivara hacia la participación activa en cada una de las actividades.

Recursos: Paleógrafo.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 2. "Dinámica de animación: los dragones"

Objetivo de la actividad:

Mantener el clima de la sesión animado y participativo.

Procedimiento:

Se formaran 5 grupos de 5 personas, se les explicara que el juego se llama los dragones y que deben de seleccionar a uno de su equipo que será la cabeza del dragón, cuando lo elijan se le vendara los ojos y los demás del grupo se pondrán en fila detrás de él.

la persona que sea cabeza de dragón no podrá hablar ni ver, los demás tampoco podrán hablar pero le podrán decir mediante movimientos hacia donde deberá de caminar para recoger las bolas de fuego que habran dispersas por el salón, los movimientos permitidos

serán:

-Apretar hombro izquierdo, caminar hacia la izquierda.

-Apretar hombro derecho caminar hacia la derecha, tocar la cabeza detenerse y agacharse.

-Tocar ambos hombros retroceder.

Gana el juego el grupo que más bolas de fuego logre recuperar

Recursos: Bufandas para tapas los ojos, papel periódico.

Tiempo: 15 minutos.

Actividad 3. "Revisión de tareas"

Objetivo de la actividad:

Revisar que los participantes, se mantenga la día con las tareas de las sesiones anteriores.

Procedimiento:

Los Facilitadores, formaran un círculo con los participantes y escucharan las respuestas y dudas que los participantes tengan de la tarea de la sesión anterior.

Recursos: Cuadernos de tareas.

Tiempo: 5 minutos.

Actividad 4. "Retroalimentación"

Objetivo de la actividad:

Identificar el nivel de interiorización de los conocimientos y habilidades previas.

Procedimiento:

Por medio de cinco preguntas sencillas, se cuestionara a los participantes sobre la temática de la sesión anterior.

Recursos: Cuadernos de tareas.

Tiempo: 5 minutos.

Actividad 5. "Como me siento hoy"

Objetivo de la actividad:

Tomar conciencia de las emociones que experimentamos día a día. Saber reconocer la actitud que tomamos ante ellas

Procedimiento:

Nos sentamos en círculo y vamos enseñando a los participantes las cartulinas de las emociones ¿con cuál se identifican? ¿Por qué? Luego se le entrega a cada uno una hoja en blanco para que pinten como se han sentido.

Recursos:

Paleógrafos de las emociones.

Hojas de papel bond en blanco.

Tiempo: 20 minutos.

Actividad 6. “Adiós a mis miedos”

Objetivo de la actividad: brindarle las herramientas necesarias para poder dejar ir los miedos.

Procedimiento:

Se les pide que saquen los papeles de la tarea anterior en donde deberán de tener escritos aquellos miedos que ya no desean seguir cargando, podrá ser todos los que ellos quieran, cada participante deberá de pasar a compartir un miedo que desee dejar ir.

Luego de expresados en voz alta sus miedos, cada participante hará dos listas de sus miedos.

La primera lista será quemada en una pequeña fogata, la cual servirá como reflexión de que esos miedos ya no forman parte de ellos, son ceniza que se fue con el viento.

La segunda lista, se introducirá en un globo y luego se revolverá entre todos los demás globos de los participantes y se explotarán para luego tirarlos a la basura.

Recursos: fogata, globos del mismo color, escoba, agujas

Tiempo: 45 minutos.

Actividad 7. “Evaluación, explicación de la tarea, despedida y refrigerio.”**Objetivo de la actividad:**

Evaluar la interiorización de lo aprendido durante la sesión y la sesión misma.

Dar por finalizada la sesión.

Explicar la tarea que deberán realizar hasta la próxima sesión.

Procedimiento:

Se realiza un breve resumen de lo abordado en la sesión.

Se entrega una encuesta para evaluar la sesión. Tarea: continuar los diarios reflexivos describiendo si las estrategias han funcionado o no y como se podría mejorar.

Se agradece la participación.

Se entrega el refrigerio.

Recursos:

-Mini encuesta, Lapiceros, Refrigerio.

Tiempo: 10 minutos.

Sesión 12

Finalización del taller

Objetivo General:

- * Evaluar los resultados de la implementación del taller de expresión emocional y devolución de resultados por parte de los participantes.

Resultados esperados:

- ✓ Que los participantes expresen la interiorización de los conceptos y técnicas brindadas para la expresión de las emociones de la ira, tristeza y miedo.

Lugar: Polideportivo Montes de San Bartolo III

Fecha: Sábado 19 de Diciembre de 2015

Hora: 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

Actividad 1. “Saludo y bienvenida”

Objetivo de la actividad:

Entrar en un clima de confianza, que contribuya al adecuado desarrollo del taller.

Procedimiento:

Uno de los facilitadores se dirigirá al grupo para brindar un saludo de parte del grupo facilitadora los participantes.

Recursos: Paleógrafo.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 2. “El cartero”

Objetivo de la actividad:

Crear un clima adecuado entre los participantes y facilitadores.

Procedimiento:

Se forma un círculo con todas las sillas, una para cada participante, se saca una silla y el compañero que queda en pie inicia el juego, parado en medio del círculo.

El participante de pie dirá lo siguiente: Traigo una carta para todos los compañeros que tiene bigote. Todas las personas que tengan bigote deben de cambiar de sitio.

El que se queda sin sitio pasa al centro y hace lo mismo, inventando una característica

Recursos: Sillas.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 3. “Aplicación de pruebas de salida”

Objetivo de la actividad:

Identificar los cambios percibidos en los participantes, después de la aplicación del taller.

Procedimiento:

- Uno de los facilitadores realizara una breve explicación acerca de cuál es el -objetivo del test, que es lo que mide.
- Brindará las indicaciones necesarias
- Procederá a repartir la prueba y a dar el tiempo de inicio
- Luego recogerá las pruebas y dará las gracias

Recursos: Escala de evaluación de las emociones, escala de evaluación de la actividad laboral, escala de evaluación del desempeño.

Tiempo: 45 minutos.

Actividad 4. “Devolución”

Objetivo de la actividad:

Verificar los conocimientos y practicas asimilados por los participantes.

Procedimiento:

- Con anterioridad se les habrá comunicado a los participantes en que consiste la devolución.
- Ellos ya habrán formado grupos de trabajo cada grupo habrá elegido un área para devolver los conocimientos.
- Hay que tener en cuenta que en esta etapa los participantes serán quienes dirijan las actividades y los facilitadores serán participantes.

Recursos: Los que los participantes necesiten.

Tiempo: 60 minutos.

Actividad 5. “Agradecimientos y entrega de diplomas”

Objetivo de la actividad:

Agradecer y compartir con los participantes la participación activa dentro de las sesiones del taller.

Procedimiento:

- Cada uno de los facilitadores dará las gracias por la participación y aporte a los participantes durante el desarrollo del taller.
- Se dará el espacio para que los participantes den su aporte.

Luego de los agradecimientos se leerá el contenido del diploma de participación y se le entregara a cada uno de los participantes.

Recursos: Diplomas de participación.

Tiempo: 15 minutos.

Actividad 6. "Despedida y refrigerio."

Objetivo de la actividad:

Dar por finalizada el taller

Procedimiento:

Se agradece la participación.

Se entregaran los premios a los primeros lugares y se rifaran tres premios más.

Se entrega el refrigerio.

Recursos: Refrigerio.

Tiempo: 30 minutos.

ANEXO

2

Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología
Proceso de grado

ESCALA DE EVALUACION EMOCIONAL

Datos Personales.

Nombre:	
Estado civil:	
Cargo:	
Años de labor:	
Edad:	

Objetivo:	Recabar información acerca de las emociones que experimentan los agentes del CAM en su actividad laboral.
Indicación:	A continuación se le presenta una serie de situaciones en las cuales puede verse involucrado en su actividad diaria. Conteste según su propia experiencia utilizando la siguiente escala de valoración.

Escala de valoración	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

Ejemplo:

No.	Ítem	1	2	3	4	5
X	Me molesto fácilmente		X			
Z	Soy una persona feliz.					

No.	Ítem	1	2	3	4	5
1	Es molesto que me critiquen frente a otras personas					
2	Creo que los demás son más felices que yo					
3	El miedo me paraliza					
4	Tengo incontables amigos y amigas					
5	Cada vez que me enojo destruyo cosas					
6	Los nervios se apoderan de mí cuando debo entregar una asignación a mi jefe.					
7	He fracasado más que la mayoría de las personas					
8	Paso todo el día enojado sin razón aparente					
9	Siempre tengo algo de que decir a los demás					
10	Con facilidad me siento triste					
11	Durante una evaluación suelo estar nervioso					
12	Si las actividades no salen como quiero, me enojo tanto que las dejo					

	sin terminar					
13	Los desconocidos me generan desconfianza					
14	Lloro con facilidad					
15	En el día realizo múltiples actividades y rara vez me siento fatigado					
16	Lo que antes me agradaba ahora me desagrada					
17	Temo hacer el ridículo frente a mis compañeros de trabajo					
18	Suelo gritarle a la gente, para darme a escuchar.					
19	Todo me sale mal					
20	Me siento inseguro al hablar en público					
21	Oculto mis defectos a los demás					
22	Estoy falto de energía por las mañanas					
23	Es molesto que no elogien mi trabajo					
24	Mantengo una actitud positiva todos los días					
25	Cualquier comentario que me hagan, parece una crítica					
26	Portar mi arma de fuego me brinda seguridad					
27	Cuando me siento molesto quisiera gritar con todas mis fuerzas.					
28	Preferiría no ser parte de la vida de los demás					
29	Cuando algo me molesta siento un fuerte ardor por dentro					
30	Mis compañeros dicen que hablo demasiado					
31	Cualquier cosa me molesta					
32	Es preocupante que mi trabajo sea un riesgo para mi familia					
33	Las personas no me comprenden					

ANEXO

3

Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología
Proceso de Grado

Evaluación del desempeño laboral

	Escala de Estimación
1	Debe mejorar
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Excelente

Indicación: A continuación se te presentan una serie de áreas en relación a tu desempeño laboral, marca con una “x” la casilla que mejor evalúe tu propio desempeño.

Área a evaluar	1	2	3	4	5
Redacción de informes de resultados de acciones llevadas a cabo.					
Preservar el orden público y dar seguridad a la ciudadanía.					
Prevenir la comisión de delitos, faltas administrativas y proteger la integridad de las personas y sus bienes.					
Cumplir y hacer cumplir las órdenes de la superioridad.					
Asegurar a los presuntos responsables de la comisión de delitos en los operativos y ponerlos a disposición ante la autoridad competente.					
Utilizar los recursos de acuerdo a los objetivos establecidos en la normatividad					
Tomar decisiones estratégicas e informar a los superiores las acciones que se llevan a cabo en las operaciones.					
Realizar los operativos conjuntos con diferentes instancias públicas en apego a la normatividad, a los procedimientos sistemáticos de operación policial establecidos en el ámbito de su competencia y al respeto a los derechos humanos					

ANEXO

4

Universidad de el salvador
Facultad de ciencias y humanidades
Departamento de psicología
Trabajo de grado.

Evaluación de la actividad laboral.

Indicación: A continuación encontraras una serie de frases sobre el desempeño laboral con sus respectivas respuestas, escribe una "X" sobre la respuesta que más se adapta a tu situación.

Volumen y trabajo ejecutados normalmente.		
	Con frecuencia sobrepasa las exigencias.	
	Satisface las exigencias.	
	A veces está por debajo de las exigencias.	
Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado.	Siempre superior	
	A veces superior. Es bastante cuidadoso con su trabajo.	
	Siempre es satisfactorio. Su cumplimiento es aceptable.	
	Parcialmente satisfactorio a veces comete errores.	
Conocimiento del trabajo.	Nunca es satisfactorio comete numerosos errores.	
	Conoce todo lo necesario y aumenta siempre sus conocimientos	
	Conoce lo necesario.	
	Conocimiento suficiente del trabajo.	
Actitud hacia el trabajo.	Conoce parte del trabajo, necesita capacitación.	
	Tiene poco conocimiento del trabajo.	
	Posee excelente espíritu de cooperación.	
	Se desempeña bien en el trabajo.	
Capacidad de resolver problemas.	Colabora normalmente en el trabajo en equipo.	
	No demuestra buena voluntad.	
	No colabora.	
	Muy buena capacidad e intuición y percepción.	
Creatividad.	Buena capacidad e intuición y percepción.	
	Capacidad e intuición y percepción.	
	Poca buena capacidad e intuición y percepción.	
	Ninguna buena capacidad e intuición y percepción.	
Capacidad de llevar a cabo proyectos.	Tiene siempre ideas excelentes, es original.	
	Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.	
	Algunas veces hace sugerencias.	
	Levemente rutinario, tiene pocas ideas.	
	Falta de ideas propias.	
	Muy buena capacidad de concretar ideas.	
	Buena capacidad de concretar ideas.	
	Pone en práctica ideas nuevas con habilidad satisfactoria.	
	Tiene cierta dificultad en concretar ideas y proyectos.	
	No logra llevar a cabo las ideas o proyectos.	

ANEXO

5

ANEXO 3
Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología
Proceso de grado
PROTOCOLO DE VALIDACIÓN
ESCALA DE EVALUACIÓN EMOCIONAL

Objetivo:	Recabar información acerca de las emociones que experimentan los agentes del CAM en su actividad laboral.
Indicación:	A continuación se le presenta una serie de ítems divididos en cuatro áreas que representan las emociones a evaluar. Analice cuidadosamente cada ítem y marque con una "X" según la siguiente escala de valoración.

Escala de valoración
Es esencial
Útil pero no esencial
No esencial

Ira					
No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	Observaciones
1	Es molesto que me critiquen frente a otras personas				
6	Cada vez que me enojo destruyo cosas				
9	Paso todo el día enojado sin razón aparente				
14	Si las actividades no salen como quiero, me enojo tanto que las dejo sin terminar				
21	Suelo gritarle a la gente, para darme a escuchar.				
26	Trato de expresar lo que me molesta de forma adecuada				
29	Es molesto que no elogien mi trabajo				
33	Cuando me siento molesto quisiera gritar con todas mis fuerzas.				
36	Cuando algo me molesta siento un fuerte ardor por dentro				
38	Cualquier cosa me molesta				
Tristeza					
No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	Observaciones
3	Creo que los demás son más felices que yo				
8	He fracasado más que la mayoría de las personas				

11	Con facilidad me siento triste				
16	Lloro con facilidad				
19	Lo que antes me agradaba ahora me desagrada				
23	Todo me sale mal				
28	Estoy falto de energía por las mañanas				
31	Cualquier comentario que me hagan, parece una crítica				
33	Cuando me siento molesto quisiera gritar con todas mis fuerzas.				
35	Preferiría no ser parte de la vida de los demás				
38	Cualquier cosa me molesta				
40	Las personas no me comprenden				

Alegría (Hipomanía)

No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	Observaciones
2	Solo necesito dormir 3 horas para ser efectivo o efectiva				
5	Tengo incontables amigos y amigas				
10	Siempre tengo algo de que decir a los demás				
13	Mi atención se desvía fácilmente				
17	Me cuesta organizar las ideas				
18	En el día realizo múltiples actividades y rara vez me siento fatigado				
22	Compro cosas innecesarias				
25	Estoy a favor del sexo casual				
30	Mantengo una actitud positiva todos los días				
37	Mis compañeros dicen que hablo demasiado				

Miedo

No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	Observaciones
4	El miedo me paraliza				
7	Los nervios se apoderan de mí cuando debo entregar una asignación a mi jefe.				
12	Durante una evaluación suelo estar nervioso				
15	Los desconocidos me generan desconfianza				
20	Temo hacer el ridículo frente a mis				

	compañeros de trabajo				
24	Me siento inseguro al hablar en publico				
27	Oculto mis defectos a los demás				
32	Portar mi arma de fuego me brinda seguridad				
34	La opinión de mi jefe importa mucho				
39	Es preocupante que mi trabajo sea un riesgo para mi familia				

Nombre: _____

Firma: _____

Sello:

Validación de instrumento

Los instrumentos anteriormente descritos fueron validados por el modelo “Modificación al modelo de Lawshe (1975) para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo”, que servirá para evaluar la validez del instrumento, a través de CVR⁸ del contenido de validez del ítem, para la investigación se otorgo 9 protocolos de investigación a 9 expertos, conformados por Licenciados en Psicología.

El protocolo para evaluar la escala tipo Likert denominada “**evaluación emocional**” se dividió por área emocional para facilitar la comprensión y evaluación del instrumento, las áreas presentadas era Ira, alegría, tristeza, miedo y los diez ítems a evaluar de cada área correspondiente. (Ver anexo 3)

Según el modelo utilizado, plantea que los expertos deben evaluar ítem utilizando la siguiente categorización:

⊕ **Es esencial** ⊕ **Útil pero no esencial** ⊕ **No necesaria**

Para determinar la validez de los ítems evaluados por los expertos se utiliza siguiente fórmula: $CVR' = \frac{ne}{N}$, donde “ne” son los números de expertos que indicaron que el ítem era esencial y “N” el total de expertos participantes, luego de determinar la validez de contenido solo se compara con la “*corrección al valor mínimo*” determinada por el teórico en 0.58, por lo tanto cualquier ítem que sea igual o mayor a 0.58 contara con Validez de contenido.

Para efectos prácticos se realizo la siguiente tabla donde se vacían los datos recolectados determinando así la evaluación para cada ítem y en las dos columnas siguientes se expresa la CVR y si el ítems es válido o no.

⁸ Content Validity Ratio

VACIADO DE DATOS
ESCALA DE EVALUACIÓN EMOCIONAL

Ira						
No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	CRV=ne/N	CRV'=0.58 Resultado
1	Es molesto que me critiquen frente a otras personas	6	0	1	0.86	Valido
6	Cada vez que me enojo destruyo cosas	6	1	0	0.86	Valido
9	Paso todo el día enojado sin razón aparente	6	1	0	0.86	Valido
14	Si las actividades no salen como quiero, me enojo tanto que las dejo sin terminar	5	2	0	0.71	Valido
21	Suelo gritarle a la gente, para darme a escuchar	5	2	0	0.71	Valido
26	Trato de expresar lo que me molesta de forma adecuada	2	2	3	0.29	No Valido
29	Es molesto que no elogien mi trabajo	5	2	0	0.71	Valido
33	Cuando me siento molesto quisiera gritar con todas mis fuerzas.	6	1	0	0.86	Valido
36	Cuando algo me molesta siento un fuerte ardor por dentro	5	1	1	0.71	Valido
38	Cualquier cosa me molesta	7	0	0	1.00	Valido
Tristeza						
No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	CRV=ne/N	CRV'=0.58 Resultado
3	Creo que los demás son más felices que yo	7	0	0	1.00	Valido
8	He fracasado más que la mayoría de las personas	7	0	0	1.00	Valido
11	Con facilidad me siento triste	7	0	0	1.00	Valido
16	Lloro con facilidad	7	0	0	1.00	Valido
19	Lo que antes me agradaba ahora me desagrada	5	1	1	0.71	Valido
23	Todo me sale mal	5	2	0	0.71	Valido
28	Estoy falto de energía por las mañanas	5	1	1	0.71	Valido
31	Cualquier comentario que me hagan, parece una critica	5	2	0	0.71	Valido
35	Preferiría no ser parte de la vida de los demás	5	2	0	0.71	Valido
40	Las personas no me comprenden	4	2	0	0.67	Valido

Alegría						
No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	CRV=ne/N	CRV'=0.58 Resultado
2	Solo necesito dormir 3 horas para ser efectivo o efectiva	3	2	2	0.43	No Valido
5	Tengo incontables amigos y amigas	6	1	0	0.86	Valido
10	Siempre tengo algo de que decir a los demás	6	0	1	0.86	Valido
13	Mi atención se desvía fácilmente	3	2	2	0.43	No Valido
17	Me cuesta organizar las ideas	4	1	2	0.57	No Valido
18	En el día realizo múltiples actividades y rara vez me siento fatigado	7	0	0	1.00	Valido
22	Compro cosas innecesarias	0	3	4	0.00	No Valido
25	Estoy a favor del sexo casual	0	3	4	0.00	No Valido
30	Mantengo una actitud positiva todos los días	7	0	0	1.00	Valido
37	Mis compañeros dicen que hablo demasiado	5	1	1	0.71	Valido
Miedo						
No.	Ítem	Es esencial	Útil pero no esencial	No esencial	CRV=ne/N	CRV'=0.58 Resultado
4	El miedo me paraliza	7	0	0	1.00	Valido
7	Los nervios se apoderan de mí cuando debo entregar una asignación a mi jefe.	7	0	0	1.00	Valido
12	Durante una evaluación suelo estar nervioso	7	0	0	1.00	Valido
15	Los desconocidos me generan desconfianza	6	1	0	0.86	Valido
20	Temo hacer el ridículo frente a mis compañeros de trabajo	6	0	1	0.86	Valido
24	Me siento inseguro al hablar en publico	7	0	0	1.00	Valido
27	Oculto mis defectos a los demás	5	0	2	0.71	Valido
32	Portar mi arma de fuego me brinda seguridad	6	1	0	0.86	Valido
34	La opinión de mi jefe importa mucho	3	2	2	0.43	No Valido
39	Es preocupante que mi trabajo sea un riesgo para mi familia	7	0	0	1.00	Valido

Resultados.

Con los resultados obtenidos por la validación de expertos en la escala de evaluación emocional, se obtuvo lo siguiente: de los ítems que evalúan ira se eliminaron el ítem número 26 ya que su CRV es de 0.29; de los ítems que evalúan tristeza no se modificó o eliminó ninguno; del área que evalúa alegría los ítems número 2 y 13 se eliminaron por tener un CVR de 0.43; el ítem número 17 se eliminó por tener un CVR 0.57; los ítems con número 22 y 25 se eliminó por tener 0.0 de CVR. Del área que evalúa miedo solo se elimina el ítem número 34 con un CVR de 0.43.

ANEXO

6

..Vaciado de datos del diagnostico.

Personas	Años laborados	Cargo	Edad	Ira										P	Tristeza										P
				1	5	8	12	18	23	27	29	31	2		7	10	14	16	19	22	25	28	33		
Ana Cecilia Hernandez Mendoza	18	agente	44	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	12	3	1	3	1	1	4	1	1	3	4	22
Carlos Armando Flores	6	agente	35	2	1	1	1	1	2	3	1	1	13	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	16	
Milagro Quintanilla Alvarado	10	agente	41	3	1	1	1	1	3	3	1	1	15	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	18	
Mariana de Jesus Zoneta Merino	13	agente	37	2	1	1	1	1	1	3	3	3	16	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	20	
Marta Valiente Henriquez	5	agente	30	2	1	1	1	2	2	1	1	1	12	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	16	
Jose Armando Perez Manuel	11	agente	37	3	1	1	1	3	3	1	1	3	17	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	16	
Jose Daniel Mejia Menjiva	10	agente	36	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	15	
Jorge Alberto Portillo Gonzales	10	agente	38	2	1	1	1	3	3	1	1	1	14	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	16	
Ismael Leodan Hernandez	12	agente	38	3	1	1	1	1	3	1	3	1	15	3	3	2	1	1	3	1	3	1	5	23	
Jose Antonio Flamenco	2	agente	44	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	15	
Dagoberto Rivas	3	agente	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	16	
Victor Adan Guido Campos	5	agente	26	5	2	1	1	1	5	1	2	1	19	4	3	2	2	2	3	1	1	4	5	27	
Ernesto Antonio Garcia Aleman	4	agente	43	3	1	1	1	1	2	3	2	1	15	3	2	2	1	3	2	1	1	2	3	20	
Eugenio Basilio Andres	6	agente	32	3	1	1	3	1	3	3	1	3	19	1	1	3	1	1	2	3	2	4	3	21	
Orlando Alcides Sánchez	4	agente	26	3	1	1	1	1	3	3	1	3	17	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	23	
Edwin Daniel Rivas Mejia	6	agente	27	2	1	3	2	1	3	4	2	2	20	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	22	
Erick Omar López Arias	4	agente	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	16	
Daniel Emilio Martinez Rivas	7	agente	27	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	12	
Miguel Antonio Rodriguez	5	agente	27	3	1	1	1	1	3	1	1	1	13	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	25	
Manuel de Jesus Molina Aguirre	7	agente	31	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	2	1	3	5	1	1	17	
Jose Miguel Galdamez	2	agente	36	3	2	2	1	2	3	1	4	3	21	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	23	
Santos Rutilio Valladares Dominguez	4	agente	37	3	1	1	1	1	3	5	3	3	21	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	16	
Wilson Ricardo Colorado	5	agente	28	4	1	1	4	2	4	5	1	3	25	3	1	2	2	1	2	5	3	3	3	25	
Angel Romeo Perez Hernandez	3	agente	50	3	1	2	3	3	3	1	3	3	22	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	28	
Balmore Laine Torres	1	agente	43	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	5	1	3	2	3	5	1	3	1	3	27	
Jonathan Stanley Sánchez Garcia	4	Motorista	31	5	2	1	1	1	1	3	2	3	19	1	1	3	2	3	2	3	3	5	4	27	
José Arami Amaya Bonilla	1	agente	35	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	14	
Oscar Ruben Amaya Perz	1	agente	31	3	1	3	1	3	1	3	2	2	19	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	31	
José Miguel Pineda Guevara	1	agente	33	2	1	2	1	2	3	1	1	2	15	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	24	
David Belloso Osorio	16	Cabo	45	3	1	3	1	1	3	1	1	2	16	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	25	
José Mauricio Henriquez Hernandez	8	agente	32	5	2	2	1	2	1	5	5	2	25	1	1	2	4	3	3	3	3	5	3	28	
Pedro Garcia Martinez	1	agente	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	16	
Edwin Antonio Lopez Orellana	1	agente	26	4	5	2	3	1	3	1	3	3	25	5	2	3	4	2	2	2	3	2	3	28	
Estela del Carmen Martinez de Perez	1	agente	35	2	1	1	1	1	2	1	1	1	11	1	1	2	4	1	4	1	1	1	1	17	
Jose Luis Alas Recinos	1	agente	49	3	1	1	1	1	2	5	1	3	18	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	27	
Manuel de Jesus Carpio	1	agente	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	14	
Dante Ernesto Lopez	1	agente	38	1	5	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	18	
Salvador Ariola	16	Sub inspector	55	3	1	2	1	3	1	5	1	1	18	3	2	3	3	3	2	1	3	1	3	24	
Roberto Campos	10	Sargento	55	3	1	1	2	2	3	1	1	2	16	3	2	2	2	1	3	2	3	5	3	26	
Miguel Ernesto Flores Ingles	7	agente	57	3	1	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	28	
Nelson Antonio Lopez	1	agente	29	4	1	2	1	1	3	1	2	3	18	1	1	2	3	1	3	1	1	1	3	17	
Ana Margarita Artiga Fabian	18	agente	44	3	1	1	1	1	1	2	3	1	14	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	19	
Oscar Armando Lopez Flores	6	agente	35	3	2	1	2	2	2	2	1	3	18	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30		
Julian Giron	10	agente	41	1	1	1	5	1	1	3	1	1	15	5	2	3	4	1	3	2	4	1	2	27	
Josue Salomon Coreas Aldana	13	agente	37	3	1	1	2	2	1	1	1	2	14	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	26	
Milton Rolando Cartagena Huevo	5	agente	30	2	1	1	1	1	2	1	1	1	11	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	17	
Antonio Saul Duran	11	agente	37	3	3	3	3	5	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	26	
Jose Miguel Orellana Menjivar	10	agente	36	3	1	1	3	1	1	3	1	3	17	3	5	4	3	3	3	4	4	1	1	31	
Odilson Rafael Avalos Vanegas	10	agente	38	3	3	1	1	1	1	1	3	1	15	2	2	3	3	1	3	1	2	3	4	24	
Victor Arturo Beltran Navidad				1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	12	
Promedio				132	67	67	74	76	101	100	81	90	15.8	113	90	101	100	97	115	91	109	109	146	21.4	
				2.64	1.34	1.34	1.48	1.52	2.02	2	1.62	1.8		2.26	1.8	2.02	2	1.94	2.3	1.82	2.18	2.18	2.92		
				9	18	27	36	45								10	20	30	40	50					

Alegria					p	Miedo										P	PG
4	9	15	24	30		3	6	11	13	17	20	21	26	32			
5	1	1	5	2	14	2	1	1	1	1	3	4	5	1	19	67	
5	5	2	5	3	20	2	3	2	3	1	3	1	5	3	23	72	
5	3	3	1	3	15	3	3	3	5	3	3	3	5	3	31	79	
1	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	1	3	2	1	16	61	
4	4	2	5	1	16	1	1	1	2	1	2	2	1	1	12	56	
5	3	1	5	1	15	1	1	3	3	1	1	1	5	3	19	67	
4	1	3	4	3	15	1	1	1	3	1	3	1	3	3	17	58	
5	3	1	3	3	15	1	1	3	3	1	1	1	5	3	19	64	
5	3	3	5	5	21	1	1	3	4	1	2	1	5	5	23	82	
1	3	3	1	2	10	1	3	2	3	1	1	1	3	1	16	51	
5	1	5	5	1	17	1	1	1	3	1	1	1	3	3	15	57	
2	2	4	5	1	14	3	3	2	3	1	2	1	3	3	21	81	
5	4	3	5	1	18	2	2	2	2	2	3	2	4	4	23	76	
3	5	3	5	3	19	3	1	3	5	3	1	1	5	4	26	85	
4	5	3	5	3	20	3	1	3	4	3	1	1	5	4	25	85	
2	3	3	4	1	13	4	3	1	5	3	5	2	3	4	30	85	
5	3	2	5	2	17	3	1	1	4	1	1	2	5	5	23	66	
3	3	2	5	1	14	3	3	3	3	1	2	1	1	1	18	55	
5	3	3	3	1	15	3	1	3	3	3	3	1	3	3	23	76	
5	5	3	5	1	19	2	1	2	5	1	3	1	1	5	21	68	
5	4	2	4	4	19	3	2	2	5	2	2	2	5	5	28	91	
3	1	1	5	3	13	3	1	1	1	5	3	1	5	5	25	75	
5	3	1	5	3	17	3	3	5	5	5	3	5	4	5	38	105	
3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	3	3	4	4	5	32	97	
5	3	1	5	1	15	1	5	5	5	5	5	3	5	5	39	91	
3	3	3	5	3	17	1	1	2	5	3	2	3	5	3	25	88	
5	3	3	5	2	18	2	3	3	3	3	3	1	3	5	26	69	
4	1	3	5	2	15	3	3	2	5	3	3	4	3	2	28	93	
4	4	3	5	2	18	3	3	2	2	3	3	2	4	3	25	82	
4	4	3	5	2	18	4	2	4	5	2	3	1	5	3	29	88	
3	2	3	5	2	15	3	4	4	5	4	4	3	1	5	33	101	
2	3	1	5	1	12	3	3	2	4	1	3	2	5	1	24	61	
4	2	2	4	3	15	2	3	5	5	2	3	3	3	3	29	97	
4	4	3	5	1	17	3	3	3	3	3	3	1	5	3	27	72	
5	3	3	5	3	19	1	3	3	3	1	2	1	3	2	19	83	
5	3	3	5	1	17	1	1	1	3	1	1	1	3	1	13	53	
5	5	1	5	1	17	1	1	1	5	1	1	1	1	5	17	65	
5	5	1	5	1	17	1	1	4	1	1	1	3	3	3	18	77	
4	4	3	5	3	19	1	3	3	4	2	3	3	1	3	23	84	
3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	3	3	4	4	5	32	101	
1	5	3	5	3	17	2	1	3	5	1	2	2	3	1	20	72	
5	4	3	5	2	19	3	1	2	4	3	1	3	5	5	27	79	
3	4	3	3	2	15	2	2	4	3	3	3	3	3	3	26	89	
5	2	3	1	1	12	2	1	1	5	2	2	3	3	3	22	76	
3	5	3	5	3	19	4	2	3	5	2	3	2	3	3	27	86	
5	3	3	4	1	16	2	1	3	3	2	2	1	3	3	20	64	
3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	1	3	3	3	25	93	
5	5	3	5	4	22	3	5	5	5	3	3	1	5	3	33	103	
5	4	3	4	1	17	2	1	1	3	3	3	1	3	4	21	77	
5	3	1	5	1	15	1	1	1	3	1	1	1	1	5	15	51	
200	162	127	214	106	16.2	110	102	127	183	107	117	99	176	165	23.7	3854	
4	3.24	2.54	4.28	2.12		2.2	2.04	2.54	3.66	2.14	2.34	1.98	3.52	3.3		77.08	
5	10	15	20	25			9	18	27	36	45					33	

ANEXO

7

Vaciado de datos de la Escala de evaluación emocional Pre.

Participantes	Años laborados	Cargo	Edad	Ira										P	Tristeza										P	Alegria					p	Miedo										P	PG
				1	5	8	12	18	23	27	29	31	2		7	10	14	16	19	22	25	28	33	4		9	15	24	30	3		6	11	13	17	20	21	26	32				
Participantes	13	Sargento Admi.	57	3	1	2	3	3	3	1	3	3	22	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	28	3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	3	3	4	4	5	32	97		
Participante 2	6	Cabo	43	1	1	1	2	1	1	1	1	10	5	1	3	2	3	5	1	3	1	3	27	5	3	1	5	1	15	1	5	5	5	5	5	3	5	5	39	91			
Participante 3	10	Cabo	45	5	2	1	1	1	1	3	2	19	1	1	3	2	3	2	3	3	5	4	27	3	3	3	5	3	17	1	1	2	5	3	2	3	5	3	25	88			
Participante 4	6	Cabo	41	3	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	14	5	3	3	5	2	18	2	3	3	3	3	1	3	5	26	69				
Participante 5	8	Cabo	41	3	1	3	1	3	1	3	2	19	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	31	4	1	3	5	2	15	3	3	2	5	3	3	4	3	2	28	93			
Participante 6	9	Cabo	35	2	1	2	1	2	3	1	1	15	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	24	4	4	3	5	2	18	3	3	2	2	3	3	2	4	3	25	82			
Participante 7	5	Cabo	45	3	1	3	1	1	3	1	1	16	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	25	4	4	3	5	2	18	4	2	4	5	2	3	1	5	3	29	88			
Participante 8	7	Cabo	45	5	2	2	1	2	1	5	5	25	1	1	2	4	3	3	3	3	5	3	28	3	2	3	5	2	15	3	4	4	5	4	4	3	1	5	33	101			
Participante 9	8	Sargento	36	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	16	2	3	1	5	1	12	3	3	2	4	1	3	2	5	1	24	61			
Participante 10	5	Cabo	46	4	5	2	3	1	3	1	3	25	5	2	3	4	2	2	2	3	2	3	28	4	2	2	4	3	15	2	3	5	5	2	3	3	3	3	29	97			
Participante 11	17	Cabo	48	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	2	4	1	4	1	1	1	1	17	4	4	3	5	1	17	3	3	3	3	3	3	1	5	3	27	72			
Participante 12	9	Sub inspector	40	3	1	1	1	1	2	5	1	18	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	27	5	3	3	5	3	19	1	3	3	3	1	2	1	3	2	19	83			
Participante 13	11	Sargento	55	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	14	5	3	3	5	1	17	1	1	1	3	1	1	1	3	1	13	53			
Participante 14	10	Cabo	45	1	5	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	18	5	5	1	5	1	17	1	1	1	5	1	1	1	1	5	17	65			
Participante 15	16	Sub inspector	55	3	1	2	1	3	1	5	1	18	3	2	3	3	3	2	1	3	1	3	24	5	5	1	5	1	17	1	1	4	1	1	1	3	3	3	18	77			
Participante 16	10	Sargento	55	3	1	1	2	2	3	1	1	16	3	2	2	2	1	3	2	3	5	3	26	4	4	3	5	3	19	1	3	3	4	2	3	3	1	3	23	84			
Participante 17	7	Cabo	57	3	1	3	3	3	3	4	3	26	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	28	3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	3	3	4	4	5	32	101			
Participante 18	1	Cabo	29	4	1	2	1	1	3	1	2	18	1	1	2	3	1	3	1	1	1	3	17	1	5	3	5	3	17	2	1	3	5	1	2	2	3	1	20	72			
Participante 19	18	Cabo	44	3	1	1	1	1	1	2	3	14	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	19	5	4	3	5	2	19	3	1	2	4	3	1	3	5	5	27	79			
Participante 20	6	Cabo	35	3	2	1	2	2	2	2	1	18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	3	4	3	3	2	15	2	2	4	3	3	3	3	3	3	26	89			
Participante 21	10	Cabo	41	1	1	1	5	1	1	3	1	15	5	2	3	4	1	3	2	4	1	2	27	5	2	3	1	1	12	2	1	1	5	2	2	3	3	3	22	76			
Participante 22	13	Cabo	37	3	1	1	2	2	1	1	1	14	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	26	3	5	3	5	3	19	4	2	3	5	2	3	2	3	3	27	86			
Participante 23	5	Cabo	30	2	1	1	1	1	2	1	1	11	2	1	1	2	2	1	2	2	2	17	5	3	3	4	1	16	2	1	3	3	2	2	1	3	3	20	64				
Participante 24	11	Cabo	37	3	3	3	3	5	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	26	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	1	3	3	3	25	93			
Participante 25	10	Cabo	36	3	1	1	3	1	1	3	1	17	3	5	4	3	3	3	4	4	1	1	31	5	5	3	5	4	22	3	5	5	5	3	3	1	5	3	33	103			
Participante 26	10	Cabo	38	3	3	1	1	1	1	1	3	15	2	2	3	3	1	3	1	2	3	4	24	5	4	3	4	1	17	2	1	1	3	3	3	1	3	4	21	77			
Total.				71	41	40	44	43	46	53	45	50	433	67	52	61	68	54	69	51	64	58	75	619	103	90	69	113	54	429	57	62	77	102	63	66	59	89	85	660	2141		

Vaciado de datos de la Escala de evaluación emocional Post.

Participantes	Años laborados	Cargo	Edad	Ira					P	Tristeza							P	Alegria					p	Miedo								P	PG								
				1	5	8	12	18		23	27	29	31	2	7	10		14	16	19	22	25		28	33	4	9	15	24	30	3			6	11	13	17	20	21	26	32
Participante 1	13	Sargento Admi.	57	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	28	3	3	3	15	3	27	2	3	4	2	3	3	4	4	2	27	107
Participante 2	6	Cabo	43	3	2	3	2	3	2	2	3	3	23	5	1	3	2	3	5	1	3	1	3	27	5	3	5	2	4	19	3	1	3	3	5	5	2	5	3	30	99
Participante 3	10	Cabo	45	3	2	2	4	3	3	3	2	3	25	1	1	3	2	3	2	3	3	5	4	27	3	3	3	5	3	17	1	1	2	5	3	2	3	5	3	25	94
Participante 4	6	Cabo	41	3	3	3	2	1	2	4	2	1	21	3	3	1	3	1	3	3	2	2	3	24	5	3	2	2	2	14	2	3	3	3	3	3	1	3	5	26	85
Participante 5	8	Cabo	41	3	3	3	4	3	2	3	2	2	25	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	31	4	1	3	5	2	15	3	3	2	5	3	3	4	3	2	28	99
Participante 6	9	Cabo	35	3	2	3	2	2	3	2	4	2	23	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	26	4	2	3	5	2	16	3	3	2	2	3	3	2	4	3	25	90
Participante 7	5	Cabo	45	3	2	3	2	4	3	3	3	2	25	5	2	5	4	3	5	3	3	5	3	38	4	2	2	5	2	15	4	2	4	5	2	3	1	5	3	29	107
Participante 8	7	Cabo	45	1	2	2	1	1	1	5	5	2	20	1	1	2	4	3	3	3	3	5	3	28	3	2	3	5	2	15	3	4	4	2	4	2	3	1	2	25	88
Participante 9	8	Sargento	36	4	1	3	4	3	1	5	2	2	25	1	1	4	2	4	3	2	4	5	3	29	5	3	3	5	3	19	3	3	2	4	1	3	2	5	1	24	97
Participante 10	5	Cabo	46	4	5	2	3	1	3	1	3	3	25	5	2	3	2	2	2	2	3	2	3	26	4	2	2	4	3	15	5	3	5	5	2	3	5	3	3	34	100
Participante 11	17	Cabo	48	2	3	2	3	4	2	2	3	5	26	2	3	2	4	3	4	4	3	1	1	27	4	4	3	5	1	17	3	3	3	3	3	3	1	5	3	27	97
Participante 12	9	Sub inspector	40	5	4	2	5	2	5	5	2	3	33	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	27	3	3	3	5	3	17	2	3	3	3	5	2	1	3	2	24	101
Participante 13	11	Sargento	55	4	1	5	3	1	5	1	2	2	24	3	2	4	3	2	3	2	4	5	3	31	5	3	3	5	1	17	2	2	4	3	3	3	3	3	2	25	97
Participante 14	10	Cabo	45	1	5	1	1	1	1	1	1	1	13	2	3	2	2	2	1	1	3	5	5	26	5	5	1	5	5	21	2	1	2	5	1	4	5	1	5	26	86
Participante 15	16	Sub inspector	55	3	1	2	1	3	1	5	1	1	18	3	2	3	3	3	2	1	3	1	3	24	5	5	1	5	1	17	2	4	4	3	2	2	3	3	3	26	85
Participante 16	10	Sargento	55	3	2	2	2	2	3	5	3	2	24	3	2	2	2	1	3	2	3	5	3	26	4	4	3	5	3	19	1	3	3	4	2	3	3	1	3	23	92
Participante 17	7	Cabo	57	3	1	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	28	3	3	3	3	3	15	2	3	1	4	3	3	4	4	5	29	98
Participante 18	1	Cabo	29	4	2	2	3	1	3	3	2	3	23	5	5	2	3	1	3	1	1	1	3	25	1	5	3	5	3	17	2	1	3	5	1	2	2	3	1	20	85
Participante 19	18	Cabo	44	3	2	2	2	2	5	2	3	3	24	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	19	5	4	3	3	2	17	3	1	2	4	3	1	3	5	5	27	87
Participante 20	6	Cabo	35	3	2	3	2	2	5	2	3	3	25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	3	4	3	3	2	15	2	2	4	3	3	3	3	3	3	26	96
Participante 21	10	Cabo	41	2	3	2	5	3	1	3	3	2	24	5	2	3	4	1	3	2	4	1	2	27	5	2	3	1	1	12	2	1	1	5	2	2	3	3	3	22	85
Participante 22	13	Cabo	37	3	3	1	2	2	1	1	3	2	18	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	26	3	5	3	5	3	19	4	2	3	5	2	3	2	3	3	27	90
Participante 23	5	Cabo	30	2	1	4	5	3	2	3	4	1	25	2	3	4	2	4	2	4	2	2	3	28	5	3	3	4	1	16	2	1	3	3	2	2	1	3	3	20	89
Participante 24	11	Cabo	37	3	3	3	3	5	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	26	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	1	3	3	3	25	93
Participante 25	10	Cabo	36	3	3	4	3	2	3	3	2	3	26	3	5	4	3	3	3	4	4	1	1	31	5	5	3	5	4	22	3	5	5	5	3	3	1	5	3	33	112
Participante 26	10	Cabo	38	3	3	2	1	1	1	1	3	1	16	2	2	3	3	1	3	1	2	3	4	24	5	4	3	4	1	17	2	1	1	3	3	3	1	3	4	21	78
Participante 27	7	Cabo	45	1	1	1	2	3	1	2	1	1	13	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	17	5	3	1	5	1	15	1	1	1	3	2	2	4	1	5	20	65
Total				78	65	67	73	64	68	76	71	62	624	80	67	75	77	67	78	61	75	69	77	726	109	89	74	122	64	##	67	63	77	100	72	72	70	90	83	694	2502

ANEXO

8

Vaciado de datos de la escala de evaluación de la actividad laboral Pre.

No.	Sujetos	Item 1 (Volumen y Trabajo ejecutado)				Item 2 (Exactitud esmero y orden)					Item 3 (Conocimiento del trabajo)					Item 4 (Actitud hacia el trabajo)					Item 5 (Capacidad de resolver problemas)				
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Participante 1			3		1						2						3						4	
2	Participante 2			3				4					4					3						4	
3	Participante 3			3				3					3						4				3		
4	Participante 4				4			4						5						5				5	
5	Participante 5			3				4						5						5				4	
6	Participante 6			3				3				2							4					4	
7	Participante 7		2							5							5			4				4	
8	Participante 8				4		2									5			4					4	
9	Participante 9			3				3				2					2					2			
10	Participante 10			3				3								5			3					4	
11	Participante 11				4			4					4						4					4	
12	Participante 12			3				3								5				4				5	
13	Participante 13			3				2								5			3					4	
14	Participante 14			3				4					4								5			4	
15	Participante 15			3				3								5		2						5	
16	Participante 16	1						3					4				2							5	
17	Participante 17		2							5			4						3				3		
18	Participante 18		2							5			4						3				3		
19	Participante 19			3				4					4				1					1			
20	Participante 20			3				4					3								5		1		
21	Participante 21				4		1						3						3				1		
22	Participante 22				4					5						5				4			1		
23	Participante 23		2					1					3							4				5	
24	Participante 24		2							3			2							3			2		
25	Participante 25		2							2				3				1					2		
Sub Total		1	12	39	20	3	6	24	28	20	0	8	15	28	45	2	6	24	32	20	4	6	9	40	25
total		52				81					96					84					84				

Item 6 (Creatividad)					Item 7 (Capacidad de llevar acabos proyectos)				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		3							5
			4					4	
		3						4	
			4					4	
		3							5
		3						4	
			4						5
			4				3		
		3					3		
			4				3		
			4					4	
			4					4	
		3					3		
			4					4	
1						1			
				5		1			
				5		1			
		3				1			
			4				3		
			4				3		
			4				3		
	2						3		
	2								5
	2						3		
		3					2		
1	6	24	44	10	4	2	27	28	20
85					81				

Vaciado de datos de la escala de evaluación de la actividad laboral Post.

No.	Sujetos	Item 1 (Volumen y Trabajo ejecutado)				Item 2 (Exactitud esmero y orden)					Item 3 (Conocimiento del trabajo)					Item 4 (Actitud hacia el trabajo)					Item 5 (Capacidad de resolver problemas)				
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Participante 1			3					4				3						5				3		
2	Participante 2				4				4				4						5				3		
3	Participante 3			3				3					3					4				3			
4	Participante 4				4				4					5					5				3		
5	Participante 5			3					4					5					5					4	
6	Participante 6			3				3					4					4						4	
7	Participante 7			3						5			4	5				4						4	
8	Participante 8				4				4					5				4						4	
9	Participante 9			3					4				4					5						4	
10	Participante 10			3					4					5			3							4	
11	Participante 11				4				4				4					4						4	
12	Participante 12			3				3						5				4						4	
13	Participante 13			3					4					5			3							4	
14	Participante 14			3					4				4						5					4	
15	Participante 15			3				3						5				4						5	
16	Participante 16			3				3					4					4						5	
17	Participante 17				4				4				4					4				3	4		
18	Participante 18				4			3					4					4				3	4		
19	Participante 19			3					4				4					4						4	
20	Participante 20			3					4					5					5					4	
21	Participante 21				4				4					5					5					4	
22	Participante 22				4					5				5					4					4	
23	Participante 23			3				3						5					4					5	
24	Participante 24			3				3					4						5					4	
25	Participante 25			3					4				3						4					4	
	Sub Total	0	0	51	32	0	0	24	60	10	0	0	9	44	60	0	0	6	56	45	0	0	18	72	15
	total	51				94					113					107					105				

Item 6 (Creatividad)					Item 7 (Capacidad de llevar acabos proyectos)				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			4						5
			4					4	
			4					4	
			4					4	
			4						5
			4					4	
			4					4	5
			4				3		
			4				3		
			4				3		
			4					4	
			4					4	
				5			3		
			4					4	
				5			3		
				5			3		
				5			3		
				5			3		
			4				3		
			4				3		
			4				3		
				5			3		
				5					5
				5				4	
				5				4	
0	0	0	64	45	0	0	36	40	20
109					96				

ANEXO

9

Vaciado de datos Pre desempeño laboral

No.	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	total
1	4	4	4	4	4	5	4	4	33
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	5	3	5	5	34
4	4	5	4	4	4	3	4	4	32
5	4	5	5	5	5	5	5	5	39
6	4	4	4	3	5	4	5	5	34
7	3	5	4	5	4	4	4	4	33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	5	5	4	34
10	3	4	3	5	5	5	4	4	33
11	5	1	4	5	5	5	5	3	33
12	4	4	5	5	4	5	4	5	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	1	4	4	4	4	4	4	4	29
15	4	4	4	4	4	3	5	3	31
16	5	3	3	4	4	4	5	3	31
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	5	4	4	5	4	5	4	35
19	4	4	4	4	5	4	4	4	33
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	5	4	4	4	4	4	4	33
22	5	4	5	5	4	4	4	5	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	4	4	5	3	4	4	5	34
25	4	4	4	5	5	4	4	4	34
26	4	4	3	4	5	4	5	4	33
total	103	105	104	111	112	107	113	107	862

Vaciado de datos Post Desempeño Laboral

No.	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	total
1	4	4	4	4	4	5	4	4	33
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	5	5	5	5	5	5	38
4	4	5	4	4	4	5	4	4	34
5	4	5	5	5	5	5	5	5	39
6	4	4	4	5	5	4	5	5	36
7	5	5	4	5	4	4	4	4	35
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	5	4	4	4	5	5	4	35
10	4	4	5	5	5	5	4	4	36
11	5	4	4	5	5	5	5	3	36
12	4	4	5	5	4	5	4	5	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	4	4	4	4	4	4	4	33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	4	4	4	4	4	4	4	33
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	5	4	4	5	5	5	5	37
19	4	4	4	4	5	4	4	5	34
20	4	5	4	4	4	4	4	4	33
21	4	5	4	4	4	4	4	4	33
22	5	4	5	5	4	4	4	5	36
23	4	4	5	4	4	4	4	4	33
24	5	4	4	5	4	4	4	5	35
25	4	4	4	5	5	4	4	4	34
26	4	4	4	4	5	4	5	4	34
total	110	111	110	114	113	113	111	111	893

ANEXO

10



Universidad de El Salvador

Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología

dep

*Se le otorga el presente diploma a: _____
por su participación en el Taller de control emocional denominado "Fler
de Loto Blanco", impartido de Octubre a Diciembre de 2015.*

Soyapango, Diecinueve de diciembre de 2015

Director Cuerpo de Agentes
Metropolitanos

Jefe del Departamento de
Psicología

Facilitador/a



