

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



TEMA DE INVESTIGACION.

“Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador”

ESTUDIANTE:

Cardona Mejía, Miguel Antonio	CM05047
Castillo Mancía, Sara Jeannette	CM08097
Villanueva Preza, Mónica Estefani	VP11014

DOCENTE DIRECTOR:

Lic. Bartolo Atilio Castellanos.

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO.

Lic. Mauricio Evaristo Morales.

Ciudad Universitaria 22 de Septiembre de 2017

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

RECTOR:

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS.

VICERRECTOR:

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS.

SECRETARIO GENERAL:

MAESTRO. CRISTÓBAL RÍOS.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

DECANO:

LIC. JOSÉ VICENTE CUCHILLAS MELARA.

VICE DECANO:

LIC. EDGAR NICOLÁS AYALA

SECRETARIO:

MAESTRO HECTOR DANIEL CARBALLO.

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.

JEFE DEL DEPARTAMENTO:

LIC. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ.

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES.

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS.

AGRAECIMIENTOS.

Dedico de manera especial este logro primeramente a Dios que me ha dado la fortaleza para perseverar a pesar de las dificultades y obstáculos que se interpusieron a lo largo de la carrera, y que hoy en día, me han permitido comprender que no fue más que un arduo trabajo de Dios para fortalecerme en cada área de mi vida

*A mi madre **María Elena Mejía Guerrero**, quien es mi ángel aquí en la tierra, la cual con mucho esfuerzo y mucho amor me hizo salir a delante, gracias mamá por nunca dejar de creer en mí y por ser parte fundamental en este gran logro que pronto esta por llegar, se que te sientes orgullosa.*

*A mi padre **Miguel Antonio Cardona Hernández**, se que hace muchos años partiste a la presencia de Dios pero tu recuerdo a pesar del tiempo siempre sigue presente, se que me cuidadas día a día desde haya en el cielo y se que te sientes orgulloso de mi esfuerzo.*

*A mis hermanos **Carlos Edgardo Cardona Y Xiomara Maritza Cardona**, mis grandes ejemplos de vida y de superación, que a pesar de las dificultades siempre me han mostrado que se puede salir a delante, gracias por su apoyo y sus enseñanzas. A mis **Sobrinos, tíos y primos**, cada uno de ustedes que son parte de mi vida y de mi formación les agradezco por nunca dejar de creer en mí y darme el apoyo necesario cuando mas lo he necesitado.*

A mis queridos amigos/as y compañeros de la carrera los cuales son muchos y nombrarlos a cada uno de ustedes me llevaría mas paginas que esta investigación, pero con estos pocos renglones quiero decirles gracias por llegar a mi vida a darle un poco de alegría y sentido, gracias por cada consejo y experiencia en este camino y por nunca dejar de creer en mí.

*A mis apreciados mentores gracias por cada enseñanza, regaño y experiencia que depositaron en mi persona a lo largo de la carrera, gracias a mi asesor de tesis **Lic. Bartolo Atilio Castellanos** por la dedicación y esmero que tuvo para poder llevarnos a la culminación de este su trabajo.*

A mis compañeras de tesis que fueron parte fundamental para culminar este logro, y que dejan en mi persona una gran satisfacción y mucho cariño hacia ellas, siempre las tendré presente como ejemplo de que si uno se lo propone y lo pone en manos de Dios todo se puede lograr.

Este logro es dedicado a todos ustedes no miento no ha sido fácil, hubieron momentos de flaqueza y de mucha angustia, donde pensé rendirme pero cada uno de ustedes me enseñó que nunca hay que dar la batalla como perdida si no que seguir a delante y confiar en Dios.

Bendiciones para todos y todas ustedes.

Gracias Totales.

Miguel Antonio Cardona Mejía.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto en mi vida y haberme dado salud para alcanzar mis objetivos, además de su infinita misericordia y amor.

A mi padre, Don Vi por ser el apoyo más grande durante toda mi educación, por enseñarme a seguir aprendiendo todos los días de mi vida, y motivarme a ser mejor persona día a día sin importar las circunstancias.

A mi madre, Chulita donde quiera que te encuentres te agradezco por estar siempre conmigo en mi mente y en mi corazón, por ser mi modelo a seguir, por guiarme y enseñarme tantas cosas que jamás olvidare, gracias a ti soy una mejor persona, tu eres parte de este sueño y donde te encuentres sé que estarás orgullosa al ver la mujer que creaste y a la que le diste la vida, deseo que sepas que todos los días me esfuerzo para ser mejor, te extraño como no tienes idea. Sé que me sonríes...

A mis hermanos, Alex, Evelyn y David Castillo por estar conmigo y apoyarme, ustedes fueron mis motores que me impulsaban a no desfallecer, sé que están orgullosos de mí, en especial a mi hermana que es mi persona, por motivarme a seguir adelante, por creer en mí...

A mama Olí por ser mi apoyo en los momentos más duros de mi vida, por darme las palabras adecuadas de aliento cuando ya no quería continuar, por creer en mí, por no abandonarme y brindarme todo su amor.

A mis amigas, Kory y Bessy por toda la confianza y aprecio que me han dado, son una bendición en mi vida, por ser parte en mi vida de los momentos tristes y alegres, por apoyarme, por estar siempre ahí para mí. A mis compañeros de tesis Miguel y Mónica por apoyarnos mutuamente en este último escalón de nuestra formación profesional, por haberme ayudado a realizar este trabajo.

A mis maestros Lic. Bartolo Atilio Castellanos por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis, por compartir sus conocimientos, por su tiempo y dedicación de la práctica docente; a la Lic. Amparo por su apoyo incondicional, por cada consejo en esas pláticas que tuvimos.

No voy a mentir, ha sido difícil llegar hasta aquí, he tenido que pasar por muchos infiernos para poder probar un poquito de cielo, aunque mi alma ha sido mutilada con la pérdida de algunas personas que antes estuvieron y ahora ya no, me siento feliz de haber coincidido con ustedes, en especial al Sr. Miguel Salazar que fue quien me motivo a continuar con mis estudios superiores.

Gracias infinitas

Sara Jeannette Castillo Mancía.

AGADECIMIENTOS

A llegado el momento que de por finalizada mi carrera, puedo decir que no ha sido nada fácil, tareas, parciales, las reuniones grupales en fin ciertas circunstancias que muchas veces me hicieron dudar de mí y de mi capacidad, de no saber si lograría cumplir mi sueño y mi meta profesional.

*Agradezco primeramente a **Dios Todopoderoso** que me permita concluir con éxito mi carrera: **Licenciatura en Psicología**, por los triunfos y fracasos, por darme fortaleza y aliento todos los días, y poder lograr ser la persona que soy.*

*A mi madre **Ana Elizabeth Preza**, por su esfuerzo, dedicación, comprensión, apoyo incondicional, por sus consejos oportunos, por su paciencia, por ser uno de los pilares fundamentales en mi vida, a mi padre **Walter Eduardo Villanueva**, por su apoyo, esmero, comprensión y ayuda cuando lo necesito, a mis hermanos **Néstor y Marcela** por contagiarme de alegría y esperanza de saber que en algún momento ellos tomaran mis pasos como ejemplo de superación.*

*Agradezco también a mí esposo **Edwin Alexander Mena**, por su apoyo, ayuda, amor, por sus consejos que muchas veces me daba, por ser el hombre que ha estado conmigo en estos momentos de mi vida algunos difíciles y otros buenos. A mi hijo **Diego Alexander Mena**, por darme fuerzas cada día para seguir adelante y ser ese pequeño motorcito que me impulsaba día a día para poder lograr mi carrera que al final sé que va ser mi arma para poder sacarlo adelante.*

*Al licenciado **Bartolo Atilio Castellanos**, asesor de esta investigación, por su orientación dedicada, profesional y de calidad humana, al transmitir conocimientos para formarme como profesional de la psicología.*

A mis compañeros de tesis que fueron parte fundamental para culminar este logro, y que dejan en mi memoria aprendizajes de vida.

Este logro exitoso es dedicado a todos ustedes, por los detalles de la vida que me ofrecieron y que DIOS multiplicara en sus vidas.

¡GRACIAS!

MONICA ESTEFANI VILLANUEVA PREZA

CONTENIDO.

	.Autoridades de la Universidad de El Salvador.....	II
	Introducción.....	10
	Capitulo I. Planteamiento del problema.....	12
1.1.	Situación actual.....	12
1.2.	Enunciado del problema.....	15
1.3.	Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1.	Objetivo General.....	15
1.3.2.	Objetivo Especifico.....	15
1.4.	Justificación de estudio.....	16
1.5.	Delimitación.....	18
1.5.1.	Espacial.....	18
1.5.2.	Social.....	18
1.5.3.	Temporal.....	18
1.5.4.	Temática.....	19
1.6.	Alcances y limitaciones.....	19
1.6.1.	Alcances.....	19
1.6.2.	Limitaciones.....	19
	Capitulo II. Marco Teórico.....	20
2.1.	Antecedentes Históricos de la Policía Nacional Civil.....	20
	Organigrama de la Policía Nacional Civil.....	21
	Ejes del trabajo de la Policía Nacional Civil.....	22
	Importancia de la Policía Nacional Civil.....	24
	Funciones de la policía de transito.....	30
2.2.	Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.....	33
	Conceptualización de síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.....	33
	Teorías que explican el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.....	35
	Factores que desencadenan el síndrome Subjetivo de Sobrecarga laboral.....	37
	Causas y Consecuencias del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.....	38
2.3.	Autoestima.....	45
	Concepto de autoestima.....	45
	Tipos de autoestima.....	49
	Teorías que hablan de la autoestima.....	50
	Autoestima laboral.....	55
	Capitulo III. Metodología de la Investigación.....	63
3.1.	Diseño de la investigación.....	63
3.2.	Enfoque de Estudio.....	63
3.3.	Tipo de estudio.....	63
3.4.	Población y muestra.....	64
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	65
3.5.1.	Técnicas a utilizar en la investigación.....	65
3.5.2.	Instrumentos a utilizar en la investigación.....	66
3.6.	Procedimiento de recolección de datos.....	67
	Cronograma de actividades.....	71

	Presupuesto de la investigación.....	72
	Capitulo IV. Presentación y Análisis de resultados.....	73
4.1.	Presentación de los datos socio demográfico.....	74
4.2.	Presentación de los resultados del Inventario de Bournout.....	76
4.3.	Presentación de resultados de escala de autoestima.....	79
4.4.	Presentación de resultados de Cuestionario aplicado.....	81
4.5.	Análisis e interpretación de resultados.....	88
	Capitulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	97
5.1.	Conclusiones.....	97
5.2.	Recomendaciones.....	99
	Fuentes consultadas.....	100
	Anexos.....	103

INTRODUCCION.

El síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, conocido en la literatura anglosajona como síndrome de Burnout, y en la literatura de habla hispana como síndrome de desgaste profesional y más recientemente como síndrome de quemarse por el trabajo, fue descubierto por Freudenberger en los años setenta. Este síndrome aparece cuando fracasan los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido, este síndrome se observa con mayor frecuencia en trabajos con un desajuste entre las demandas y los recursos, y especialmente en personas con unas expectativas idealistas que encuentran una realidad frustrante.

Es por ello que la presente investigación, tiene como objetivo el indagar sobre la influencia del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la zona de San Salvador. La importancia de realizar esta investigación radica en el hecho de indagar, de qué manera las emociones de estas personas se ven influenciadas por la presencia de este síndrome. La relación de estas dos variables permite la creación de un diagnóstico, para que posteriormente se lleve a cabo la creación de una propuesta de intervención, diseñada con el objetivo principal de contrarrestar o minimizar los efectos psicológicos y emocionales encontrados en el estudio.

Se encontrará en las páginas siguientes, los apartados que conforman la investigación que se realizó. Iniciando con lo que es el planteamiento del problema el cual guiará para conocer sobre la situación actual de la problemática en estudio; la descripción de los síntomas y las causas de la misma, posteriormente a ello se presentan los objetivos de la investigación los cuales guiaron el proceso de la investigación; en la justificación se presentan las razones del porque de la investigación y su objeto de estudio; en cuanto a la delimitación es la que describe aspectos como el lugar donde se realizó la investigación, el tiempo en el que se realizó y aspectos generales de la Policía Nacional Civil, luego se presentan los alcances y limitaciones de la investigación, en los cuales se mencionan aspectos relacionados hasta donde se pretende llegar con la investigación además de describir situaciones que interfirieron en el desarrollo de la investigación.

Uno de los apartados modulares de esta investigación es el marco teórico o sustentación teórica sobre el tema, ya que en el se manifiestan otras investigación, términos y conceptos que ayudaran al lector a entender mas sobre el tema investigado, la metodología utilizada en la investigación es la que describe aspectos relacionados con la población y los pasos que se siguieron duran todo el proceso, así como la presentación y análisis de los resultados donde se presentan graficas que reflejan de una forma cuantitativa los puntajes de cada prueba aplicada a la población en estudio y posteriormente la unificación de todos los resultados en un análisis sintético que engloba toda la investigación.

Para culminar con las conclusiones y recomendaciones, donde se les da respuesta a los objetivos que se plantearon al inicio de la investigación, así como las recomendaciones se proporcionan sugerencias a futuras investigaciones, además de sugerir ciertos aspectos que se consideran necesarios para el mejor funcionamiento de la corporación policial, finalmente presentar el apartado de la propuesta de plan de intervención psicoterapéutico que proporcionará herramientas necesarias para potenciar el desarrollo tanto laboral como personal de los agentes de la policía de transito; y las fuentes consultados durante toda la investigación.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Situación actual.

El Salvador un país subdesarrollado, con una población extensa, una situación económica que no mejora, políticas públicas que no favorecen a la gran mayoría, falta de oportunidades de empleos y una violencia social en aumento, hacen que la Policía Nacional Civil sea una institución pública orientada a brindar servicios de seguridad a la población que lo demande, por esta razón es de suma importancia contar con un personal idóneo, altamente motivado y comprometido, orientado a brindar un servicio eficiente y de calidad en el momento en que la ciudadanía lo demande, cumpliendo de esta manera con los objetivos institucionales.

En la actualidad la Policía Nacional Civil de El Salvador cuenta con un plan de acción que contribuye a velar por la seguridad del ciudadano, el cual es llamado “Plan de Gobierno País seguro” con ello el policía tiene la obligación primordial de proteger la vida del ciudadano y mantener el orden a costa de su vida, la de sus compañeros y hasta la de sus propias familias. Pero nunca se habla de un plan en función al mejoramiento de la calidad de vida laboral de cada uno de los agentes de la corporación policial, ya que a medida la violencia va en aumento, los agentes son sometidos a horarios extensos y estresantes que pueden ir desde las veinticuatro horas de servicio hasta el acuartelamiento por muchos días.

Por lo cual se ve afectado su desarrollo personal, su autoestima y satisfacción laboral, aunado a esto las precarias condiciones en las que las diferentes delegaciones se encuentran y el hacinamiento que esto produce, haciendo más difícil el trabajo, dichas situaciones hacen que los agentes de la policía se vayan desgastando y experimentando en ellos síntomas físicos y psíquicos como: dolores de cabeza, mareos, dolores de cuerpo, ansiedad, estrés y baja autoestima. Haciendo a los agentes vulnerables a la aparición de trastornos psicológicos que los pueden llevar a cometer acciones que atenten contra su vida, o con la vida de su familia, esposa e hijos y con sus compañeros de trabajo.

La profesión del agente policial está directamente relacionada al estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad. Por ello, es

una profesión estresante, el policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. Además su herramienta habitual de trabajo -la defensa y la pistola- tiene un riesgo genérico que se añade como factor de estrés. Pero además de estos factores puramente laborales, existen otros, de carácter organizativo, relacionado con los funcionarios entre sí, y con las características de desarrollo del trabajo policial, que inciden en mayor o menor manera en los policías, aumentando su fatiga psíquica, y sometiendo a los efectos nocivos del estrés.

Estudios realizados en el año 2013, por la revista Mexicana de Psicología, sobre el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral en los agentes de la Policía y su eficacia, explica que el análisis sobre estas dos variables es que a mayor nivel de sobrecarga laboral, menor eficacia en las acciones o tareas de cada uno de los agentes Policiales. Otro estudio realizado en la ciudad de Guatemala en el año 2014 clasifican el trabajo policial como la profesión más peligrosa desde el punto de vista emocional, como aquellos otros que afirman que las presiones de trabajo policial no son ni extremas ni peores que otras profesiones.

Estos estudios concluyen señalando que los policías constituyen uno de los grupos profesionales con mayor frecuencia de suicidios, también un incremento en el consumo de alcohol, estando relacionado con la presencia de situaciones y acontecimientos estresantes, observan también una mayor prevalencia en los trastornos de ansiedad y en cuadros depresivos en colectivos policiales con respecto a otros grupos profesionales. Estos factores, a su vez, se verán reflejados en la calidad del trabajo de los agentes; a mayor autoestima, mayor rendimiento y satisfacción, tanto con la vida, como con su puesto que están desempeñando.¹

Una baja autoestima no sólo repercutirá en la cantidad y la calidad del trabajo, sino que afectará a las relaciones sociales y laborales con su jefe, usuarios, proveedores, compañeros de una misma área. Así mismo, se ha observado que el tipo de ocupación y el puesto de trabajo, pueden ser aspectos determinantes en la satisfacción de la persona. En el

¹Felipe Grau. Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el personal de la policía Latinoamericana (2015) Instituto de Investigación Biomédica de México. Unidad Coordinadora de Calidad, Formación e Investigación, Fundación Salud.

país hay muy pocas investigaciones acerca del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral o mejor conocido como Burnout en agentes de seguridad, solamente se tiene el conocimiento de una tesis realizada en el año 2013 por estudiantes de proceso de grado del Departamento de psicología de la Universidad de El Salvador, los cuales investigaron los efectos psicológicos del Burnout en el personal de la fuerza aérea.

Demostrando que el síndrome de agotamiento profesional, sí está presente en todo el personal de la fuerza aérea salvadoreña, debido a los niveles altos de cansancio emocional y físico que presenta cada uno de los agentes. Debido al poco interés a la investigación de este Síndrome en los cuerpos de seguridad en el país se tomó la tarea de hacer un diagnóstico con el fin de poder identificar los efectos psicológicos del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, y como afectan la autoestima de los agentes policiales destacados en la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.

1.2 Enunciado del problema.

¿Cómo se relaciona el síndrome de sobrecarga laboral con la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General.

- Identificar el síndrome de sobrecarga laboral y como afecta la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.

1.3.2 Objetivo Específico.

- Identificar los efectos psicológicos que describen el síndrome de sobrecarga laboral en los agentes de la Policía Nacional Civil destacados en la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.
- Determinar el nivel de autoestima que presentan los agentes policiales destacados en la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.
- Diseñar una propuesta de intervención psicoterapéutica, orientado a superar los efectos psicológicos del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral y su impacto en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.

1.4. Justificación de estudio.

A pesar de la finalización del conflicto armado en la década de los Noventa con los acuerdos de paz, aun en la actualidad existe muchos problemas que favorecen la desigualdad en la sociedad Salvadoreña, generando que en el país el fenómeno de la violencia y la anarquía vayan creciendo cada vez más, y que los cuerpos de agentes de seguridad pública vayan teniendo muchos problemas para atenderlos. Las funciones que cumplen los policías implican experimentar varias situaciones y por ello es una de las profesiones con mayor estrés que conlleva a desarrollar múltiples problemas tanto físicos como psicológicos.

Más aún en nuestro país El Salvador donde las condiciones laborales, los índices de violencia aunados a la escasa atención psicológica que se les brinda a los policías pueden favorecer la aparición del síndrome de sobrecarga laboral, por ende, una disminución en la satisfacción laboral y vital. La presente investigación ha encontrado su principal estímulo en el desconocimiento, el hermetismo y los estereotipos con que la policía aparece ante la sociedad y la comunidad científica.

Por ello se enfocó en una área poco explorada, además de una población que hasta ahora no ha sido estudiada en trabajos anteriores: Policías que laboran en la División de Tránsito Terrestre dentro de la zona de San Salvador, cuya carga de trabajo es tan vasta como estresante y peligrosa, ya que estos están expuestos a ser víctimas de emboscadas por parte de grupos delincuenciales, sometidos a lidiar desde tempranas horas de cada día el tráfico pesado que se genera en las principales calles de San Salvador y ser testigos de accidentes de tránsito fatales.

Al mismo tiempo ser sometidos a turnos que van desde las dieciocho hasta las veinticuatro horas continuas por un día de descanso y/o hasta quedar acuartelados por muchos días si la situación así lo amerita. Si bien es cierto que hay diferentes estudios realizados sobre los niveles de estrés que enfrentan los policías de El Salvador, en ningún momento se han enfocado en estudiar el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral y su influencia en la autoestima de ellos, este trabajo pretende ser pionero al explorar dicho síndrome en los

Policías de la División de Tránsito Terrestre de San Salvador, con el propósito de llamar la atención sobre la necesidad del área asistenciapsicológica dentro de la corporación policial.

Desde una perspectiva de la psicología preventiva se busca mejorar la calidad de vida del policía así como ofrecer posibilidades de intervención profesional con ellos. En este sentido el presente trabajo de investigación sobre la influencia del síndrome de sobrecarga laboral en la autoestima de los policías no sólo es en beneficio de la salud del propio trabajador, sino de la institución y de las personas circundantes, favoreciendo así la reducción de costos y una mayor calidad de vida y productividad, disminuyendo la aparición de efectos indeseables.

Algunos de los beneficios de la presente investigación se mencionan a continuación:

- **A nivel social:**

Elaborar una propuesta de plan de intervención dirigida a los agentes de la Policía Nacional Civil, que permita ser una herramienta que ayude a encontrar estrategias de afrontamiento para el manejo del estrés causado por la sobrecarga laboral.

- **A nivel personal:**

Aplicar los conocimientos de la formación Psicológica a una población específica como lo es la Policía Nacional Civil, en la cual permita dar a conocer los problemas que genera el estrés y su impacto en la autoestima de los agentes Policiales.

Proporcionar las herramientas y estrategias de afrontamiento del estrés que permita la mejora en la autoestima de los agentes Policiales.

- **A nivel metodológico:**

Que la investigación permita dar un diagnóstico como herramienta necesaria para minimizar el estrés laboral y mejorar la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil.

1.5. Delimitación

1.5.1. Espacial

La investigación que se realizó abarca solamente la zona del Departamento de San Salvador ya que las muestras con la que se va a trabajar son los agentes de la Policía Nacional Civil destacados en la División de Tránsito Terrestre.

1.5.2. Social

En El Salvador la Policía Nacional Civil ha tenido un impacto favorable y una aceptación ante la población salvadoreña. Ya que desde su creación después de los acuerdos de paz en 1992, ha sido una de las organizaciones que velan por la seguridad pública y el orden social en nuestro país. En los últimos años la corporación policial ha tomado protagonismo ante un fenómeno social llamado violencia, creando divisiones elites contra el crimen organizado y dando apertura a otros sectores de la vida nacional como municipalidades (COMURES), ministerio de turismo (MITUR), Fiscalía General de la república (FGR) y el Instituto integral para el desarrollo de la niñez y la adolescencia (ISNA) y otros que junto con la corporación desarrollan alianzas contra la prevención del delito y el crimen organizado. Ya que este fenómeno ha ido creciendo en nuestro país a un ritmo acelerado por la falta de empleo y políticas que no favorecen a la población de nuestro país.

Es por todo lo anterior que la corporación policial es una institución clave para la realización de nuestra investigación y su posterior diagnóstico, ya que a simple vista demanda la creación de una propuesta de intervención enfocado a la prevención del desgaste laboral y su influencia en la autoestima de cada uno de los agentes de la policía.

1.5.3. Temporal

La presente investigación tendrá una duración del periodo de Marzo a Agosto del año 2017.

1.5.4. Temática

La presente investigación se realizó desde el área de la psicología laboral, que es una ciencia aplicada perteneciente a la psicología, la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones a nivel individual, grupal y organizacional. Teniendo como objetivo describir, explicar y predecir conductas, pero también resolver problemas concretos que aparecen en estos contextos.

1.6. Alcances y limitaciones.

1.6.1. Alcances:

- Se mantuvo un acercamiento con los agentes de la Policía Nacional Civil que están padeciendo algunos síntomas de sobrecarga laboral en los últimos meses y que éstos de alguna forma estén afectando su desempeño laboral y su autoestima.
- Se obtuvo una mejor y mayor perspectiva de los niveles de vulnerabilidad emocional que experimentan los agentes de la Policía Nacional Civil, debido a la sobrecarga laboral que están experimentando en los últimos meses, con fines específicamente diagnósticos.
- Se creó una propuesta de intervención, a partir del diagnóstico realizado por el grupo de investigación en la institución Policial.
- La investigación abarcó únicamente a agentes de la Policía Nacional Civil destacados en la División de Tránsito Terrestre del Departamento de San Salvador.

1.6.2. Limitaciones:

- La falta de colaboración por parte de la muestra afectó la información dentro de la investigación.
- Si la muestra no cumplía las características necesarias para ser tomada en cuenta para la investigación, sería un factor negativo para la recolección de datos.
- Únicamente se obtuvo información estadística con los agentes de la Policía Nacional Civil, para la realización del diagnóstico y la creación de una propuesta de intervención.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes Históricos de la Policía Nacional Civil.

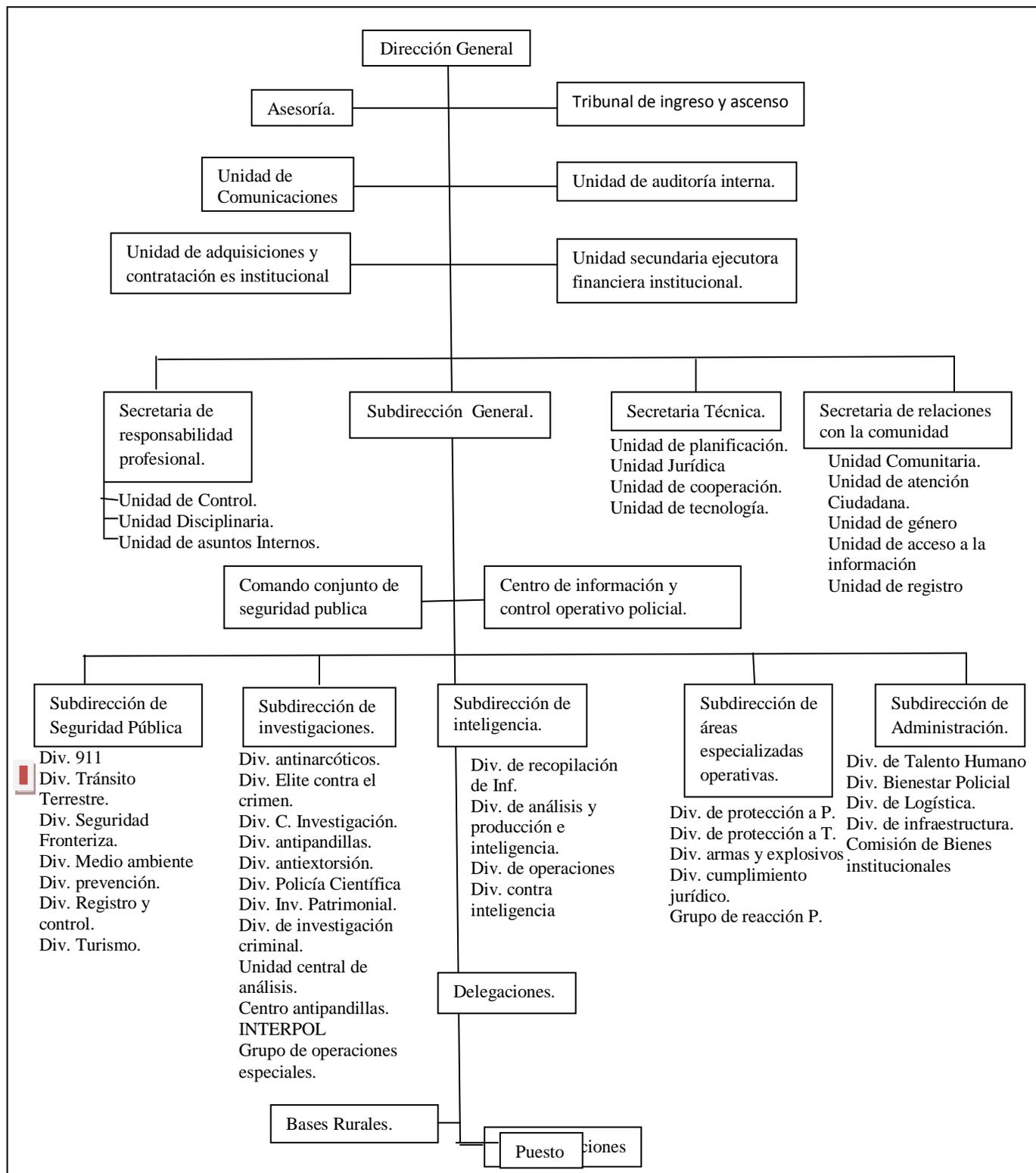
El 16 de enero de 1992 se firmaron los Acuerdos de Paz entre el Gobierno de El Salvador y la Comandancia General del FMLN que dieron fin a una guerra civil de más de 11 años. Con la firma se estampaba el inicio de un nuevo El Salvador, y con él, una Policía Nacional, la cual sería regida por un verdadero espíritu de servicio a favor de la dignidad humana. El acuerdo firmado incluía también la creación de la Academia Nacional de Seguridad Pública, la cual se encargaría de entrenar y capacitar académicamente a todos los ciudadanos salvadoreños que conformarían la Policía Nacional Civil

El entonces Presidente de la República de El Salvador Lic. Alfredo Cristiani Burcard, dio el primer paso en el cumplimiento de la firma de los Acuerdos de Paz, cuando en 1993 nombró como primer Director de la Policía Nacional Civil al Lic. José María Monterrey. Este, junto a al Subdirector General de Operaciones y Subdirector General de gestiones, se encargaría de todo el proceso de expansión y transición de la Policía Nacional Civil en todo el país. En este contexto y mientras se preparaban los nuevos agentes y oficiales de policía, que suplantarían a la Policía Nacional de aquel entonces, se creó la Policía Auxiliar Transitoria (PAT) integrada por alumnos de la naciente Academia Nacional de Seguridad Pública². (ANSP)

Por fin llegó el primer e histórico despliegue de la recién nacida Policía Nacional Civil el 13 de marzo de 1993, en el norteño Departamento de Chalatenango, lugar que fue sede de la primera reunión entre representantes del FMLN y el ex Presidente de la República José Napoleón Duarte en 1986, por la búsqueda de la Paz. El segundo y tercer despliegue de la Policía Nacional Civil, se dio en octubre de 1993, en Morazán y la Unión, lugares que fueron testigos de fuertes combates entre militares e insurgentes guerrillero, extendiéndose posteriormente a San Miguel, Usulután, San Vicente y La Paz. Y finalmente en 1994, se extendió hasta San Salvador en todos sus diferentes municipios.

²www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo.

2.1.2. Organigrama de la Policía Nacional Civil.



Fuente: Organigrama proporcionado por la Dirección General de la Policía Nacional Civil. Unidad de análisis para la investigación ver anexo la descripción de las funciones de cada una de las unidades y divisiones de la corporación policial salvadoreña. **Ver Anexo 1** para conocer en que consisten cada uno de los apartados del organigrama.

2.1.3. Evolución de la Policía Nacional Civil.

La Policía Nacional Civil, desde su creación ha tenido avances significativos para la evolución institucional, dentro de las estrategias operativas se puede mencionar la creación de la División Elite Contra el Crimen Organizado (DECO), el fortalecimiento de la División Antinarcóticos (DAN), así como la adquisición de equipo para la División de la Policía Científica, la modernización del centro de emergencias 911, el Grupo Antiextorsión.

Tecnológicamente cuenta con su propio sitio de internet para mantener al ciudadano informado de la administración y operatividad de la Policía, servicio electrónico de correo, medios de comunicación adecuados, como también la creación de la Fundación de Bienestar Policial que tiene como fin apoyar el desarrollo integral del personal operativo, cuenta también con ascensos de las diferentes categorías siendo un incentivo para cada agente u oficial.

Aparte de contar con un proceso de evaluación y depuración del personal operativo para destituir a los oficiales y agentes en todas las categorías que se ven vinculados o involucrados en actos de corrupción y otros delitos, la Policía Nacional Civil ha logrado crecer y madurar como institución, estableciendo estrategias operativas a corto, mediano y largo plazo, cumpliendo con los objetivos institucionales prioritarios como es fomentar la participación ciudadana, promover el bienestar policial y disminuir los índices delincuenciales³.

2.1.4. Ejes del trabajo de la Policía Nacional Civil.

En el marco de las prioridades nacionales, la Policía Nacional Civil con el propósito de mantener altos niveles de efectividad en la prevención y el combate a la delincuencia, la institución ha planteado seis ejes de trabajo a desarrollar, los cuales se mencionan a continuación.

³ www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo.

2.1.4.1. Organización policía y administración.

Desarrollar una estructura organizativa flexible que responda a las necesidades de trabajo contra la delincuencia en el país, así como promover la maximización de todos los recursos empleados para ejercer la función de prevención y control de criminalidad, propiciando condiciones que fortalezcan el servicio, el orden y la seguridad ciudadana.

2.1.4.2 Operatividad de servicios de Orden y Seguridad.

Promueve la mejora, definición y/o desarrollo de los mecanismos adecuados que permitan mejorar significativamente la operatividad de la labor policial, con énfasis en la disminución de los tiempos de respuesta a los requerimientos ciudadanos y en el fomento de la cultura de denuncia, a fin de identificar y priorizar las zonas que requieren mayor atención policial.

2.1.4.3 Operatividad de Servicio de Investigación e Inteligencia Policial.

Establece la integración de todos los elementos estratégicos operativos de la institución, reforzando el conjunto de herramientas fundamentales para el desarrollo de un trabajo investigativo más eficiente, cuyo impacto se vea reflejado en el incremento del número de casos resueltos, y en consecuencia el número de detenciones y/o capturas efectuadas.

2.1.4.4 Coordinación Interinstitucional e Internacional.

Se orienta al establecimiento de lazos de cooperación recíproca con agencias de seguridad internacional, policías de otros países e Instituciones del Estado que complementen la labor que realiza la Policía Nacional Civil en sus distintos ámbitos de trabajo a través de capacitación técnica y la obtención de recursos materiales y financieros que permitan desarrollar todas las acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.1.4.5 Recursos Humanos.

Consiste en la implementación de acciones encaminadas a mejorar los sistemas de trabajo, así como de acciones de mejora del equipo y desarrollo profesional, promoción del bienestar policial a través de la ampliación de la cobertura de los programas de prestaciones y servicios, que contribuyen a mejorar el nivel de vida del personal de la institución.

2.1.4.6 Doctrina Institucional.

A través de este eje, se desarrollan las acciones encaminadas al fortalecimiento de los principios y valores que rigen la misión institucional, promoviendo con ello una cultura de trabajo compartido, complementario y de acercamiento, así como de trabajo conjunto con la comunidad a fin de obtener mayores niveles de profesionalismo, reflejados en la entrega y empeño a la labor encomendada por cada uno de los miembros de la corporación policial.

2.1.5. Importancia social de la Policía Nacional Civil.

La seguridad social asume hoy, en todo el mundo, el compromiso de garantizar a todos los miembros de la sociedad una plataforma de dignidad asentada en el principio de la solidaridad. La policía tiene como obligación primordial proteger la vida, la propiedad, los derechos humanos y conservar el orden, es por eso que la policía cuenta con un servicio de veinticuatro horas para atender los problemas y situaciones que requieren del uso de la fuerza o la búsqueda de soluciones verdaderamente efectivas. La policía es parte integral de la sociedad y el personal operativo son ciudadanos que están al servicio de ella, por lo tanto velan por los intereses y valores morales del país.

La misión básica de la policía es prevenir el crimen y el desorden, pero para poder realizar sus deberes no sólo dependen de ellos sino de la aprobación pública de sus acciones; esta debe asegurar la cooperación de los ciudadanos para el cumplimiento voluntario de la ley para poder ser capaz de asegurar y mantener el respeto de las leyes. La policía busca y conserva el favor público no a través de una opinión pública favorable, sino demostrando

constantemente un servicio imparcial absoluto de la ley con la efectividad de las operaciones.

Hoy se reconoce a la seguridad social como un derecho propio del ser humano, concebido como garantía para la obtención del bienestar de la población y como factor de integración permanente, estabilidad y desarrollo de la sociedad. La Policía Nacional Civil está comprometida a garantizar el derecho y la libertad de la persona apegándose a los Derechos Humanos, al servicio de la comunidad brindando tranquilidad y orden, fortaleciendo los valores humanos y morales para formar una sociedad integrada para el fomento de la democracia del país⁴.

2.1.6. Beneficios actuales de la policía nacional civil ante la sociedad.

El problema de la violencia y desafío de la seguridad son fenómenos complejos y con múltiples raíces, destacando los aspectos económicos y sociales, y que a su vez presentan una serie de componentes que deben ser abordados de forma simultánea para enfrentarlo. Es un hecho que las personas que se sienten más inseguras, son las que viven en comunidades en donde prevalece la violencia y en donde las pandillas son vistas como un problema.

Aquí vale la pena mencionar que, según las estadísticas, el mapa de actos delictivos detalla la manera en que estos se llevan a cabo en el área metropolitana de San Salvador. La actividad policial tiene un importante impacto en los niveles de sensación de seguridad de la población, el hecho de que la gente vea un puesto policial y perciba que los agentes policiales realizan rondas de vigilancia les genera confianza.

En la actualidad la policía cuenta con un plan de acción que contribuye a velar por la seguridad del ciudadano, uno de los principales componentes en la definición del Direccionamiento Estratégico Institucional que establece el plan de Gobierno “País Seguro” el cual crea un conjunto de acciones estratégicas en las diversas dimensiones y áreas de gestión del Estado, entre las cuales se le define a la Policía Nacional Civil el área de acción “Seguridad Ciudadana: Mejor Calidad de Vida”. En este sentido, el plan de Gobierno “País

⁴www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo.

Seguro” define 6 acciones estratégicas, que se constituyen en compromisos presidenciales relacionados con el trabajo policial, siendo estas:

- ✓ Fortalecimiento de la cultura de la denuncia en el combate a la delincuencia, ampliando mecanismos de denuncia y protección a los testigos.
- ✓ Fortalecimiento de los sistemas Estadísticos Criminológicos, para monitorear de cerca situaciones de violencia en el país y tomar oportunamente las medidas correctivas.
- ✓ Fortalecimiento de la vigilancia en zonas de alto riesgo, especialmente por el tema de maras.
- ✓ Incremento en el número de efectivos de la PNC y dotación de equipos adecuados y modernos para la investigación y el combate a la delincuencia.
- ✓ Combate permanente a la narcoactividad y el lavado de dinero en todas sus facetas, para evitar que nuestro país se convierta en centro de consumo, tráfico y distribución de drogas, con todas sus consecuencias.
- ✓ Acercamiento y coordinación de esfuerzos con las instancias del Gobierno Federal y Gobiernos de los Estados Unidos de América en las cuales hay presencia de pandillas Salvadoreñas, a fin de realizar en forma conjunta programas de prevención de violencia de pandillas juveniles.

La Policía Nacional Civil además cuenta con 21 delegaciones distribuidas estratégicamente en cada departamento del país, con 76 sub delegaciones que dependen de las delegaciones y con 240 puestos policiales. Con la existencia de estos se mantienen una buena presencia en todo el territorio nacional brindándole a las personas una mejor percepción de seguridad al ciudadano.

2.1.7. Qué es un agente policial.

Un agente de policía es ciudadano que se enrola en un organismo cuya función es la de proporcionar seguridad al ciudadano común como tú y yo; se presume que sabe de marco

legal en que se encuadra su función pública, sabe de manejo de armas, de defensa personal, de primeros auxilios y una vasta línea de adicionales que en su mayoría no se cumplen, se le mal paga y están supeditados no a su labor cabal de imponer el orden y ser representantes dignos de la labor que desempeñan sino al arbitrio de las autoridades civiles.

2.1.7.1 Los agentes de policía tienen una serie de responsabilidades, que incluyen:

Mantener la ley y el orden, proteger a las personas y a los bienes de cualquier daño, prevenir e investigar casos delincuenciales, hacer frente a situaciones de emergencia, dar soporte a las víctimas y los testigos. Los ciudadanos esperan que la policía actúe con liderazgo, de consejos y muestre una actitud amable. Todos los nuevos reclutas deben pasar por un período en prácticas y trabajar con un agente con experiencia, para conocer a un barrio en particular y las personas que viven y trabajan ahí. Durante este tiempo, el agente le enseñará la mejor manera de actuar frente a distintas situaciones y a adquirir experiencia en actividades como:

- Obtener y recopilar información.
- Responder a las emergencias.
- Asistir a escenas de delincuencia y accidentes de tráfico.
- Realizar interrogatorios.
- Investigar incidentes sospechosos.
- Buscar personas, vehículos y locales.
- Tomar declaraciones a víctimas y testigos
- Efectuar arrestos.
- Mantener registros precisos.
- Informar a los familiares de personas heridas o fallecidas.

Los agentes de policía utilizan sus habilidades para comunicarse efectivamente con otros agentes, servicios y personas de la calle, y también para actuar como testigos en los tribunales. Una vez pasado el periodo de prueba, los agentes de policía pueden seguir trabajando en la patrulla (a pie o en un coche patrulla) o solicitar el ingreso a una unidad especializada.

2.1.7.2 Los agentes de policía uniformados pueden especializarse en áreas tales como:

Seguridad de la comunidad/mediación, unidades de búsqueda submarina, adiestramiento de perros de la policía, policía montada, unidades de armas de fuego, unidades de apoyo aéreo, tráfico, especialistas de apoyo a familias, víctimas y testigo. No todas las fuerzas tienen una unidad de guardia aérea, montada o submarina, una estación de la policía local generalmente está gestionada por un inspector y un equipo de sargentos. Los incidentes se comunican directamente a la estación o se desvían a la policía a través de llamadas telefónicas al 911. La mayoría de las fuerzas policiales tienen una sala de control central, donde los agentes de policía se comunican por la radio del coche de los agentes que están patrullando, o por walkietalkie, con los que van a pie. El Departamento de Investigación Criminal ofrece la oportunidad de trabajar como detective. Los agentes pueden especializarse en una de las siguientes áreas: Fraude, drogas, delincuencia organizada, operaciones especiales (vigilancia).

2.1.7.3 Un agente de policía tendrá que ser capaz de:

Conocer, respetar y tratar con personas de todas las edades, tipos y procedencias, atender las necesidades de la comunidad en general y del ciudadano en particular, manejar situaciones difíciles con sensibilidad, utilizar su iniciativa propia, tomar decisiones, asumir la responsabilidad personal por sus acciones, y para detectar y resolver los problemas, saber ponerse en el lugar de los demás para entender las necesidades del ciudadano y sus problemas, adaptar su registro de comunicación a las necesidades de las diferentes personas, trabajar como un miembro de un equipo, saber organizarse y automotivar, actuar con rapidez y mantener la calma y autoconfianza frente a situaciones de emergencia,

desarrollar buenas relaciones en la comunidad, recopilar información de diferentes fuentes, registrar los detalles de los incidentes con precisión, estar concentrado durante largos períodos de tiempo.

Debe tener:

Habilidades de comunicación oral y escrita, honestidad y buen juicio, habilidades numéricas y de razonamiento lógico, capacidad de observación. Las habilidades básicas de TIC y mecanografía pueden resultar útiles, el trabajo exige estar en forma y activo. Todos los agentes de policía tienen que pasar pruebas médicas y oculares, aunque los servicios de policía aceptan a personas que usan lentes de contacto o gafas, si su visión a ojo desnudo cumple con determinados estándares. También puede que deban pasar una exploración para comprobar su visión en color.

Hay requisitos de altura máxima o mínima. No debería tener tatuajes visibles que puedan resultar ofensivos. Algunas condiciones médicas (actuales o pasadas) podría dificultar el ingreso al cuerpo de policías, por lo que es importante tenerlo en cuenta antes de plantearse entrar en la policía. Es posible que tenga que tener un permiso de conducir antes de ser aceptado para la formación. En otras áreas, tendrá que aprender a conducir durante su formación. Hay algunos servicios de la policía en los que no puede ser que necesite un permiso de conducir.

2.1.7.5 Competencias de un agente de policía.

Accesible.	Capacidad para trabajar en equipo.
Actitud responsable.	Capacidad para trabajar en equipo.
Aptitud para tomar decisiones.	Capaz de respetar a personas de todos los orígenes.
Buena vista.	Destrezas en informática.
Capacidad para trabajar en equipo.	En forma físicamente.
Habilidades comunicativas.	Habilidad para resolver problemas.
Capacidad para tratar al público en general.	Honesto.
Capaz de mantener la calma bajo presión.	Lleva registros con precisión.

Habilidad para los números.	Observador.
Impide que se cometan crímenes	Patrulla en coche.
Interroga a sospechosos.	Seguro.
Investiga crímenes.	Sensato.
Permiso de conducir completo.	Testifica en los tribunales.
Protege a personas y propiedades.	Toma declaración.

2.1.8. Funciones de los agentes de la Policía de Tránsito.

2.1.8.1 Agente de Tránsito.

Funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales.

2.1.8.2 Misión:

Velar por el orden del flujo vehicular y peatonal en las vías públicas, desarrollar funciones preventivas, de asistencia técnica, de vigilancia y control de las normas de tránsito y transporte, conforme a las normas y procedimientos vigentes.

2.1.8.3 Funciones específica.

- Ejercer control y vigilancia en el cumplimiento de las normas de tránsito y del transporte por parte de conductores y peatones en las vías públicas, en los días y horarios dispuestos por el Jefe Inmediato, de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Informar por escrito todas las violaciones a las normas de tránsito y transporte que tenga conocimiento, mediante el diligenciamiento de órdenes de comparendos y demás informes pertinentes.

- Conocer e informar todo tipo de accidentes y casos de tránsito, levantado el respectivo informe, remitiéndolo a la autoridad competente para su estudio en el término de 12 horas siguientes a su conocimiento.
- Ejercer el control y administración las cámaras de vigilancia de las vías públicas previa asignación del jefe inmediato. Así como informar por escrito todas las violaciones a las normas de tránsito y transporte que tenga conocimiento a través de las cámaras, mediante el diligenciamiento de órdenes de comparendos y demás informes pertinentes.
- Firmar el libro de recibo de libretas de comparendos, verificando que el consecutivo esté completo, o en caso contrario del recibo del dispositivo electrónico para el registro de los mismos verificando su buen estado de funcionamiento.
- Entregar diariamente al auxiliar administrativo (Agentes de Tránsito) al finalizar el turno de servicio las ordenes de comparendo consecutivas que hayan sido diligenciadas por concepto de infracciones, accidentes de tránsito, decomisos y anulados.
- Inmovilizar los vehículos automotores cuando las normas lo determinen.
- Conducir o hacer conducir todo tipo de vehículos que sean inmovilizados o retenidos a las instalaciones de la Secretaría de Tránsito u otros lugares autorizados, según lo demande el procedimiento.
- Retener las licencias de conducción cuando los conductores sean morosos o cuando las normas lo dicten.
- Pasar a reparto a los diferentes entes judiciales cuando hay accidentes de tránsito con lesiones.
- Si posee un dispositivo electrónico de registro de las ordenes de comparendo suministrado por la Secretaria de Tránsito; Registrarlas asegurándose que los datos ingresados sean correctos. De no poseer dichos dispositivos, diligenciar con letra clara las ordenes de comparendo, asegurándose que los datos en ellas contenidos sean correctos y sin tachaduras ni enmendaduras, de lo contrario se procederá a generar una nueva orden, anulándose la anterior y pasando el reporte de las causales de lo ocurrido al jefe inmediato.
- Adicionalmente a la programación previa, se tendrá disponibilidad permanente para el cumplimiento de sus funciones en caso de emergencia.

- Cumplir estrictamente las normas sobre seguridad industrial y de prevención de accidentes de trabajo que se le impartan, por la naturaleza del cargo.
- Conducir los vehículos de la Administración Municipal cuando se le requiera en el ejercicio de sus funciones. Presentar diariamente al jefe inmediato un reporte de semáforos que presentan defectos en su funcionamiento o en el control de tiempos.
- Recibir, modificar inicial y periódicamente la clave de acceso, la cual es personal e intransferible. Responder por todas y cada una de las transacciones realizadas a través de ella.
- Apoyar, asistir y colaborar con su jefe inmediato en la atención y respuesta a las inquietudes, consultas y requerimientos verbales o escritos relacionados con sus funciones y que son formulados por los ciudadanos, autoridades y público en general dentro de los términos y límites legales vigentes.
- Realizar los inventarios estrictamente de carros y motos de vehículos inmovilizados.
- Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones, Reglamentos Internos de la corporación Municipal.

2.1.8.4 Requisitos mínimos de experiencia.

- Diploma de bachiller en cualquier modalidad o cuatro (4) años de educación básica secundaria.
- Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo.

2.1.8.5 Reglas basadas en la ética Policial.

La normativa de tránsito establece vinculado a los agentes del tránsito, entre otras, las siguientes consideraciones:

1. Las indicaciones del agente de tránsito deben ser cumplidas.
2. El agente de tránsito está facultado para solicitar documentación.

2.2. Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.

2.2.1 Conceptualización de síndrome subjetivo de sobrecarga laboral.

Las traducciones más adecuadas para el término hispano “Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral” serían las de “estar o sentirse quemado” o “quemarse”. En muchos lados se encuentra como “Síndrome de desgaste profesional” o “Síndrome de quema profesional”, también como “desmoralización”. Da Silva, F (2001).

En principio se puede plantear que se trata de una reacción que comporta tanto alteraciones somáticas como psíquicas y que se da en aquellos profesionales que de alguna manera proveen una relación de ayuda; como educadores, asistentes sociales y operadores sanitarios, este último grupo de trabajadores y en particular aquellos que operan en el ámbito de la higiene mental y de las drogodependencias han sido los más estudiados. No sólo es la mera exposición a los estresores sino aún más importante, la calidad del afrontamiento de las demandas psicosociales a las cuales está expuesto por la tarea clínica que realiza, ya sea a nivel individual o institucional (Da Silva, F., 2001)⁵.

2.2.2. Dimensiones del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral.

Antes de comenzar a describir las dimensiones del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, es importante conocer a su pionera. Christina Maslach es una psicóloga estadounidense nacida en San Francisco en 1946. Actualmente es profesora del Departamento de Psicología y vicedirectora de pregrado en la Universidad de California en Berkeley. Es conocida como una de las mayores expertas e investigadoras del Síndrome de Burnout y autora del MaslachBurnoutInventory (MBI), el instrumento de investigación más utilizado para la evaluación de este síndrome y el cual mide las siguientes dimensiones.

2.2.2.1 Agotamiento Emocional:

Se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que

⁵Da Silva F. El síndrome de quemarse por el trabajo. Desarrollo y estrategias de intervención. Congreso Panamericano Internacional (2001) Barcelona.

ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005).

2.2.2.2 Despersonalización:

Alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005).

2.2.2.3 Realización Personal:

Describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005).

En 1998, Pines y Aronson c.p. Fidalgo, M (2006), proponen una definición más amplia, no restringida a los profesionales de ayuda. “Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico de trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicósomáticas. El agotamiento emocional incluye sentimiento de incapacidad, desesperanza o de alineación con el trabajo; el agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hasta hacia la vida misma. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc.

Pines (2006) destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador. El Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, resulta de la presencia de estresores laborales que para el sujeto son negativos como los relacionados al inadecuado ambiente físico de trabajo, a la dificultad entre las relaciones interpersonales, a la toma de decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo

social, entre otros. No se puede ni se debe dejar pasar por alto los factores extra laborales y las variables individuales como la edad, el sexo, el estado civil, el tener o no hijos, etcétera (Pando, M., Bermúdez, M., y Pérez, C., 2000).

2.2.3. Teoría que explica el Síndrome Subjetivo de Sobre Carga Laboral.

2.2.3.1 Teoría organizacional.

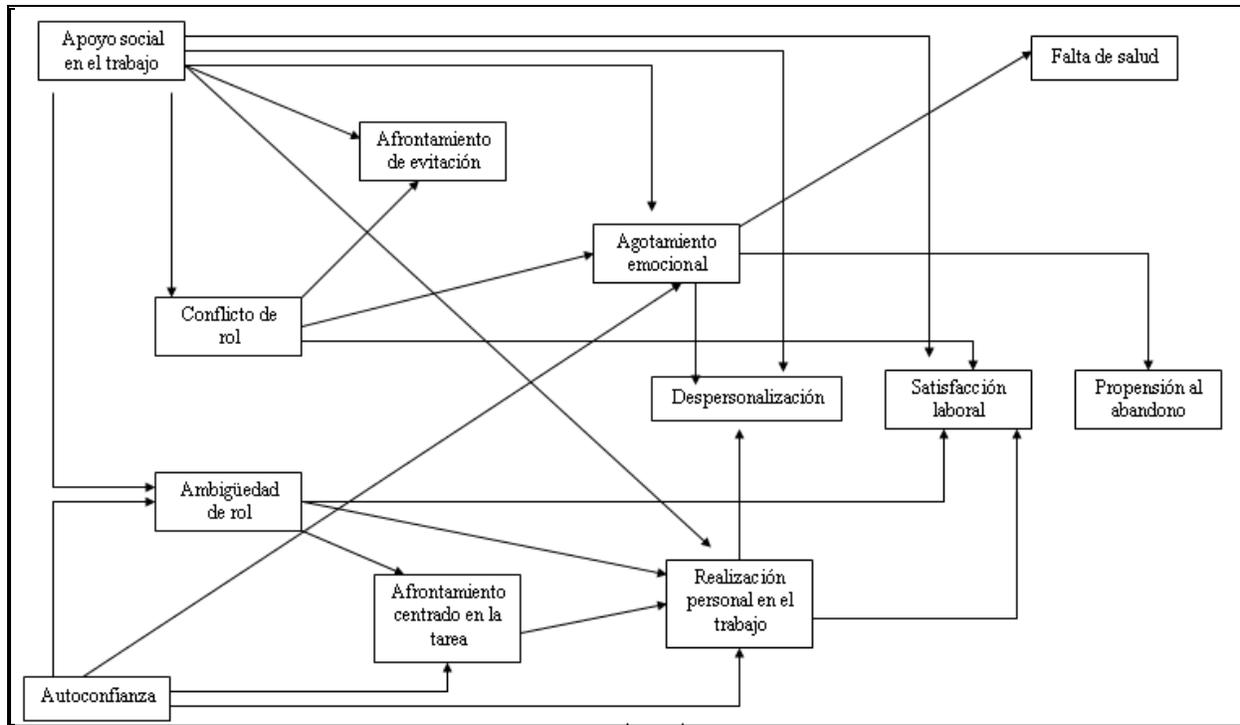
Para Golembiewski, Munzenridery Carter (1983), el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. El estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado básicamente situaciones de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada estimulación en el puesto de trabajo), y por pobreza de rol (cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo). En ambos casos los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su autoimagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga⁶.

En una segunda fase del proceso de estrés laboral el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante. Ahora bien, este distanciamiento puede tener un carácter constructivo (cuando el profesional no se implica en el problema del usuario aunque le atiende sin eliminar la empatía) o, por el contrario, un carácter contraproducente (cuando el distanciamiento conlleva indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato, o ignorar a la persona).

En este segundo caso se habla de síndrome de sobrecarga laboral, pues el distanciamiento contraproducente se corresponde con la variable conceptualizada como actitudes de despersonalización. Aunque, inicialmente el trabajador busca resolver las situaciones de forma constructiva, la persistencia de las condiciones de sobrecarga o pobreza de rol le llevan a tratar a los demás como objetos. El resultado es el desarrollo de actitudes de despersonalización que corresponden a la primera fase del episodio del síndrome.

⁶De Elena y Peña, J.A. y Gonzales Fernández. Un modelo de antecedentes, correlatos y consecuencias del constructo implicación en el trabajo (1993). IV Congreso Nacional de Psicología Social. Sevilla España.

Posteriormente el trabajador desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y a más largo plazo agotamiento emocional. Cuando el trabajador se encuentra en las fases avanzadas del síndrome, y como consecuencia de éste, disminuye su satisfacción, implicación en el trabajo y realización laboral, con la consiguiente pérdida de la productividad. Asimismo, el trabajador experimenta más tensión psicológica y problemas psicosomáticos (Golembiewski, Hills y Daly, 1987).



Fuente: Esquema Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983),

El síndrome de sobrecarga laboral puede ser conceptualizado como una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad de rol) que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales (estrategias de afrontamiento activo o de evitación) no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc.).

2.2.4. Factores desencadenantes del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral.

El proceso de Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, es resultante de la influencia de agentes del entorno social, del marco laboral y características personales. Variables de diverso carácter han sido estudiadas como antecedentes mostrando su capacidad predictiva. Los modelos transaccionales actuales que explican el Síndrome aportan una perspectiva de interacción entre características situacionales (entorno laboral) como desencadenantes y variables personales, como factores que cumplen una función moduladora.

Diferentes autores han tratado de identificar los desencadenantes (estresores laborales), organizándolos en categorías. Peiró (1992) establece 4 tipos: a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto (ruido, iluminación, vibraciones, temperatura, higiene, toxicidad, disponibilidad de espacio, sobrecarga, turnos rotativos, etc.), b) Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera (ambigüedad y conflicto de rol, relaciones con jefes, compañeros y subordinados, falta de cohesión del grupo, desarrollo profesional), c) Estrés relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales (cambio en habilidades requeridas, ritmo de trabajo, grado de participación y autonomía, supervisión, etc.), y d) Fuentes extra organizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia. Gil-Monte y Peiró (1997) consideran a esta última, más una variable facilitadora que desencadenante⁷.

Las variables facilitadoras pueden ser sociodemográficas, de personalidad y los afrontamientos. Entre las primeras, que son de interés para el estudio, se cuentan el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, la antigüedad en el puesto y en la profesión. En cuanto al género, los hombres puntúan más alto que las mujeres, otros resultados no son concluyentes y aparecen influidos por características de los estudios (muestras, instrumentos, país, cultura). Tales diferencias son condicionadas por los procesos de socialización para los roles masculino y femenino y por los perfiles y requisitos de distintas ocupaciones.

A mayor edad parece tenerse menos el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, quizás porque estos profesionales han desarrollado mejores afrontamientos y expectativas profesionales más reales. Con respecto al estado civil, la mayoría de los autores ha encontrado que los casados experimentan menos el síndrome, aunque lo que parece más bien influir es el apoyo

⁷<http://www.atinachile.cl/content/view/127874/EL-SINDROME-DE-BURNOUT-UN-PROBLEMA-ACTUAL.html>

sociofamiliar recibido por el cónyuge, y la satisfacción/insatisfacción matrimonial. La vida en familia puede hacer más expertos a los sujetos en el tacto con los demás y sus problemas. Se ha encontrado que los sujetos con hijos tienen más edad, son más maduros, tienen un estilo de vida más estable y una perspectiva laboral diferente, los que no tienen usan más el trabajo como fuente de vida social, se implican excesivamente con la gente del ámbito laboral y aumenta el riesgo al Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En relación con la antigüedad de rol y en la profesión, los resultados son similares a los de la edad: los profesionales nuevos son más jóvenes e inexpertos, por lo que tienen mayor riesgo del síndrome. Con todo, las variables sociodemográficas, en total, explican sólo un porcentaje mínimo de la varianza del síndrome (Gil-Monte, Peiró, 1997).

2.2.5. Causas y Consecuencias del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.

2.2.5.1 Causas del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien, también algunas variables de personalidad, socio demográficas individuales o de entorno personal, pueden provocar evoluciones diferentes en el desarrollo del Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral. Las actuaciones que desencadenan la aparición de este síndrome suelen ser intensas y/o duraderas, porque el Síndrome se define como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina y que va interiorizando el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios de él. Entre los factores que propician este síndrome, aparecen los siguientes: El tipo de profesión, la variable organizativa, el diseño del puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad) y la discriminación laboral.

2.2.5.2 El tipo de profesión que ejerce la persona.

El Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en una relación continuada y estrecha con personas: sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio. Así, las

profesiones relacionadas con el mundo sanitario, la educación o la administración pública (donde destacan los asistentes sociales y policías) suelen aparecer con mayores estadísticas.

La razón es que tienen un mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que no se dispone siempre de los recursos adecuados. Este desajuste entre expectativas y realidades puede provocar frustración, al sentir que su labor no es “útil”. En la lista siguiente se indica la incidencia del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral por profesiones:

2.2.5.3 La variable organizativa.

- ❖ La estructura de la organización y la forma en que se presta el servicio es relevante para identificar problemas de sobrecarga laboral.
- ❖ Los factores que más claramente se pueden asociar a situaciones de sobrecarga laboral son:
 - ❖ Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida.
 - ❖ Falta de apoyo instrumental por parte de la organización.
 - ❖ Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada".
 - ❖ Falta de participación de los trabajadores.
 - ❖ Falta de coordinación entre las unidades.
 - ❖ Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías.
 - ❖ Falta de refuerzo o recompensa.
 - ❖ Falta de desarrollo profesional.
 - ❖ Relaciones conflictivas en la organización.
 - ❖ Estilo de dirección inadecuado.
 - ❖ Desigualdad percibida en la gestión de los Recursos Humanos.

2.2.5.4 El diseño del puesto de trabajo.

Como el punto anterior, se convierte en un factor estresante para el trabajador cuando no puede actuar sobre factores como el control del tiempo, la ambigüedad del rol etc.

Por tanto, los factores negativos relativos al diseño de los puestos son:

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente.
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía.
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.).
- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol.
- Carga emocional excesiva.
- Falta de control de los resultados de la tarea.
- Falta de apoyo social.
- Tareas inacabadas que no tienen fin.
- Poca autonomía decisional.
- Estresores económicos.
- Insatisfacción en el trabajo

2.2.5.5 Las relaciones interpersonales.

Las relaciones con los clientes, usuarios, pacientes etc., marcan la actividad diaria de las profesiones con mayor incidencia del Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, por tanto se generan una serie de factores de riesgo asociados a esta circunstancia: Trato con usuarios difíciles o problemáticos, relaciones conflictivas con clientes, negativa dinámica de trabajo, relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios, falta de apoyo social, falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias, proceso de contagio social del síndrome de estar quemado, ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

2.2.5.6 La variable individual.

Estas son algunas de las características inherentes al profesional que motivan la aparición del Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral: alta motivación para la ayuda, alto grado de empatía, alto grado de altruismo, baja autoestima, constancia en la acción, tendencia a la sobre implicación emocional, baja auto eficacia, reducidas habilidades sociales, otros factores a tener en cuenta son:

2.2.5.7 La edad.

Aunque los estudios no son concluyentes, existe una tendencia a dar relevancia al factor edad, pues el trabajador experimentaría una mayor vulnerabilidad en una etapa de su vida que en otra. Normalmente, la etapa de mayor riesgo se identifica con los primeros años de carrera profesional, al considerarse el espacio de tiempo más propicio para que se produzca la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, como las profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas.

Sin embargo, en los estudios realizados, el grupo de edad con mayor cansancio emocional fue el de los mayores de 44 años en quienes también se detectó una falta de realización personal. Esta carencia se encuentra más marcada en los profesionales con mayor antigüedad, aquellos con más de 19 años de ejercicio en la profesión y más de 11 años en el mismo puesto de trabajo. Así, se observa una disminución en la producción y una tendencia a la desorganización que acompañan al agotamiento personal.

2.2.5.8 El sexo.

La mayor incidencia del estrés laboral en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, podría hacer pensar en que también respecto del Síndrome tiene una mayor presencia.

2.2.5.9 La discriminación.

La discriminación es un acto de separación de una persona o un grupo de personas a partir de criterios determinados. Creerse superior a otra persona y así, maltratarla física y/o mentalmente

causando efectos negativos en la otra persona. En su sentido más amplio, la discriminación es una manera de ordenar y clasificar otras entidades. Puede referirse a cualquier ámbito, y puede utilizar cualquier criterio. Si hablamos de seres humanos, por ejemplo, podemos discriminarlos entre otros criterios, por edad, color de piel, nivel de estudios, nivel social, conocimientos, riqueza, color de ojos diferente, orientación sexual Según la Comisión de los Derechos Humanos, “la discriminación incluye cualquier conducta basada en una distinción realizada en ámbito de las categorías sociales o naturales que no tienen relación con las capacidades individuales o méritos, o con una conducta concreta de la persona” (Commission on Human rights, 1949, pág. 9)

2.2.5.10 Discriminación laboral.

En la actualidad, la crisis económica que genera índices de desocupados produce inestabilidad en el plano laboral. Los empleadores, al existir una gran demanda, se toman ciertas licencias. Aquellos que superan los 40 años son viejos, las mujeres reciben menores sueldos, los jóvenes sino tienen experiencia no son contratados.

2.2.5.11 Discriminación por edad.

Discriminar por edad, puede identificarse (referido a las personas mayores), con crueldad, indiferencia, frialdad, rechazo, falta de interés, es decir, una serie de conceptos negativos que atentan contra la dignidad de la persona. De hecho, el mayor temor que presentan las personas mayores no atiende tanto al hecho de envejecer como tal, sino más bien a la exclusión social, discriminación, maltrato y soledad profunda a la que se enfrentan.

2.2.5.12 Consecuencias del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral.

La mayoría de las consecuencias del Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las

expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome.

También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “auto sabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo. En cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en: 1) la pérdida de acción preactiva, y 2) las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud⁸.

La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobre todo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicósomáticos y la fatiga crónica. En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Sobrecarga Laboral tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales.

2.2.6. Fases del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral.

Según Fidalgo, M (2006), el Síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

2.2.6.1 Fase Inicial de Entusiasmo:

Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

⁸ www.Monografías.com/trabajos11/bern/bern.shtml#ixzz2IAmIZz9W.

2.2.6.2 Fase de Estancamiento:

No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

2.2.6.3 Fase de Frustración:

Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

2.2.6.4 Fase de Apatía:

En la cuarta fase, suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

2.2.6.5 Fase de Quemado:

En fin, esta descripción de la evolución del Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Fidalgo, M., 2006).

2.2.7. Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral en la Policía Nacional Civil.

También se han realizado investigaciones sobre el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral y el estrés en policías, y se han identificado una serie de factores asociados a este tipo de estrés, así como al distrés asociado, en términos de síntomas de somatización, hostilidad y depresión. Se ha

encontrado que existe una relación directa positiva entre el estrés percibido y el distrés psicológico. Además, en cuanto a las fuentes de estrés, se ha visto como las prácticas de gestión de personal (adecuación al puesto, promoción, salario, formación.)⁹

Predicen de forma importante el grado de somatización en estos policías, y los otros dos síntomas de distrés, la hostilidad y la depresión, son explicados fundamentalmente por la sobrecarga de trabajo y por la imagen y credibilidad de la institución. Sin embargo, otras fuentes de estrés como el desempeño de rol (ambigüedad y conflicto de rol) y el estilo de dirección (influencia del liderazgo y la forma de aplicarlo), no tienen incidencia en el distrés de los sujetos que pertenecen a este colectivo.

2.3 Autoestima.

2.3.1 Concepto de la Autoestima.

La palabra autoestima es considerada como un cultivismo, que proviene del prefijo “autos”, de un origen griego que significa “por sí mismo”; la palabra “aestima”, procede del latín, del verbo “aestimare” y se puede traducir como “evaluar, valorar o tasar”. Etimológicamente se entiende la autoestima como aquella valoración que se realiza uno mismo. Por lo tanto la autoestima es la evaluación que expresa una actitud de aprobación o desaprobación e indica la medida en que en la persona se cree capaz significativo, con éxito y merecedor (Ramón & Torres Sarango, 2015).

En síntesis la autoestima es un juicio de la persona sobre el merecimiento que se expresa en la actitud que mantiene esta hacia sí mismo es una experiencia subjetiva que el individuo transmite a otros mediante informes verbales o mediante la conducta abierta (Mruk, 1998).

Para efectos de la presente investigación se trabajara con el siguiente concepto. (Rosemberg, 1965) Definió la autoestima como una actitud o sentimiento, ya sea positivo o negativo, hacia uno mismo, basado en la valoración de sus propias características, incluyendo los sentimientos de satisfacción consigo mismo¹⁰.

⁹[www.pnc.org.sv/acceso a la información/base de datos públicos](http://www.pnc.org.sv/acceso-a-la-informacion/base-de-datos-publicos).

¹⁰Rosemberg, M; Schooler, C. Global self esteem and specific self- esteem: different concepts, different outcomes, American Sociological, (1995) TEA Ediciones, Madrid España.

Cuando hay un adecuado nivel de autovalía, puede aumentar el sentimiento de control sobre su propia vida, y por ende, aumenta el bienestar emocional de cada persona. La autoestima y el bienestar emocional están claramente relacionados. Las personas que llegan a presentar una alteración en el bienestar emocional puede producir en ellas una disminución de la autoestima (Benaim, 2005).

La autoestima se puede medir por medio de instrumentos psicométricos, según la escala de Rosenberg, hace diferencia a tres niveles o tipos de autoestima. Los cuales se describirán a continuación (Rosenberg, 1965):

1- Autoestima alta: Hace referencia a sentirse confiadamente apto para la vida, es decir, sentirse capaz y valioso o sentirse aceptado como persona.

2- Autoestima normal: Fluctúa entre los dos estados, la capacidad de sentirse apto e inútil, acertado o equivocado como persona. Donde se puede manifestar en la conducta al momento de actuar, otras veces con sensatez y otras con reflexión.

3- Autoestima baja: En este nivel la persona no siente disposición para la vida, se siente equivocado como persona y pocas veces puede expresar con palabras lo que siente y piensa.

2.3.2. Estudios sobre la Autoestima.

La autoestima, como vivencia psíquica, ha acompañado al ser humano desde sus comienzos. El constructo psicológico de autoestima (o autoconcepto) se remonta a William James, a finales del siglo XIX, quien, en su obra *Los Principios de la Psicología*, estudiaba el desdoblamiento de nuestro «Yo-global» en un «Yo-conocedor» y un «Yo-conocido». Según James, de este desdoblamiento, del cual todos somos conscientes en mayor o menor grado, nace la autoestima.

Ya entrado el siglo XX, la influencia inicial de la psicología conductista minimizó el estudio introspectivo de los procesos mentales, las emociones y los sentimientos, reemplazándolo por el estudio objetivo mediante métodos experimentales de los comportamientos observados en relación con el medio. El conductismo situaba al ser humano como un animal sujeto a reforzadores, y sugería situar a la propia psicología como una ciencia experimental similar a la química o a la biología. Como consecuencia, se descuidó durante bastante tiempo el estudio

sistemático de la autoestima, que era considerada una hipótesis poco susceptible de medición rigurosa.¹¹

A mediados del siglo XX, y con la psicología fenomenológica y la psicoterapia humanista, la autoestima volvió a cobrar protagonismo y tomó un lugar central en la autorrealización personal y en el tratamiento de los trastornos psíquicos. Se empezó a contemplar la satisfacción personal y el tratamiento psicoterapéutico, y se hizo posible la introducción de nuevos elementos que ayudaban a comprender los motivos por los que las personas tienden a sentirse poco valiosas, desmotivadas e incapaces de emprender por ellas mismas desafíos.

Carl Rogers, máximo exponente de la psicología humanista, expuso su teoría acerca de la aceptación y auto aceptación incondicional como la mejor forma de mejorar la autoestima. Robert B. Burns considera que la autoestima es el conjunto de las actitudes del individuo hacia sí mismo. El ser humano se percibe a nivel sensorial; piensa sobre sí mismo y sobre sus comportamientos; se evalúa y los evalúa.

Consecuentemente, siente emociones relacionadas consigo mismo. Todo ello evoca en él tendencias conductuales dirigidas hacia sí mismo, hacia su forma de ser y de comportarse, y hacia los rasgos de su cuerpo y de su carácter, y ello configura las actitudes que, globalmente, llamamos autoestima. Por lo tanto, la autoestima, para Burns, es la percepción evaluativa de uno mismo. En sus propias palabras: «la conducta del individuo es el resultado de la interpretación peculiar de su medio, cuyo foco es el sí mismo».

Investigadores como Coopersmith (1967), Brinkman et al. (1989), López y Schnitzler (1983), Rosemberg y Collarte, si bien exponen conceptualizaciones de la autoestima diferentes entre sí, coinciden en algunos puntos básicos, como que la autoestima es relevante para la vida del ser humano y que constituye un factor importante para el ajuste emocional, cognitivo y práctico de la persona. Agrupando las aportaciones de los autores citados, se obtendría una definición conjunta como la siguiente:

La autoestima es una competencia específica de carácter socio-afectivo que constituye una de las bases mediante las cuales el sujeto realiza o modifica sus acciones. Se expresa en el individuo a través de un proceso psicológico complejo que involucra a la percepción, la imagen, la estima y

¹¹Matas, A. Relación de la actividad de la autoestima y la ansiedad. Revista de valoración educativa (2000) Edición México DF

el auto concepto que éste tiene de sí mismo. En este proceso, la toma de conciencia de la valía personal se va construyendo y reconstruyendo durante toda la vida, tanto a través de las experiencias vivenciales del sujeto, como de la interacción que éste tiene con los demás y con el ambiente.

2.3.3. Desarrollo de la Autoestima.

La autoestima es algo que vamos desarrollando desde que somos pequeñitos y nunca deja de evolucionar, cambiar, mejorar o deteriorarse, está es continuo movimiento al igual que nosotros mismos. No es voluntaria, espontánea o natural. Proviene de las condiciones de vida y de lo que cada uno vamos experimentado en distintas situaciones de la misma. A medida que vivimos y evolucionamos, vamos sacando aprendizajes que irán forjando nuestra autoestima

A partir de los 5-6 años aproximadamente, es cuando se empieza a formar una idea de lo que significa ser nosotros mismos. Evidentemente, esta idea va a estar muy influenciada por la forma en que nos valoran los mayores (padre, madre, maestros, etc.). Es decir, la primera valoración de nosotros mismos, va a partir de las valoraciones de los demás. Por lo tanto, es la familiar la primera influencia en la forma en que nos percibimos a nosotros mismos.

En la adolescencia, se inicia la valoración en función al grupo de iguales al que se pertenece y de acuerdo a los criterios culturales que imperen en ese momento. Esta es una etapa crucial, ya que es donde forjamos nuestra propia identidad. Ya en la edad adulta, la autoestima se vive como un juicio positivo o negativo sobre sí mismo. Al haber conseguido un entramado personal coherente o incoherente basado en los cuatro elementos básicos del ser humano: físicos, psicológicos, sociales y culturales. Así, va creciendo la propia satisfacción o insatisfacción, así como la seguridad o inseguridad, ante uno mismo y los demás. Es también una etapa crucial.

El desarrollo de la autoestima conlleva numerosas implicaciones, ya que condiciona el aprendizaje, influye en la superación de las dificultades personales, mediatiza la personalidad, influye en las relaciones personales, determina la autonomía personal, e interfiere en la proyección futura de nuestra propia persona. Por todo lo anterior, es sumamente importante, contar con un desarrollo adecuado de la autoestima. No importa si en nuestra infancia o adolescencia no se reunieron todos los factores necesarios para que así fuese. En la etapa adulta

también es posible lograr desarrollar las bases para una autoestima adecuada, que nos proporcione satisfacción y sentimientos de valía¹².

2.3.4. Componente de la Autoestima.

La autoestima tiene tres componentes básicos, un componente es definido como un elemento importante que debe actuar en sintonía con el resto de elementos para garantizar un funcionamiento adecuado. De la misma manera sucede con la autoestima. Estos 3 componentes, que son las percepciones, sentimientos y comportamientos están íntimamente relacionados y cualquier déficit de sintonía en alguno de ellos puede generar conflictos en la autoestima.

El componente cognitivo se refiere a las percepciones, creencias e información que tenemos de nosotros mismos. Algunos de los componentes incluyen: creencias negativas de sentirnos inadecuados, o merecedores de lo bueno, falta de seguridad en sí mismo. El componente emocional es el sentimiento de lo favorable o desfavorable, que siente la persona de sí misma. Se aprende de los padres, maestro y la sociedad en general; algunos de los componentes incluyen: la depresión, miedo, ansiedad, confusión de emociones.

Componente de comportamiento conductual se refiere a nuestro comportamiento. Lo que decidimos y hacemos. Algunos de los componentes incluyen: Relaciones Dramáticas. Estas personas de baja autoestima siempre están a la defensiva, se sienten no merecedores de amor y por lo tanto se involucran en relaciones donde el drama siempre está presente. Presentan desórdenes alimenticios, falta de asertividad, falta de comunicación entre otros.

2.3.5. Tipos de Autoestima.

2.3.5.1 Autoestima positiva.

Esta clase de autoestima está fundada de acuerdo a dos sentimientos de la persona para con sí misma: la capacidad y el valor. Los individuos con un autoestima positiva poseen un conjunto de técnicas internas e interpersonales que los hace enfrentarse de manera positiva a los retos que deba enfrentar. Tienden a adoptar una actitud de respeto no sólo con ellos mismos sino con el

¹²www.revistas.unam.mx/index.php/repj/article.

resto. Por otro lado, en un sujeto con una autoestima positiva existen menos probabilidades de autocrítica, en relación con las personas que poseen otro tipo de autoestimas.

2.3.5.2 Autoestima media o relativa.

El individuo que presenta una autoestima media se caracteriza por disponer de un grado aceptable de confianza en sí mismo. Sin embargo, la misma puede disminuir de un momento a otro, como producto de la opinión del resto. Es decir, esta clase de personas se presentan seguros frente a los demás aunque internamente no lo son. De esta manera, su actitud oscila entre momentos de autoestima elevada (como consecuencia del apoyo externo) y períodos de baja autoestima (producto de alguna crítica).

2.3.5.3 Autoestima negativa.

Este término alude a aquellas personas en las que existe un sentimiento de inseguridad e incapacidad con respecto a sí misma. Carecen de dos elementos fundamentales como son la competencia por un lado y el valor, el merecimiento, por el otro. Existe una mayor predisposición al fracaso debido a que se concentran en los inconvenientes y los obstáculos que en las soluciones. Así, un individuo con baja autoestima se presentara como víctima frente a sí mismo y frente a los demás, evadiendo toda posibilidad de éxito de manera voluntaria.

2.3.6. Teorías que hablan sobre la autoestima.

No existe un concepto único de Autoestima, pero se puede abordar desde distintas perspectivas. Sigmund Freud (1939) utilizaba la palabra alemana Selbstgefühl, puntualizando que tiene dos significados: conciencia de una persona respecto de si misma (sentimiento de sí), y vivencia del propio valor respecto de un sistema de ideales (sentimiento de estima de sí). Este "sentimiento de estima de si" que describe Freud es la Autoestima.

Una parte del sentimiento de sí es primaria, el residuo del narcisismo infantil; otra parte brota de la omnipotencia corroborada por la experiencia (el cumplimiento del ideal del yo), y una tercera de la satisfacción de la libido de objeto. Todo lo que una persona posee o ha alcanzado, cada

resto del primitivo sentimiento de omnipotencia corroborado por la experiencia, contribuye a incrementar el sentimiento de sí.

Carl Rogers (1961) fundador de la psicología humanista, expuso que la raíz de los problemas de muchas personas es que se desprecian y se consideran seres sin valor e indignos de ser amados. En la escuela humanista de la psicología, desde Rogers, el concepto de Autoestima se resume en el siguiente axioma: "Todo ser humano, sin excepción, por el mero hecho de serlo, es digno del respeto incondicional de los demás y de sí mismo; merece estimarse a sí mismo y que se le estime"

Rogers explica que nuestra sociedad también nos reconduce con sus condiciones de valía. A medida que crecemos, nuestros padres, maestros, familiares, la "media" y demás solo nos dan lo que necesitamos cuando demos que lo "merecemos", más que porque lo necesitemos. Podemos beber sólo después de clase; podemos comer un caramelo sólo cuando hayamos terminado nuestro plato de verduras y, lo más importante, nos querrán sólo si nos portamos bien.

El lograr un cuidado positivo sobre "una condición" es lo que Rogers llama recompensa positiva condicionada. Dado que todos nosotros necesitamos de hecho esta recompensa, estos condicionantes son muy poderosos y terminamos siendo sujetos muy determinados no por nuestros valores orgánicas o por nuestra tendencia actualizaste, sino por una sociedad que no necesariamente toma en cuenta nuestros intereses reales. Un "buen chico" o una "buena chica" no necesariamente son un chico o una chica feliz. A medida que pasa el tiempo, este condicionamiento nos conduce a su vez a tener una autovalía positiva condicionada.

Empezamos a querernos si cumplimos con los estándares que otros nos aplican, más que si seguimos nuestra actualización de los potenciales individuales. Y dado que estos estándares no fueron creados tomando en consideración las necesidades individuales, resulta cada vez más frecuente el que no podamos complacer esas exigencias y, por tanto, no podemos lograr un buen nivel de autoestima. Martin Ross, en su libro "El Mapa de la Autoestima", desarrolla su concepción de la Autoestima, a partir de dos elementos: "las hazañas" y las "anti-hazañas".

Las hazañas son aquellas posesiones, circunstancias, méritos, virtudes que le dan la oportunidad a la persona de sentirse orgullosa de sí misma, y que le proporcionan prestigio social. La manera de detectar una hazaña en la vida cotidiana es ver si provoca "orgullo" o deseo de hacer alarde, o de

presumir. Si hay alguna situación, alguna parte de tu vida, alguna virtud que te dan ganas de ostentarla, exhibirla, mostrarla a tus amigos, entonces es, sin duda, una "hazaña".

Las anti-hazañas, todo lo contrario, son aquellas otras situaciones que provocan que el individuo se avergüence, se auto-desprecie, se sienta menos valioso, y que le quitan también su prestigio social. Aquellas derrotas, situaciones, circunstancias, defectos, que a una persona le provocan deshonor, le disminuyen el ego, y le merman el respeto de sus pares y su honor social, son "anti-hazañas".

Todos tendríamos, entonces, un "Mapa" mental que nos señala cuales son las hazañas y cuáles son las anti-hazañas y, sobre toda las cosas, donde estamos ubicados dentro de allí, que Ross llama "El Mapa de la Autoestima". Es que distintas personas se encuentran en distintas posiciones, hay circunstancias que mueven la posición en el Mapa de la Autoestima. Por ejemplo el género sexual: hay circunstancias que le dan valía y prestigio social a una persona si es "hombre", pero si es mujer esas mismas circunstancias le traen vergüenza y escarnio. Otra puede ser la edad: determinadas situaciones a una edad de la vida pueden dar orgullo y prestigio social, pero a otra edad ser motivo de desprestigio y vergüenza.

Abraham Maslow (1962), en su jerarquía de las necesidades humanas, describe la necesidad de aprecio, que se divide en dos aspectos, el aprecio que se tiene uno mismo (amor propio, confianza, pericia, suficiencia, etc.), y el respeto y estimación que se recibe de otras personas (reconocimiento, aceptación, etc.). La expresión de aprecio más sana, según Maslow, es la que se manifiesta «en el respeto que le merecemos a otros, más que el renombre, la celebridad y la adulación» Rosenberg, por su parte, entiende a la autoestima como un fenómeno actitudinal creado por fuerzas sociales y culturales.

La Autoestima se crea en un proceso de comparación que involucra valores y discrepancias. El nivel de autoestima de las personas se relaciona con la percepción del sí mismo en comparación con los valores personales. Estos valores fundamentales han sido desarrollados a través del proceso de socialización. En la medida que la distancia entre el si mismo ideal y el si mismo real es pequeña, la autoestima es mayor. Por el contrario, cuanto mayor es la distancia, menor será la autoestima, aun cuando la persona sea vista positivamente por otros.

Según la experiencia Nathaniel Branden, todas las personas son capaces de desarrollar la autoestima positiva, al tiempo que nadie presenta una autoestima totalmente sin desarrollar. Cuanto más flexible es la persona, tanto mejor resiste todo aquello que, de otra forma, la haría caer en la derrota o la desesperación. De acuerdo a Branden, la autoestima tiene dos componentes: un sentimiento de competencia personal y un sentimiento de valor personal, que reflejan tanto su juicio implícito de su capacidad para sobrellevar los retos de la vida así como su creencia de que sus intereses, derechos y necesidades son importantes.

Un antecedente al concepto de Autoestima en la psicología, lo podemos también encontrar en el texto de Alfred Adler (1895), cuando se refiere a los sentimientos de inferioridad y superioridad. Adler asevera que tras una persona que se siente como si fuera superior, podemos sospechar que se esconde un sentimiento de inferioridad, que necesita grandes esfuerzos para ocultarse. Los sentimientos de inferioridad pueden expresarse de muchas maneras, y son comunes a todos, dado que nos hallamos en situaciones que deseamos mejorar. Podemos definir el complejo de inferioridad como aquel que aparece frente a un problema ante el cual el individuo no se halla convenientemente preparado, y expresa su convicción de que es incapaz de resolverlo. Como los sentimientos de inferioridad siempre producen tensión, habrá un movimiento de compensación hacia los sentimientos de superioridad, pero no estará encaminado a la resolución del problema

2.3.7. Relación entre el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral y la autoestima.

Los profesionales de la enseñanza y de los servicios de salud, así como quienes atienden directamente a otras personas, corren el riesgo de padecer el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral. El problema de la autoestima y su relación con este síndrome empiezan a convertirse en un problema de gran importancia social, tanta que los expertos en materia laboral y en el campo de la salud han reclamado el reconocimiento de este síndrome como enfermedad profesional¹³.

Se trata de un problema personal con repercusión en la salud y el bienestar de los afectados, en la satisfacción en su trabajo y, por lo tanto, en el rendimiento profesional. Las consecuencias negativas en el servicio prestado a los demás por profesionales afectados dan una idea del alcance social del síndrome. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) lo definen como un síndrome

¹³Matas, A. Relación de la actividad de la autoestima y la ansiedad. Revista de valoración educativa (2000) Edición México DF.

psicológico que aparece como respuesta a factores estresantes crónicos interpersonales en el trabajo. Según estos autores, las tres dimensiones clave del síndrome son:

- El cansancio emocional (la dimensión más clara de respuesta al estrés laboral), que se refiere a la sensación de agotamiento físico, emocional y mental, así como también a no poder dar más de sí a los demás;
- La despersonalización, que es la respuesta insolente, fría y en ocasiones abusiva hacia las personas a las que se da servicio.
- La falta de realización personal, que es el sentimiento de no ser competente y de que no se tiene éxito en la tarea profesional que se realiza.

Para la evaluación del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, Maslach y Jackson (1986) construyeron el MBI o Maslach Burnout Inventory. Este cuestionario, que se diseñó inicialmente para usarlo con quienes trabajan en servicios humanos y cuidado de la salud, evalúa las tres dimensiones del síndrome en ocupaciones que requieren de los trabajadores una interacción grande con otra gente, como son los clientes, los pacientes, o los estudiantes.

La satisfacción en el trabajo es un tema que despierta cada vez mayor interés. Conciernen a las organizaciones y a los estudiosos que pretenden conocerlas mejor. Es variable central tanto en la investigación como en la teoría de las organizaciones, desde la perspectiva del diseño de los puestos hasta el de la supervisión (Spector, 1997).

El modelo tradicional define la satisfacción en el trabajo como una disposición afectiva experimentada por el trabajador hacia su trabajo y como consecuencia de ésta. Un trabajador satisfecho con su trabajo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Ocurre lo contrario cuando el trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo. Por lo tanto, la variable «satisfacción en el trabajo» puede tomar valores «positivos» o «negativos», representando sus extremos, respectivamente, las expresiones de «sentimientos de gran satisfacción» y «sentimientos de gran insatisfacción» (Morán, 2004).

Fue Frederick Herzberg, psicólogo y asesor en gestión, quien desarrolló la teoría de los dos factores sobre la satisfacción (Herzberg, Mausner, Snyderman, 1959). Según esta teoría, hay, en primer lugar, un conjunto de condiciones extrínsecas que son las que constituyen el contexto

laboral e incluyen el salario, la seguridad en el trabajo, las condiciones laborales, la calidad de las relaciones interpersonales (entre iguales, con los superiores y con los subordinados), la calidad de la supervisión, los reglamentos empresariales y el estatus.

La satisfacción de estas condiciones extrínsecas no motiva necesariamente al empleado, sin embargo su ausencia produce insatisfacción entre los trabajadores. Dado que son necesarias para mantener al menos un nivel de «ausencia de insatisfacción», las condiciones extrínsecas se conocen como factores higienizadores. En segundo lugar, está el conjunto de condiciones intrínsecas, las que se refieren al contenido del trabajo y que incluyen el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y las posibilidades de desarrollo y promoción. La ausencia de estas condiciones no resulta excesivamente insatisfactoria, pero su existencia induce elevados niveles de motivación que dan lugar a buenos resultados laborales; de ahí que reciban la denominación de factores motivadores.

2.3.8. Definición de Autoestima Laboral.

La autoestima en el ámbito laboral se entiende como la valoración que cada persona hace de sí misma sobre sus capacidades e importancia que repercuten en el desarrollo de su trabajo, la cual influye a la vez en sus relaciones entre compañeros de trabajo y con sus superiores. La autoestima de los miembros de una empresa o institución les posibilita afrontar con éxito los procesos de cambio y transformación en el ámbito empresarial ya que les permite ver los retos como oportunidades más que como amenazas (Bolívar, 2003,)

En el mundo laboral actual el ser humano está expuesto a condiciones cambiantes, presiones, retos, conflictos y muchas otras situaciones que encierran un factor bastante influyente sobre la autoestima del mismo y donde a su vez el carácter y la personalidad del individuo condicionan los logros y fallas que inciden en los resultados esperados en cualquier empresa o negocio, de allí la importancia de estudiar este componente de la personalidad del individuo. Ahora que se ha visto como se forma la autoestima y los factores que inciden en ella relacionados con el desarrollo de la personalidad de los trabajadores, se verá cómo es la interacción entre el ambiente de trabajo y las actitudes de los trabajadores.

2.3.8.2 Influencia de las condiciones laborales en la autoestima del trabajador.

Al obtener un empleo las personas se sienten valoradas y reconocidas, ya dentro del mismo, el grado de autoestima que se presente depende de los pilares de la motivación hacia el trabajador. (Corba, 2003, 8). Cuando una persona obtiene su empleo se siente motivada por el hecho de haber sido elegida como apta para desarrollar la tarea que requiere el puesto al que aspiró y ha sido asignado; sin embargo este sentido puede cambiar de acuerdo a los estímulos que del entorno laboral recibe el trabajador y de qué tan sólidas son las bases de la autoestima que posee.

Si alguien es constantemente avergonzado en su puesto de trabajo, sobre todo frente a todos sus demás compañeros, sin reconocer nunca los logros alcanzados se desarrollará una actitud negativa hacia el trabajo y la empresa, que hacen que en lugar de sentirse parte de la razón de ser de la misma se sienta excluida de ella con lo que cada día se sienta con menor valor por estar en un lugar donde no puede desarrollar su potencial y esto afectará su rendimiento negativamente.

En lugares como plantas de producción los trabajadores además de estar influenciados por factores del ambiente que los hacen adaptarse o no más fácilmente a sus tareas, están sometidos a presiones de llegar a producir una meta determinada y condicionados a no cometer errores; cuando uno de estos ocurre y el supervisor lo descubre debe guiar al trabajador para hacerle ver que él es capaz de corregirlo y de hacer una producción con cero defectos, pero si se le reprende a gritos y con ofensas se sentirá con falta de confianza en si mismo que le ocasionará inconscientemente seguir cometiendo los mismos errores y que lo harán perder confianza en sus capacidades, actuando por temor u obligación y disminuyendo su autoestima. Esto se traduce no sólo en áreas de producción de bienes sino también para áreas administrativas donde se planea mucho el futuro de las organizaciones.

Enfocado al trabajo, se nota que una persona que está en un ambiente laboral armonioso y con condiciones adecuadas para su trabajo se le ve más dispuesto, conforme con su trabajo y lo hace sentirse valorado; mientras quien debe trabajar en un ambiente descuidado, en malas condiciones y con un régimen represivo se observa insatisfecho, tiene problemas para concentrarse y aumenta los errores, su autoestima es disminuida por no sentirse valorado ni tomado en cuenta.

Cada persona se prepara para desempeñar sus labores en un área determinada, sin embargo la realidad de la sociedad donde los mercados laborales están completamente saturados deja a

muchos fuera de posibilidades de estar en los empleos para los que se han preparado y los obliga a trabajar en otros muy diferentes, con lo que su autoestima se ve dañada y tienden a creerse incapaces, sin ver que más adelante pueda existir otra oportunidad mejor de empleo.

2.3.9 Caracterización de la Autoestima en el Trabajador.

2.3.9.1 Autoestima Positiva en el Trabajo.

Una persona con una alta autoestima está mucho más dispuesta a establecer relaciones sanas con otras personas que aquella que sienta culpa crónica o está llena de sentimientos de inferioridad" (Jourard, 1967 citado en Cerna, 1993, p.61). Las relaciones entre compañeros son mejores cuando las personas que integran el círculo de trabajo son conscientes del aporte que cada uno representa para la empresa o negocio y que en lugar de verse como rivales se ven como personas competentes, con grandes ideas y capacidades que posibilitan obtener mejores resultados grupales que a la vez involucran resultados positivos a nivel individual, que fortalecen la autoestima.¹⁴

Las personas con buena autoestima son capaces de reconocer sus errores sin sentirse humillados por ellos y lo más importante es que no se estancan en las dificultades sino que buscan resolver los problemas confiando en sus capacidades.

Según Rodríguez, Pellicer y Domínguez (1988, citados en Cerna, 1993, p. 62) la autoestima alta implica ser capaces de reconocer tanto las habilidades y capacidades así como las debilidades y limitaciones, siempre confiando en la capacidad propia para tomar decisiones. El profesional con autoestima positiva tiene mayor facilidad para percibir la realidad y para tener una mejor comunicación interpersonal con las personas que trabajan junto con él. Este aspecto es sumamente importante en la dirección de la empresa, los gerentes con adecuada autoestima son conscientes de las necesidades de la organización y a la vez prestan atención a las necesidades de su personal porque reconoce su valor, se consideran aptos para delegar responsabilidades confiando en sus trabajadores y en su capacidad misma para coordinar las actividades.

¹⁴www.wikipedia.com//trabajos/autoestima.php/procesos_burn.shtml

La adecuada autoestima en las personas les ayuda a tolerar mejor el estrés, la incertidumbre y enfrentar los procesos de cambio que se presentan con frecuencia en el ámbito laboral. Las constantes presiones son llevadas mejor por las personas que creen en sí mismas y que se enfrentan con valor a los retos que las exigencias laborales de hoy en día demandan, no buscan huir de la realidad sino enfrentarla, son personas seguras de lo que pueden lograr y terminan planes al tiempo requerido, obtienen resultados positivos y buscan optimizar sus recursos en la labor que desempeñan.

Las personas con adecuada autoestima tienen seguridad y se sienten elementos importantes en su lugar de trabajo, por lo tanto desempeñan con gusto sus labores, se sienten satisfechos con lo que hacen e identificados con los fines de la organización, comprometidos con resultados a corto y a largo plazo. La buena autoestima hace que el sentido de pertenencia motive a las personas, aumentando la productividad, efectividad y eficiencia en las actividades, lo cual es beneficioso para la empresa y contribuye a enriquecer el potencial y la autoestima de los trabajadores.

2.3.10 Autoestima Baja en el Trabajo.

La persona con autoestima negativa está convencida de que no tiene aspectos positivos para sentirse bien consigo misma, tiene conciencia de sus defectos, pero tiende a sobredimensionarlos (Bolívar, 2003, la autoestima negativa, 3). Cuando las personas viven sin autoestima o con niveles de ella muy bajos toman cualquier error como excusa para sentirse peor consigo mismos, para reprocharse que son incapaces de realizar algo bien y tienden a ser inconstantes en sus acciones por temor al fracaso que de antemano suponen como regla en los proyectos que echen a andar.

Las personas que carecen de autoestima muestran problemas para aceptar críticas constructivas sobre la manera en que están realizando su trabajo, porque se sienten amenazados por los demás, tienden a compararse pero no sanamente sino de manera que se crea una rivalidad interna que lleva a malas relaciones con los compañeros de trabajo y en el caso de los gerentes o supervisores su inseguridad los hace sentir que sólo pueden mantener el control en sus labores mientras utilicen la represión con lo que desmotivan al personal que tienen bajo su cargo.

La baja autoestima en los trabajadores los hace reprimir sus ideas, por temor a ser ridiculizados o porque no sean tomados en cuenta; los hace vulnerables a las presiones del entorno laboral y a los cambios demandantes en las organizaciones de hoy en día. Esto ocasiona que realicen sus labores con altos niveles de ansiedad y con inseguridad provocando errores constantes y generando una barrera que les impide pensar en nuevos proyectos o nuevas y mejores formas de hacer las cosas en sus trabajos.

Cuando están en el desempeño de sus labores se les ve con actitud negativa, quejas constantes pero no hacen nada por cambiar los motivos por los que están inconformes; se sienten inferiores y por lo tanto no buscan responsabilidades grandes sino que prefieren hacer trabajos rutinarios y con el menor compromiso posible; la persona con baja autoestima no se conoce en realidad a sí misma, y por lo tanto desconoce o es incapaz de reconocer sus capacidades y destrezas, con lo que sus resultados tienden a la baja productividad e ineficiencia ocasionando menores posibilidades de superación para la empresa y para ellas mismas.

2.3.11 Estrategias para Mejorar la Autoestima en el Trabajo.

Para favorecer el desarrollo de una buena autoestima se puede contribuir al facilitar alternativas con objetivos acordes a las capacidades y nivel de desempeño de los trabajadores. Esto significa que para contribuir positivamente en la autoestima de los trabajadores es necesario ver que las exigencias y metas que se les demandan sean acordes a sus aptitudes y capacidades para no someterlos a trabajos donde su rendimiento sea negativo por falta de preparación y no de capacidad, en todo caso si la persona se siente apta para aprender algo nuevo la empresa puede fortalecer esa actitud mediante capacitaciones que mejoren su rendimiento.

Los jefes y supervisores deben autoevaluar su método de revisión y corrección en las labores de sus subordinados para ver si no están cerrados a las opiniones, sugerencias, y críticas, para lograr que su personal se sienta parte de los objetivos de la empresa. Debe reforzarse los aspectos positivos encontrados en una persona o en sí mismo, y manifestarle su importancia y su aporte en las actividades que se llevan a cabo, ya que aunque una persona tenga buena autoestima, los estímulos que recibe del medio influyen en su desempeño en gran medida.

La gerencia moderna propone entregar más poder, confianza y responsabilidad a los subordinados" (Mora, 2003, 9). De ahí la importancia de que los gerentes sean más abiertos a las opiniones de su personal, considerándolos elementos importantes para el desarrollo de la organización en quienes pueda delegar actividades confiando en sus resultados, con lo que contribuirá a elevar la autoestima de sus trabajadores y su identificación con los fines de la empresa para obtener mayores y mejores resultados.

2.3.12 Cómo te afecta una baja Autoestima en tu Trabajo.

Tener la autoestima por los suelos afecta de manera negativa a aquello que realices (trabajo, estudios u otras actividades). Creerte o fingir ser la séptima maravilla del mundo y pisotear a todo hijo de vecino no es la solución, porque eso también acarrea sus complicaciones. La idea es ser consciente de tus puntos fuertes, así como de tus limitaciones, y aceptar el lote completo. Partiendo de eso, apuntemos algunas repercusiones que podría tener una baja autoestima en el área laboral (o de los estudios). Por supuesto, no serán las mismas para todo el mundo:

2.3.12.1 Ritmo más lento:

Como no tienes demasiada confianza en tus cualidades o capacidades, avanzas titubeante y sin mucho apuro por poner a prueba tus límites.

2.3.12.2 Perfeccionismo acentuado:

Te esmeras en que el trabajo quede impecable a los ojos de otros gastando hasta las energías que no tienes, aunque luego no te atribuyas ningún mérito por ello.

2.3.12.4 Expectativas pesimistas:

Si no valoras tu talento y, pese a tu esfuerzo, los resultados no son muy alentadores, la cosa deriva en una percepción de la realidad y del futuro bastante oscuro. Eso, a la par que aumentan la amargura y el resentimiento contra ti mismo.

2.3.12.5 Mayor vulnerabilidad:

Las probabilidades de convertirte en un felpudo para los demás aumentan en proporción a lo poco que te quieras a ti mismo. Ciertos “colegas” o jefes enseguida toman ventaja de las personas muy complacientes, que no saben defender sus límites.

2.3.13 Cómo Construir Autoestima en la Empresa.

Es importante decir en este punto que nadie puede dar de lo que no tiene, a un directivo empresarial le resulta imposible inspirar autoestima en sus colaboradores si él mismo no la posee, y aunque lo intentara, no lograría la credibilidad necesaria para inspirar a otras personas. Por ello, al brindar algunas sugerencias para desarrollar un plan de acción que apunte a construir la autoestima en el ámbito laboral, la primera recomendación no puede ser otra: Diseñar un programa de formación para el desarrollo de la autoestima, que cubra todos los niveles de la empresa.

2.3.14 Metas Corporativas y Metas Personales.

El hecho de trazar metas cumple varios propósitos organizacionales. Pero en relación con nuestro tema, el hecho de trazar metas y tomar la decisión de ir tras ellas para alcanzarlas enseña en la práctica que el futuro no se puede dejar en las manos caprichosas del azar. Es muy importante estimular en los empleados el hábito de colocarse metas personales que se articulen con los objetivos de la empresa. Esto ayuda a los funcionarios a construir un proyecto de vida que se asocia con la empresa, creando un fuerte sentido de pertenencia.

2.3.15 Desarrollo de una cultura de la excelencia.

Convertir la excelencia en un modelo mental que guíe la gestión en todos los niveles y procesos de la organización, debe ser un propósito permanente. La Excelencia es, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, la condición de aquel que sobresale entre los de su clase. Los productos, el servicio al cliente, la calidad personal y profesional de nuestra gente, la empresa en general debe tener el sello de la Excelencia. Es preciso que toda la gente de la organización esté familiarizada con el hábito de la excelencia, de ir más allá de las expectativas que los clientes internos y externos tienen de cada uno de ellos.

2.3.16 Estimulación de la creatividad.

Unido a lo anterior, es fundamental la promoción de la creatividad e innovación como parte de la cultura. Esta cultura lleva a los empleados a pensar: ¿Cómo podemos solucionar este problema? ¿Cómo puedo dar valor agregado a mi trabajo? ¿Cómo se puede mejorar lo que hoy ya se hace bien? La creatividad no puede limitarse al descubrimiento logrado por casualidad, lo que coloquialmente llamamos un “chispazo” (“serendipity”), sino al resultado obtenido mediante la aplicación de técnicas. Sin duda alguna, el programa para el desarrollo de la autoestima debe contener talleres para el desarrollo del pensamiento creativo. Es muy importante diseñar y aplicar diferentes formas de concursos que apunten a la solución creativa de problemas reales de la empresa.

2.3.17 Trabajo en equipo.

Es muy conocida la importancia y utilidad del trabajo en equipo. El valor de un empleado aumenta gracias a sus capacidades como integrante o como líder de un equipo. Es un camino eficaz para potenciar las habilidades individuales e incrementar la productividad, buscar soluciones a problemas complejos y mejorar los niveles de calidad. Sin embargo, la práctica del trabajo en equipo requiere capacitación y entrenamiento.

2.3.18 Generación de confianza.

Para generar confianza se cuenta con los más diversos recursos. Aunque son recursos conocidos por el gerente de recursos humanos y por la gran mayoría de los directivos empresariales, en la práctica no se aplican o se hace muy pobremente, aquí una breve presentación de algunos de esos recursos: Retroalimentación objetiva y oportuna, sorprender a la gente haciendo las cosas bien, valoración positiva, hábitos de comunicación proactiva, congruencia con los valores promovidos en la empresa, comunicación y actitud coherentes entre sí, permitir y proteger la diferencia, promover el consenso, impulsar el trabajo en equipo, generar sentido de pertenencia.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

3.1.Diseño de la investigación:

No experimental:

En la investigación se utilizo un diseño no experimental - transversal ya que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En la investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

Así mismo se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto determinado de tiempo.

3.2.Enfoque de estudio:

Cuantitativo:

El tipo de enfoque de estudio en la investigación fue cuantitativo ya que se tomaron conclusiones retomando las variables de la investigación, en cuanto al nivel de sobrecarga laboral que experimentan los agentes policiales y la influencia que tiene este en la autoestima de cada uno de ellos/as, las cuales proporcionaron información que fueron medidas, mediante herramientas del campo de la estadística.

3.3.Tipo de estudio:

Descriptivo:

El tipo de estudio de la investigación fue descriptivo ya que se evaluaron los niveles de las variables de estudio como es el síndrome de sobre carga laboral y la autoestima de los agentes de tránsito, y se observo como se manifiesta y desarrolla este fenómeno en este tipo de población, describiendo las causas más relevantes que genera la sobrecarga laboral y los efectos en la autoestima de los agentes policiales.

3.4.Población y muestra

Universo:

- El universo con la cual consta la Policía Nacional Civil del Salvador es de alrededor de 24,500 Agentes destacados en las diferentes dependencias de la Policía Nacional Civil, a nivel de los 14 Departamentos de los cuales consta el país.

Población.

- La población con la que consta la División de Tránsito Terrestre de la Policía Nacional Civil de San Salvador, en donde se realizó la investigación, es de 600 agentes de ambos sexos, destacados en las unidades de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.

Muestra.

- El tipo de muestreo de la investigación fue no probabilísticos por conveniencia ya que de un total de 600 agentes policiales se seleccionó una muestra de 120 agentes, para sacar la muestra se utilizó la siguiente formula que está diseñada para calcular el tamaño de la muestra de la población finita:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N= Total de la población (600)

Za= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es de 95%)

P = Proporción esperada (en este caso 5% =0.05)

q = 1- p (en este caso 0.05)

d = precisión (en la investigación usamos un 20%)

$$n = \frac{600 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}{0.2^2 \times (600 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05} = 120$$

De igual forma la muestra seleccionada tuvo que reunir los siguientes criterios de inclusión:

1. Ser agentes policiales de la División de Tránsito Terrestre de la zona Central de San Salvador.
2. Que hayan pertenecido mínimamente a la División por dos años en sus labores.
3. Pueden ser de ambos sexos hombres y mujeres.
4. Que estén dispuestos a colaborar voluntariamente en la investigación.

Todos los participantes que reunieron los criterios de inclusión, se les aplicó el inventario de Burnout de Maslach y una escala de autoestima de Rosenberg, y aquellos agentes policiales que resultaron con puntaje alto o bajo en ambos instrumentos, pasaron a formar parte para la aplicación de una encuesta que explora factores causales y sus efectos sociodemográficos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas a utilizar en la investigación.

La observación directa.

Consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática. Se centra en apreciar, u observar, analizar un objeto, un sujeto o una situación determinada.

La Encuesta.

Es un estudio con el que se pretende obtener datos a partir de haber realizado con anterioridad un protocolo, con los datos que se desean investigar en los agentes de la División de Tránsito, que permitirá conocer más a fondo aspectos relacionados con la sobrecarga laboral a la que se ven expuestos y como estos influyen en la autoestima de cada uno.

3.5.2. Instrumentos a utilizar en la Investigación.

Cuestionario

Se utilizó un cuestionario, el cual es un documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables, tiene como objetivo investigar los efectos del síndrome de sobrecarga laboral, en la autoestima del personal operativo de la División de Tránsito Terrestre de la Policía Nacional Civil de la zona de San Salvador. Es un instrumento que consta de 22 ítems, con preguntas cerradas, las cuales están divididas en 5 áreas o rubros los cuales son: situación familiar y personal, autoestima, satisfacción laboral, relación que tiene con sus compañeros de trabajo y el jefe, efectos que causa el trabajo (Ver anexo2)

Este instrumento fue validado por cinco jueces y respaldado por el sistema de jueces que presenta el método de Lawshe (1975) (Ver anexo 3)

Maslach Burnout Inventory: (M.B.I.)

Es una escala que tiene una alta consistencia interna y fiabilidad, la cual consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, con ella se evalúa la presencia de sub escalas constituida por: el agotamiento emocional consta de 9 preguntas con una puntuación máxima de 54, la despersonalización consta de 5 preguntas con una puntuación máxima 30 y la falta de realización personal consta de 8 ítems con una puntuación máxima de 48. En la frecuencia el sujeto valora, mediante un rango de siete adjetivos que van de “nunca” a “todos los días”, con qué frecuencia experimentada cada una de las situaciones descritas en los ítems.

Calificación

Se considera que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en la primera sub escala la cual mide el agotamiento emocional y bajo en la tercera sub escala que mide la realización personal, definiendo el Síndrome de Sobre Carga Laboral. (Ver anexo 4)

Escala de autoestima de Rosemberg

Tiene por objetivo evaluar el sentimiento de satisfacción que la persona tiene consigo misma. Consta de 10 ítems generales que puntúan 1 a 4 en una escala tipo likert, la mitad de los ítems están planteados en forma positiva y la mitad en forma negativa, con el objetivo de controlar la aquiescencia (tendencia a responder afirmativamente, con independencia, del contenido de la pregunta). El rango del cuestionario es de 10 a 40 (cuanto mayor es puntuación, mayor es la autoestima). Un punto de corte utilizado en algunos estudios relacionados con la autoestima es de 29.

Calificación

Rango del cuestionario: 10-40. A mayor puntuación, mayor autoestima.

La puntuación total se obtiene sumando la puntuación de los ítems: 2, 5, 8, 9 y 10.

Y la puntuación invertida de los ítems con asterisco: 1, 3, 4, 6 y 7. (Ver anexo 5)

3.6.Procedimiento de recolección de datos

❖ Formación de equipo investigador.

El equipo de trabajo se conformó por tres estudiantes que cumplen con el requisito de contar con la totalidad de las unidades valorativas, obteniéndose en el mismo el promedio requerido y contar con la carta que los certifica como egresados/as de la Carrera de Licenciatura en Psicología de la Facultad de Ciencia y Humanidades.

❖ Reunión para definir posible tema de investigación.

El equipo investigador llevó a cabo una reunión en donde se analizó y elaboró una propuesta de tema de investigación para presentar al asesor de proceso de grado.

❖ Reunión para elaboración de normas de trabajo del equipo investigador.

Se realizó una reunión de trabajo en donde se establecieron las normas a tener en cuenta durante el desarrollo de la investigación.

❖ **Elección del docente asesor del trabajo de grado.**

Durante el segundo ciclo del año lectivo 2016 se estableció un vínculo con el posible asesor del trabajo de grado. Posteriormente se redactó una solicitud para hacer formal la petición del docente asesor.

❖ **Recopilación de información bibliográfica.**

Se recopiló información sobre la temática a investigar, mediante el uso de diferentes recursos como: libros, revistas, y el internet. Además se visitaron diversas universidades para indagar sobre la existencia de investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

❖ **Reunión para elaboración de anteproyecto de trabajo de grado.**

El equipo realizó una reunión de trabajo en la cual se elaboró una propuesta de anteproyecto de trabajo de grado, la cual sería revisada por el asesor del proceso para su posterior aprobación.

❖ **Selección de la organización o lugar donde se hará la Investigación:**

Las características de ésta se mencionan a continuación:

Se elaboró una carta para solicitar el permiso para realizar la investigación.

Teniendo aprobado el permiso, las autoridades se contactaron con el grupo de investigación para realizar una reunión con las autoridades de la institución, en donde se discutió el objetivo del proyecto de investigación y se solicitó la oportuna colaboración durante el desarrollo de éste.

❖ **Selección de la muestra:**

La muestra que se utilizó en esta investigación fue de 120 sujetos de ambos sexos, de la División de Tránsito Terrestre de la Policía Nacional Civil, en un rango de edades de entre 20 y 40 años, el muestreo que se utilizó fue de tipo Aleatorio Simple y uno de los criterios de exclusión fue que cada sujeto tuviera como mínimo 2 años de trabajar en la corporación Policial.

❖ **Diseño de instrumentos**

Se realizó una reunión con el grupo de investigación para la creación del instrumento a utilizar para la recolección de datos, dicho instrumento fue una guía de cuestionario. Así mismo se procedió a la búsqueda de las pruebas psicológicas idóneas para la investigación.

❖ **Diseño del proyecto de investigación**

El proyecto de investigación fue elaborado con la finalidad de presentar un panorama general de la temática a investigar con sus respectivos procedimientos y métodos utilizados.

❖ **Aprobación del proyecto**

Se presentó el proyecto de tesis al docente asesor, quien realizó las observaciones pertinentes y posteriormente se procedió a entregar dicho proyecto al docente coordinador del proceso de grado el cual efectuó las correcciones respectivas, siendo estas atendidas para su debida aprobación.

❖ **Aplicación de instrumentos y pruebas psicológicas.**

Los instrumentos fueron aplicados al personal operativo de la División de Tránsito Terrestre de la Policía Nacional Civil de San Salvador, los cuales llenaron los requisitos de selección para integrar la muestra. Los instrumentos que se aplicaron fueron: Guía de Cuestionario para el personal operativo, Escala de Autoestima de Rosenberg e Inventario de Burnout.

❖ **Análisis e interpretación de resultados.**

Posterior a la aplicación de los diferentes instrumentos se llevo a cabo el respectivo vaciado de datos y su análisis cuantitativo de los resultados obtenidos.

❖ **Elaboración de informe final del proyecto de grado.**

En la creación de dicho documento se retomaron elementos teóricos-prácticos que dieron paso al análisis e interpretación de resultados obtenidos del diagnóstico.

❖ **Presentación del trabajo final y aprobación.**

El trabajo final fue presentado al docente asesor, quien realizó las observaciones pertinentes y posteriormente se procedió a entregar dicho trabajo al docente Coordinador del proceso de Grado para su respectiva aprobación.

❖ **Defensa del trabajo de grado.**

Luego de tener la aprobación del trabajo final tanto del Docente asesor, como del Docente coordinador se procedió como grupo de investigación a la creación de la defensa del trabajo, así como la búsqueda del comité Jurado que estuvo en la defensa del trabajo.

CRONOGRAMA DE INVESTIGACION.

<i>Mes y Semana</i> <i>Actividades</i>	Febrero					Marzo					Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Elección del tema a investigar.	■	■	■																																
Recopilación de información sobre la temática a investigar a través de diversas fuentes.				■	■																														
Búsqueda de institución para realizar la investigación.				■	■	■	■																												
Presentación y aprobación de tema.						■	■	■																											
Presentación de perfil de investigación y aprobación.									■	■	■	■																							
Presentación de Perfil de investigación a institución donde se realizara.									■	■	■	■																							
Elaboración de instrumentos y técnicas psicológicas a utilizar y aprobación.														■	■																				
Elaboración, revisión y presentación del Proyecto de Tesis.																■	■	■	■																
Aplicación de instrumentos.																					■	■	■	■											
Tabulación, interpretación y análisis de resultados.																								■	■	■	■								
Elaboración de informe final.																										■	■								
Presentación y defensa de la investigación.																															■	■	■	■	■

PRESUPUESTO.

En el presente trabajo de investigación los recursos económicos y materiales utilizados durante todo el proceso serán cubiertos por el grupo de investigación.

N°	RECURSOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	
1	HUMANOS	Miguel Antonio Cardona	6 meses	\$ 300.00	\$1,800.00
		Sara Castillo Mancia	6 meses	\$300.00	\$1,800.00
		Mónica Villanueva Preza	6 meses	\$ 300.00	\$1,800.00
SUBTOTAL RUBRO A \$ 5,400.00					
2	MATERIALES	Resma de Papel Tamaño Carta	4	\$ 3.50	\$14.00
		Lapiceros	25	\$0.25	\$ 6.25
		Folders	15	\$0.10	\$ 1.50
		Fotocopias	200	\$0.02	\$ 4.00
		Tinta para impresora negro	2	\$4.80	\$ 9.60
Tinta para impresora de color	1	\$ 20.00	\$ 20.00		
SUBTOTAL RUBRO B \$55.35					
3	TECNOLÓGICOS	Grabadora de voz	1	\$80.00	\$80.00
		Cámara digital	1	\$150.00	\$150.00
		USB	3	\$ 5.00	\$15.00
		Horas de Internet	500	\$ 0.50	\$250.00
		Minutos en llamadas	300	\$ 0.12	\$36.00
SUBTOTAL RUBRO C \$ 531.00					
4	TRANSPORTE	Buses y Microbuses Diarios.	6 meses	\$ 0.25	\$675.00
SUBTOTAL RUBRO D \$ 675.00					
5	ALIMENTACIÓN	Plato de comida por persona	6 meses	\$1.50	\$ 405.00
SUBTOTAL RUBRO E \$ 405.00					
			subtotal A+B+C+D		\$6,661.35
6	IMPREVISTOS	Imprevistos	10% del subtotal A+B+C+D		\$666.14
TOTAL \$7,327.49					

CAPITULO IV.

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.

En este capitulo se muestran los resultados de la investigación, el cual comprende el análisis e interpretación de resultados cualitativos y cuantitativos que se han obtenido de la aplicación de diferentes instrumentos tales como: Una guía de encuesta dirigida al nivel básico de la policía de tránsito de San Salvador, el inventario de Maslach Burnout y la Escala de autoestima de Rosenberg. Herramientas que evalúan los diferentes niveles y factores del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y efectos del mismo en el Autoestima.

Para un mejor manejo de los resultados y una mejor apreciación de estos, las interpretaciones de cada uno de los instrumentos se presentan por separado, seguido de esto se presenta un apartado en donde se hace un resumen de los resultados encontrados en la población investigada, constituida por 120 agentes de tránsito destacados en la zona de San Salvador.

Una vez recopilada la información se procesaron los datos auxiliándose del estadístico simple, mediante la fórmula.

$$\frac{A \times 100\%}{100}$$

En el que “A” representa el número total de sujetos que han respondido a la categoría que se evalúa, dividido entre el número total de la población, multiplicada por 100.

4.1. PRESENTACION DE LOS DATOS SOCIO DEMOGRAFICOS.

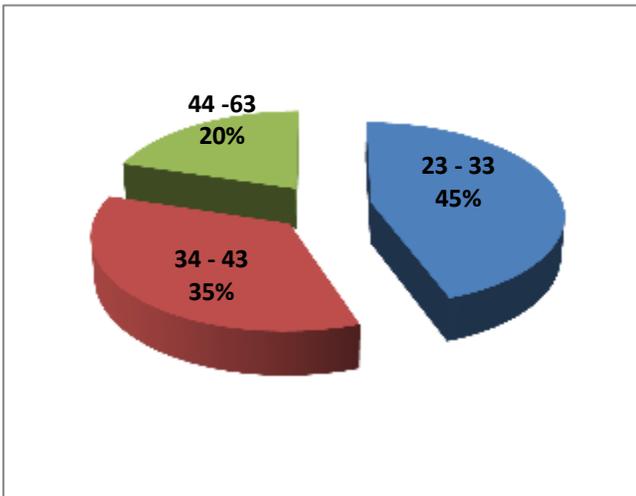


Grafico 1. Edades de los participantes

Con relación a las edades de los agentes entrevistados, se encontró que un 45% están entre la edades de 23 a 33 años, un 35% entre las edades de 34 a 43 años, así mismo un 20% poseen las edades entre 44 a 63 años de edad respectivamente.

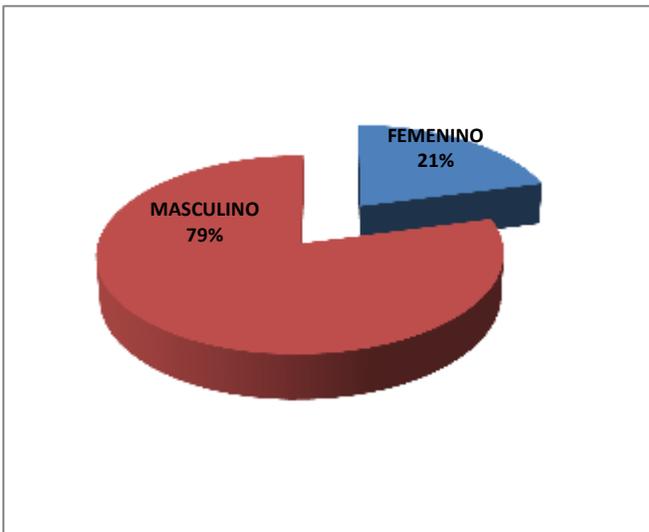


Grafico 2. Sexo de los participantes.

En relación al sexo de la muestra de los agentes de la División de Transito Terrestre de la zona de San Salvador podemos constatar que un 21% corresponde al sexo femenino, mientras que un 79% corresponde al sexo masculino.

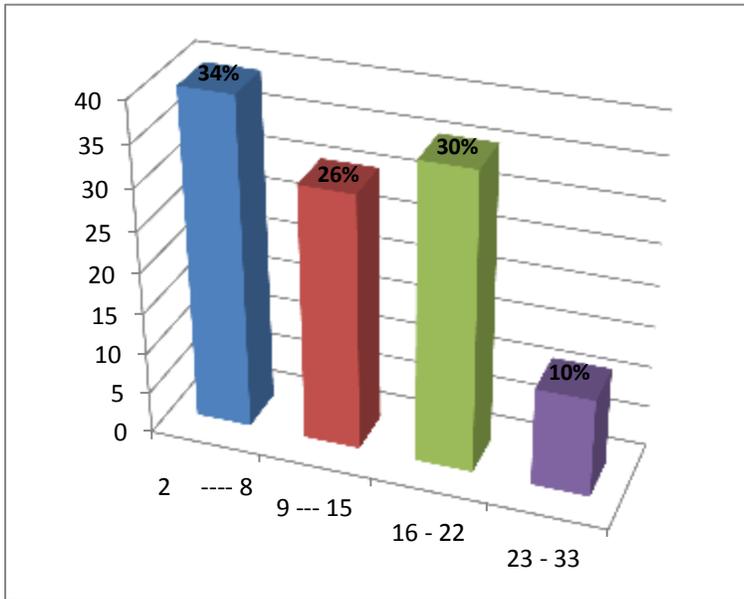


Grafico 3. Años de pertenecer a la institución.

En lo referente al tiempo de pertenecer a la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador, pudimos constatar que un 34% tiene entre 2 a 8 años de trabajar, un 26% entre 9 a 15 años de trabajo, lo sigue un 30% que posee entre 16 a 22 años de trabajo, mientras que un 10% mencionaron que los años de trabajo dentro de la institución son entre 23 a 33 años.

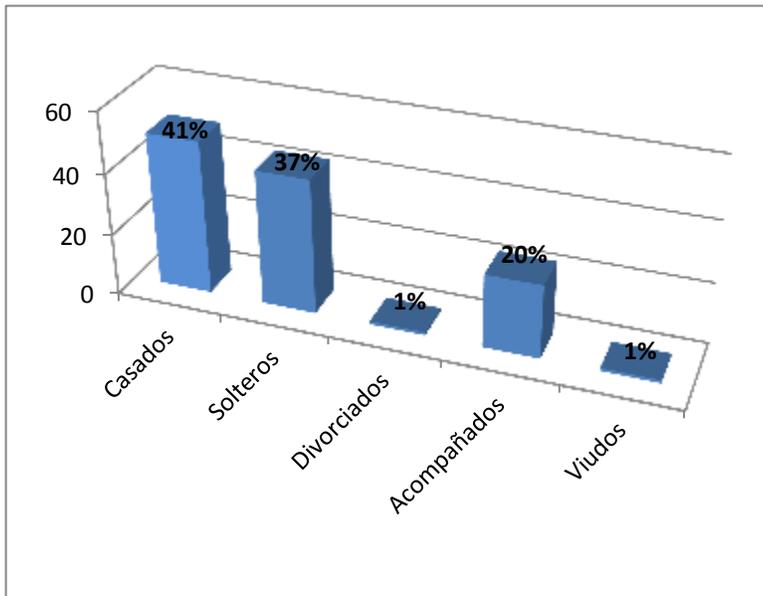


Grafico 4. Estado civil de los participantes.

En lo referente al estado civil de la muestra de la investigación, se pudo constatar que un 41% se encuentra casada, el 37% se encuentra soltero, un 20% se mantiene acompañada, el 1% se encuentra divorciada, mientras que otro 1% viudo.

4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS DEL INVENTARIO DE BOURNOUT (MASLACH) APLICADO AL NIVEL BASICO DE LA POLICIA DE TRANSITO DE LA ZONA DE SAN SALVADOR.

Los datos que a continuación se presentan son los resultados de la aplicación del Inventario de Bournout de Maslach (MBI) la cual, es un instrumento en el que se le plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

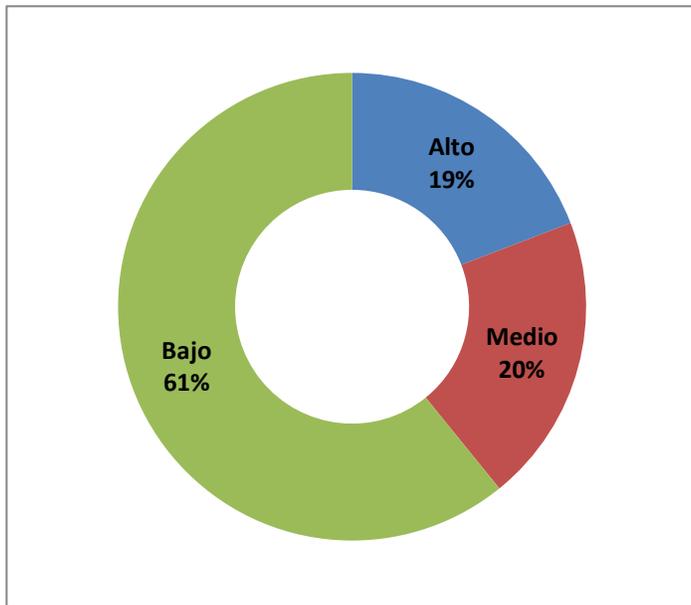
Tabla # 1

Puntuaciones y niveles de las tres sub escalas del Inventario de Bournout.

Sub escalas Nivel	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Alto	27 a 54	15 a 30	24 a 48
Medio	19 a 26	16 a 29	25 a 47
Bajo	0 a 18	0 a 7	0 a 12

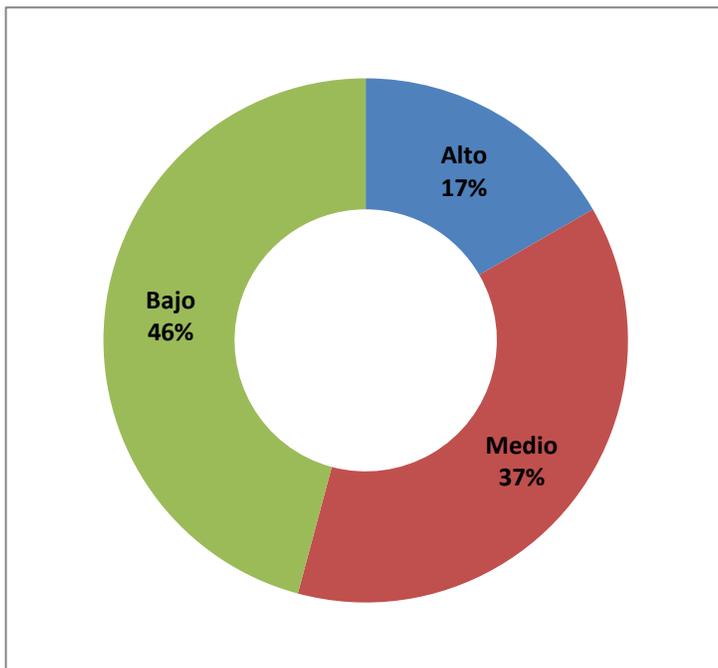
Se considera que altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas y baja en la tercera son indicadores para definir el síndrome.

Es importante destacar que la muestra estuvo constituida por agentes del nivel básico destacados en la división de transito de la zona de San Salvador, dicho instrumento cuyos resultados fueron compartidos con la finalidad de determinar si el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral afecta el autoestima de los agentes de transito. Dichos resultados se exponen a continuación.



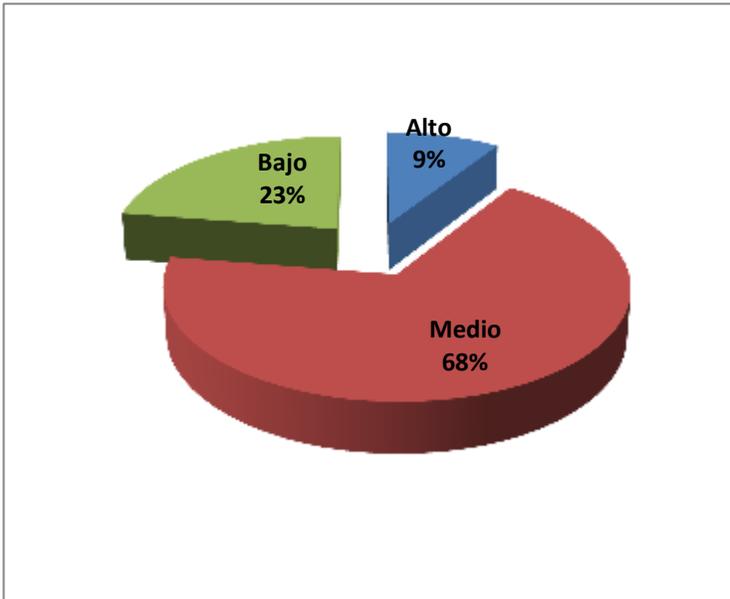
El Cansancio Emocional presente en el personal estudiado, se muestra que un 61% con un nivel bajo, un 20% con nivel medio, mientras que el 19% restante se ubica en un nivel alto de esta sub escala.

Grafico 5. Niveles de la sub escala de Cansancio Emocional.



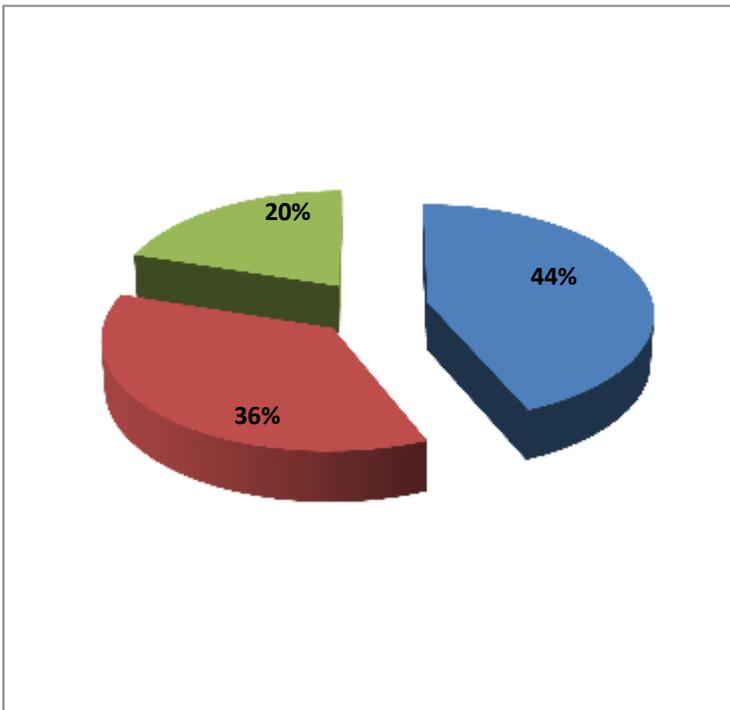
El grado de Despersonalización de la muestra estudiada, se ubica en su mayoría con un 46% en un nivel bajo, un 37% en un nivel medio, mientras que un 17% de la muestra se ubica en un nivel alto.

Grafico 6. Niveles de la sub escala de Despersonalización.



Los niveles de Realización Personal de los evaluados, se observan en un 68% con un nivel medio, un 23% con un nivel bajo, mientras que el 9% restante se encuentra con un nivel alto en lo que respecta a esta sub escala.

Grafico 7. Niveles de la sub escala de Realización Personal



En el grafico anterior se muestran las tres sub escalas que conforman el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral mejor conocido como Síndrome del Burnout, mostrando los niveles altos de cada sub escala, un 44% muestra que si existe en ellos el nivel de cansancio emocional. De igual forma, con un 36% muestra el grado de Despersonalización en ellos; finalizando con el 20% que muestra que en ellos si se refleja el nivel de realización.

Grafico 8. Porcentajes altos de las tres sub escalas del Inventario de Bournout.

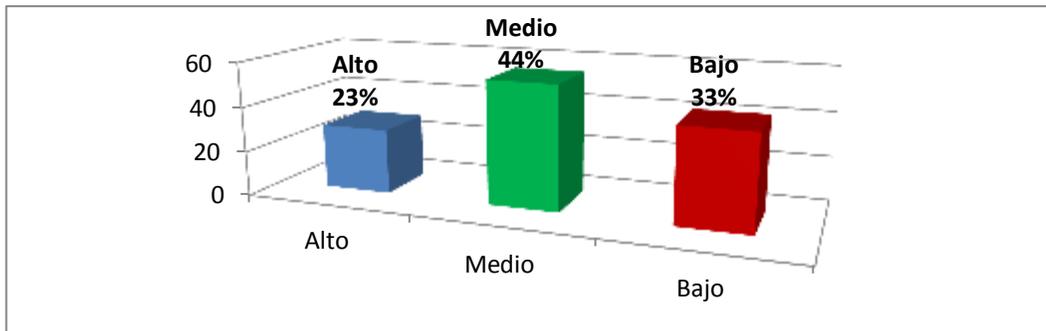
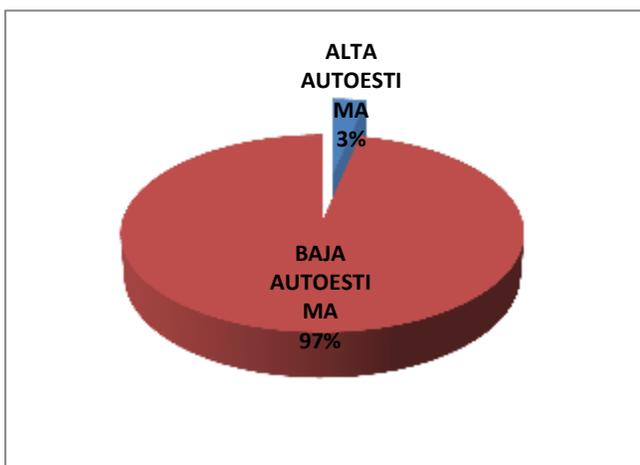


Grafico 9. Porcentaje de los niveles de Bournout en los participantes.

En el grafico puede apreciarse los niveles de Burnout presentes en la población estudiada, en donde un 44% posee un nivel medio de Burnout, lo cual indica que son proclives a padecer un nivel alto de este síndrome, por otra parte un 33% manifiestan un nivel bajo de Burnout por el momento, finalizando con un 23% de la población en estudio con un alto grado de Burnout.

4.3. PRESENTACION DE RESULTADOS DE LA ESCALA DE AUTOESTIMA

Es importante destacar que la muestra estuvo constituida por agentes del nivel básico destacados en la división de transito de la zona de San Salvador, dicho instrumento cuyos resultados fueron compartidos con la finalidad de determinar si la autoestima estaba siendo afectada por el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral. Dichos resultados se exponen a continuación.



Los niveles de autoestima en los Agentes de la División de Transito Terrestre de la Zona de San Salvador que sirvieron como muestra de esta investigación, reflejan que un 3% mantiene una alta autoestima, mientras que el 97% mantiene una baja autoestima.

Grafico 10: Niveles de Autoestima que presentan los agentes policiales.

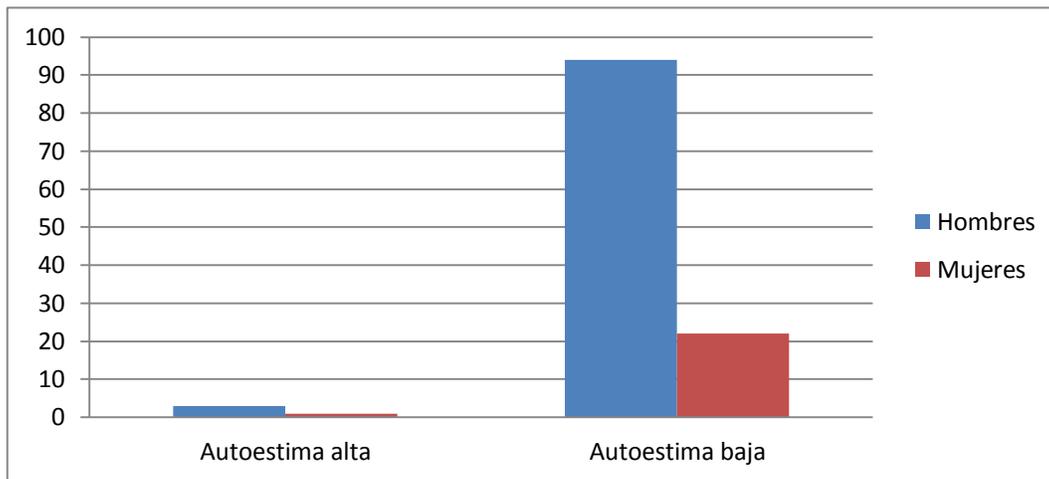


Grafico 11: Niveles de autoestima en Hombres y Mujeres.

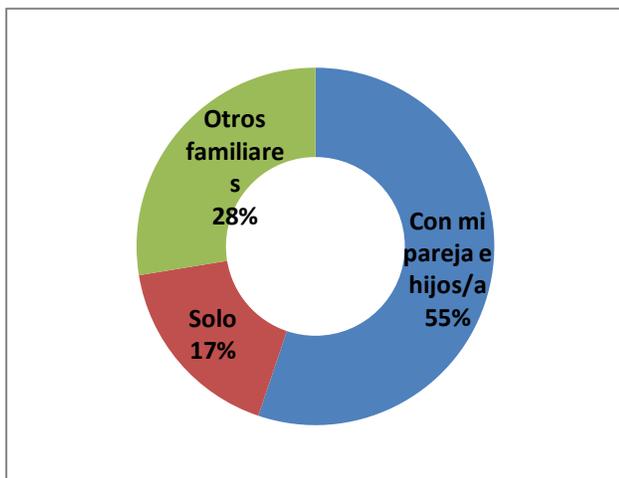
Los niveles de autoestima en los Agentes masculinos de la División de Transito Terrestre de la Zona de San Salvador que sirvieron como muestra de esta investigación, reflejan que un 3% mantiene una alta autoestima, mientras que el 97% mantiene una baja autoestima. Así mismo los niveles de autoestima en los Agentes femeninos de la División de Transito Terrestre de la Zona de San Salvador que sirvieron como muestra de esta investigación, reflejan que un 4% mantiene una alta autoestima, mientras que el 96% mantiene una baja autoestima.

4.4 PRESENTACION DE RESULTADOS OBTENIDOS ATRAVES DEL CUESTIONARIO APLICADO.

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la Escala de autoestima de Rosenberg y el Inventario para el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral, aplicadas a una muestra de 120 agentes de la División de Transito Terrestre de la zona de San Salvador, el resultado obtenido en cuanto a la autoestima según la escala de Rosenberg, fue que el 3% de la muestra tiene una alta autoestima, mientras que el 97% la tienen baja. Mientras que en el Inventario del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral, solo 23% de la muestra resultaron con el síndrome muy evidenciado, el resto marcaron como intermedio o bajo siendo candidatos para que en cualquier momento pueden presentar el síndrome en su vida cotidiana.

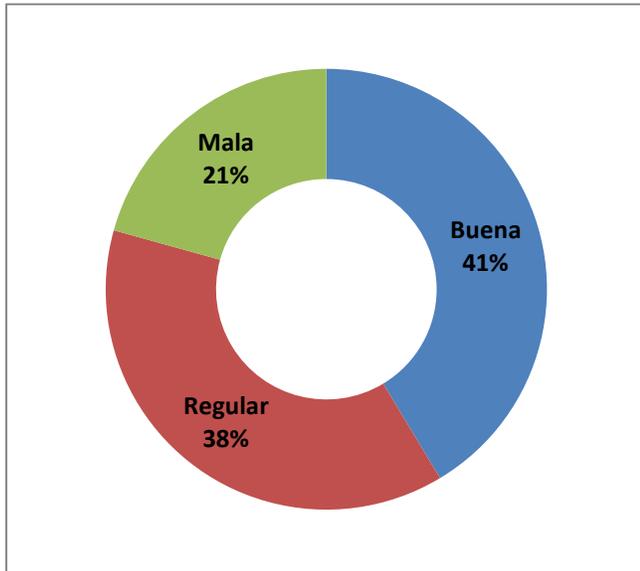
Teniendo estos resultados se tomo como decisión aplicarles al 23% de la muestra una encuesta con el fin de obtener mas información que proporcionara insumos para una buena investigación y un mejor diagnostico, y así poder crear una propuesta de plan de intervención que ayude a minimizar el síndrome.

A continuación se presentan los resultados de las preguntas más sobresalientes de la encuesta.



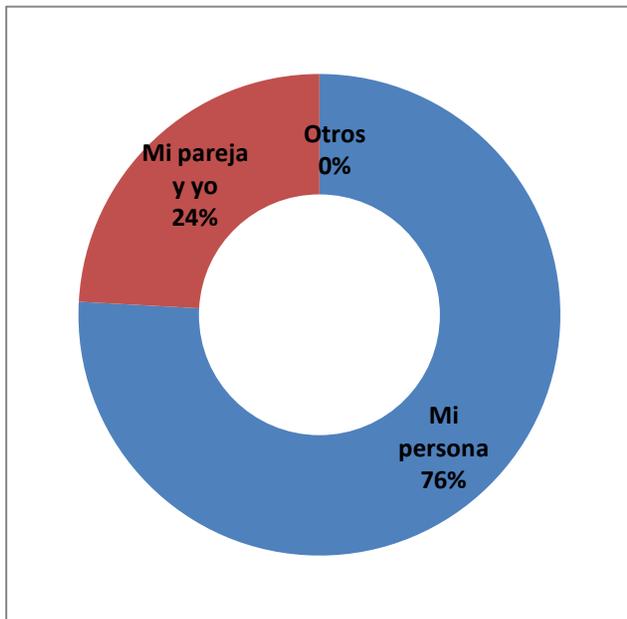
Según los resultados obtenidos mediante la encuesta se obtuvo que 55% viven con su pareja e hijos, que el 17% viven solos y el 28% viven con otros familiares.

Grafico 12: Porcentaje con quienes residen los participantes.



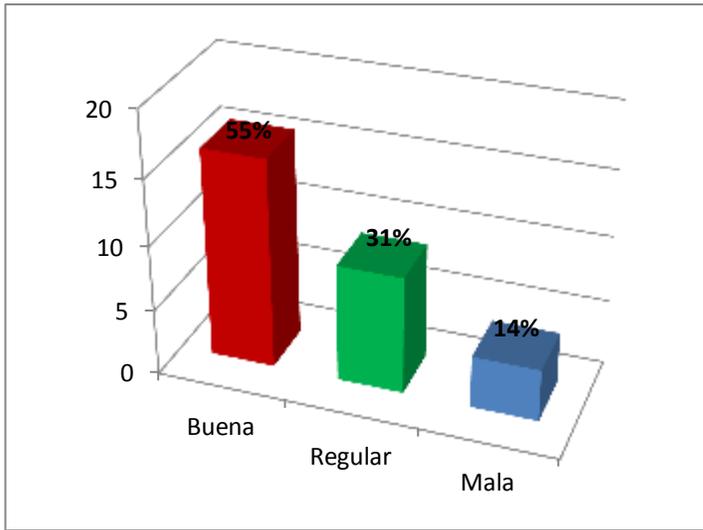
Según los resultados obtenidos en la pregunta de como se lleva con su familia un 41% de la población manifestó que la relación con su familia es buena, un 38% dijo que la relación con su familia era regular y un 21% manifestó que es mala la relación que lleva con su familia.

Grafico 13: Tipo de relación familiar que mantienen los agentes policiales.



Se encontró en los resultados que en la aportación económica al hogar un 76% son ellos/as mismos los que aportan al hogar, un 24% la pareja y el o ella y nadie manifestó que otros miembros aparte de ellos aportaban al hogar.

Grafico 14: Aportación económica hacia la familiar.



La relación que llevan con la pareja los agentes policiales fueron: un 55% es buena la relación con su pareja, un 31% es regular y un 14% la relación con su pareja ya sea esposo/a, o novio/a es mala.

Grafico 15: Tipo de relación de pareja que mantienen los agentes policiales.

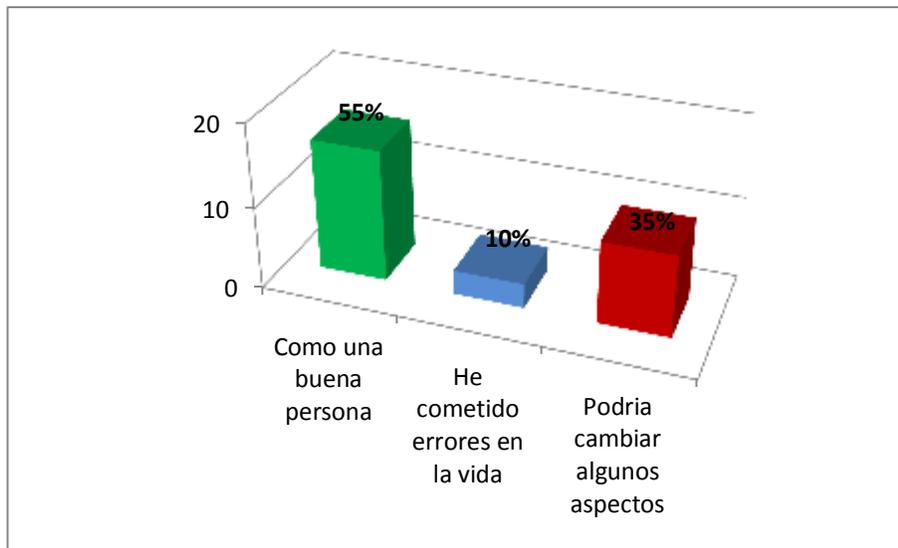


Grafico 16: Nivel de valoración personal que se adjudican los agentes policiales.

Los agentes en el área de autoestima en valoración personal un 55% dijeron que se calificaban como una buena persona, un 35% dijo que podrían cambiar algunos aspectos, y un 10% dijo que ha cometido errores en su vida.

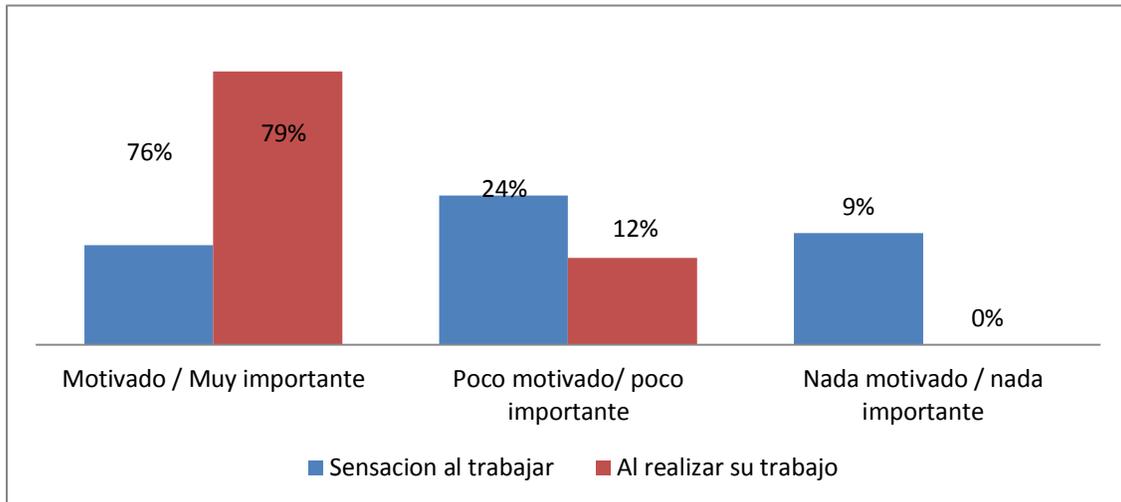
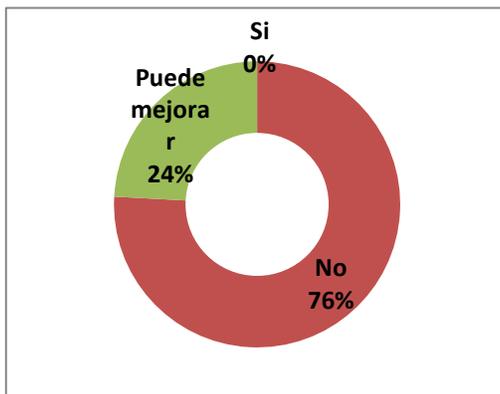


Grafico 17: Como consideran su trabajo y la sensación al realizarlo por los agentes policiales.

En la satisfacción laboral los agentes policiales manifestaron que un 79% se siente motivado cada vez que realiza su trabajo, un 12% dijo que se siente poco motivado, y tan solo un 9% menciona que no se sentía nada motivado hacia su trabajo. Con respecto a como consideran su trabajo los agentes un 76% manifestó que consideran su trabajo como muy importante, un 24% mencionaba que su trabajo era poco importante para el o para la sociedad y 0% manifestó que su trabajo es nada importante.



En un alto porcentaje de agentes consideran que el pago que reciben por realizar el trabajo no es el adecuado, estos con un 76% que son el total de 22 agentes, por otra parte un 24% consideran que el pago que reciben podría mejorar, en este aspecto se refieren a algún tipo de incentivos que les ayude a seguir motivados a realizar un trabajo de seguridad para la población.

Grafico 18: Pago que reciben los agentes policiales.

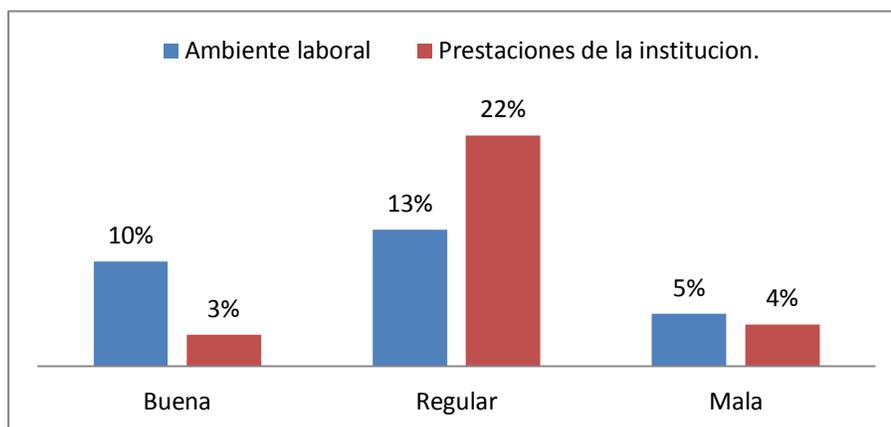
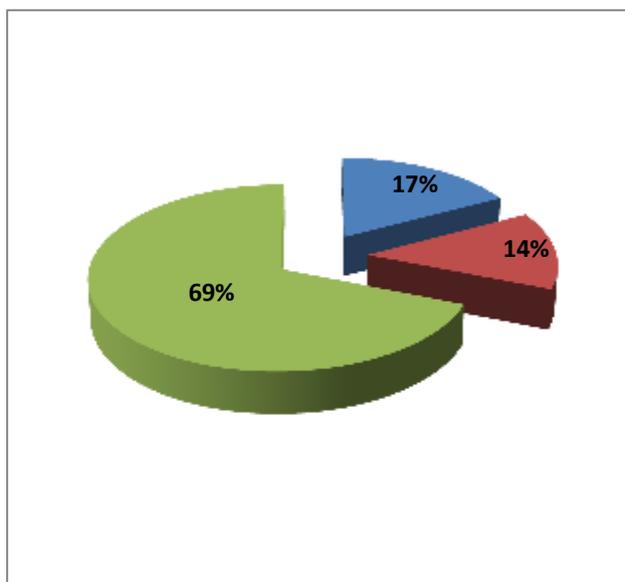


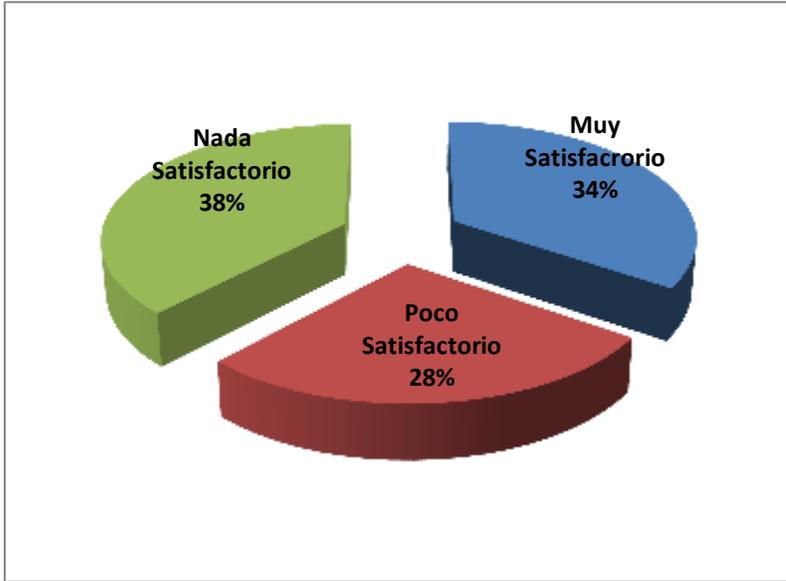
Grafico 19: Ambiente laboral y prestaciones que reciben los agentes policiales.

En un 36% de agentes consideran que el ambiente laboral es bueno, un 46% expresan que es regular, y solamente un 18% consideran que es malo el ambiente laboral de la institución. A si mismo Pocos agentes consideran que las prestaciones que les proporcionan la institución son buenas, ya que únicamente el 10% de ellos respondieron de esa manera, así como un 76% expresan que son regulares, y otro 14% piensan que son malas.



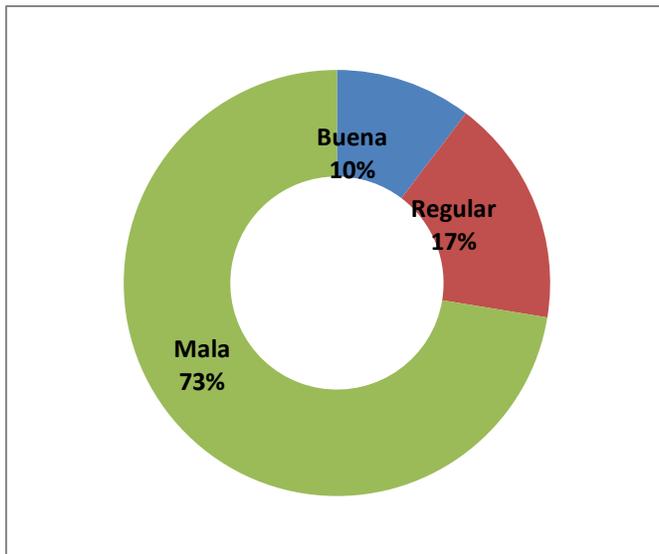
En lo que se refiere a la actitud que toman los agentes ante un problema laboral, es que la mayoría de los agentes que son un 69% le comunican ese problema a su superior, por otra parte en un 17% expresan que escuchan a todas las partes involucradas en el problema, y solamente un 14% de ellos expresan que son indiferentes ante los problemas que surgen en el trabajo.

Grafico 20: Actitud de los agentes policiales hacia los problemas laborales.



Las respuestas son diversas ya que en un 38% consideran que la relación con sus compañeros de trabajo es nada satisfactoria, por el contrario un 34% expresan que es muy satisfactoria la relación con ellos, y un 28% consideran que es poco satisfactoria la relación que tienen con sus compañeros.

Grafico 21: relación entre compañeros policiales.



En lo que se refiere a la relación con el jefe se visualiza un alto porcentaje de los agentes consideran que es mala, ya que un 73% que corresponde a 21 agentes respondieron de esa forma, un 17% respondió que es regular, y un 10% responden que es buena.

Grafico 22: Relación con el jefe de la unidad policial

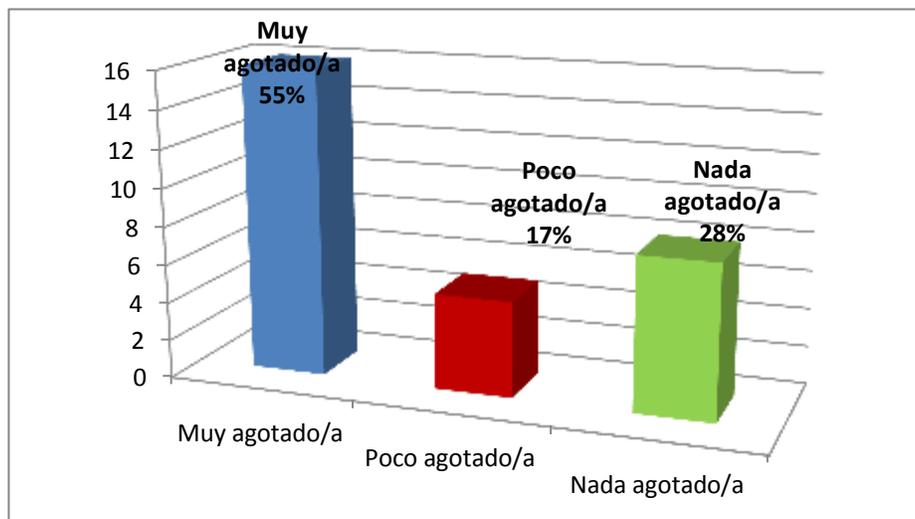


Grafico 23: como se siente el agente policial al final de su jornada laboral.

La mayoría de los agentes consideran que se sienten agotados al finalizar la jornada de trabajo ya que un 55% respondieron de esa manera, un 28% no se sienten agotados, y un 17% se sienten poco agotados al finalizar la jornada de trabajo.

4.5 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

La presente investigación se realizó con la finalidad de elaborar un diagnóstico enfocado a conocer como influye el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral en la Autoestima de los Agentes de la División de Tránsito Terrestre de la Zona de San Salvador, y así mismo poder identificar los efectos psicológicos y el tipo de autoestima que presentan cada uno de los agentes policiales. A continuación se detalla un análisis de los resultados obtenidos en contraste con el marco teórico de la presente investigación.

La población que se estableció como muestra para dicha investigación fue de 120 Agentes de la División de Tránsito Terrestre, lo que refleja el 100% de la muestra de los cuales el 79% corresponde al sexo Masculino lo cual indica que existe un mayor interés por parte de los hombres de desarrollar estas labores de seguridad, esto no quiere decir que solo los hombres son aptos para dicho trabajo ya que un 21% de la muestra que labora en esta división es de sexo femenino, esto indica que no existe una distinción de sexo ya que lo importante que deben tener los aspirantes a ser agentes de Tránsito son habilidades de comunicación oral y escrita, honestidad y buen juicio, habilidades numéricas y de razonamiento lógico, capacidad de observación, además las habilidades básicas de mecanografía pueden resultar útiles, el trabajo exige estar en forma y activo físicamente.

Todos los agentes de la policía de tránsito, tienen que pasar pruebas médicas y oculares, aunque los servicios de policía aceptan a personas que usan lentes de contacto o gafas, si su visión a ojo desnudo cumple con determinados estándares. También puede que deban pasar una exploración para comprobar su visión en color. Hay requisitos de altura máxima o mínima. No debería tener tatuajes visibles que puedan resultar ofensivos. Algunas condiciones médicas (actuales o pasadas) podría dificultar el ingreso al cuerpo policial, por lo que es importante tenerlo en cuenta antes de plantearse entrar a esta división de trabajo. Es posible que tenga que tener un permiso de conducir antes de ser aceptado para la formación. En otras áreas, tendrá que aprender a conducir durante su formación; sin embargo hay algunos servicios de la policía en los que no puede ser que necesite un permiso de conducir.

Continuando con los datos demográficos, dentro de los años que tienen los agentes de pertenecer a la institución policial oscilan entre los 2 a los 33 años de laborar, dentro de este rango se encontró que un 34% tiene de 2 a 8 años de pertenecer a la División de Tránsito esto quiere decir que la mayoría de los agentes tienen poco tiempo de trabajar ahí, mientras que solamente un 10% tiene de 23 a 33 años de ser agentes de tránsito, esto se puede inferir que la mayoría de los agentes optan por incorporarse a otras divisiones dentro de la corporación policial, así como o realizar pruebas para elevar rango dentro de la institución.

Así también se encontró que el 61% de los agentes policiales están, ya sea casados o acompañados de los cuales estos viven con su pareja, hijos e hijas; esto puede indicar que según la encuesta llevan buena relación con su compañera de vida y sus hijos, sin embargo esta un 21% que manifestó tener mala relación con su familia, esto se puede inferir que es debido a que pasan poco tiempo en casa con los familiares, regresan estresados o con problemas del trabajo hacia su casa, otra inferencia puede ser también que llegan malhumorados a sus hogares y no pasan tiempo de calidad con ellos. Mientras tanto el 37% manifestaron estar solteros, es decir no tienen pareja, pero algunos de ellos viven con su familia de origen y otros viven solos, estos están dentro del 97% que tiene problemas de autoestima baja en relación a los resultados obtenidos con la escala que se les aplicó a los agentes que se detalla a continuación.

Con respecto a la escala que se les aplicó a los agentes policiales para medir el autoestima se evidencia que un 97% de la población estudiada presenta baja autoestima, lo cual indica que existen dificultades en el ambiente familiar o de pareja, ya sean, problemas de infidelidad, problemas al ser padres periféricos, a la vez se puede decir que las personas que desempeñan este tipo de labores policiales, pertenecen al tipo de personas que manifiestan problemas de lucha de poder con su pareja, por otro lado la baja autoestima debe a la acumulación de problemas personales como deudas financieras, problemas de alcoholismo, enfermedades como diabetes, hipertensión y altos niveles de estrés por el temor de ser atacados ya que muchos de ellos o sus familias han recibido amenazas por estructuras delincuenciales o por familiares de pandilleros.

Otro indicador de baja autoestima es el clima laboral que viven dentro de la institución ya que el 73% manifestó en la encuesta, que no tienen buenas relaciones interpersonales con su jefe, ya que ellos no se preocupan por el bienestar de sus colaboradores y que a pesar que hay psicólogos dentro de la institución los problemas ya sea laborales o personales no son atendidos de la mejor manera. Abonado a esto los agentes policiales manifestaban que su trabajo es muy agotador para ellos, ya que pasan muchas horas fuera de su casa y lejos de su familia. Sin embargo los agentes al comenzar su día de labor mencionaban en la encuesta que se sienten muy motivados a realizar su trabajo de seguridad vial porque su trabajo les gusta pero al transcurrir el día los pensamientos negativos y la preocupación del peligro al que se exponen los desalienta motivacionalmente.

Por otra parte se puede hablar del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, el cual en un principio se puede plantear que se trata de una reacción que comporta alteraciones somáticas como psíquicas y que se da en aquellos profesionales que de alguna manera proveen una relación de ayuda; dentro de estos se encuentran los agentes policiales, ya que en ellos se han identificado una serie de factores asociados a este tipo de estrés, así como al distrés asociado, en términos de síntomas de somatización, hostilidad y depresión. Se ha encontrado que existe una relación directa positiva entre el estrés percibido y el distrés psicológico. Además, en cuanto a las fuentes de estrés, se ha visto como las prácticas de gestión de personal (adecuación al puesto, promoción, salario, formación.) son factores que inciden para que este síndrome ataque a este tipo de personal. No sólo es la mera exposición a los estresores sino aún más importante, la calidad del afrontamiento de las demandas psicosociales a las cuales está expuesto por la tareas policiales que realizan, ya sea a nivel individual o institucional (Fidalgo, M., 2006).

Según Maslach y Jackson (1982) definen el Bournout como “un estado de agotamiento mental y emocional, provocado por el hecho de estar implicado por un periodo de tiempo prolongado en una situación de alta demanda emocional.” Una de las variables en estudio dentro de esta investigación es el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, dicha variable fue medida por el Inventario Maslach Bournout (IMB) el cual esta dividido por tres sub

escalas. El instrumento de investigación más utilizado para la evaluación de este síndrome y el cual mide las siguientes dimensiones:

La primera dimensión se cataloga como cansancio emocional, se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach et al, 2001, c.p. Buzzetti, M., 2005). En esta sub escala se refleja que solo un 19% de los agentes policiales tiene un nivel alto, este dato podría interpretarse como la valoración que pocos de ellos hacen con respecto a la vivencia misma de estar exhaustos física y emocionalmente por las demandas de su trabajo, el cual les exige muchas horas de permanencia en el puesto por largas jornadas laborales cumpliendo con un horario de trabajo que sobrepasa las 8 horas diarias, ingresando al mismo a las 5 de la mañana y saliendo a las 9 de la mañana del siguiente día, o en ocasiones son turnos de 48 horas corridas según se indagó.

La interacción con otras personas todo el día, el bullicio de los automotores y las inclemencias del tiempo, hace que el agente policial de tránsito se sienta al límite de sus posibilidades ya que el cansancio emocional, supone síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite, y ocurre cuando la fuerza emocional se va consumiendo y el trabajador ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, desde un nivel personal, físico y psíquico, esto se da por las responsabilidades a las cuales está sometido como lo es mantener la ley y el orden en la vía pública, proteger a las personas y a los bienes de cualquier daño, prevenir e investigar casos delictivos, hacer frente a situaciones de emergencia, dar soporte a las víctimas y a testigos de algún hecho delictivo.

En relación al nivel medio de esta sub escala se puede mencionar que sólo el 20% de la muestra presentan los factores antes mencionados de una forma menos significativa, lo cual podría estar relacionado con las diferencias individuales de cada sujeto, su tiempo de servicio, mecanismos de defensa, sexo y edad que conllevan a una manifestación menos de esta sub escala, pero que los hacen proclives a experimentar un nivel alto de cansancio

emocional. Por otro lado el 61% restante se ubica en un nivel bajo de esta sub escala, lo cual puede inferirse como la presencia de cansancio emocional pero en menor grado de significación para el sujeto, lo que podría interpretarse como la presencia de habilidades para el manejo de las demandas laborales antes mencionadas, en alguno de los casos como mecanismos de defensa o manejo adecuado del estrés laboral como resultado de experimentar un alto grado de satisfacción.

En cuanto a la sub escala de despersonalización la cual es la que alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005).El grado de despersonalización de los agentes policiales, se ubica solo un 17% de ellos en el nivel alto, dato que podría interpretarse como el intento de pocos agentes que proveen servicios a otros de poner distancia entre si misma y el usuario, por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (Maslach et al,2001, c.p.Buzzetti, M.,2005).

Este porcentaje de agentes de Transito se muestra indiferente a las necesidades de los usuarios que ellos atienden, actitud que ha ido acentuándose en la medida que va pasando el tiempo de servicio, lo cual se pudo corroborar mediante la observación que se realizó al momento de aplicar los instrumentos de evaluación, en donde se observo la ausencia de saludo y contacto visual, tono de voz inadecuada, apatía, desinterés por dar una buena imagen de si mismo y en general un trato despersonalizado hacia el trabajo que ellos desempeñan.

Como consecuencia de un endurecimiento emocional desarrollado a lo largo del tiempo de servicio dentro de la institución, producto de una exposición prolongada de los estímulos estresores. En relación al 37% de los agentes policiales investigados ubicados en un nivel medio, la presencia de los indicadores antes mencionados poseen una incidencia menos significativa, lo cual podría darse porque aun no han cruzado esa pequeña línea entre ser objetivo o ser indiferente a la hora de atender al usuario, lo cual conlleva a una

manifestación menor de esta sub escala, pero que los hace proclives a experimentar un nivel alto de despersonalización.

Por otra parte, un 46% de la muestra ubicados en un nivel bajo, podría darse por características propias individuales o el desarrollo de mecanismos de afrontamiento positivos. Cabe señalar según Jackson y otros (1986) que en algunas ocasiones estos mecanismos pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones en donde los niveles bajos de despersonalización hacia los usuarios son funcionales a diferencia del distanciamiento disfuncional que sucede con los niveles altos.

En este punto Maslach y Leiter (1997) agregan que esto se debe a que: “la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión”. Desarrollando actitudes rígidas y burocráticas es decir se rigen “estrictamente por las reglas” aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabajan.

Cuando se explica la sub escala de realización personal, la cual describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005). Se puede describir que los niveles de realización personal de los agentes policiales, se observa que en un 9% se encuentran en un nivel alto, dato que podría inferirse como el hecho de que pocos no presentan sentimientos negativos en cuanto a su desarrollo laboral, lo que probablemente puede deberse a que destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuenta el trabajador.

En comparación con otros lugares de trabajo, el pago que reciben en la institución policial les satisface, así como contar con las prestaciones con las cuales gozan y el afán de la institución para elevar la moral de los agentes policiales a través de bonos cada tres meses y viáticos para sus gastos diarios, así como también celebraciones del día de la madre y del padre y reconocimientos de que su trabajo es importante tanto para ellos como para la

población en general y consideran que en el existen cosas valiosas por lo que se sienten identificados y apoyados por la institución policial.

Por otra parte un 68% de la muestra se encuentra en un nivel medio en lo que respecta a esta dimensión, lo cual se debe a la falta de motivación dentro del clima laboral en el que se encuentran actualmente, o no se encuentran satisfechos con lo que obtienen en su trabajo y continúan en el, para Golembiewski, Munzenridery Carter (1983), el síndrome es un proceso en el que los agentes policiales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. La despersonalización, en relación al síndrome de sobrecarga laboral, está generada básicamente a situaciones de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada estimulación en el puesto de trabajo), y por pobreza de rol (cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo). En ambos casos los agentes policiales sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su autoimagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga por que no tienen otras oportunidades de empleo o de superación en un lugar distinto.

Al igual se puede mencionar que un 23% de los agentes policiales de la muestra evidencio bajo nivel de realización personal, probablemente debido a una expresión de sentimientos negativos en cuanto a la manera en que se le reconoce la labor realizada a pesar de que de acuerdo a los resultados de la encuesta el 76% de los encuestados consideran que la labor que realizan es muy importante, por lo tanto es merecedora de reconocimiento. Además del clima laboral inadecuado e insatisfacción de las metas planteadas, como el hecho de poder seguir estudiando, teniendo en cuenta que de acuerdo a la encuesta utilizada se evidencio que el 45% de la muestra tiene edades que oscilan entre los 23 y 33 años de edad lo cual indica que son jóvenes y tienen oportunidades de cumplir sus metas planteadas, como seguir estudiando y optar por una carrera universitaria, formar una familia, o tener oportunidad de un mejor empleo en otro país.

Al contrastar las tres sub escalas que conforman el inventario que mide el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, se encontró en la muestra estudiada que un 44% de ellos presentan cansancio emocional alto, junto al 36% con despersonalización alta y realización

personal baja, lo que significa que el síndrome de sobrecarga laboral como tal se encuentra presente puesto que existen puntuaciones altas y medias muy significativas afectando al policía con diversos síntomas como la depresión, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. La mayoría de las consecuencias de estas puntuaciones en cuanto al síndrome son de carácter emocional esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional en general.

Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. No obstante este 23% de agentes que presentan el síndrome en un nivel significativo presentan efectos fisiológicos como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), náuseas, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica.

Es importante señalar que en el caso de la población policial que presento niveles altos y medios de sobrecarga laboral, en algunos de ellos se evidencio niveles de realización personal, lo cual puede inferirse como el hecho de que son personas sobrecargadas por su trabajo, pero que sus niveles de satisfacción y motivación personal y laboral son elevados, lo que contribuye a un mejor manejo y afrontamiento del síndrome presentado; generando una funcionalidad superior en el trabajador, el cual puede experimentar incluso sensaciones de logro significativos.

Al hacer una integración global de los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los diferentes instrumentos se puede inferir que el síndrome de sobrecarga laboral se encuentra presente en los Agentes de la delegación de Tránsito Terrestre, el cual está generando efectos psicológicos como irritabilidad, inhabilidad para concentrarse, dificultad para tomar decisiones o desordenes del sueño (insomnio) y es incapaz de solucionar los problemas de ámbito laboral, como discusiones con compañeros de trabajo o superiores, o el no cumplimiento de las tareas laborales, porque estas sobrepasan sus capacidades, debido a

una serie de factores en los que los primeros son referidos al ambiente de trabajo tales como: exceso de ruido, inadecuada ventilación, malos olores, hacinamiento y calor, las cuales generan condiciones desfavorables para el agente policial manteniendo en este, estímulos generadores de estrés permanentes.

En resumen, en esta investigación se encontró que existe baja autoestima en los agentes de la policía de tránsito y un porcentaje de los mismos están más vulnerables a presentar Burnout, el cual está caracterizado por elementos tales como elevada auto exigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control y un sentimiento de omnipotencia hacia las tareas que realiza. Esto hace que las personas organicen una distorsión cognitiva según la cual solo ellas, y nadie más que ellas, pueden hacer las cosas bien.

Es por ello que de acuerdo a los resultados obtenidos dentro de esta investigación, se ha tomado la tarea como grupo de investigación, el de diseñar un plan de intervención que ayude a los agentes policiales y los dote de herramientas para disminuir de alguna manera los efectos que conlleva el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Labora. El plan esta diseñado para tocar cinco áreas las cuales son: Autoestima, estrés, relaciones interpersonales, inteligencia emocional y la motivación, para conocer un poco más de este plan le invitamos a **(ver el anexo 6)**

CAPITULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES.

- De acuerdo a la investigación realizada, se puede decir que el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral, no es exclusivo para profesionales de la salud, profesores y trabajadores sociales como señalan otras investigaciones. Ya que se pudo comprobar que el personal operativo de la Policía de Transito Terrestre de la zona de San Salvador, presenta niveles medios de sobrecarga laboral, los cuales están afectando directamente su desempeño laboral manifestando dificultades para concentrarse, dificultades para tomar decisiones y muy significativamente en su autoestima.

- Los efectos psicológicos del Síndrome de Sobrecarga Laboral tales como; la irritabilidad, el estrés, inhabilidad para concentrarse, dificultades o desordenes del sueño (insomnio), así como también la incapacidad de solucionar los problemas de ámbito laboral, afectan directamente al personal operativo de la Policía de Transito Terrestre, principalmente las actitudes de perfeccionismo y muchas veces violentan los derechos de otras personas, lo que en resumen caracteriza el perfil de la persona más vulnerable al Síndrome provocándoles así una disfunción a nivel individual y organizacional.

- Se logro identificar a través de los resultados los diferentes niveles de autoestima del personal operativo de la División de Transito Terrestre de la zona de San Salvador, presentando en su mayoría baja autoestima la cual se refleja en los agentes policiales con frustración y sentimientos de fracaso, esto debido a una exposición constante a condiciones laborales que generan estrés crónico, ante los cuales inciden factores tales como el trato con otras personas, las condiciones del ambiente físico de trabajo, y la violencia a la que ellos se exponen.

- La Policía Nacional Civil en general, no cuenta con un programa que permita evaluar a los agentes policiales ni que brinde intervención psicoterapéutica, especializado en disminuir o contrarrestar los efectos psicológicos nocivos del Síndrome de Sobrecarga Laboral, es por ello que se vio el compromiso de crear una propuesta de plan de intervención enfocado a superar los efectos psicológicos del síndrome.

5.2. RECOMENDACIONES.

- Se sugiere a la Universidad de El Salvador, incentivar a futuros investigadores a realizar otros estudios sobre la presencia del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral, en personal de seguridad pública o privada. Como por ejemplo: vigilantes, militares, u otras divisiones de la Policía Nacional Civil, puesto que son personas que desempeñan trabajos que son vulnerables para el surgimiento del Síndrome de Sobrecarga Laboral.
- Al Departamento de Psicología de la Universidad de El Salvador, se le recomienda la creación de Programas con intervención psicoterapéutica, orientado a reducir y/o contrarrestar en alguna medida, las causas y efectos psicológicos nocivos que generan el Síndrome de Sobrecarga Laboral, todo ello con la finalidad de contribuir al mejoramiento del rendimiento laboral y la calidad de vida en los empleados de las diferentes instituciones ya sean publicas o privadas del país.
- A la institución policial se sugiere promover un mayor protagonismo en los psicólogos que laboran en la institución, delegándoles jornadas de planeación y ejecución de capacitaciones orientadas a disminuir los problemas entre compañeros y jefes, así como también trabajar la motivación y el autoestima del personal operativo con programas psicoterapéuticos que disminuyan los factores de riesgo como la irritabilidad, aburrimiento, impaciencia, dificultad para concentrarse, frustración y deseo de abandonar el trabajo.
- Se recomienda a las autoridades Policiales de la División de Transito Terrestre de la zona de San Salvador hacer uso pertinente del programa de intervención psicoterapéutica “*Me amo y me cuido*” Llevándolo lo mas pronto posible a la practica con el personal operativo de dicha división, ya que de acuerdo a la investigación realizada los agentes policiales están presentando diversos factores que los hacen vulnerables al Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.

FUENTES CONSULTADAS.

Libros.

- ✓ Felipe Grau (2015) “Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el personal de la policía Latinoamericana” 2^a Edición, Guadalajara México
- ✓ Garrido, E. (1993). La policía en la sociedad actual a la luz de la ley orgánica 2/86. *Ciencia Policial*, 23, 65-81.
- ✓ Garrido, E. (1995). Los inspectores de policía: su formación. En M. Clemente (Ed.), *Fundamentos de Psicología Jurídica*. (pp. 121-146). Madrid: Pirámide.
- ✓ Ríos, A. (2014). Estudiar lo policial. Consideraciones acerca del estudio de las fuerzas de seguridad y una apuesta. *Sociológica*, 81, 87-118.
- ✓ Garrido, V., Stangeland, P. y Redondo, S. (1999). *Principios de Criminología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- ✓ Bosqued Marisa. (2008). “Quemados”.1^a Edición .Plaza edición. Barcelona España
- ✓ Martínez Chema, (2004) “Estrés laboral”,1^a Edición. Pearson educación.Madrid. España.
- ✓ Diane E. Papalia (1995) “Psicología”1^a Edición. McGraw-Hill. México.
- ✓ Kalimo, Rajja, El-Batawi, Mostafa A., Cooper, Cary L. (1988) Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- ✓ Da. Silva. F. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo: Desarrollo y estrategias de intervención. Congreso penitenciario internacional, Barcelona.
- ✓ De Elena y Peña, J.A. y González Fernández, L. (1993) Un modelo de antecedentes, correlatos y consecuentes del constructo Implicación en el Trabajo (Job Involvement). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. IV Congreso Nacional de Psicología Social. Sevilla: Eudema.

- ✓ Maslach, C., y Jackson, S. E. (1986): Maslach Burnout Inventory. Manual, 2.^a ed., Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA. — (1997): MBI. Inventario «Burnout» de Maslach, TEA Ediciones, Madrid.
- ✓ Olivares, V. & Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “MaslachBurnoutInventory” (MBI). Ciencia y trabajo, 11(33), 160-162.
- ✓ Rosenberg, M.; Schooler, C.; Schoenbach, C. y Rosenberg, F. (1995): «Global self-esteem and specific self-esteem: different concepts, different outcomes», American Sociological, TEA Ediciones, Madrid.
- ✓ Maslow estudios del siglo XX (2013), La autoestima y la motivación son permanentes en la vida biológica del individuo.
- ✓ Matas, A (2000). Relación de la reactividad con la autoestima y la ansiedad, desarrollo de un inventario de ítems para la valoración de la reactividad. Revista Electrónica de Valoración Educativa. Recuperado el día 13 de marzo de 2003 de http://www.uv.es/relieve/v6n1/relieev61_4.htm.

Tesis.

- ✓ Cáceres Díaz, Yesica María; Daba Serrano, María Gabriela; MeléndezAquino, Flor de María; Moran Claudia María (1999). Autoestima y Estrés Laboral. Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”. El Salvador.
- ✓ Payan Salmerón, Peña Revelo, Turcios Velásquez (2005) influenciaPsicológica del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en la toma de decisiones ejercidas por empleados durante el desempeño laboral en las empresas públicas y privadas del Gran San Salvador. Universidad de ElSalvador.
- ✓ Cáceres Díaz, YessicaMaría; Daba Serrano, María Gabriela; MeléndezAquino, Flor de María; Moran Claudia María. (1999). Estrés Laboral.Universidad Centroamericana “JoséSimeón Cañas”. El Salvador.

- ✓ Altamirano M. (2014) Autoestima – Tesis para optar a la Maestría “San Jerónimo” Cusco.
- ✓ Alvares, A. Sandoval, G. Velásquez, S. (2007) Autoestima – Tesis para optar al título de Profesor en Lenguaje. Universidad Austral de Chile. 2012.

Paginas web

- ✓ www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo.
- ✓ <http://contenidos.universia.es/especiales/burnout/consecuencias/index.htm>
- ✓ [www.wikipedia.com/trabajos autoestima/procesos burn](http://www.wikipedia.com/trabajos_autoestima/procesos_burn).
- ✓ www.atinachile.cl/content/view.
- ✓ [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichas Técnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichas_Técnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf)
- ✓ www.madrid.org/.../Satellite?...filename%3DProcesos+cognitivos
- ✓ http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_638.shtml
- ✓ <http://www.monografias.com/Epistemologia/index.shtml>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml#ixzz2IAmIZz9w>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml>
- ✓ <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/view/27659>
- ✓ www.slideshare.net/Kittieeee/procesos-cognitivo-la-percepcin

ANEXOS.

INDICE DE ANEXOS.

- Anexo # 1 Definición Organigrama de la Policía Nacional Civil.**
- Anexo # 2 Cuestionario.**
- Anexo # 3 Carta de Jueces de validación de instrumentos.**
- Anexo # 4 Maslach Burnout Inventory.**
- Anexo # 5 Escala de Autoestima de Rosemberg.**
- Anexo # 6 Propuesta de Programa Psicoterapéutico.**

ANEXO #1

ANEXO 1

SECRETARÍA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Elaborar las acciones vinculantes a elaborar e implementar políticas, planes, estrategias y programas orientados a fortalecer e identificar las relaciones público - comunitarias, atención la referente a la atención de la mujer, el respeto a los derechos humanos, procurando la satisfacción de los mismos en todo procedimiento o servicio policial, atender los requerimientos de información pública y la emisión de advertencias de antecedentes policiales.

UNIDAD DE FOUCCA COMUNITARIA

Fortalecer la relación y coordinación de trabajo entre la corporación policial y las diferentes sectores, instituciones y la comunidad en general, para la prevención y el combate de la violencia y delincuencia en el país.

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

Mejorar la imagen institucional a través de la delegación e interacción de los elementos policiales con la ciudadanía en general, para lograr más confianza en la población acerca de los servicios de seguridad que proporciona la institución.

UNIDAD DE GÉNERO

Dar seguimiento a la implementación del Plan de Acción de la Política Institucional de Equidad e Igualdad de Género mediante el monitoreo de la ejecución de las líneas estratégicas para mejorar los servicios, actuaciones y procedimientos policiales.

UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Proteger la transparencia de la gestión mediante el derecho de acceso a la información pública.

UNIDAD DE REGISTRO Y ANTECEDENTES POLICIALES

Brindar servicio eficiente al público que solicita la saliencia de antecedentes policiales, mediante la aplicación de instrumentos legales y herramientas tecnológicas que faciliten el proceso en la emisión de dicho documento.

UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS

Promover el respeto a la dignidad humana y la protección de los Derechos Humanos en el ejercicio de la función policial, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la confianza en la Policía Nacional Civil.

DIRECCIÓN GENERAL

Administrar el funcionamiento de la Policía Nacional Civil, en todo el territorio nacional, a través de la prevención, investigación y represión del delito, con apego a la Ley y estricto respeto de los derechos humanos, a fin de garantizar el orden, la seguridad y la tranquilidad pública.

SECRETARÍA TÉCNICA

Contribuir a la efectividad de la Policía Nacional Civil mediante la adopción de la gestión estratégica, el fortalecimiento institucional, la formulación de proyectos, la cooperación y coordinación interinstitucional e internacional, las asesorías y relaciones con los organismos nacionales y extranjeros y la asistencia jurídica.

UNIDAD DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Contribuir al fortalecimiento institucional mediante el diseño y articulación del sistema de planeación, el desarrollo organizacional y la formulación y seguimiento de proyectos congruentes con la Política de Seguridad y Justicia, las necesidades institucionales, las demandas de seguridad ciudadana, los compromisos interinstitucionales e internacionales.

UNIDAD JURÍDICA

Contribuir con la eficiencia policial, a través de la asesoría, asistencia y representación legal, a fin de que las actuaciones policiales se efectúen dentro del marco jurídico establecido.

UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Contribuir al cumplimiento de los compromisos adquiridos por El Salvador en el ámbito de seguridad a través de la asesoría en la política de relaciones internacionales, la coordinación entre organismos relacionados, el intercambio de información, la participación en misiones de paz, agregadurías policiales, integración policial regional, en foros y otros eventos internacionales.

UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

Proporcionar apoyo a las dependencias de la PNC en el manejo, procesamiento y transmisión de datos a través del desarrollo y aplicación de sistemas informáticos y en los servicios de telecomunicaciones, por medio de la utilización funcional de los equipos de radio y telefonía, que satisfagan las necesidades operativas de comunicación inmediata y que contribuyan a que la acción policial y la gestión administrativa razonada, sean más efectivas.

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Evaluar constantemente el control interno de los procesos financieros, administrativos y de sistemas, a fin de proveer una evaluación independiente, objetiva y proactiva sobre la legalidad, eficiencia, economía y eficacia de los controles internos de la Policía Nacional Civil.

UNIDAD DE COMUNICACIONES

Monitorear el proceso de difusión de información policial así como de manejo de la imagen institucional ante el público interno y externo, a través del contacto con los medios de comunicación social, las relaciones públicas y protocolo a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

TRIBUNAL DE INGRESOS Y ASCENSOS

Evaluar el ascenso y el ingreso a la PNC, así como verificar el ingreso de personal graduado de la ANSP.

ASESORIA

Asistir y asesorar a la Dirección General en lo referente a los procesos relacionados con los ámbitos policial y administrativo en sus diferentes áreas, como: operaciones policiales, planeación estratégica, análisis organizacional, aspectos legales, financieros, de comunicaciones entre otros, encaminados al cumplimiento de la Misión Institucional.

SUBDIRECCIÓN GENERAL

Apoyar a la Dirección General en la supervisión y coordinación de actividades, asumir las funciones de la Dirección General por designación superior, girando y transmitiendo órdenes a las Subdirecciones y Delegaciones Policiales, para la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de planes de acción policial operativo-administrativos.

COMANDO CONJUNTO DE SEGURIDAD PÚBLICA

Efectuar las acciones necesarias para coordinar los servicios policiales que se realizan en el territorio, por las unidades combinadas y las de apoyo a otras instituciones del Estado.

SECRETARÍA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Efectuar las diferentes acciones que permitan vigilar y controlar los servicios de la institución procurando la observancia de los manuales en todo procedimiento o servicio policial, en esta misma relación de trabajo con la Inspección General de Seguridad Pública y la Policía General de la República.

UNIDAD DE CONTROL

Controlar los servicios operativos y administrativos mediante la supervisión de la organización y funcionamiento de las dependencias policiales, así como la investigación de los procedimientos establecidos en leyes, manuales, reglamentos y toda normativa interna de la PNC, ejecutados por las dependencias policiales, a fin de contribuir al logro de los objetivos de la institución.

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA

Investigar faltas disciplinarias graves y muy graves, cometidas por el personal de la carrera policial, así como la ejecución de programas de formación especializada.

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Contar con una organización adecuada que permita investigar eficientemente hechos delictivos cometidos por personal de la Policía Nacional Civil, siguiendo al debido proceso, a fin de cumplir con los requerimientos de los órganos auxiliares de la administración de justicia, contribuyendo a la autodepuración constante de la corporación policial.

UNIDAD SECUNDARIA EJECUTORA FINANCIERA INSTITUCIONAL

Lograr eficiencia y efectividad en la gestión financiera institucional que comprende la realización de todas las actividades relacionadas con Presupuesto, Tesorería y Contabilidad Gubernamental, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado.

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

Establecer un sistema de Adquisiciones y Contrataciones de bienes y servicios para la institución, fundamentados en la legislación aplicable que permita obtener tiempos de entrega oportunos, calidad y los mejores precios de mercado, a fin de contar con los recursos que las dependencias de la Policía Nacional Civil requieren para la ejecución de las actividades.

DIVISION DE TRANSITO TERRESTRE

Garantizar el cumplimiento de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, sus reglamentos y demás disposiciones en todo el territorio nacional. Con inequívoco respeto a los Derechos Humanos.

DIVISION DE SEGURIDAD FRONTERIZA

Prevenir y combatir la trata y el tráfico ilegal de personas, el contrabando de mercancías, así como garantizar el orden y la seguridad de las personas y de instalaciones portuarias, aeroportuarias a través de las adecuadas coordinaciones con las instituciones del estado relacionadas.

DIVISION DE MEDIO AMBIENTE

Garantizar que se cumplan las leyes, reglamentos, ordenanzas, convenios y demás leyes encaminadas a la protección del Medio Ambiente y los Recursos Naturales a nivel nacional.

DIVISION DE PREVENCIÓN

Implementar un sistema que ayude a la prevención de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana en todo el territorio nacional, así como en aquellas dependencias especializadas que por su naturaleza tengan que realizar algún tipo de labor preventiva, en cumplimiento a las orientaciones estratégicas institucionales, considerando las necesidades de la población.

DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD

Supervisar el legal y correcto funcionamiento de aquellas entidades autorizadas y dedicadas a prestar servicios privados de seguridad, en coordinación con dependencias de la Corporación Policial e Instituciones del Estado.

DIVISION DE POLICIA DE TURISMO

Proporcionar un servicio especializado de seguridad y de orientación a turistas nacionales y extranjeros, así como combatir la actividad delictiva en territorio marítimo y zonas turísticas del País, a través de la implementación de planes y estrategias.

SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES

Dirigir y coordinar las funciones del proceso investigativo criminal, con las Dependencias Policiales responsables de éste, cumpliendo la dirección funcional, con el fin de presentar las pruebas necesarias para esclarecer un hecho delictivo.

CENTRO DE INFORMACIÓN Y CONTROL OPERATIVO POLICIAL

Desarrollar las actividades ordinarias y extraordinarias que garanticen la continuidad de la información y del mando táctico, así como el control de las acciones operativas de la institución policial a nivel nacional.

DELEGACIÓN POLICIAL

Proporcionar seguridad pública a la jurisdicción territorial a través de planes y programas operativos orientados a combatir la delincuencia y a prevenir la violencia social y al delito.

BASE RURAL

Proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y las libertades de los ciudadanos, a través de prevenir y combatir toda clase de delitos en las áreas rurales, bajo jurisdicción de la Delegación Policial.

SUBDELEGACIÓN POLICIAL

Mantener la tranquilidad, orden y seguridad pública en la zona geográfica de responsabilidad, previniendo y combatiendo infracciones al orden público, con estricto apego a los derechos humanos.

FUESTO POLICIAL

Proporcionar seguridad a la población de la jurisdicción, a través de la implementación de planes preventivos y de combate a la delincuencia.

SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

Coordinar, diseñar y evaluar la ejecución de estrategias y planes policiales de prevención del delito, por medio de las diferentes dependencias bajo su cargo, a fin de garantizar el orden, la tranquilidad y la seguridad pública en el territorio nacional.

DIVISION DE EMERGENCIAS 911

Garantizar un servicio de calidad y eficiencia de las demandas ciudadanas a instituciones y sectores, que permita prevenir y atender de forma rápida y oportuna las alteraciones al orden público en el nivel comunitario, activando al sistema 911. Así como desarrollar mecanismos que permitan el monitoreo de eventualidades en áreas de cobertura de los sistemas CCTV y las atenciones médicas.

organizada, así como las ganancias que estos le generan y que tienen el fin de ocultar el origen ilícito de los bienes y activos provenientes de actividades delictivas del crimen organizado, narcotráfico, contrabando, corrupción, lavado de dinero y activos, evasión fiscal, entre otras.

DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL TRANSNACIONAL

Investigar, monitorear y analizar los delitos cometidos por el crimen organizado transnacional, coordinando con las diferentes dependencias policiales, instituciones externas y políticas de la región y otras, a fin de impactar a dichas estructuras criminales.

UNIDAD CENTRAL DE ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (UCATI)

Recopilar, almacenar, evaluar, integrar, analizar y disseminar la información de interés criminal que generan todas las dependencias policiales de investigación en el ámbito nacional, integrándolas en la aplicación INVESTIGA, entre otras.

CENTRO ANTIPANDILLAS TRANSNACIONAL (CAT)

Monitorear y analizar las actividades de las pandillas, en el ámbito nacional como transnacional; así mismo investigar su accionar criminal transnacional, con el fin de impactar y reducir su operatividad; de igual forma obtener y brindar información útil para la toma de decisiones.

OFICINA CENTRAL NACIONAL INTERPOL

Cooperar con instituciones nacionales, internacionales, Oficinas Centrales Nacionales (OCN'S), Oficinas Sub Regionales y la Secretaría General de INTERPOL, en el intercambio de información de carácter criminal a través de las diferentes alertas, así como su ejecución; además apoyar las diferentes actividades regionales y de las OCN a nivel mundial con el fin de contrarrestar la criminalidad.

GRUPO DE OPERACIONES ESPECIALES (GOPEX)

Apoyar a las diferentes unidades de la Subdirección de Investigaciones, a través de diversas técnicas, métodos e intervenciones policiales que faciliten identificar y ubicar a personas y bienes relacionados a las investigaciones que realizan las mismas, previa autorización de la jefatura, a fin de proporcionar insumos para el esclarecimiento de los mismos.

SUBDIRECCION DE INTELIGENCIA

Generar productos de inteligencia estratégica, operativa y táctica que orienten la toma de decisiones a todo nivel, materializables en acciones operativas y de control interno, para la prevención y respuesta coercitiva contra la delincuencia común y organizada.

DIVISIÓN DE ANTINARCÓTICOS (DAN)

Dirige el funcionamiento de la organización para combatir toda actividad ilícita relacionada a las drogas y delitos conexos; a fin de salvaguardar los intereses de la sociedad salvadoreña.

DIVISIÓN ÉLITE CONTRA EL CRIMEN ORGANIZADO (DECO)

Prevenir y combatir, con estricto apego a la ley y al respeto a los derechos humanos, los delitos relacionados al crimen organizado y de manera exclusiva el delito de secuestro cometido a nivel nacional, a efecto de contribuir con el orden y la seguridad pública.

DIVISIÓN CENTRAL DE INVESTIGACIONES (DCI)

Dirige las funciones de investigación en los casos de delitos relevantes y complejos, como complejo (a excepción de la narcoactividad y secuestro), realizar análisis estratégico y aplicar la dirección funcional operativa, a fin de mejorar la eficiencia y eficacia de la investigación del delito de su competencia y además desarrollar el asesoramiento y apoyo de la investigación, a los Departamentos de Investigación de las delegaciones policiales.

DIVISIÓN ANTIPANDILLAS

Implementar políticas, acciones estratégicas y operativas orientadas a la prevención, investigación y desarticulación de estructuras criminales pandilleras, en las áreas de jurisdicción del territorio nacional; con la finalidad de generar pruebas para el esclarecimiento del delito y crear un ambiente de seguridad y tranquilidad a la población en general.

DIVISIÓN ANTIEXTORSIONES

Ejecutar políticas, acciones estratégicas y operativas orientadas a la prevención e investigación del delito de extorsión y otros delitos conexos en el territorio nacional, con estricto apego a la ley y el respeto a los derechos humanos, a fin de aportar pruebas que contribuyan al esclarecimiento de los mismos.

DIVISIÓN DE POLICÍA TÉCNICA Y CIENTÍFICA (DPTC)

Proporcionar al proceso de investigación, apoyo técnico y científico a través de las experticias realizadas a las evidencias que presentan las dependencias policiales e instituciones del sector judicial, con la finalidad de contribuir al esclarecimiento del delito.

DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN PATRIMONIAL DE EXTINCIÓN DE DOMINIO Y DELITOS FINANCIEROS (DIFEODF)

Desarrollar las investigaciones establecidas en la Ley Especial de Extinción de Dominio y Administración de Bienes de Origen e Destinación Ilícita, Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos y los delitos de corrupción que producen incrementos en el patrimonio de la delincuencia.

DIVISIÓN DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS

Brindar los servicios de protección orientados a garantizar la vida y la integridad físicas de las víctimas, testigos y cualquier otra persona que se encuentran en situación de riesgo o peligro, como consecuencia de su intervención en la investigación de un delito o en un proceso judicial, de acuerdo al Programa de Protección ejecutado por la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia; dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Especial para Protección a Víctimas y Testigos.

DIVISIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS

Planificar y controlar las funciones relacionadas a prevención y combate de las infracciones a la normativa legal vigente sobre la importación, exportación, comercialización, fabricación, tenencia y uso de armas, municiones, explosivos y artículos similares; con el fin de garantizar la seguridad ciudadana.

DIVISIÓN DE CUMPLIMIENTO A DISPOSICIONES JUDICIALES

Planificar, dirigir y controlar las actividades de apoyo que desarrollan las dependencias que conforman la División de Cumplimiento a Disposiciones Judiciales, en la captura de personas que sean requeridas por los distintos tribunales de justicia a nivel territorial y en el registro y control de las órdenes de captura, con el fin de garantizar el estricto cumplimiento de la Ley, con apego a los derechos humanos.

UNIDAD DE MANTENIMIENTO DEL ORDEN

Administrar las operaciones policíacas antidisturbios desarrolladas por la Unidad de Mantenimiento del Orden ante situaciones de alteración del orden y la seguridad pública y las operaciones de rescate a nivel nacional provocados de forma antrópica o natural, a fin de garantizar el libre ejercicio de las personas e instituciones dentro de las libertades constitucionales del ciudadano.

GRUPO DE REACCIÓN POLICIAL

Brindar apoyo a las diferentes dependencias de la Policía Nacional Civil, por medio del uso de aeronaves de acuerdo a las capacidades de personal, equipo aeronáutico con que se cuenta, para brindar seguridad y defensa a la población, en casos de desastres o catástrofes naturales.

DIVISIÓN DE RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN

Proporcionar productos de recopilación para elaborar análisis de inteligencia y contrainteligencia policial e informar a la superioridad sobre la detección de alertas estratégicas a través de un servicio 24/7.

DIVISIÓN DE ANÁLISIS Y PRODUCCIÓN DE INTELIGENCIA

Generar productos de inteligencia estratégica, operativa y táctica, a través del tratamiento, análisis, control y difusión de la información para la toma de decisiones; brindando un servicio ininterrumpido (Análisis 24/7).

DIVISIÓN DE OPERACIONES DE INTELIGENCIA

Desarrollar productos de inteligencia sobre objetivos especiales de interés policial y operaciones de inteligencia para la prevención y represión de delitos que afecten la seguridad pública.

DIVISIÓN DE CONTRA INTELIGENCIA

Desarrollar productos y operaciones de contrainteligencia policial, orientado a la prevención, disuasión, contención y neutralización de riesgos y amenazas que vulneren la seguridad pública.

SUBDIRECCIÓN DE ÁREAS ESPECIALIZADAS OPERATIVAS

Administrar los servicios de protección a personalidades, víctimas y testigos, apoyar la operatividad en el ámbito nacional con los servicios de armas y explosivos, captura de personas requeridas por los Tribunales, intervención de concentraciones para mantener el orden público, aplicación de métodos y técnicas en situaciones de alto riesgo, así como, brindar el apoyo con el uso de aeronaves, a fin de mantener la tranquilidad, el orden y la seguridad pública.

DIVISIÓN DE PROTECCIÓN A PERSONALIDADES

Administrar las actividades de protección, custodia y escolta a los altos funcionarios, personalidades nacionales, extranjeras, asimismo las de custodia en instalaciones Gubernamentales, no Gubernamentales y Sedes de Organismos Internacionales, con el fin de dar cumplimiento a la legislación correspondiente.

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Administrar y gestionar los recursos humanos y logísticos, a fin de apoyar el funcionamiento operativo de la Policía Nacional Civil.

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO

Implementar sistemas de administración y control de recursos humanos, para constituir personal administrativo idóneo, optimizar el rendimiento del personal y brindar el mejor servicio a los empleados de la institución.

DIVISIÓN DE BIENESTAR POLICIAL

Proporcionar prestaciones directas a los(as) empleados(es) de la PNC y sus familiares, a través del otorgamiento de defensoría penal y disciplinaria, servicios médicos, planes educativos, salud ocupacional, trámites de seguros de vida y actividades de proyección social.

DIVISIÓN DE LOGÍSTICA

Proporcionar los bienes materiales, servicios de transporte, de mantenimiento de vehículos y de armas y reproducción de documentos que requieren las dependencias policiales para ejecutar sus actividades, así como registrar y controlar los bienes muebles institucionales.

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Gestionar la obtención de infraestructura adecuada para la operatividad institucional, a través de la adquisición de locales adecuados, del mantenimiento a los mismos y de la contratación de servicios de construcción, ampliación, remodelación de inmuebles.

ANEXO#2

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Cuestionario

Dirigida al personal operativo de la División de Tránsito Terrestre de la Policía Nacional Civil de San Salvador.

Objetivo: Investigar los efectos del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral en el autoestima del personal operativo de la División de Tránsito Terrestre de la Policía Nacional Civil de San Salvador.

DATOS GENERALES.

Nombre: _____ Edad: _____

Género: _____ Estado Familiar: _____

Lugar de Residencia: _____

Puesto que ejerce: _____ Tiempo de laborar en la institución: _____

Lugar donde esta destacado: _____

Fecha de aplicación: _____

Indicaciones: Se le presentan una serie de preguntas relacionadas a los efectos del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, se le solicita que subraye la respuesta que usted considere que es la correcta o la que se asemeja a la situación que esté pasando.

SITUACIÓN FAMILIAR Y PERSONAL		
1. ¿Con quienes vive?		
A. Con mi pareja e hijo/as	B. Solo	C. Otros familiares
Especifique:		
2. ¿Como es la relación que lleva con su familia?		
A. Buena	B. Regular	C. Mala
3. ¿Quién aporta económicamente al hogar?		
A. Yo	B. Mi pareja	C. Otros
Explique:		
4. En cuanto a la seguridad, ¿cómo considera usted la zona donde reside?		
A. Segura	B. Insegura	C. Regular

5. ¿Mencione que tipo de hobbies o pasatiempos practica regularmente?			
A. Practica deportes	B. Va al gimnasio	C. Paseos	
Explique:			
6. ¿Como considera la relación con su pareja?			
A. Buena	B. Mala	C. Regular	
Explique:			
AUTOESTIMA			
7. ¿Podría decir cómo se valora usted mismo/a?:			
A. Como una buena persona	B. He cometido errores en mi vida	C. Podría cambiar algunos aspectos	
Explique:			
8. Señale cuales de estas cualidades posee usted:			
Bondadoso	Amigable	Respetuoso	Responsable
Impulsivo	Impaciente	Enojado	Exigente
Cariñoso	Solidario	Tolerante	Amable
Violento	Rencoroso	Tímido	Prepotente
9. ¿Qué imagen tiene de sí mismo/a?			
A. Buena	B. Mala	C. Regular	
¿Por qué?			
SATISFACCION LABORAL			
10. Por lo general ¿Cómo se siente cada vez que va a trabajar?			
A. Motivado/a	B. Poco motivado/a	C. Nada Motivado/a	
11. ¿Al realizar su trabajo usted se encuentra?			
A. Muy satisfecho/a	B. Poco satisfecho/a	C. Nada satisfecho/a	
12. ¿Considera usted que el trabajo que realiza es?			
A. Muy importante	B. Poco importante	C. Nada importante	
13. ¿Normalmente cómo calificaría su jornada de trabajo?			
A. Buena	B. Termino medio	C. Mala.	
14. ¿Considera usted que el pago que recibe por su trabajo es el adecuado?			
A. Si	B. No	C. Puede mejorar	
15. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de la institución?			
A. Buena	B. Regular	C. Mala	

16. ¿Considera usted que las prestaciones de la institución son?		
A. Buenas	B. Regulares	C. Malas
Mencione las prestaciones:		
RELACION CON SUS COMPAÑEROS Y JEFE		
17. ¿Cuál es su actitud ante un problema laboral?		
A. Escuchar ambas partes	B. Es indiferente	C. Le comunica a su superior
18. ¿Las relaciones con sus compañeros /as de trabajo de su misma área le resulta?		
A. Muy satisfactorias	B. Poco	C. Para nada satisfactorias
¿Porque?		
19. ¿En alguna ocasión se ha sentido aislado/a por?		
A. Edad	B. Sexo	C. No
Explique:		
20. ¿Cómo considera la relación con su jefe?		
A. Buena	B. Regular	C. Mala
EFECTOS DEL TRABAJO		
21. ¿Al final de la jornada de trabajo, usted se siente?		
A. Muy agotado/a	B. Poco agotado/a	C. Nada agotado/a
22. Cuáles de los siguientes síntomas experimenta al realizar su trabajo		
Aburrimiento	Dificultad para concentrarse	Ideas erróneas
Irritabilidad	Frustración	Deseos de abandonar el trabajo
Inutilidad	Desconfianza	Ansiedad
Abandono	Soledad	Baja autoestima
Culpabilidad	Depresión	Impaciencia
Orgullo	Satisfacción	Alegría
Entusiasmo	Pasión por el trabajo	Tranquilidad
Confianza	Estabilidad	Energía

Observaciones: _____

ANEXO #3

CARTAS DE LOS JUECES DE VALIDACION DE INSTRUMENTO.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROCESO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO/A EN
PSICOLOGIA.

Doy por revisado y manifiesto estar aprobando _____ o aprobando con
observaciones X el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) para ser
utilizado en la investigación denominada: **Diagnostico del síndrome subjetivo de
sobrecarga laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía
Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.**

Datos generales del juez evaluador:

Nombre: Oscar Saúl Portillo

Profesion: Licenciado en Psicología

Ocupacion: Técnico de talento Humano (ISNA)

Firma: Sello:

Lic. Oscar Saúl Portillo Guardado LICENCIADO EN PSICOLOGIA J.V.P.P. No. 5066
--

San Salvador, a los 04 días del mes de Abril del año 2017

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROCESO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO/A EN
PSICOLOGIA.

Doy por revisado y manifiesto estar aprobando o aprobando con observaciones _____ el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) para ser utilizado en la investigación denominada: **Diagnostico del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.**

Datos generales del juez evaluador:

Nombre: Herbert Ernesto Ramirez G.

Profesion: Psicólogo

Ocupacion: psicologo clinico.

Firma: Herbert Ernesto Ramirez G. Sello:

Lic. Herbert Ernesto Ramirez LICENCIADO EN PSICOLOGIA J.V.P.P. No. 5309

San Salvador, a los 19 días del mes de abril del año 2017

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROCESO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO/A EN
PSICOLOGIA.

Doy por revisado y manifiesto estar aprobando _____ o aprobando con
observaciones X el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) para ser
utilizado en la investigación denominada: **Diagnostico del síndrome subjetivo de
sobrecarga laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía
Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.**

Datos generales del juez evaluador:

Nombre: Edwin Mauricio Reyes

Profesion: Psicología

Ocupacion: Jefe URIT

Firma: Sello:

Lic. Edwin Mauricio Reyes ERM LICENCIADO EN PSICOLOGIA J.V.P.P. No. 4220
--

San Salvador, a los 30 días del mes de mayo del año 2017

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROCESO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO/A EN
PSICOLOGIA.

Doy por revisado y manifiesto estar aprobando _____ o aprobando con
observaciones X el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) para ser
utilizado en la investigación denominada: **Diagnostico del síndrome subjetivo de
sobrecarga laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía
Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.**

Datos generales del juez evaluador:

Nombre: Elena del Carmen Chicas Medinilla

Profesion: Licenciatura en Psicología

Ocupacion: Psicóloga

Firma: Elena Medinilla Sello:

Licda. Elena del Carmen Chicas Medinilla LICENCIADA EN PSICOLOGIA J.V.P.P. No. 1263

San Salvador, a los tres días del mes de abril del año 2017

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROCESO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO/A EN
PSICOLOGIA.

Doy por revisado y manifiesto estar aprobando _____ o aprobando con
observaciones X el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) para ser
utilizado en la investigación denominada: **Diagnostico del síndrome subjetivo de
sobrecarga laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía
Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador.**

Datos generales del juez evaluador:

Nombre: Ana Cecilia Garcia Mercado de Ramirez

Profesion: Psicóloga - Docente

Ocupacion: Dirección Institucional

Firma:  Sello:

DR. ANA CECILIA GARCIA MERCADO
PSICOLOGA
J.V.P.F. No. 2123
EL SALVADOR, C.A.

San Salvador, a los 19 días del mes de abril del año 2017

ANEXO #4
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



MASLACH BURNOUT INVENTORY.

Objetivo: Evaluar la frecuencia e intensidad con la que se sufre el Burnout.

DATOS GENERALES.

Nombre: _____ Edad: _____
Género: _____ Estado Familiar: _____
Lugar de Residencia: _____
Puesto que ejerce: _____ Tiempo de laborar en la institución: _____
Lugar donde esta destacado: _____

Indicaciones: Este inventario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el síndrome de sobrecarga laboral. Por favor, conteste a los siguientes ítems rodeando con un círculo la respuesta que considere adecuada.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.



2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.



3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.



4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas.



5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.



6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.



7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas cercanas a mí.



8. Siento que mi trabajo me esta desgastando.



9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.



10. Siento que me he hecho más duro con la gente.



11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.



12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.



13. Me siento frustrado en mi trabajo.



14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.



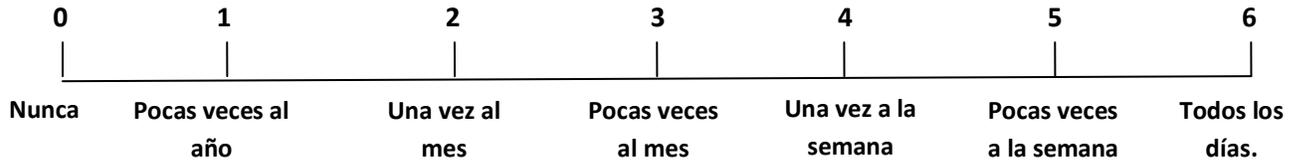
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.



16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.



17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.



18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas.



19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.



20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.



21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.



22. Me parece que la gente me culpa de algunos de sus problemas.



3. Creo que tengo varias cualidades buenas. (*)

1	2	3	4

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

4. Puedo hacer cosas tan bien como la mayoría de la gente. (*)

1	2	3	4

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

5. Creo que no tengo muchos motivos para sentirme orgulloso de mi.

1	2	3	4

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

6. Tengo una actitud positiva hacia mi mismo. (*)

1	2	3	4

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

7. En general estoy satisfecho con migo mismo. (*)

1	2	3	4

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

ANEXO# 6

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



PROPUESTA DE PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO.

“ME AMO Y ME CUIDO”

PRESENTADO POR:

Cardona Mejía, Miguel Antonio	CM05047
Castillo Mancía, Sara Jeannette	CM08097
Villanueva Preza, Mónica Estefani	VP11014

DOCENTE DIRECTOR:

Lic. Bartolo Atilio Castellanos.

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO.

Lic. Mauricio Evaristo Morales.

INDICE DEL PROGRAMA.

JUSTIFICACION.....	128
OBJETIVOS.....	129
POLITICAS DEL PROGRAMA.....	130
NORMAS DEL PROGRAMA.....	131
AMBITO DE USO.....	132
METODOLOGIA.....	133
TEMATICAS RELACIONADAS CON EL SINDROME SUBJETIVO DE SOBRECARGA LABORAL.....	135
EL ESTRÉS.....	135
MOTIVACION LABORAL.....	147
INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	156
RELACIONES INTERPERSONALES.....	164
AUTOESTIMA.....	170

JUSTIFICACION.

En nuestro mundo actual existe como modelo una sociedad competitiva que avanza rápidamente de una manera, cada vez más demandante. El itinerario diario nos hace vivir frenéticamente, centrándonos en el logro de objetivos laborales y económicos, que nos hacen olvidar la importancia de reconocer y conectarnos con nuestras sensaciones, emociones, pensamientos, y actitudes en general. Este olvido hace que nuestro equilibrio bio-psico-social se desajuste, provocándonos malestares en distintos niveles, tales como: físico, psicológico, emocional y espiritual; es por ello que es importante parar un momento; a fin de cuidar nuestro interior reflejado en nuestro exterior, y dejar como una necesidad de primer orden la Salud Mental.

Es por esta razón que surgen los programas de intervención psicoterapéutica, como el que se presenta a continuación, en respuesta a una necesidad evidente de las personas, en este caso específico, de los agentes policiales de la División de Transito Terrestre de la zona San Salvador; quienes presentan niveles significativos del Síndrome del Burnout en su desempeño laboral y personal, según demostró la investigación realizada.

De tal manera que la importancia de este programa de intervención psicoterapéutica: **“Me amo y me cuido”** radica principalmente en que ahora; el personal operativo de la división de transito, podrá beneficiarse de proyectos como este, encaminados a contrarrestar y disminuir los efectos nocivos que el síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral produce. Para tal objetivo se abordaran con una metodología teórico-práctica las siguientes temáticas: *El estrés, Motivación laboral, Inteligencia Emocional, Autoestima, Relaciones Interpersonales*. Las cuales al impartirse facilitaran en los/as participantes, la adquisición de nuevas habilidades para el afrontamiento del síndrome, y prevención de efectos aun mayores que pudieran suscitarse. Tal programa resulta ser una herramienta indispensable para el buen funcionamiento en toda institución, por lo que se sugiere su valiosa puesta en práctica.

OBJETIVOS

General:

- Contribuir a la disminución de los efectos psicológicos nocivos generados por el síndrome subjetivo de sobrecarga laboral, en el personal operativo de la policía de tránsito terrestre de la zona de San Salvador; a fin de orientar en la modificación de conductas y actitudes inadecuadas que conlleven a una mejor calidad de vida de los empleados.

Específicos:

- Brindar a los/as participantes del programa, toda la información necesaria en torno a la definición, causas, efectos, y consecuencias del Síndrome de sobrecarga laboral, de tal manera que se les facilite la identificación y manejo de situaciones que afectan su salud física y psicológica.
- Facilitar a los/as participantes diversas técnicas psicoterapéuticas para el afrontamiento y manejo del **Estrés**, a fin de que logren desarrollarse de manera más saludable en sus labores diarias.
- Generar un clima de confianza que facilite el desarrollo y estimulación de los/as participantes, a fin de que logren reconocer la importancia de la **motivación laboral**, en cada una de las actividades que realizan.
- Dar a conocer a los/as participantes del programa, la importancia de la **Inteligencia Emocional** en todos los ámbitos de la vida, así como los beneficios de su aplicación en el día a día.
- Estimular eficazmente los niveles de **Autoestima** de cada uno de los participantes, mediante el uso de técnicas prácticas que contribuyan a su conocimiento y crecimiento personal.
- Desarrollar en los/as participantes diversas habilidades sociales que les permitan un buen manejo de sus **Relaciones Interpersonales**; resaltando para ello, la importancia y beneficio que traen consigo las interacciones saludables.

POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCION PSICOTERAPEUTICA

- Tendrán la oportunidad de participar en el desarrollo del programa de intervención psicoterapéutica: “*Me amo y me cuido*“, todos aquellos empleados/as del personal operativo y administrativo de la Policía de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador, así como los del personal operativo y administrativo de otras delegaciones, pero que de igual forma pertenecen a dicha institución Policial.
- La ejecución del programa se realizara en un espacio físico adecuado proporcionado por la institución, y previamente valorado por los facilitadores/as de manera que se garantice un ambiente idóneo para el ejercicio de las actividades programadas.
- Todas las temáticas serán impartidas en un tiempo adecuado y programado con anterioridad, de manera que se facilite el aprendizaje teórico-práctico.
- Cada participante tendrá el derecho de obtener el material pertinente de cada temática proporcionado por los facilitadores, de forma que se garantice la adquisición de los conocimientos impartidos.
- Los/as participantes podrán participar activamente en el desarrollo de las diferentes temáticas, haciendo sus preguntas y valoraciones en los tiempos estipulados para hacerlo.
- Para una mayor asimilación y comprensión de los contenidos se hará uso de materiales didácticos y equipos tecnológicos respectivamente.
- El involucramiento, interés, y asistencia puntual de los participantes será imprescindible durante todo el programa, para la obtención de resultados satisfactorios.
- Al final del desarrollo del programa psicoterapéutico, se hará entrega de un diploma de participación a cada asistente.

NORMAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCION PSICOTERAPEUTICA

- Deberán asistir al programa de intervención psicoterapéutica, todas aquellas personas del personal operativo y administrativo de la policía de tránsito terrestre de la zona de San Salvador, que han sido convocadas por las autoridades encargadas de la División.
- El espacio físico proporcionado por la institución para el desarrollo del programa, deberá ser previamente observado y ambientado por los/as facilitadores/as de las diversas temáticas.
- El personal encargado de la División de Tránsito Terrestre, establecerá los días y horarios en los que podrán asistir los/as participantes del programa a las diferentes jornadas.
- Cada jornada contará con un tiempo máximo de dos horas para ser impartida y discutida con los/as participantes.
- El equipo tecnológico a utilizarse en todo el desarrollo del programa psicoterapéutico será proporcionado por la institución, mientras que el material didáctico será facilitado por los expositores.
- En cada una de las jornadas que comprenden el programa, se pasará lista de asistencia.
- Los/as facilitadores brindarán el espacio estipulado con anterioridad, para que los participantes emitan sus opiniones, preguntas y valoraciones.
- Los/as participantes deberán asumir la responsabilidad de asistir a cada una de las jornadas programadas, de lo contrario deberá justificarlo con pruebas contundentes.
- Para tener derecho al diploma, los participantes deberán contar como mínimo con el 50% de asistencia a las diferentes jornadas.

AMBITO DE USO

- La utilización del presente programa con intervención psicoterapéutica, titulado: “*Me amo y me cuido*” será de uso exclusivo de la Policía Nacional Civil de El Salvador.
- Deberá ser administrado por las autoridades encargadas de cada delegación o división de la Policía Nacional Civil de El Salvador, para su uso pertinente.
- Podrá ser utilizado con el Personal operativo y administrativo de las diferentes unidades o delegaciones de la Policía Nacional Civil de El Salvador., cuando esta lo considere conveniente y necesario.
- Cada una de las temáticas que conforman el programa, deberán ser impartidas por personal especializado en la materia, y autorizado por la Policía Nacional Civil de El Salvador.

METODOLOGIA

El presente programa con intervención psicoterapéutica, denominado: “Me amo y me cuido”, ha sido diseñado para ejecutarse con todo el personal operativo y administrativo de la Policía de Transito Terrestre de la zona de San Salvador. Con el objetivo de disminuir y/o contrarrestar los efectos psicológicos nocivos producidos por el Síndrome de Sobrecarga Laboral y que han sido detectados en este personal. Con tal programa se pretende contribuir a una mejora laboral y a una mayor calidad de vida de los/as empleados/as.

Sujetos:

El programa psicoterapéutico “*Me amo y me cuido*” ha sido diseñado para aplicarse con todo el personal operativo y administrativo de la división de transito terrestre de la zona de San Salvador.

Técnicas:

- **Dinámicas de Presentación:** A través de juegos e interacciones coordinadas, los asistentes y facilitadores crearan un ambiente empático y participativo que facilite la confianza y conocimiento mutuo.
- **Dinámicas de Animación:** Mediante las cuales se buscara la participación de todos los asistentes, a fin de generar interés, confianza y dinamismo, por parte de los mismos a todo lo desarrollado en el programa
- **Lluvia de ideas:** Con las que se pretende introducir a los participantes a cada una de las temáticas, permitiendo su expresión particular en torno a los conocimientos previos que tienen de cada una de ellas, a fin de generar su participación para el desarrollo del tema.
- **Discusión de grupos:** Por medio de ellas se persigue generar una adecuada interacción entre los asistentes, a fin de llegar a conclusiones y soluciones concretas de un problema determinado que promuevan la toma de decisiones y el trabajo en equipo.
- **Capacitación teórico-prácticas:** Consistente en la presentación oral, escrita y participativa, que el facilitador hace ante un grupo determinado poniendo en práctica simultáneamente el conocimiento que se va adquiriendo.
- **Técnicas Psicoterapéuticas:** Conformadas por una serie de actividades previamente coordinadas, encaminadas a orientar y/o mejorar aspectos propios de cada individuo.

Instrumentos:

- Planes Operativos
- Hojas de trabajo de las diferentes actividades a realizar por cada jornada.
- Presentaciones en diapositivas
- Material didáctico por participante

Recursos:

Humanos: Personal operativo y administrativo y Equipo facilitador de las temáticas.

Materiales: Local, mesas, sillas, presentaciones en Power point, laptop, Cañón, papelografos, hojas de trabajo, material didáctico por cada temática, lápices, bolígrafos, colores, plumones, fotocopias, tirro y papel periódico.

Procedimiento:

- Elección de las temáticas y técnicas a desarrollar.
- Elaboración del cronograma de actividades a desarrollarse en el programa.
- Preparación del lugar, recursos materiales, e instrumentos a utilizarse en cada jornada.
- Convocatoria de todo el personal operativo y administrativo de la División de Transito Terrestre de la zona de San Salvador.
- Aplicación y ejecución de los planes operativos.
- Entrega de material didáctico y diploma de participación a cada uno de los/as asistentes.

Temáticas que comprenden el programa de intervención psicoterapéutica para personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña

Con base a la investigación realizada, se logró identificar en el personal operativo de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador. La presencia de efectos psicológicos nocivos generados por el Síndrome de Sobrecarga Laboral. Por tal razón, se considero pertinente presentar el siguiente programa con enfoque psicoterapéutico, en el cual se hace una intervención en las siguientes áreas: *Estrés, Motivación personal, Inteligencia Emocional, Autoestima, Relaciones Interpersonales.*

EL ESTRÉS

Conceptualización:

Estrés (del inglés stress, ‘tensión’) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

En nuestro idioma, la palabra estrés tiene un significado similar al equivalente sajón, pero ha llegado desprovista de matiz positivo. No se dice “tengo tanto estrés que todo me está saliendo bien”. Por lo general, se menciona el termino para indicar un estado tan tenso que, precisamente, impide la correcta realización de ninguna tarea

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas.

Es una patología emergente en el área laboral, que tiene una especial incidencia en el sector servicios, siendo el riesgo mayor en las tareas en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación. El estrés crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad, que es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad que puede alterar la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista.

FASES DEL ESTRÉS.

El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase. Afortunadamente, el ser humano está dotado de la capacidad para detectar las señales que indican peligro. El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por tres etapas:

6. Fase de alarma.

7. Fase de resistencia.

8. Fase de agotamiento.

El Estrés en la cotidianidad.

Estrés positivo (Eustrés)

Si estos cambios que se producen en la persona ante la demanda externa se hacen en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio. El Eustrés, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es así que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa. En resumen, el Eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación. El Eustrés es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

Estrés negativo (Distrés)

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al Distrés o mal estrés.

Cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al agente causal, pero estará siempre acompañado por "una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

Causas del estrés en el trabajo.

Concepto de estrés laboral

Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11)

- ✓ Bajo nivel de productividad.
- ✓ Absentismo (no justificado o por enfermedad)
- ✓ Relaciones laborales casi nulas.
- ✓ Dificultad de concentración y memorización.
- ✓ Desorganización laboral.

Otro de los efectos que tiene el Estrés laboral en el trabajador es el denominado Síndrome del Burnout.

Tipos de Estrés:

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. Analicemos cada uno de ellos.

Estrés agudo:

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Estrés agudo episódico:

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias auto impuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Estrés crónico:

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Estrés.

Jornada # 1

Objetivo General: Facilitar a todos los participantes del programa, diversas técnicas psicoterapéuticas que le permitan controlar y minimizar el estrés generado por la labor que realizan; con la finalidad de que descubran y desarrollen ciertas habilidades para su adecuado funcionamiento.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la Jornada	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitará su colaboración en el proceso para que se a de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 minutos
Dinámica de Presentación. “Corazones”	Se pretende generar un ambiente agradable para que los participantes se vayan conociendo y puedan realizar de una mejor manera la jornada.	Luego de la presentación de los facilitador y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizara una pequeña dinámica la cual consiste en que el facilitador en hojas de papel dibujara en cada una un corazón, el cual de acuerdo al numero de participantes cortara esos corazones a la mitad, dejando una mitad para cada participante, el facilitador colocara las partes en una mesa y cada participante tomara una parte, al final se dirá que encuentren la parte correcta para formar el corazón, al encontrarse esa pareja conversara por 5 minutos y conocerse, luego de que todos se hayan encontrado y platicado, socializaran un poco con los demás lo que conocieron de sus parejas en la dinámica.	Materiales: -Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón. -Presentación de Power Point	15 minutos
Exploración de los conocimientos previos “Debajo de tu	Conocer cual es el conocimiento que los participantes poseen acerca del tema a	Luego de a ver realizado la dinámica de presentación, el facilitador mediante una serie de tarjetitas que contienen preguntas sobre el tema a desarrollarse, las cuales estarán pegadas en algunas sillas de los participantes se elegirá al azar a los/as participantes para que revisen su silla y si hay tarjetita, respondan a cada pregunta con el fin que genere un debate mediante el cual los participantes aporten sus puntos de vista sobre el tema, al final el	-Paginas de papel bond. -tarjetitas con preguntas sobre el	15 minutos

silla”	desarrollar.	facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.	tema.	
Profundización del tema. “Charla expositiva sobre el estrés.”	Brindarles a los participantes toda la información necesaria en relación al estrés, a fin de que conozcan todo lo relacionado al mismo y sepan como manejarlo.	Se desarrollara por medio de una charla expositiva la temática del estrés: Conceptualización, análisis sobre algunas causas del estrés en el trabajo, características del estrés, la importancia de auto cuidarse y las estrategias para mantenerse libre del estrés dentro del trabajo y en su vida cotidiana. (ver anexo #1)	- Pilot. -Bocinas para laptop. -Refrigerio.	40 minutos
Evaluación de la jornada	Valorar en los/as participantes los conocimientos positivos y negativos acontecidos en el desarrollo de la actividad realizada.	El facilitador pedirá voluntariamente al grupo que compartan lo aprendido sobre la jornada y ara una reflexión acerca de la importancia del tema y los beneficios y oportunidades que este genera en nuestro futuro.		20 minutos
Cierre de la jornada.	Que los participantes finalicen la actividad teniendo una visión más amplia sobre el tema desarrollado y puedan llevarlo a la práctica en su día a día.	El facilitador dará por concluida la actividad, no sin antes agradecer y felicitar a los participantes por su atención prestada, así mismo se les dará la oportunidad de que los participantes puedan hacer preguntas o comentarios de la jornada realizada, mientras se esta degustando un pequeño refrigerio.		20 minutos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Estrés.

Objetivo General: Facilitar a todos los participantes del programa, diversas técnicas psicoterapéuticas que le permitan controlar y minimizar el estrés generado por la labor que realizan; con la finalidad de que descubran y desarrollen ciertas habilidades para su adecuado funcionamiento.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la jornada	Crear un ambiente de confianza, dando a conocer la agenda de la sesión terapéutica.	El equipo facilitador dará un saludo y la bienvenida a todos los agentes de tránsito. Seguidamente se dará lectura a la agenda a desarrollarse en la jornada terapéutica.	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	10 minutos
Dinámica de ambientación "Las olas"	Concientizar a los participantes sobre la importancia de establecer adecuadas relaciones humanas con las personas que están a su alrededor.	Los agentes policiales forman un círculo con sus respectivas sillas. El/a facilitador dirigirá el juego colocándose a la mitad del círculo y dirá: "Un barco en medio del mar, viaja a rumbo desconocido. Cuando diga ola a la derecha, todos cambian de puesto y se sienta en la silla que está a su derecha; cuando diga, ola a la izquierda, todos cambian de puesto hacia la izquierda, cuando yo diga TORMENTA, todos deben cambiar de puesto y se sientan en la silla que está a su derecha. Cuando se observe que los participantes estén distraídos, el/a facilitador dice: TORMENTA y todos cambiarán de silla sin importar la dirección. A la segunda o tercera orden el/a facilitador ocupa un puesto aprovechando la confusión, quedando un jugador sin puesto, este debe entonces dirigir el juego, Si el jugador queda tres veces sin puesto, se le hace una penitencia.	Humano: Participantes y facilitadores Materiales: Sillas	15 minutos
Exploración de conocimientos previos del tema	Conocer la idea que tienen los agentes de tránsito sobre el estrés.	A manera de lluvia de ideas se les solicitará a los agentes de tránsito la participación para responder unas preguntas, en cuanto a sus experiencias personales. (Ver Anexo 2)	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	15 minutos

Profundización del tema “Relajación Progresiva”	Proporcionar a los agentes una herramienta importante para implementar en un día en el que se sientan muy estresados.	Los agentes de tránsito deberán tomar una postura cómoda sentados en su silla. Se escucharán las instrucciones que dará el facilitador/a 1. Primero aplicas intencionalmente la tensión en cierto grupo de músculos. 2. Y después liberas la tensión inducida y mientras lo haces vas prestando atención a los músculos para notar cómo se destensan y relajan (Ver Anexo 3)	Humano: Participantes y facilitadores Materiales: Sillas	40 minutos
Evaluación de la jornada	Conocer como ha sido la asimilación del contenido que durante la sesión se desarrolló.	A manera de lluvia de ideas se les solicitará a los agentes de tránsito la participación para responder unas preguntas, en cuanto a sus experiencias personales. (Ver Anexo 4) Las respuestas escribirán en un papelógrafo	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software Materiales: Papel bond Plumones	20 minutos
Cierre de la jornada	Finalizar la jornada del taller, felicitando a los agentes de tránsito por la participación en la actividad	Se les brindarán unas palabras de agradecimiento a los agentes de tránsito, por la participación activa mostrada a lo largo del taller. Seguidamente se les motivará para que sigan mostrando el mismo entusiasmo en las sesiones restantes.	Humano: Facilitadores	20 minutos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Estrés.

Objetivo General: Facilitar a todos los participantes del programa, diversas técnicas psicoterapéuticas que le permitan controlar y minimizar el estrés generado por la labor que realizan; con la finalidad de que descubran y desarrollen ciertas habilidades para su adecuado funcionamiento.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la jornada	Crear un ambiente de confianza, dando a conocer la agenda de la sesión terapéutica.	El equipo facilitador dará un saludo y la bienvenida a todos los agentes de tránsito. Seguidamente se dará lectura a la agenda a desarrollarse en la jornada terapéutica.	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	10 minutos
Dinámica de ambientación "El Correo"	Motivar a los agentes de tránsito a través del juego para un mejor desempeño durante la sesión.	Dividir a los agentes policiales en 4 grupos iguales y colocar en las esquinas del espacio en donde se encuentren, el/a facilitador/a dará distintas consignas ("cambia de lugar imitando a un súper héroe", "cruza sin tocar a nadie y viendo el piso", "cambia de lugar dando pisadas fuertes", "cruza de la manera más ridícula", "pasa como si tienes prisa", "cruza regalando abrazos", "muévete diciendo piropos o elogios respetuosos a 3 personas") y los participantes deberán cambiar a la esquina opuesta de donde se encuentran, realizando la consigna que se les haya dicho, llega el momento en el cual todos van a encontrarse en un punto en el centro del espacio, es ahí donde habrá un poco de dificultad debido a que cada uno de los participantes deseara llegar a su esquina, puede ser que algunos choquen, no se decidan si pasar o no, queden de frente con otros participantes y deberán utilizar la comunicación para solicitar permiso o buscaran la forma de poder pasar hasta llegar a su objetivo, sin estresarse.	Humano: Participantes y facilitadores	15 minutos
Exploración de conocimientos previos sobre el	Conocer los conocimientos adquiridos por los	Llevando a cabo una lluvia de ideas se motivara a los agentes policiales para que expresen lo que hasta esta jornada han aprendido sobre el tema del estrés, que cosas han puesto en práctica que consideran que les han ayudado hasta el momento.	Humano: Participantes y facilitadores	15 minutos

estrés	agentes de tránsito, a lo largo de la intervención sobre el estrés.	(Ver anexo5)	Tecnológicos: hardware y software	
Profundización del tema “Abrazoterapia”	Lograr en los agentes policiales que ejecuten los ejercicios para llevarlos a la practica en sus vidas cotidianas.	El/la facilitador/a solicitara la formación de parejas por afinidad, seguidamente ir dando las indicaciones de lo que deben hacer para cada tipo de abrazo: abrazo de oso, abrazo de espejo, de mejilla, de sándwich, de espalda, abrazo de corazón y abrazo grupal (Ver Anexo 6.)	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	40 minutos
Evaluación de la jornada “Globos preguntones”	Evaluar por medio de la participación verbal de los agentes de tránsito el impacto que tuvo en ellos el taller.	Previamente se tendrán inflados unos globos en donde tendrán adentro un papelito con unas preguntas (Ver Anexo7) ,se solicitara a unos agentes policiales que pasen al frente a elegir un globo cada uno, deberán pincharlos leer la pregunta que les salió y responderá la pregunta sorteada	Humano: Participantes y facilitadores Materiales: Globos y preguntas	20 minutos
Cierre de la jornada	Finalizar la jornada del taller, felicitando a los agentes de tránsito por la participación en la actividad	Se les brindaran unas palabras de agradecimiento a los agentes de tránsito, por la participación activa mostrada a lo largo del taller. Seguidamente se les motivara para que sigan mostrando el mismo entusiasmo en las sesiones restantes.	Humano: Participantes	20 minutos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Estrés.

Objetivo General: Facilitar a todos los participantes del programa, diversas técnicas psicoterapéuticas que le permitan controlar y minimizar el estrés generado por la labor que realizan; con la finalidad de que descubran y desarrollen ciertas habilidades para su adecuado funcionamiento.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la jornada	Crear un ambiente de confianza, dando a conocer la agenda de la sesión terapéutica.	El equipo facilitador dará un saludo y la bienvenida a todos los agentes de tránsito. Seguidamente se dará lectura a la agenda a desarrollarse en la jornada terapéutica.	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	10 minutos
Dinámica de ambientación "Terremoto"	Motivar a los agentes de tránsito a través del juego para un mejor desempeño durante la sesión.	Dos personas se toman de la mano (casa) y colocan a otra en el medio (inquilino). Cuando el coordinador grita "casa", la casa se cambia de "inquilino". Cuando el coordinador grita "inquilino", éste cambia de casa; y cuando grita "terremoto", se desarma todo y se vuelve a armar.	Humano: Participantes y facilitadores	15 minutos
Exploración de conocimientos previos del tema	Conocer la idea que tienen los agentes de tránsito sobre las relaciones interpersonales	Llevando a cabo una lluvia de ideas se motivara a los agentes policiales para que expresen lo que hasta esta jornada han aprendido sobre el tema del estrés, que cosas han puesto en práctica que consideran que les han ayudado hasta el momento. (Ver anexo 8)	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	15 minutos
Profundización del tema "Masaje Colectivo"	Generar en los docentes un ambiente de relajación a nivel muscular, mediante a un masaje colectivo.	Se les pedirá a los agentes policiales que formen un círculo, deben sentarse en unos banquitos uno tras del otro, de esta manera se dará el inicio al masaje colectivo, la idea es que todos den un masaje y reciban un masaje, de fondo se escuchara música instrumental. (Ver Anexo 9 pasos a seguir en el masaje)	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	40 minutos

Evaluación de la jornada	Evaluar por medio del trabajo en equipo que empleen los agentes policiales.	Se formaran grupos de trabajo donde desarrollaran una pregunta cada equipo, elaboraran carteles, los cuales llevaran al pleno cada grupo deberá establecer compromisos consigo mismos para un mejor manejo del estrés. (Ver Anexo 10)	Humano: Participantes y facilitadores Materiales: Papel bond y plumones	20 minutos
Cierre de la jornada	Finalizar la jornada del taller, felicitando a los agentes de tránsito por la participación en la actividad	Se les brindaran unas palabras de agradecimiento a los agentes de tránsito, por la participación activa mostrada a lo largo del taller. Seguidamente se les motivara para que sigan mostrando el mismo entusiasmo en las sesiones restantes.	Humano: Participantes	20 minutos

MOTIVACION LABORAL

Conceptualización.

La motivación laboral es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales. La motivación es el motor de las personas en la organización y, por consiguiente, se convierte en el motor y en la energía psicológica de la misma organización.

Análisis de algunas causas de la desmotivación en el trabajo.

- Improvisación en el trabajo
- Arduas jornadas laborales
- Remuneración inadecuada
- Mal trato
- Falta de reconocimiento
- Pocas oportunidades de crecimiento

Características de la motivación

Esta fuerza desarrolla nuestra capacidad para así conocer y valorar las cosas buenas y los principios elevados:

1. Cuando más fuerte sea el deseo o la necesidad mayor será la motivación que se produce en nosotros.
2. El raciocinio sopesa razones.
3. El carácter de la persona aumenta o disminuye la fuerza de cualquier motivación, ejemplo: a. conducta violenta, b. conducta tímida.
4. La voluntad es decisiva para que una motivación se convierta en una conducta.
5. Oriéntese más hacia su formación y al desarrollo.
6. No puede fracasar en la tarea que usted se trace.
7. Usted puede ganarse la vida de varias formas, planificando las estrategias correspondientes.

La importancia de la motivación en el trabajo.

La motivación laboral se basa en mantenerle trabajando con un alto estímulo en el cual pueda desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es una técnica

esencial para las empresas, ya que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización, que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para usted como trabajador, quien experimentará un aumento en su calidad de vida laboral, se puede aclarar que encontraras beneficios al encontrarse motivado y satisfaciendo sus necesidades de superación.

Principales motivaciones Psicológicas.

➤ Necesidad de seguridad:

Todo individuo necesita estar seguro del trabajo, del amor de su familia, de la integridad física. Al niño le afectan mucho la injusticia, la falta de protección familiar, la agresión física, las disputas familiares, y le producen inseguridad, irritabilidad e intranquilidad, miedo, duda.

➤ Necesidad de aprobación.

La aprobación de la sociedad o de los grupos sociales con que se relaciona una persona es necesaria porque le proporciona seguridad al sentirse aceptado y le estimula. Por otra parte, le proporciona confianza ante el mundo al ser reconocido por su utilidad. La no satisfacción de esta necesidad produce sentimientos de inferioridad, de abandono, de desaliento.

➤ Necesidad de relaciones interpersonales:

Necesitamos pertenecer a un grupo, identificarnos con otras personas, sentir su compañía. La ausencia de relaciones interpersonales puede producir ansiedad, desconfianza, inseguridad, egocentrismo.

➤ Necesidad de amor y cariño:

Todos anhelamos tener unas relaciones afectuosas con las demás personas. Sentimos la ausencia de amigos y de los seres queridos. Estas necesidades de cariño y amor implican tanto el dar como recibir. Su frustración produce inadaptación y casos de psicopatología seria.

➤ Otras motivaciones psicológicas

Están relacionadas con el nivel de aspiraciones, la necesidad de lograr poder y las actitudes, intereses y valores que posea cada persona.

Estrategias para mantenerse motivado en el puesto de trabajo.

- Piense en positivo.
- Rodéese de gente motivada y motive a los demás.
- Crea en sus posibilidades.
- Piense en la recompensa de sus acciones y en el resultado final.
- Sea agradable.
- Procure convertir lo desmotivante en motivante.
- Haga una lista de éxitos propios.
- Empatice con la persona desmotivante.
- Tenga deseos de cambiar.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Jornada # 5

Nombre del Área: Motivación Laboral.

Objetivo General: Lograr que los participantes se vean motivados en las actividades que se lleven a cabo, mejorando e incrementando su motivación en la labor que desempeñan.

Lugar: _____ **Fecha:** _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la Jornada	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitará su colaboración en el proceso para que se a de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 minutos
Dinámica de Presentación. "Pasa la pelotita"	Se pretende generar un ambiente agradable para que los participantes se vayan conociendo y puedan realizar la jornada.	Luego de la presentación de los facilitador y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizara una pequeña dinámica la cual consiste en ir pasando la pelotita lo mas rápido posible mientras el facilitador esta aplaudiendo, una vez el facilitador deje de aplaudir a la persona que le quede la pelotita dirá su nombre y una cualidad que lo caracteriza.	Materiales: -Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón.	15 minutos
Exploración de los conocimientos previos	Conocer cual es el conocimiento que los participantes	Luego de a ver realizado la dinámica de presentación, el facilitador mediante una serie de globos que contienen preguntas sobre el tema a desarrollarse, se elegirá al azar a los/as participantes para que revienten cada globo y respondan acada pregunta con el fin que genere un debate mediante el cual los participantes aporten sus puntos de vista sobre el	-Presentación de Power Point -Una pelotita de	15 minutos

“Los globos preguntones”	poseen acerca del tema a desarrollar.	tema, al final el facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.(Ver anexo 11)	goma.	
Profundización del tema. “Charla expositiva sobre la motivación.”	Que los participantes asimilen cada uno de los temas expuestos y luego puedan compartir lo aprendido con sus demás compañeros.	Se desarrollara por medio de una charla explicativa las siguientes temáticas: Conceptualización, análisis sobre algunas causas de desmotivación en el trabajo, características de la motivación, la importancia de la motivación en el trabajo, principales motivaciones psicológicas, estrategias para mantenerse motivado en el trabajo.	-Globos de colores. - Trozos de papel con preguntas. -Refrigerio	40 minutos
Evaluación de la jornada	Valorar en los/as participantes los conocimientos positivos y negativos acontecidos en el desarrollo de la actividad realizada.	El facilitador pedirá voluntariamente al grupo que compartan lo aprendido sobre la jornada y ara una reflexión acerca de la importancia del tema y los beneficios y oportunidades que este genera en nuestro futuro.		20 minutos
Cierre de la jornada.	Que los participantes finalicen la actividad teniendo una visión más amplia sobre el tema desarrollado y puedan llevarlo a la práctica en su día a día.	El facilitador dará por concluida la actividad, no sin antes agradecer y felicitar a los participantes por su atención prestada, así mismo se les dará la oportunidad de que los participantes puedan hacer preguntas o comentarios de la jornada realizada, mientras se esta degustando un pequeño refrigerio.		20 minutos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Jornada # 6

Nombre del Área: Motivación Laboral.

Objetivo General: Lograr que los participantes se vean motivados en las actividades que se lleven a cabo, mejorando e incrementando su motivación en la labor que desempeñan.

Lugar: _____ **Fecha:** _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la Jornada	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitará su colaboración en el proceso para que se a de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 minutos
Dinámica de Presentación. “La tela de araña”	Se pretende con la dinámica empleada que los participantes se integren en la jornada y expresen actitudes positivas y negativas que los motiven en las relaciones interpersonales con sus compañeros/as de trabajo.	Luego de la presentación de los facilitador y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizara una pequeña dinámica en la cual Formaran todos un circulo, y a uno de ellos se le entregara un bollo de lana, esa persona tiene que decir su nombre, que actitudes le gustan en las personas, y actitud no le gusta. Luego este tomara la punta del cordel y tira el bollo de lana a otra persona hasta formar una tela de araña.	Materiales: -Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón. -Bocinas.	15 minutos
Exploración de los conocimientos previos	Conocer cual es el conocimiento que los participantes poseen	Luego de a ver realizado la dinámica de presentación, el facilitador mediante un papelógrafo que estará pegado en una de las paredes del local y un par de pilot, comenzara a preguntar de una forma aleatoria a	-Presentación de Power Point	

<p>“Lluvia de ideas”</p>	<p>acerca del tema a desarrollar.</p>	<p>los participantes sobre el tema a desarrollarse en la jornada y cada respuesta que le den la escribirá en el papelógrafo, para que luego estas respuestas al leerlas por parte del facilitador generen un debate mediante el cual los participantes aporten sus puntos de vista sobre el tema, al final el facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.</p>	<p>-Un cono de hilo o lana. -Papelógrafo. -Pilot</p>	<p>15 minutos</p>
<p>Profundización del tema. “Charla expositiva sobre la satisfacción laboral.”</p>	<p>Lograr que los participantes conozcan generalidades de la satisfacción organizacional y luego lo compartan con sus compañeros.</p>	<p>Se desarrollara por medio de una charla explicativa las siguientes temáticas: Definición del tema, causas de la satisfacción, consecuencias de bajos niveles de satisfacción laboral y los medios para estar satisfechos en el trabajo.</p>	<p>-Refrigerio.</p>	<p>40 minutos</p>
<p>Evaluación de la jornada Lluvia de Ideas</p>	<p>Valorar en los/as participantes los conocimientos positivos y negativos acontecidos en el desarrollo de la actividad realizada.</p>	<p>El facilitador pedirá voluntariamente al grupo que compartan lo aprendido sobre la jornada y ara una reflexión acerca de la importancia del tema y los beneficios y oportunidades que este genera en nuestro futuro.(Ver anexo 12)</p>		<p>20 minutos</p>
<p>Cierre de la jornada.</p>	<p>Que los participantes finalicen la actividad teniendo una visión más amplia sobre el tema desarrollado y puedan llevarlo a la práctica en su día a día.</p>	<p>El facilitador dará por concluida la actividad, no sin antes agradecer y felicitar a los participantes por su atención prestada, así mismo se les dará la oportunidad de que los participantes puedan hacer preguntas o comentarios de la jornada realizada, mientras se esta degustando un pequeño refrigerio.</p>		<p>20 minutos</p>

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Jornada # 7

Nombre del Área: Motivación Laboral.

Objetivo General: Lograr que los participantes se vean motivados en las actividades que se lleven a cabo, mejorando e incrementando su motivación en la labor que desempeñan.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la Jornada	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitará su colaboración en el proceso para que se a de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 minutos
Dinámica de presentación. “Los refranes.”	Esta dinámica se utilizara para establecer un clima de confianza que facilite la interacción y lograr que los participantes se sientan cómodos al presentarse.	Luego de la presentación de los facilitador y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizara una pequeña dinámica la cual consiste en repartir tarjetas que cada una tiene el comienzo de un refrán y otras el complemento, los participantes deberán verbalizarlos para encontrar el complemento. Luego de encontrar a sus parejas uno presentará al otro.	Materiales: -Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón.	15 minutos
Exploración de los conocimientos previos “La papa caliente”	Conocer cual es el conocimiento que los participantes poseen acerca del tema a desarrollar.	Luego de a ver realizado la dinámica de presentación, el facilitador mediante una serie de paginas de papel bond de colores y que cada una de ellas contienen preguntas sobre el tema a desarrollarse, se comenzara a pasar la papa caliente escuchando una canción, cuando el facilitador detenga la canción la persona a la que le a quedado la papa caliente deberá de quitar una hoja de ella y deberá de responder la pregunta con el fin que genere un debate mediante el	-USB con video o documental. -Bocinas para escuchar el documental.	15 minutos.

		cual los participantes aporten sus puntos de vista sobre el tema, al final el facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.	-Tarjetas con refranes.	
Profundización del tema. “Presentación de un documental llamado esto es la actitud.”	Dar a conocer por medio de un documental como es la actitud de las personas cuando se sienten motivadas en sus labores de trabajo y que los participantes puedan reproducir lo aprendido con sus demás compañeros.	Luego de a ver terminado con la parte de la exploración de los conocimientos previos el facilitador encargado de la jornada les pedirá a los participantes que se acomoden en sus asientos ya que en esta ocasión la temática principal se desarrollara por medio de un documental que lleva como titulo “esto es la actitud” al terminar dicho documental el facilitador invita al grupo de participantes a reflexionar de acuerdo a lo visto en el video.	-Paginas de colores con preguntas escritas en cada una de ellas. -Refrigerio.	40 minutos
Evaluación de la jornada Dado del saber	Valorar en los/as participantes los conocimientos positivos y negativos acontecidos en el desarrollo de la actividad realizada.	El facilitador pedirá voluntariamente al grupo que compartan lo aprendido sobre la jornada y ara una reflexión acerca de la importancia del tema y los beneficios y oportunidades que este genera en nuestro futuro.(ver anexo 13)		20 minutos
Cierre de la jornada.	Que los participantes finalicen la actividad teniendo una visión más amplia sobre el tema desarrollado y puedan llevarlo a la práctica en su día a día.	El facilitador dará por concluida la actividad, no sin antes agradecer y felicitar a los participantes por su atención prestada, así mismo se les dará la oportunidad de que los participantes puedan hacer preguntas o comentarios de la jornada realizada, mientras se esta degustando un pequeño refrigerio.		20 minutos

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Conceptualización:

Es la capacidad de Sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos.

La inteligencia emocional nos permite:

- ❖ Tomar conciencia de nuestras emociones.
- ❖ Comprender los sentimientos de los demás.
- ❖ Tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo.
- ❖ Acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo.
- ❖ Adoptar una actitud empática y social que nos brindara mayores posibilidades de desarrollo personal.

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad".

Existen dos tipos de inteligencia emocional:

Lo intrapersonal: en relación conmigo mismo.

Lo interpersonal: en relación con los otros.

LAS 6 HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 1. Valoración. | 2. Autoconciencia. |
| 3. Autocontrol. | 4. Motivación. |
| 5. Empatía. | 6. Habilidad social. |

Factores de la inteligencia emocional.

1. Consciencia de si mismo(a)
2. Expresión Emocional
3. Grado de Autonomía
4. Confianza en si mismo(a)
5. Actitud frente a los demás

6. Capacidad para escuchar

7. Aptitud para desenvolverse en grupo.

Base de las habilidades sociales “La inteligencia emocional”

- ❖ Comunicación emocional
- ❖ Empatía
- ❖ Asertividad
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Resolución de conflictos
- ❖ Liderazgo
- ❖ Cooperación.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Jornada # 8

Nombre del Área: Inteligencia Emocional.

Objetivo General: Desarrollar en los participantes habilidades que les permitan poner en practica acciones orientadas a mejorar su inteligencia emocional.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la Jornada	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitara su colaboración en el proceso para que se a de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 minutos
Dinámica de Presentación. “Saludo con partes del cuerpo”	Se pretende generar un ambiente agradable para que los participantes se vayan conociendo y puedan realizar la jornada.	Luego de la presentación de los facilitador y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizara una pequeña dinámica la cual consiste en que el facilitador pide que se hagan grupos de igual numero de participantes y que posteriormente se sienten en circulo, una ves sentados en círculos los participantes saludan a su compañero que esta enfrente con las manos, luego el facilitador pone una música de fondo y el circulo se rota al terminar la música se vuelven a saludar nuevamente con la persona que le quedo enfrente pero esta vez con un abrazo y así sucesivamente asta que todos se saluden, pero no de la misma manera si no que cada uno de una forma diferente y peculiar.	Materiales: -Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón.	15 minutos
Exploración de los conocimientos previos	Conocer cual es el conocimiento que los participantes poseen	Luego de a ver realizado la dinámica de presentación, el facilitador mediante una serie de globos que contienen preguntas sobre el tema a desarrollarse, se elegirá al azar a los/as participantes para que revienten cada globo y respondan a cada pregunta con el fin que genere un debate mediante el cual los participantes aporten sus	-Presentación de Power Point -Globos de	15 minutos

“Los globos preguntones”	acerca del tema a desarrollar.	puntos de vista sobre el tema, al final el facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.	colores.	
Profundización del tema. “Charla expositiva sobre la inteligencia emocional.”	Fomentar en los participantes nuevos conocimientos que contribuyan al desempeño personal y grupal dentro de su trabajo.	Se desarrollara por medio de una charla expositiva las siguientes temáticas: Conceptualización, tipos de inteligencia emocional, habilidades de la inteligencia emocional, factores de la inteligencia emocional, base de las habilidades la inteligencia emocional.	- Trozos de papel con preguntas. -Refrigerio.	40 minutos
Evaluación de la jornada	Valorar en los/as participantes los conocimientos positivos y negativos acontecidos en el desarrollo de la actividad realizada.	El facilitador pedirá voluntariamente al grupo que compartan lo aprendido sobre la jornada y ara una reflexión acerca de la importancia del tema y los beneficios y oportunidades que este genera en nuestro futuro.		20 minutos
Cierre de la jornada.	Que los participantes finalicen la actividad teniendo una visión más amplia sobre el tema desarrollado y puedan llevarlo a la práctica en su día a día.	El facilitador dará por concluida la actividad, no sin antes agradecer y felicitar a los participantes por su atención prestada, así mismo se les dará la oportunidad de que los participantes puedan hacer preguntas o comentarios de la jornada realizada, mientras se esta degustando un pequeño refrigerio.		20 minutos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Jornada # 9

Nombre del Área: Inteligencia Emocional.

Objetivo General: Desarrollar en los participantes habilidades que les permitan poner en practica acciones orientadas a mejorar su inteligencia emocional.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos materiales	Tiempo
Presentación de la jornada	Dar a conocer el nombre del taller, con el fin de crear buenas expectativas hacia los participantes.	Se dará inicio al taller dirigido a los agentes de la policía de tránsito, se presentara el nombre del taller y el objetivo del mismo. Luego se proseguirá a hacer una exploración de las expectativas preguntando voluntariamente que esperan del taller, que pretenden aprender y que sea lo que quieren lograr en dicho taller.	Papelógrafo con el nombre del taller	10 min
Dinámica de ambientación “QUIEN ES QUIEN”	Crear un ambiente de bienestar y confianza entre los participantes y desarrollar la noción de imagen corporal.	Se forman parejas. Luego, se reparten dos trozos de papel continuo del tamaño del cuerpo de la persona y rotuladores. Un miembro de cada pareja se recuesta boca arriba, sobre el papel, mientras el otro repasa su contorno, y viceversa. Una vez terminado, cada uno/a decora el suyo propio con el material que desee (recortes de revistas, lentejuelas...) Una vez acabados todos los dibujos se exponen. Los demás observan los trabajos y tratan de adivinar a quién pertenece cada uno.	Pliegos de papel bond para dibujar, plumones, material para decorar	15 min
Exploración de los conocimientos previos	Realizar un sondeo de los conocimientos previos que poseen los participantes.	Se utilizara la técnica de lluvia de ideas la cual consiste en preguntarles a los agentes de manera voluntaria que entienden por inteligencia emocional y que son las emociones. Las respuestas se escribirán en un papelógrafo.	Papelógrafo	15 min
Profundización del tema “la vara mágica”	Brindar a los agentes conocimientos nuevos relacionados al tema a desarrollarse propiciando	En primer lugar se presentará a los agentes una bolsa en cuyo interior hay láminas con dibujos que reflejan diferentes emociones (alegría, tristeza, miedo, sorpresa...) (ver anexo 14)	Laminas con dibujos de expresiones faciales	

	el dialogo entre los participantes.	A continuación el facilitador explicará que deberán cambiar su expresión facial y corporal, en función de lo que indique la lámina extraída. Para finalizar podemos explicar con qué emoción nos hemos sentido más a gusto, y qué emoción ha resultado más fácil y/o más difícil de transmitir.		40 min
Evaluación de la jornada	evaluar el impacto del taller en los participantes	Se les entregara a los agentes una hoja con una carita triste y una carita feliz ellos marcaran una de las dos indicando como les pareció la jornada. Explicándoles que la cara triste es que no les gusto y la cara alegre es que si les gusto.	Carita feliz, y carita triste.	20 min
Cierre de la jornada	Felicitar a los participantes por su participación en el taller	Se felicitara a los participantes por su esfuerzo y participación en el taller, invitándolos al siguiente taller.		20 min

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Jornada # 10

Nombre del Área: Inteligencia Emocional.

Objetivo General: Desarrollar en los participantes habilidades que les permitan poner en practica acciones orientadas a mejorar su inteligencia emocional.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos materiales	Tiempo
Presentación de la jornada	Dar a conocer el nombre del taller, con el fin de crear buenas expectativas hacia los participantes.	Se dará inicio al taller dirigido a los agentes de la policía de tránsito, se presentara el nombre del taller y el objetivo del mismo. Luego se proseguirá a hacer una exploración de las expectativas preguntando voluntariamente que esperan del taller, que pretenden aprender y que sea lo que quieren lograr en dicho taller.	Papelógrafo con el nombre del taller	10 min
Dinámica de ambientación “las emociones”	Crear un ambiente de bienestar y confianza entre los participantes.	<p>En principio se sientan formando un semicírculo. El facilitador se situará delante y les mostrará un sobre. Este sobre contiene dibujos y fotografía de caras que reflejan diferentes estados de ánimo; alegría, tristeza, enfado, preocupación, miedo y sorpresa. El facilitador les preguntará; ¿qué hay en este dibujo? ¿Cómo está esta cara?, ¿es de un niño que se siente contento, enfadado...?</p> <p>El facilitador proporcionará algunos ejemplos que permitan conocer los detalles que desvelan cada una de las emociones.</p> <p>Una vez identificadas las emociones y nombradas se repartirá a cada agente una tarjeta en la que tiene una carita con una de las emociones que hemos citado</p>	Dibujos de caras que reflejen diferentes estados de animo	15 min

		antes. Ahora se propone jugar a agruparse por emociones. Se pondrá música y los participantes han de circular por la sala libremente pero en completo silencio intentando buscar, por su expresión facial, a compañeros/as que tengan la misma cara que él o ella. Cuando se hayan agrupado tienen que pensar un motivo para sentirse así. Se puede repetir tantas veces como se considere oportuno.		
Exploración de los conocimientos previos	Realizar un sondeo de los conocimientos previos que poseen los participantes.	Se realizara la dinámica de la vejiga caliente la cual deberán pasar entre los agentes y cuando el facilitador indique se detendrán y al que le quede la vejiga tendrá que contestar una pregunta que le hará el facilitador.	Papelógrafo	15 min
Profundización del tema	Brindar a los agentes conocimientos nuevos relacionados al tema a desarrollarse propiciando el dialogo entre los participantes.	La actividad trata de representar en clave de humor una serie de acontecimientos que están escritos en unas fichas de tipo A, con el estilo que nos indican unas fichas B. Por lo tanto, cada agente debe coger al azar una ficha A y una B. (ver anexo 15)	Fichas con el tipo de acontecimiento y estilo que se dirá	40 min
Evaluación de la jornada	evaluar el impacto del taller en los participantes	Se les entregara a los agentes una hoja con una carita triste y una carita feliz ellos marcaran una de las dos indicando como les pareció la jornada. Explicándoles que la cara triste es que no les gusto y la cara alegre es que si les gusto.	Carita feliz, y carita triste.	20 min
Cierre de la jornada	Felicitar a los participantes por su participación en el taller	Se felicitará a los participantes por su esfuerzo y participación en el taller, invitándolos al siguiente taller.		20 min

RELACIONES INTERPERSONALES.

Las relaciones personales se desarrollan en todos los organismos sociales, particularmente en áreas de trabajo, en las que la comunicación es altamente pertinente. Sin embargo, este hecho no es exclusivo del ámbito laboral, pues todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de la vida como las que se dan con los padres, hijos, amigos, compañeros de estudio o de trabajo propiamente. A través de ellas, intercambian formas de sentir, de ver la vida; también comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Factores que generan inadecuadas Relaciones Interpersonales.

- ❖ Incompatibilidad de metas
- ❖ Relaciones estructurales:
- ❖ Recursos escasos
- ❖ Distorsiones en la comunicación
- ❖ Diferencias individuales

Efectos de las inadecuadas Relaciones Interpersonales

- ❖ Estrés
- ❖ Ansiedad
- ❖ Incumplimiento de metas
- ❖ Desmotivación
- ❖ Aislamiento
- ❖ Ausentismo
- ❖ Abandono de actividades
- ❖ Frustración.

Actitudes que deterioran las relaciones Interpersonales

Cuando el ser humano no sabe manejar sus emociones, impulsos y creencias puede volverse intolerante y desatar ira y frustración sobre los demás, dañando así el autoestima de quienes le rodean, a través de actitudes como las siguientes:

- ❖ Uso de adjetivos calificativos
- ❖ Sarcasmos e ironías
- ❖ Tonos de voz agresivos

Ventajas de las relaciones Interpersonales Satisfactorias:

- ❖ Progreso del Rendimiento

- ❖ Supera la Calidad
- ❖ Aumenta sabiduría
- ❖ Mejora decisiones
- ❖ Genera flexibilidad
- ❖ Es motivador

Beneficios que se obtienen con las relaciones humanas satisfactorias

- ❖ Mayor eficiencia en el trabajo.
- ❖ Ahorro de tiempo.
- ❖ Mayor satisfacción y motivación del personal.
- ❖ Mejor integración del personal.
- ❖ Mejor ambiente de trabajo.
- ❖ Mayor coordinación y cooperación entre los miembros del equipo.
- ❖ Mayor grado de desarrollo personal, tanto del Jefe como de sus colaboradores.
- ❖ Reducción de problemas humanos.
- ❖ Mayor compromiso por la calidad y productividad.

Estilos básicos de Relaciones Interpersonales.

Estilo agresivo: son personas que continuamente buscan pelea, conflictos, acusan. Establecen unas pautas de relación agresiva con los demás.

Estilo Pasivo: Son personas que permiten que los demás abusen de ellos, no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que se le dicen de una manera sumisa. Los demás aprovechan de ellas y esto, a la larga, crea resentimiento e irritación.

Estilo asertivo: Personas que defienden sus intereses, expresan sus opiniones libremente, sin necesidad de insultar o herir. Son capaces de negociar para resolver sus problemas. Buscan mejores soluciones en mutuo acuerdo con los demás.

Las 7 leyes para establecer relaciones interpersonales.

1. La mejor manera de cambiar una relación es cambiando uno mismo
2. Buscar lo más positivo de cada persona.
3. Ganarse la confianza de las personas
4. Mantenga una actitud ganar/ganar
5. Escuchar con empatía
6. Ser asertivo al expresarse
7. Distinga entre la persona y su conducta

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Relaciones Interpersonales.

Objetivo General: Desarrollar en los participantes las actitudes y habilidades sociales, con el fin de destacar la importancia del desarrollo y establecimiento de adecuadas relaciones interpersonales.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la Jornada	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitará su colaboración en el proceso para que se a de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 minutos
Dinámica de Presentación. "Pasa la pelotita"	Se pretende generar un ambiente agradable para que los participantes se vayan conociendo y puedan realizar la jornada.	Luego de la presentación de los facilitador y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizara una pequeña dinámica la cual consiste en ir pasando la pelotita lo mas rápido posible mientras el facilitador esta aplaudiendo, una vez el facilitador deje de aplaudir a la persona que le quede la pelotita dirá su nombre y una cualidad que lo caracteriza.	Materiales: -Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón.	15 minutos
Exploración de los conocimientos previos "Lluvia de ideas"	Conocer cual es el conocimiento que los participantes poseen acerca del tema a desarrollar.	Luego de a ver realizado la dinámica de presentación, el facilitador mediante un papelógrafo que estará pegado en una de las paredes del local y un par de pilot, comenzara a preguntar de una forma aleatoria a los participantes sobre el tema a desarrollarse en la jornada y cada respuesta que le den la escribirá en el papelógrafo, para que luego estas respuestas al leerlas por parte del facilitador generen un debate mediante el cual los participantes aporten sus puntos de vista sobre el tema, al final el facilitador reforzara cada	-Presentación de Power Point -Una pelotita de goma. -Papelografos.	15 minutos

		respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.		
Profundización del tema. “Ponencia sobre las relaciones interpersonales.”	Dar a conocer a los participantes los aspectos principales de las Relaciones Interpersonales y de esta manera motivar al personal para que construyan adecuadas relaciones con su demás compañeros.	Se desarrollara por medio de una ponencia el tema de las relaciones interpersonales en la cual formaran parte activa los participantes, luego se dará un espacio para que el facilitador pueda aclarar sus dudas y posterior a ese espacio el facilitador pondrá en practica lo aprendido en el desarrollo del tema con los participantes algunos aspectos por medio de tres técnicas las cuales son: La técnica de la amistad, la técnica del rompecabezas y la técnica de la mirada retrospectiva. (Ver anexo 16)	- Pilot. -Refrigerio -Bocinas para laptop.	40 minutos
Evaluación de la jornada	Valorar en los/as participantes los conocimientos positivos y negativos acontecidos en el desarrollo de la actividad realizada.	El facilitador pedirá voluntariamente al grupo que compartan lo aprendido sobre la jornada y ara una reflexión acerca de la importancia del tema y los beneficios y oportunidades que este genera en nuestro futuro.		20 minutos
Cierre de la jornada.	Que los participantes finalicen la actividad teniendo una visión más amplia sobre el tema desarrollado y puedan llevarlo a la práctica en su día a día.	El facilitador dará por concluida la actividad, no sin antes agradecer y felicitar a los participantes por su atención prestada, así mismo se les dará la oportunidad de que los participantes puedan hacer preguntas o comentarios de la jornada realizada, mientras se esta degustando un pequeño refrigerio.		20 minutos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Relaciones Interpersonales.

Objetivo General: Desarrollar en los participantes las actitudes y habilidades sociales, con el fin de destacar la importancia del desarrollo y establecimiento de adecuadas relaciones interpersonales.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la jornada	Crear un ambiente de confianza, dando a conocer la agenda de la sesión terapéutica.	El equipo facilitador dará un saludo y la bienvenida a todos los agentes de tránsito. Seguidamente se dará lectura a la agenda a desarrollarse en la jornada terapéutica.	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software	10 minutos
Dinámica de ambientación “Saludos Múltiples”	Motivar a los agentes de tránsito a través del juego para un mejor desempeño durante la sesión.	Los facilitadores darán las siguientes indicaciones, deberán de saludarse entre todos de distintas maneras. Todos los agentes de tránsito estarán de pie. Una vez que están todos dispuestos se van proponiendo diferentes formas: con mano derecha, la izquierda atrás; con mano izquierda, la derecha atrás; con pie derecho; con rodilla izquierda, codo con codo; espalda con espalda; cabeza con cabeza; etc., finalmente que se saluden como más les guste.	Humano: Participantes y facilitadores	15 minutos
Exploración de conocimientos previos RRII	Conocer la idea que tienen los agentes de tránsito sobre las relaciones interpersonales	A manera de lluvia de ideas se les solicitará a los agentes de tránsito la participación para responder unas preguntas, en cuanto a sus experiencias personales. (Ver Anexo 17) Las respuestas escribirán en un papelógrafo	Humano: Participantes y facilitadores Tecnológicos: hardware y software Materiales:	15 minutos

			Papel bond	Plumones
Profundización del tema Actividad “El Banco”	Concientizar a los agentes de tránsito sobre la importancia de mantener relaciones interpersonales adecuadas y la práctica constante de la comunicación asertiva en dichas interacciones.	Se formaran dos grupos con igual cantidad de agentes policiales, se harán dos filas que estén frente a frente, las cuales estarán marcadas con tirro o yeso en el piso, que deberán ser para cada grupo, los agentes no deberán de salirse de las dos líneas dibujadas, el/a facilitador/a dará la consigna al primer integrante de cada fila indicándole que deberán de ordenarse por orden de edad pero deberán hacerlo sin salir de las dos líneas en las que se encuentran, será importante indicarle al grupo que no podrán hablar entre ellos deberán ordenarse solo con mímica. El grupo que logre cumplir con la consigna será el grupo ganador; al finalizar la dinámica se realizara una pequeña reflexión sobre qué tan difícil fue lograr comunicarse y si se comprendían entre ellos, será entonces importante hacer hincapié en lo fundamental que es lograr comunicar lo que se quiere de una manera adecuada, para obtener adecuadas relaciones interpersonales y un buen trabajo en equipo, para que de esa manera se pueda alcanzar el objetivo que se haya propuesto.	Humano: Participantes y facilitadores	40 Minutos
Evaluación de la jornada “Globos Preguntones”	Evaluar por medio de la participación verbal de los agentes de tránsito el impacto que tuvo en ellos el taller.	Teniendo como base las experiencias previas de los agentes de tránsito, se formaran grupos donde responderán unas preguntas (Ver anexo18) tendrán que discutir las en grupo, y elaboraran carteles creativos, seguidamente se llevara al pleno y establecer compromisos para consigo mismos.	Humano: Participantes y facilitadores	20 minutos
Cierre de la jornada	Finalizar la jornada del taller, felicitando a los agentes de tránsito por la participación en la actividad.	Se les brindaran unas palabras de agradecimiento a los agentes de tránsito, por la participación activa mostrada a lo largo del taller. Seguidamente se les motivara para que sigan mostrando el mismo entusiasmo en las sesiones restantes.	Humano: Facilitadores	20 minutos

LA AUTOESTIMA.

La autoestima es la valoración, generalmente positiva, de uno mismo. Para la psicología, se trata de la opinión emocional que los individuos tienen de sí mismos y que supera en sus causas la racionalización y la lógica. En otras palabras, la autoestima es un sentimiento valorativo de nuestro conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que forman la personalidad. Dicho sentimiento puede cambiar con el tiempo: a partir de los cinco o seis años de edad, un niño comienza a formar el concepto sobre cómo es visto por el resto de la gente.

Autoestima positiva o alta.

Esta clase de autoestima está fundada de acuerdo a dos sentimientos de la persona para con sí misma: la capacidad y el valor. Los individuos con un autoestima positiva poseen un conjunto de técnicas internas e interpersonales que los hace enfrentarse de manera positiva a los retos que deba enfrentar. Tienden a adoptar una actitud de respeto no sólo con ellos mismos sino con el resto. Por otro lado, en un sujeto con una autoestima alta existen menos probabilidades de autocrítica, en relación con las personas que poseen otro tipo de autoestimas.

Autoestima media o relativa.

El individuo que presenta una autoestima media se caracteriza por disponer de un grado aceptable de confianza en sí mismo. Sin embargo, la misma puede disminuir de un momento a otro, como producto de la opinión del resto. Es decir, esta clase de personas se presentan seguros frente a los demás aunque internamente no lo son. De esta manera, su actitud oscila entre momentos de autoestima elevada (como consecuencia del apoyo externo) y períodos de baja autoestima (producto de alguna crítica).

Autoestima baja.

Este término alude a aquellas personas en las que prima un sentimiento de inseguridad e incapacidad con respecto a sí misma. Carecen de dos elementos fundamentales como son la competencia por un lado y el valor, el merecimiento, por el otro.

El Autoconcepto.

El autoconcepto es la imagen que tiene cada persona de sí misma, así como la capacidad de auto reconocerse. Cabe destacar que el autoconcepto no es lo mismo que autoestima; sin embargo el autoconcepto define el grado de autoestima que se tenga. . El Autoconcepto incluye valoraciones de todos los parámetros que son

relevantes para la persona: desde la apariencia física hasta las habilidades para su desempeño sexual, pasando por nuestras capacidades sociales, intelectuales etc.

Se destacan tres características esenciales:

No es innato: el autoconcepto se va formando con la experiencia y la imagen proyectada o percibida en los otros. Además depende del lenguaje simbólico.

Es un todo organizado: el individuo tiende a ignorar las variables que percibe de él mismo que no se ajustan al conjunto y tiene su propia jerarquía de atributos a valorar.

Es dinámico: puede modificarse con nuevos datos, provenientes de una reinterpretación de la propia personalidad o de juicios externos.

Causas de la baja autoestima:

- ❖ Autocrítica rigorista y desmesurada que mantiene un estado de insatisfacción consigo mismo/a
- ❖ Hipersensibilidad a la crítica, por las opiniones de los demás.
- ❖ Miedo exagerado a equivocarse.

- ❖ Deseo excesivo de complacer para evitar desagradar a quien le hace la petición.

- ❖ Auto exigencia extrema de hacer correctamente todo.

- ❖ Falta de seguridad en las tareas que emprende.

Consecuencias de la autoestima baja.

1. Disfruta criticando, juzgando y menospreciando a la gente, especialmente a quienes considera más exitosos que él/ella
2. Pone un montón de energía para evitar llamar la atención, trata de pasar lo más desapercibido posible, pues está convencido de que no es digno/a de dicha atención.
3. No puede evitar quejarse, y suele sentir placer al hacerlo, y aprovecha toda oportunidad que encuentra para practicar esta especialidad.

4. Se daña mediante hábitos adictivos, trastornos de la alimentación, o fobias, (anorexia, bulimia, tabaquismo, alcoholismo)
5. Tiene miedo de exponer sus verdaderos sentimientos porque no puede enfrentar un posible rechazo
6. Sigue a la manada para conseguir ser aceptado en ciertos círculos o grupos.
7. No puede dejar de hablar para mostrarse, necesita figurar.
8. Siempre está buscando chivos expiatorios.
9. Sabe todo.
10. Siente envidia por los logros ajenos.

Características de una autoestima positiva

1. Cree con firmeza en ciertos valores y principios, y está dispuesta a defenderlos incluso aunque encuentre oposición.
2. Es capaz de obrar según crea más acertado, confiando en su propio criterio, y sin sentirse culpable cuando a otros no les parezca bien su proceder.
3. No pierde el tiempo preocupándose en exceso por lo que le haya ocurrido en el pasado ni por lo que le pueda ocurrir en el futuro.
4. Confía plenamente en su capacidad para resolver sus propios problemas, sin dejarse acobardar fácilmente por fracasos y dificultades.
5. Como persona, se considera y siente igual que cualquier otro; ni inferior, ni superior; sencillamente, igual en dignidad; y reconoce diferencias en talentos específicos, prestigio profesional o posición económica.
6. Da por sentado que es interesante y valiosa para otras personas, al menos para aquellos con los que mantiene amistad.
7. No se deja manipular, aunque está dispuesta a colaborar si le parece apropiado y conveniente.
8. Reconoce y acepta en sí misma diferentes sentimientos y pulsiones, tanto positivas como negativas, y está dispuesta a revelárselos a otra persona, si le parece que vale la pena y así lo desea.
9. Es capaz de disfrutar con una gran variedad de actividades.
10. Es sensible a los sentimientos y necesidades de los demás; respeta las normas sensatas de convivencia.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Autoestima

Objetivo General: Desarrollar una autoestima favorable en los participantes a través del uso de técnicas psicoterapéuticas, que les permitan reconocer el valor y la importancia de una autoestima saludable.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Presentación de la Jornada	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitara su colaboración en el proceso para que se a de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 minutos
Dinámica de Presentación. “la tela de araña”	Se pretende con la dinámica empleada que los participantes se integren en la jornada y expresen actitudes positivas y negativas que los motiven en las relaciones interpersonales con sus compañeros/as de trabajo.	Luego de la presentación de los facilitador y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizara una pequeña dinámica en la cual Formaran todos un círculo, y a uno de ellos se le entregara un bollo de lana, esa persona tiene que decir su nombre, que actitudes le gustan en las personas, y actitud no le gusta. Luego este tomara la punta del cordel y tira el bollo de lana a otra persona hasta formar una tela de araña.	Materiales: -Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón.	15 minutos
Exploración de los conocimientos	Conocer cual es el conocimiento que los	Luego de a ver realizado la dinámica de presentación, el facilitador mediante una serie de tarjetitas que contienen preguntas sobre el tema a desarrollarse, las cuales estarán pegadas en algunas sillas de los participantes se elegirá al azar a los/as participantes para que	-Presentación de Power Point -Cono de hilo	

<p>previos “Debajo de la silla”</p>	<p>participantes poseen acerca del tema a desarrollar.</p>	<p>revisen su silla y si hay tarjetita, respondan a cada pregunta con el fin que genere un debate mediante el cual los participantes aporten sus puntos de vista sobre el tema, al final el facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.</p>	<p>o lana. -Tarjetitas con preguntas sobre el tema.</p>	<p>15 minutos</p>
<p>Profundización del tema. “Charla expositiva sobre la Autoestima.”</p>	<p>Lograr que los participantes comprendan los principales aspectos referentes a la autoestima y lo puedan compartir posteriormente con sus demás compañeros.</p>	<p>Se desarrollara por medio de una charla expositiva la temática de la autoestima donde se tocara su conceptualización, análisis sobre algunas causas de la baja autoestima en el trabajo, niveles de la autoestima, la importancia de la buena autoestima en el trabajo, y las estrategias para mantener una buena autoestima en el trabajo.</p>	<p>-Bocinas para laptop. -Refrigerio.</p>	<p>40 minutos</p>
<p>Evaluación de la jornada</p>	<p>Valorar en los/as participantes los conocimientos positivos y negativos acontecidos en el desarrollo de la actividad realizada.</p>	<p>El facilitador pedirá voluntariamente al grupo que compartan lo aprendido sobre la jornada y ara una reflexión acerca de la importancia del tema y los beneficios y oportunidades que este genera en nuestro futuro.</p>		<p>20 minutos</p>
<p>Cierre de la jornada.</p>	<p>Que los participantes finalicen la actividad teniendo una visión más amplia sobre el tema desarrollado y puedan llevarlo a la práctica en su día a día.</p>	<p>El facilitador dará por concluida la actividad, no sin antes agradecer y felicitar a los participantes por su atención prestada, así mismo se les dará la oportunidad de que los participantes puedan hacer preguntas o comentarios de la jornada realizada, mientras se esta degustando un pequeño refrigerio.</p>		<p>20 minutos</p>

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Autoestima

Objetivo General: Desarrollar una autoestima favorable en los participantes a través del uso de técnicas psicoterapéuticas, que les permitan reconocer el valor y la importancia de una autoestima saludable.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos materiales	Tiempo
Presentación de la jornada	Dar a conocer el nombre del taller, con el fin de crear buenas expectativas hacia los participantes.	Se dará inicio al taller dirigido a los agentes de la policía de tránsito, se presentará el nombre del taller y el objetivo del mismo. Luego se proseguirá a hacer una exploración de las expectativas preguntando voluntariamente que esperan del taller, que pretenden aprender y que sea lo que quieren lograr en dicho taller.	Papelógrafo con el nombre del taller	10 min
Dinámica de ambientación “resaltando nuestras cualidades”	Crear un ambiente de bienestar y confianza entre los participantes.	El facilitador explica que van a trabajar sobre frases bonitas que podemos decirnos, haciéndoles reflexionar que todos tenemos cualidades positivas y que hay que darles valor. El facilitador tiene en una cestita los nombres de todos los agentes cada uno saca un nombre de un compañero/a. A continuación se repartirá a cada participante un papel para escribir una cualidad positiva a ese compañero Comenzará el facilitador para que sirva de ejemplo. El participante que ha recibido el papel seguirá la cadena hasta que todos hayan participado.	Pedazos de papel y nombre de los agentes	15 min
Exploración de los conocimientos previos	Realizar un sondeo de los conocimientos previos que poseen los participantes.	Se utilizará la técnica de lluvia de ideas la cual consiste en preguntarles a los agentes de manera voluntaria que entienden por inteligencia emocional y que son las emociones. Las respuestas se escribirán en un papelógrafo.	Papelógrafo	15 min
Profundización del tema “El álbum de las	Brindar a los agentes conocimientos nuevos relacionados al tema a	Cada participante deberá aportar una selección de fotografías de diferentes momentos. Previamente se les habrá dicho que lleven algunas fotos de su propia vida: curiosos, graciosos, anecdóticos... que	Fotos de los participantes, papel, lapiceros,	

fotos”	desarrollarse propiciando el dialogo entre los participantes.	luego se presentarán al grupo. En pequeños grupos se decide los apartados o capítulos de que constará el álbum del grupo. Por ejemplo: una en la playa..., cuando yo era bueno..., etc. El grupo organiza el álbum en función del material seleccionado. Viendo el álbum pueden comentar lo que ven y se figuran. Pueden preguntar a los demás. Al final pueden hablar de ellos/as mismos/as a partir de la foto.	pegamento	40 min
Evaluación de la jornada	evaluar el impacto del taller en los participantes	Se les entregara a los agentes una hoja con una carita triste y una carita feliz ellos marcaran una de las dos indicando como les pareció la jornada. Explicándoles que la cara triste es que no les gusto y la cara alegre es que si les gusto.(Ver anexo # 20)	Carita feliz, y carita triste.	20 min
Cierre de la jornada	Felicitar a los participantes por su participación en el taller	Se felicitará a los participantes por su esfuerzo y participación en el taller, invitándolos al siguiente taller.		20 min

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Autoestima

Objetivo General: Desarrollar una autoestima favorable en los participantes a través del uso de técnicas psicoterapéuticas, que les permitan reconocer el valor y la importancia de una autoestima saludable.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos materiales	Tiempo
Presentación de la jornada	Dar a conocer el nombre del taller, con el fin de crear buenas expectativas hacia los participantes.	Se dará inicio al taller dirigido a los agentes de la policía de tránsito, se presentara el nombre del taller y el objetivo del mismo. Luego se proseguirá a hacer una exploración de las expectativas preguntando voluntariamente que esperan del taller, que pretenden aprender y que sea lo que quieren lograr en dicho taller.	Papelógrafo con el nombre del taller	10 min
Dinámica de ambientación “te felicito amigo”	Crear un ambiente de bienestar y confianza entre los participantes.	El facilitador explica que, entre todos, van a hacer un juego que consiste en darse cuenta de qué es lo que tienen de bueno, de positivo, las personas con las que nos relacionamos. Les dice: “Para eso nos giramos a nuestra derecha y miramos al compañero que está a nuestro lado, nos concentramos en él/ella y pensamos en cómo es, en los momentos que pasamos juntos, en las cosas que sabe hacer y elegimos algo que nos guste de él/ella, por ejemplo: “que baila muy bien” Y a continuación se lo decimos: “Me gusta cómo bailas Andrés” y Andrés mirándome tendrá que contestarme: “Gracias, te agradezco ese elogio” o “gracias, me gusta que me digas eso”. Y luego, Andrés hará lo mismo con el compañero/a de su derecha y así hasta que completemos el círculo.		15 min

Exploración de los conocimientos previos “Los globos preguntones”	Realizar un sondeo de los conocimientos previos que poseen los participantes.	Se colocaran alrededor del salón algunos globos que dentro de ellos tendrán unas preguntas que la facilitadora previamente colocara dentro. Luego se pedirá a algunos agentes que pasen a reventar un globo y contestara la pregunta que tiene dentro (ver anexo 21)	Globos con preguntas dentro	15 min
Profundización del tema “el árbol de logros”	Brindar a los agentes conocimientos nuevos relacionados al tema a desarrollarse propiciando el dialogo entre los participantes.	Se les pedirá que en una hoja de papel hagan el dibujo de un árbol el cual tendrá que tener copa, tronco, raíz y frutos. Se les indicara que en la raíz pongan sus cualidades positivas y en los frutos coloquen los logros obtenidos gracias a esas cualidades positivas que poseen. Luego se pedirá voluntariamente que tres participantes nos enseñen sus árboles y nos hablen de sus cualidades y logros	Hojas de papel, lápices, colores.	40 min
Evaluación de la jornada	evaluar el impacto del taller en los participantes	Se les entregara a los agentes una hoja con una carita triste y una carita feliz ellos marcaran una de las dos indicando como les pareció la jornada. Explicándoles que la cara triste es que no les gusto y la cara alegre es que si les gusto.	Carita feliz, y carita triste.	20 min
Cierre de la jornada	Felicitar a los participantes por su participación en el taller	Se felicitara a los participantes por su esfuerzo y participación en el taller, invitándolos al siguiente taller.		20 min

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.



Nombre del Área: Cierre de programa

Objetivo General: Dejar en los participantes las herramientas necesarias para manejar el Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y que ellos mismos sirvan de agentes reproductor para los demás compañeros de la Corporación Policial.

Lugar: _____

Fecha: _____

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos materiales	Tiempo
Presentación de la jornada	Dar a conocer el nombre del taller, con el fin de crear buenas expectativas hacia los participantes.	Se dará inicio a la última jornada de intervención dirigido a los agentes de la policía de tránsito, se presentara el taller y se les explicara que este es el cierre de toda la intervención y al final se les otorgara un diploma de participación.		15 min
Dinámica de ambientación	Expresar emociones y fomentar la desinhibición.	Se colocan todos los participantes sentados en el suelo formando un círculo. Uno de ellos inicia la rueda diciendo al que tiene a su derecha “se murió chicho”, pero como si estuviera llorando y haciendo gestos exagerados. El de la derecha le debe responder lo que se le ocurra, pero de la misma manera, llorando y con gesto de dolor. Luego deberá continuar la rueda pasando la misma noticia, así hasta terminar la rueda. A continuación se vuelve a iniciar la rueda pero cambiando la emoción. Pueden realizarse diferentes emociones, por ejemplo, se puede realizar de manera alegre, asustada, nerviosa, tartamudeando, etc. el que recibe la noticia siempre deberá asumir la misma actitud del que la dice.		20 min

<p>Técnica principal</p>	<p>Realizar una retroalimentación de todos los conocimientos que los agentes de tránsito aprendieron durante todas las jornadas de intervención.</p>	<p>El facilitador dejara unos papelitos en diversos lugares de la sala, cada papel llevará un título (por ejemplo: Lo que más me ha gustado, cómo ha sido la interacción con mis compañeros,...). Los participantes tendrán que ir pasando por los papeles colocados en todo el salón y pondrán aquello que pienses respecto al título asignado al cartel.</p> <p>Posteriormente se deberá comentar con el resto del grupo todo lo que pusieron para ver en lo que están fallando o hacer comentarios al respecto.</p>	<p>Paginas de papel bond</p> <p>35 min</p>
<p>Evaluación de la jornada “BUZON DE SUGERENCIAS”</p>	<p>evaluar el impacto del taller en los participantes</p>	<p>A los agentes de tránsito se les entregara un papelito y un lapicero y se les dirá que escriban una sugerencia o recomendación que les darían a los facilitadores o algún tema que les hubiera gustado recibir en toda la intervención. Así mismo pondrán cual taller o tema fue el que más les gusto el cual colocaran uno por uno su papelito en un buzón de sugerencias que se colocara en el salón.</p>	<p>Papel bond, lapiceros.</p> <p>25 min</p>
<p>Cierre de la jornada</p>	<p>dar una felicitación por haber asistido a la última jornada de intervención y entregarles el diploma a los que participaron</p>	<p>Se felicitará a los participantes por su esfuerzo y participación en todas las jornadas de los talleres que se realizaron, así mismo se les hará la entrega del diploma de participación a todos los agentes policiales que asistieron a todas los talleres. También se les darán un pequeño refrigerio al final de la jornada.</p>	<p>Diplomas de participación, refrigerio</p> <p>25 min</p>

ANEXOS.

Anexo # 1

Estrés: (del inglés stress, 'tensión') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Consecuencias del estrés:

A mediano plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías: infarto, ansiedad, depresión, inmunodeficiencia, dolores musculares, insomnio, trastornos de atención, diabetes, etc.

Distrés.

Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se produce infartos por exceso de júbilo.

Podemos contemplar como en pocas ocasiones tenemos a nuestro alcance elegir las impresiones que inciden sobre nosotros, sin embargo es posible aprender a responder de una forma equilibrada, la relajación ayuda en este sentido de forma muy eficaz.

Eustrés.

Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso.

El eustrés es asimismo un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital. En realidad las técnicas de relajación nos orientan más hacia un estado de eustrés que a uno de calma boba, que nos resulta inútil para nuestros deseos de acción y realización, el estado de eustrés es el objetivo de la relajación, la relajación es para la acción. El objetivo de las técnicas de relajación sería lograr actuar en el mundo sin los efectos negativos del distrés, preparándonos para una vida creativa, en la que puedan llegar a disfrutarse sin miedos de los momentos felices y afrontando con realismo otros que sucederán de forma inevitable. La creatividad facilita una vida en que los problemas tienden a resolverse, los problemas existen para todos, unos demoran su solución y otros se enfrentan a ella.

Podemos comprender que el Eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

Anexo # 2 Preguntas generadoras de lluvia de ideas

1. ¿Qué es el estrés?
2. ¿El estrés es bueno o malo?
3. ¿Qué siente cuando está estresado?
4. ¿Qué realiza para desestresarse?

Anexo #3 Pasos para realizar la Relajación progresiva

Extremidades superiores

- **Tensa y relaja las manos**

Vamos a comenzar la relajación por la mano izquierda. Inspira aire profundamente y a la vez que inspiras cierra el puño de la mano izquierda con fuerza.

Mantén unos segundos apretando el puño y siente la tensión que se genera. Focaliza tu atención en la tensión de la mano.

Al expulsar el aire, relaja despacio la mano y focaliza ahora tu atención en la sensación de tu mano relajándose. Es importante que sientas conscientemente todas las sensaciones de tu mano de tensión-distensión.

Repite el mismo ejercicio con tu mano derecha. Al inspirar aprieta el puño de tu mano derecha. Siente la fuerza en tu mano al tensarlo y, al expirar, relaja tu mano progresivamente. Siente la relajación en tu mano derecha.

- **Tensa y relaja el bíceps**

Vamos a seguir por los brazos y concretamente los bíceps. Inspira profundamente y al mismo tiempo que inspiras, lleva tu mano izquierda hacia tu hombro izquierdo apretando el bíceps de este mismo brazo (sin apretar el puño ya que tu puño ya lo has relajado antes).

Mantén tu bíceps izquierdo en esta posición sintiendo conscientemente la tensión que se genera. Tras unos segundos, procede a ir relajando poco a poco el bíceps y devolviendo tu brazo a la posición inicial.

Siente en todo momento el proceso de relajación del bíceps.

Repite el ejercicio ahora con tu brazo derecho. Al inspirar, aprieta el bíceps sintiendo la tensión unos segundos y relaja, posteriormente, el bíceps tomando consciencia de la relajación.

- **Tensa y relaja el tríceps**

Como puedes ver en la imagen, el tríceps es el músculo que tenemos debajo del bíceps.

Para tensar el tríceps, coge aire profundamente levantando el brazo izquierdo pasándolo por encima de tu cabeza. Con tu mano derecha, aprieta tu brazo izquierdo haciendo fuerza hacia abajo.

De esta forma, notarás cómo el tríceps se tensa.

Durante la tensión, siente cómo se tensa esta parte del cuerpo, atiende a cada una de las sensaciones que aparecen al tensar el músculo.

Seguidamente, exhala el aire por la boca y ve relajando el tríceps y, progresivamente, recolocando tus brazos a la posición inicial.

Toma atención de cada uno de los movimientos que realizas y siente la relajación que se va desprendiendo poco a poco en tu brazo.

Repite el ejercicio con tu brazo derecho.

Cara y cuello

- **Tensa y relaja la frente**

Vamos ahora a tensar y relajar las partes que conforman la cara. Empecemos por la frente.

Inspira aire profundamente y presiona la frente arrugándola como si te estuvieras enfadando. Sigue generando esta tensión durante unos segundos. Siente la tirantez en tu frente, cómo está se va cargando poco a poco.

Progresivamente expulsa el aire de tus pulmones y al mismo tiempo ve distensando tu frente. Siente cómo esta se relaja, se afloja y se calma. Tómate unos segundos para sentir tu frente ahora relajada.

Haz el ejercicio de nuevo.

- **Tensa y relaja los ojos**

Vamos a seguir por los ojos. Inspira aire profundamente a la vez que cierras ambos ojos con fuerza. No lo hagas si llevas lentillas, puedes hacerte daño.

Mientras cierras los ojos con fuerza en la inspiración, siente la tensión que se genera en tus ojos y la carga que se va generando en la zona. Tras unos segundos, expulsa el aire de tu cuerpo a la vez que vas relajando los ojos sintiendo cómo se afloja y se cala la zona.

Observa atentamente cómo es esta relajación.

Repite el ejercicio una vez más.

- **Tensa y relaja la boca**

Dejamos los ojos relajados y bajamos hasta la boca.

Coge aire profundamente por la nariz y abre la boca todo lo que puedas. Siente la tensión que va apareciendo en la mandíbula. Mantente en esta posición durante unos segundos y observa la carga que se va generando.

En la espiración, relaja la mandíbula y siente la sensación de relajación en esta zona.

¿Cómo siento ahora mi mandíbula?

- **Tensa y relaja el cuello**

Seguimos bajando dejando la cara y llegando al cuello. Coge aire y mientras inspiras, gira tu cuello rotándolo hacia la derecha hasta que no puedas girar más. Aguanta el cuello en esa posición. Siente cómo se va generando tensión en esta zona y observa conscientemente la presión del cuello.

Tras unos segundos, en la espiración, devuelve tu cuello a la posición inicial y observa la sensación de relajación.

A continuación, hazlo nuevo rotando el cuello hacia la izquierda. Mantente unos segundos sintiendo la tensión y la rigidez. Al sacar el aire, relaja tu cuello situándolo en la posición inicial.

Tronco

- **Tensa y relaja los hombros**

Inspira profundamente y al hacerlo, sube los hombros hacia arriba. Mantén los hombros hacia arriba y aguarda en esta posición durante unos segundos. Siente a consciencia cómo se va cargando esta zona de tu cuerpo. Observa.

Seguidamente, expulsa el aire y relaja los hombros devolviéndolos a la posición normal. Siente la relajación de tus hombros.

A continuación, coge aire y lleva tus hombros hacia atrás. Mantén tus hombros en esta posición observando cada una de las sensaciones que aparecen.

En la espiración, relaja los hombros y siente conscientemente la relajación. Tómate unos segundos para disfrutar de esta sensación.

- **Tensa y relaja el pecho**

Deja los hombros y baja hasta el pecho. Genera tensión en el pecho cogiendo aire profundamente. Siente cómo tu pecho se hincha y aguanta unos segundos.

Espira todo el aire y siente cómo tu pecho se relaja.

Repite de nuevo el ejercicio.

- **Tensa y relaja la barriga**

Seguimos bajando por el tronco hasta la barriga. Para tensar la barriga, métela hacia dentro y mantente unos segundos en esta posición. Siente la tensión que se genera en tu barriga al inspirar.

Al espirar, relaja la barriga y observa la sensación de la barriga relajada.

A continuación, coge aire profundamente y, esta vez, genera la tensión sacando barriga. Observa cómo es esta tensión, observa cualquier sensación que aparezca.

Al exhalar, relaja la barriga y observa ahora tu barriga relajada. Tómate unos segundos para sentir esta zona de tu cuerpo.

Extremidades inferiores

- **Tensa y relaja la cadera**

Seguimos bajando por el cuerpo y llegamos hasta la cadera. Genera tensión en la cadera apretando, en la inspiración, el culo contra la silla o el sofá en el que estás.

Aguanta unos segundos en esta posición y trata de sentir de forma consciente la presión de tus caderas.

Relaja las caderas mientras espiras y observa las sensaciones que te quedan en esta zona. Observa tus caderas distensadas y relajadas.

Repite de nuevo el ejercicio.

- **Tensa y relaja las piernas**

Al inspirar profundamente, estira las piernas y, seguidamente, coloca los dedos de los pies levantados mirando hacia ti. Mantente en esta posición durante unos segundos. Siente la tensión que recorre tus piernas y obsérvala con atención.

Al expulsar el aire de tu cuerpo, relaja los dedos de los pies manteniendo las piernas estiradas. Observa la relajación de la pierna.

Repite el ejercicio pero ahora dirige los dedos de los pies hacia el lado opuesto. Aguanta unos segundos en esta posición. Observa la tensión y la carga que se genera en las piernas y en el empeine. Toma consciencia de estas sensaciones.

Al espirar, relaja los dedos de los pies y relaja también las piernas colocándolas de nuevo en su posición inicial. Tómate unos segundos para sentir de forma consciente la relajación que sientes ahora en tus piernas. Observa atentamente estas sensaciones de calma y distensión.

Finaliza la relajación...

Has finalizado la tensión y relajación de cada parte de tu cuerpo. Tómate un minuto para explorar cómo está ahora tu cuerpo. Realiza un escáner de cada zona y observa qué sensaciones tienes.

Realiza 5 respiraciones profundas y observa a consciencia cómo el aire entra en los pulmones y oxigena todo tu cuerpo.

¿Cómo me siento? ¿Qué sensaciones aparecen? ¿Cómo siento mi cuerpo? Disfruta de este momento.

Anexo # 4 Preguntas generadoras de lluvia de ideas

1. ¿Qué he aprendido del estrés?
2. ¿Realizo alguna acción para mejorar mis niveles de estrés?
3. ¿Qué es lo que espero aprender el día de hoy?

Anexo # 5 Preguntas generadoras de lluvia de ideas

1. ¿En qué consiste el estrés?
2. ¿Qué es el estrés?
3. ¿Menciones algunos síntomas del estrés?

Anexo # 6 La Abrazo terapia

Es una técnica que a través de la interacción de quienes reciben o brindan un abrazo, tienen la oportunidad de liberar estrés, de aliviar tensión, de confirmar aceptación, de mejorar y hasta de curar enfermedades.

El tener contacto no solo es bonito, es una necesidad. Estudios científicos apoyan la teoría que la estimulación por contacto es absolutamente necesaria para nuestro bienestar tanto físico como emocional. El contacto terapéutico es ahora parte de los entrenamientos que se les da a enfermeras en algunos lugares de E.U.

La sensación placentera que percibimos al recibir un abrazo, aumenta la autoestima ya que se genera una actitud de confianza, de entusiasmo y de alegría.

Varios experimentos han demostrado que el contacto físico puede:

- ❖ Hacernos sentir mejor acerca de nosotros mismos y nuestros alrededores.
- ❖ Tener un efecto positivo en el desarrollo de lenguaje en niños al igual que la capacidad intelectual.
- ❖ Causar cambios psicológicos medibles tanto en el abrazador como el abrazado.

Tipos de abrazo (paso a paso):

Abrazo de Oso

En el tradicional abrazo de oso, un abrazador usualmente es más alto y corpulento que el otro aunque esto no es necesario para sostener la calidad emocional de un abrazo de oso. El abrazador más alto puede estar parado derecho o inclinado sobre el más pequeño, brazos sosteniendo firmemente el cuerpo de la persona procurando tener la cabeza alineada sobre la otra persona o según se pueda. Los brazos deberán sostener cualquier área que sea entre la cintura y el pecho. Ambos cuerpos se aprietan firmemente.

Abrazo de espejo

Parándose una frente a otro, con los brazos alrededor de los hombros, los costados de la cara presionándose y los cuerpos inclinados hacia enfrente y todo lo inferior a los hombros sin tocarse. Ahí tienen un abrazo de espejo.

Abrazo de mejilla

El abrazo de mejilla es un gesto muy tierno y suave, que tiene, con frecuencia, una cualidad espiritual. Se lo puede experimentar cómodamente sentado, de pie o hasta con un abrazante sentado y el otro de pie, pues no requiere contacto físico total. Si ambos están sentados, pónganse cómodamente cara a cara. Cada uno oprimirá la mejilla contra la del otro. Una mano puede estar en la espalda de la pareja; la otra, sirviendo de apoyo a la nuca para contrarrestar la presión de la mejilla. Respire lenta y profundamente. El abrazo de mejilla suele agitar profundos sentimientos de bondad, sobre todo cuando los participantes son amigos íntimos.

Abrazo de sándwich

Se trata de un abrazo para tres. Dos están frente a frente; el tercero, en el medio, cara a cara con uno de los otros. Cada miembro exterior rodea la cintura del otro y aprieta. El del centro rodea con los brazos la cintura del abrazante que está frente a sí. Como alternativa, los dos exteriores pueden abrazarse por los hombros y los tres reunir las cabezas. Los cuerpos se tocan cómodamente. El abrazo sándwich proporciona al miembro del medio una especial sensación de seguridad, muy beneficiosa si está viviendo un período difícil y necesita apoyo adicional.

Abrazo de costado

O lateral es magnífico para dar y recibir mientras dos caminan juntos. Cuando pasee junto a otra persona, tomados por la cintura o por el hombro, suministre de vez en cuando un generoso apretón.

Abrazo de espalda

El abrazante se aproxima al otro desde atrás, le rodea la cintura con los brazos y lo estrecha con suavidad. Es el abrazo perfecto para dedicar a quien está pelando algún alimento, lavando cacerolas o dedicado a cualquier tarea rutinaria que se realice de pie. La sensación de fondo es de felicidad y apoyo.

Abrazo de corazón

Muchos consideran que el abrazo de corazón es la forma más elevada del abrazo. También los abrazos terapeutas oficiales piensan que tiene, en verdad, un gran poder. El abrazo de corazón se inicia con un contacto ocular directo, mientras los dos abrazantes permanecen de pie, cara a cara. Luego, los brazos rodean hombros o espalda. Las cabezas se juntan y se establece un contacto físico total. El abrazo es firme, pero suave. En tanto ambos respiran juntos con lentitud y facilidad, se concentran en la ternura que fluye de un corazón al otro. El abrazo de corazón es pleno y largo, afectuoso y tierno, abierto y genuino, fuerte y solidario. El abrazo de corazón se basa en ese sitio, en el centro de nuestro ser, donde podemos hallar (si estamos abiertos a él) un amor puro e incondicional.

Abrazo grupal

Es muy popular entre los buenos amigos que comparten una actividad o taller. El grupo se forma en círculo, con los miembros tan próximos como sea posible, brazos rodeando hombros o cinturas; luego aplican una fuerza estrechante. En una de sus variedades, los participantes del abrazo grupal, dispuestos como queda indicado, avanzan hacia el centro, cerrando el círculo; se amontonan durante varios segundos y luego retroceden, separándose con un grito de alegría. Además de una agradable sensación de apoyo, seguridad y afecto, los abrazos grupales suelen proporcionar una idea de unidad y arraigo universal.

Frase al finalizar la técnica: “Los verdaderos sentimientos no necesitan motivos, razones, día, lugar u hora para demostrarse, solo déjate llevar y demuestra ese amor que llevas dentro”.

Anexo # 7 Preguntas generadoras de Globos preguntones

1. ¿Qué fue lo nuevo que aprendí de esta temática?
2. ¿Qué fue lo que más le gusto?
3. ¿Qué fue lo que menos le gusto?
4. Si pudiera cambiar algo, ¿Qué cambiaría?
5. ¿Qué tipo de abrazo se me dificultó más hacer?

Anexo # 8 Preguntas generadoras de Lluvia de ideas

1. ¿Has practicado la técnica aprendida en la sesión anterior?
2. ¿Cuál técnica para minimizar el estrés has practicado?
3. ¿Has sentido algún que tus niveles de estrés han bajado?

Anexo # 9 Pasos para el masaje colectivo:

- ❖ Utilizando toda la mano, hacer caricias al compañero de arriba hacia abajo en toda la espalda.
- ❖ Utilizando los dedos de las manos, deberán simular teclear un piano en la espalda del compañero.
- ❖ Con las manos masajear los hombros de manera firme.
- ❖ Con los dedos de las manos, masajear el cuello del compañero lentamente de arriba hacia abajo.
- ❖ Hacer más fuerza desde los hombros hasta la espalda baja, simulando limpiar una superficie.
- ❖ Hacer un golpeteo suave en las costillas
- ❖ (cambiar de posición, deben darse la vuelta y sentarse en la dirección contraria a la que se encontraban, con la idea que el docente que recibió el masaje sea él/ella quien ahora debe realizarle el masaje al compañero/a)
- ❖ Y se debe repetir la secuencia de los pasos anteriores planteados.
- ❖ La duración de cada secuencia será de 3 minutos.

Anexo # 10 Preguntas generadoras para llevarlas al pleno

1. ¿Qué prácticas para minimizar el estrés realizaba?
2. ¿Qué prácticas para minimizar el estrés realizo?
3. ¿Cuáles prácticas para minimizar el estrés quisiera realizar?
4. ¿Qué compromiso real me propongo cumplir para minimizar los niveles de estrés?

Anexo # 11 Preguntas generadoras de lluvia de ideas

1. ¿Qué es la motivación?
2. ¿Qué es la motivación laboral?
3. ¿Cuál es la motivación?

Anexo # 12 Preguntas generadoras de lluvia de ideas

1. ¿Qué fue lo nuevo que aprendí de esta temática?
2. ¿Qué fue lo que más le gusto?
3. ¿Qué fue lo que menos le gusto?
4. Si pudiera cambiar algo, ¿Qué cambiaría?

Anexo # 13 Preguntas generadoras “dado del saber”

1. ¿Qué aprendió de nuevo este día?
2. ¿Qué le gusto más de la jornada?
3. ¿Qué no le gusto?
4. ¿Qué síntomas identifico que tiene cuando esta estresado?
5. ¿Mencione una situación que le provoque estrés?

Anexo # 14 La vara mágica



Anexo # 15

Ejemplos de acontecimientos, fichas A:

- La pérdida de un paraguas.
- Fregar los platos un domingo.

- La salida de vacaciones.
- La entrada de los alumnos/as en el colegio.
- La espera del autobús y, cuando llega, no hay sitio para todos.
- La derrota de tu equipo favorito.
- Etc.

Ejemplos de acontecimientos, fichas B:

- Modo cómico.
- Modo trágico.
- Modo escandaloso.
- Modo entusiasta.
- Modo asustado.
- Modo polémico.
- Modo emotivo.
- Etc.

Anexo # 16

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

¿Qué son los problemas de comunicación interpersonal?

Todos conocemos a personas con dificultades para relacionarse con los demás, que manifiestan ser tímidas, sentirse solas o encontrarse incómodas en situaciones sociales y en general tienen problemas de establecer relaciones sociales. Ellos tendrán que hacer un esfuerzo por establecer las causas de dichos problemas y solucionarlos.

Entre las dificultades más usuales para relacionarse con los demás podemos encontrar:

Un déficit importante de lo que denominamos “habilidades sociales” o “habilidades de relación interpersonal”, sin que necesariamente deba ser etiquetado con ninguna psicopatología.

Algunos trastornos presentan como síntoma principal el deterioro en el área de las relaciones sociales: la fobia social y el trastorno de personalidad por evitación. En ambos subyace un sustrato de miedo a la crítica.

Hay trastornos psicopatológicos que presentan entre sus síntomas la reducción del número y calidad de las relaciones interpersonales del paciente: depresión grave, algunos trastornos de personalidad, trastorno autista, síndrome Burnout etc.

Anexo # 17 Preguntas para generar lluvia de ideas.

1. Preguntas generadoras de lluvia de ideas:
2. ¿Qué son las relaciones interpersonales?
3. ¿Considera importante la comunicación?
4. ¿Qué son las habilidades sociales?

Anexo # 18 Globos preguntones

1. ¿Qué fue lo nuevo que aprendí de esta temática?
2. ¿Qué fue lo que más le gusto?
3. ¿Qué fue lo que menos le gusto?
4. Si pudiera cambiar algo, ¿Qué cambiaría?

Anexo # 19



Anexo # 20 Globos preguntones.

1. Que entiendes por emociones
2. Que sabes de la inteligencia emocional
3. Has sido impulsivo/a alguna vez
4. Te has arrepentido alguna vez de tu comportamiento