



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



TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La identificación de factores de estrés que inciden en la conducta de los agentes de la Policía Nacional Civil destacados en las delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado”

INTEGRANTES:

- Argueta Rumaldo, Evelyn Imelda DUE: AR09018
- Cortez Osorio, María Luisa DUE: CO10024
- Hernández Hernández, Carmen Concepción DUE: HH12048

ASESOR ENCARGADO:

- Lic. Benjamín Moreno Landaverde

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO

- Lic. Mauricio Evaristo Morales

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE DE 2018.

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



**LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE ESTRÉS QUE INCIDEN EN LA
CONDUCTA DE LOS AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL
DESTACADOS EN LAS DELEGACIONES DE SAN SALVADOR Y CIUDAD
DELGADO**

PRESENTADO POR:

ARGUETA RUMALDO, EVELYN IMELDA	AR09018
CORTEZ OSORIO, MARÍA LUISA	CO10024
HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, CARMEN CONCEPCIÓN	HH12048

ASESOR ENCARGADO:

LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE DE 2018.

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



AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

MTR. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICE-RECTOR ACADÉMICO

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ABREGO

RECTOR ADMINISTRATIVO

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL

LIC. CRISTOBAL RÍOS BENÍTEZ

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



AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO

LIC. JOSÉ VICENTE CUCHILLAS MELARA

VICE-DECANO

LIC. EDGAR NICOLÁS AYALA

SECRETARIO

MTR. HÉCTOR DANIEL CARBALLO

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



AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

JEFE DEL DEPARTAMENTO

LIC. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

DOCENTE DIRECTORA

LICDA. MARIELA VELASCO DE AVALOS

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



MIEMBROS DEL TRIBUNAL JURADO

PRESIDENTE

MTR. ROXANA MARÍA GALDÁMEZ VELÁSQUEZ

SECRETARIA

MTR. AMPARO GERALDINNE ORANTES ZALDAÑA

VOCAL

LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

AGRADECIMIENTOS

Agradezco...

A Dios por darme una segunda oportunidad de vida, y con ella la posibilidad de terminar uno de mis grandes proyectos, el cual no hubiese sido posible, si su misericordia y fidelidad, no me hubieran acompañado día tras día a lo largo de este proceso, brindándome salud, sabiduría, gracia, paciencia y perseverancia. A él sea la gloria.

A mi familia, la mejor que pude tener; mi madre mujer esforzada, uno de mis pilares fundamentales, mi motivación, mi ancla, mi más grande motor, la mujer más sabia que, aunque en ocasiones no lo reconozca siempre tiene la razón.

Mi hermana Ester y mi hermano Nelson por ser apoyo fundamental, motivarme y brindarme lo necesario y más, para lograr llegar a este momento en mi vida.

Mi sobrino David, por esa rigidez con la cual me ayudaba a estudiar, esa perfección que siempre me exigía y que se convirtieron en mis mejores resultados, gracias por esas palabras de ánimo, aliento que necesitaba cuando sentía que no podía más.

A mi cuñado José, gracias por todo el apoyo brindado, las facilidades que me permitiste tener en cuanto a transporte, equipo tecnológico y demás tonterías que no sabía cómo solucionar.

Mi hermana mayor y segunda madre, mi Marian a ti te debo más de lo que puedo imaginar, tu apoyo incondicional cariño y sacrificio siempre han sido uno de mis grandes pilares, este triunfo lo comparto especialmente contigo, la que ha sido mi cómplice, mi cordura y mi columna vertebral.

A mi asesor, Lic. Benjamín Landaverde, por su valioso aporte en nuestra investigación, el apoyo brindado y la paciencia ante tanta pregunta, gracias por motivarnos y sugerirnos “jamás olvidar nuestro origen”

A mis compañeras de tesis, que me enseñaron con aciertos y desaciertos grandes lecciones de vida.

Estoy agradecida con tantas personas que me ayudaron que simplemente no me alcanza una página, así que a todos aquellos que estuvieron, están y seguirán estando cerca de mí, regalándole a mi vida algo de ellos. **Muchísimas gracias.**

Evelyn Imelda Argueta Rumaldo

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencia y, sobre todo salud, y felicidad.

Le doy las gracias a mis padres, **Adolfo Cortez** y **Berta de Cortez**, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, por confiar siempre en mí. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir, por enseñarme a luchar por lo que quiero y no darme por vencida nunca; como padres, han hecho un gran sacrificio por siempre apoyarme y brindarme todo lo necesario y, aún en la distancia, siempre conté con una palabra de aliento y motivación para seguir adelante cada día y este logro lo disfrutarán como yo, los amo.

A mis hermanos, por ser una parte importante de mi vida, por apoyarme moralmente y creer en mí. A **Josselin Cortez**, por siempre estar allí cuando la necesité, quien me ayudó siempre sin pedirme nada a cambio: no me alcanzará la vida para darles las gracias.

A mis amigos y hermanos por elección: **Tatiana, Susana, Raquel, Cerritos, Silvio y Fernando**, quienes han estado allí en las buenas y malas, apoyándome siempre, y de los cuales he aprendido mucho y con los que comparto una misma pasión por la psicología. Gracias por ser una parte fundamental de mi proceso y de mi vida.

Alberto Monge, gracias por apoyarme, por ser mi confidente, mi pañuelo de lágrimas, quien me tranquilizó en muchas ocasiones, quien me motiva a aprender algo nuevo cada día. Gracias por tomarte el tiempo de leer nuestra tesis una y mil veces, por tus observaciones, por ser una persona incondicional. Por eso y más eres una persona a la que aprecio y quiero mucho.

Lic. Benjamín, a quien lo tengo en mi mente desde el primer día que llegue al Departamento de Psicología y me dijo: bienvenida a Psicología. Fue quien me abrió las puertas y quien me dirigió en mi proceso de tesis. Gracias, por tanto, por enseñarme a ser humilde y nunca olvidarme de dónde vengo y tener siempre claro hasta dónde quiero llegar.

Evelyn, mi compañera de tesis, quien me tuvo paciencia y me aguantó en este trayecto que no fue fácil, pero ya somos libres. Gracias por esas lecciones de vida.

Para finalizar, solo me queda decir que este logro no es solo mío, y lo comparto con todas esas personas que me ayudaron y apoyaron en el transcurso de mi carrera. Bueno o malo, aprendí muchos de ellos y comportando mi felicidad con ellos, una de muchas metas se ha cumplido.

María Luisa Cortez Osorio

AGRADECIMIENTOS

Si tuviera que definir el significado actual que le doy a la vida es “GRATITUD” Quiero agradecer principalmente a **DIOS todo poderoso** y a mi Madre Santísima por haberme auxiliado en toda la carrera y también en este proceso de Investigación, ya que no fue algo sencillo por aspectos que no son necesarios detallar, pero hay uno que sí importa y es el hecho de haber sufrido ese pequeño accidente de columna justo en el proceso de tesis, permitiéndome así experimentar su gracia y misericordia en todos estos meses atrás en relación a mi recuperación, y también me llevó a reafirmar el amor de mis seres queridos.

Agradezco a mis padres, **Juan Antonio Hernández y Carmen de Hernández**, por ser los principales protagonistas de este gran fruto, ya que desde el primer momento que decidí estudiar Psicología no se opusieron y me apoyaron en cada paso de mi carrera, soportando mis momentos de crisis cuando las cosas no iban bien, dándome su amor, comprensión y palabras de aliento cuando la marea subía, diciéndome “Tranquila hija todo tiene sentido en la vida” si tuviera que describirles en una frase sería: “Mi colchón de amor” gracias por el amor brindado en la recuperación de mi columna ustedes realmente son los mejores padres que Dios pensó para mí, son realmente mi ejemplo a seguir como matrimonio, realmente este pequeño triunfo es de ustedes mis viejos.

Agradezco a mis hermanos: A, **Ítalo Hernández** mi hermano mayor; Gracias por haberme dado tu apoyo durante los primeros 2 años de mi carrera, fueron realmente especiales aprendí mucho de ti, y tú sabes muy bien que fue triste cuando nos tuvimos que separar, gracias también a mi hermano **Juan Hernández**, gracias por tus regaños, tus llamados de atención, tus quejas ante mis padres (realmente en su momento no era grato pero hoy lo valoro) por tu apoyo durante el resto de años de mi carrera, y a mi hermana **Claudia Hernández**; GRACIAS por ser mi segunda madre y forjarme en carácter, gracias por tu apoyo emocional y sin duda alguna el apoyo económico que me brindaste durante toda la carrera; si hay una frase que te defina es “Eres mi paño de lágrimas” realmente tú has conocido de primera mano todo aquello que me pasó durante la carrera y más aún mi proceso de grado y que sabes muy bien que no fue algo fácil. Realmente ustedes tres han sido mi ejemplo a seguir, gracias hermanos por tanto apoyo y sin duda alguna el apoyo cuando sufrí el accidente de columna.

Hay sonrisas que salen del alma, y esas sonrisas me la han sacado mis tres sobrinos mis pequeños amores. Gracias **Rafita** por confiar en mi comentándome parte de tu vida emocional me haces sentirme importante, gracias por cada abrazo y besito sincero. Gracias mi **Gabrielito**, por querer compartir cada cosa conmigo, gracias por tu amor, tus cuidados, tus locuras y cada detalle que me hace quererte más, Gracias a mi pequeño **Nestitor**, Lo que tú tienes de vida es el tiempo que llevo en este proceso de tesis, realmente llegaste a nuestras vidas en el momento justo mi niño.

Gracias a Ti **Moisés Ignacio Sevilla**, por ser mi confidente, mi mejor amigo, por estar apoyándome en cada paso de mi carrera, por tus palabras de motivación, por tus detalles y sin duda alguna por la ayuda durante este proceso de tesis, tú sabes que no fue fácil; también gracias por tu apoyo en la creación de los videos que se presentaron el día de la defensa, por la edición de las diapositivas, y el desarrollo audiovisual en la defensa oral de la tesis realmente es valioso y sobre todo el equilibrio necesario que me brindaste en el momento justo. Gracias por estar conmigo en mis momentos difíciles, uno de ellos en mi accidente de columna y en todo lo que implicó mi recuperación, gracias por el aguante, gracias por tú esencia, y sin duda tu sincero y especial cariño, eres el regalo dado por Dios en el 2012, gracias por hacerme crecer como persona.

Gracias a **Iris Membreño**, por estar conmigo en las buenas y en las malas, gracias por cada detalle que hace que nuestra amistad crezca cada día más, gracias por ser mi mejor amiga, gracias a la vida por habernos puesto en el mismo camino, por tus palabras de motivación. Sin duda alguna a ti no me unía una materia, una nota o un proceso, realmente lo que nos une es nuestra amistad y sin duda, una de las más valiosas. Tú y Moisés son ese tesoro que Dios me regaló, y agradezco por haber elegido bien, y porque en ambos descubrí el significado de amistad.

Gracias a la **Doctora Abigail Castro**, por darme su apoyo económico durante mí proceso final de la carrera, gracias por sus palabras de ánimo, gracias por confiar en mí, y motivarme a avanzar en la vida.

Gracias infinitas también al Licenciado **Benjamín Moreno Landaverde**, por ser parte fundamental en este proceso de aprendizaje, ya que con su cariño y empatía nos impulsó a sacar todo esto adelante, y llevarlo a cabo de la mejor manera, que Dios le múltiple bendiciones.

Y también Gracias a mí Comunidad **14 del Camino Neocatecumenal**, por ser parte de mí proceso de crecimiento espiritual y por darme su mano en momentos de prueba.

Vive profundamente el presente, nunca olvides el pasado para mejorarlo, y siempre piensa en el futuro. Esta será la única forma en la que seas feliz en el día de mañana. Y en este logro vivido gracias a la voluntad de Dios me encuentro viviendo plenitud total, el proceso no fue fácil pero nadie dijo que era imposible y aquí estamos de frente y en camino a muchos otros logros más... A ti estimado lector estudiante si lees esta parte te recomiendo que: Sigue en el camino ético en cada paso que des en la vida profesional, que seas objetivo y coherente con tus palabras y actos, deja a un lado lo que te impide crecer y de esta forma alcanzarán el éxito en muchas áreas de tu vida. ¡ÁNIMO!

Gracias a esto es para ustedes.

Carmen Concepción Hernández Hernández.

ÍNDICE

PRÓLOGO	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	xv
a) Situación actual.....	xv
b) Enunciado del problema.....	xvi
c) Delimitación.....	xvi
d) Alcances y limitaciones.	xvii
CAPÍTULO II. JUSTIFICACIÓN	xviii
CAPÍTULO III. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	xxi
Objetivo General.....	xxi
Objetivos Específicos	xxi
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO	22
1. Antecedentes de la Policía Nacional Civil (PNC).	22
1.1 Reseña histórica de la PNC.	23
1.2 Conceptos Básicos.	27
1.3 Fisiología del Estrés.....	37
1.4 ¿Qué es el estrés laboral?.....	39
1.5 Fases del estrés.....	41
1.6 Tipos de estrés laboral.	44
1.7 Factores estresores que inciden en el estrés laboral.....	46
2. Causas y consecuencias.	52
2.1 Causas del estrés.....	52
2.2 Consecuencias del estrés.	53
3. Teorías que explican el Estrés.	56
3.1 Modelo Biopsicosocial.....	56
3.2 Teoría conductual.....	60
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA	62
a) Tipo de estudio: cuantitativo exploratorio.	62

b) Tipo de investigación: diagnóstica.	62
c) Población y muestra.	63
d) Métodos, técnicas e instrumentos.	64
e) Técnicas.	64
f) Instrumentos.	65
g) Recursos.	67
h) Procedimiento.	68
i) Actividades (ver cronograma).	69
CAPÍTULO VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	74
A) INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS	118
B) DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	120
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	123
CAPÍTULO VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
EPÍLOGO	127
CAPÍTULO IX. ANEXOS	128

PRÓLOGO

El trabajo de proceso de grado presentado a continuación lleva el título de “La identificación de factores de estrés que inciden en la conducta de los agentes de la Policía Nacional Civil destacados en las delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado”: ¿En qué consiste? La base de esta investigación consiste en conocer cuales son los factores que más inciden en la conducta y comportamiento de los agentes policiales de las delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado, así también en las subdelegaciones de Ayutuxtepeque y Unidad del 911, que son parte de las delegaciones antes mencionadas. Este trabajo ha sido escrito como parte de los requisitos de graduación para optar al título de Licenciatura en Psicología de la Universidad de El Salvador. El periodo de investigación y redacción de este trabajo de fin de grado ha durado desde enero hasta julio de 2018.

Se tomó a bien trabajar con la problemática que presenta la corporación policial en la actualidad y las consecuencias negativas que los factores de estrés provocan a nivel personal, social, familiar y laboral, en personal de dicha institución. Estas problemáticas vienen a incrementar sus niveles de estrés y frustración y dificultan una manera de canalizar dichas reacciones. La elección y formulación del tema se hizo conjuntamente con el tutor, Lic. Benjamín Moreno Landaverde.

El proceso de investigación nos ha conllevado un estudio exhaustivo de los diferentes factores que pueden estar incidiendo en la conducta de los agentes. De acuerdo con la respuesta dadas por los evaluados los factores de estrés que más incidían en la conducta son el estrés laboral, las relaciones interpersonales, problemas de autoestima, problemas emocionales, sobrecarga laboral, relaciones laborales, deterioro físico, factores ambientales/físico/ estructura, factores económicos y falta de recursos técnicos. Partiendo de estos indicadores, se diseñó un programa de intervención psicoterapéutico denominado: **“CUERPO Y MENTE, DIALÉCTICA QUE IMPORTA”**, el cual se divide en tres áreas: autoestima, estrés y relaciones interpersonales. Incluye las temáticas del manejo del estrés laboral, con técnicas y estrategias que permitan disminuir y controlar los niveles de estrés, así mismo desarrollar herramientas y habilidades en los/las empleados/as para el adecuado

manejo del mismo dentro del ámbito laboral, mejorando el desempeño individual y por ende el desarrollo de la organización.

Nos gustaría, por tanto, dar las gracias a nuestro tutor por su excelente orientación y estar siempre disponible y dispuesto a ayudarnos con nuestras dudas durante todo el proceso de realización de nuestro trabajo. También nos gustaría dar las gracias a las delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado por permitirnos realizar la investigación y brindarnos las condiciones necesarias, ya que sin el apoyo y cooperación de los agentes sometidos al proceso de investigación no habríamos sido capaces de llevar a cabo este análisis.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

a) Situación actual.

El acelerado ritmo que vivencia la sociedad actual es alto debido a las diversas actividades que se realizan cotidianamente, entre ellas; trabajo, amigos, familia etc. Sin embargo, muy pocos saben cómo procesar y canalizar este tipo de información, por lo que en muchas ocasiones se generan problemas que afectan la salud física-emocional de los ciudadanos en general.

El hablar de la situación problemática es hacer referencia a los contextos en distintas áreas como: personal, psicológico de tipo emocional, conductual, ambiental y la familia en la vida laboral. Es decir, por lo antes mencionado, se decidió investigar los principales indicadores que están inmersos en la Institución de Seguridad (Policía Nacional Civil PNC). Cotidianamente nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos a su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o, por el contrario, con la que se responsabilice demasiado. Las profesiones relacionadas con el área de salud, de la educación o la administración pública suelen ser las que más se reflejan en las estadísticas por el contacto con personas con problemas y suelen ser ellos los que deben lidiar con las situaciones estresantes. La frustración se produce cuando ven que su trabajo no es productivo y sienten que su trabajo es baldío; se olvidan los sentimientos hacia las personas, se vuelven apáticos, menosprecian al usuario y esto crea un conjunto de emociones negativas predisuestas por la mala atención brindada. Por todo lo anterior antes expuesto, nace la importancia de realizar dicha investigación con los agentes de la Policía Nacional Civil (PNC) de las delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado.

b) Enunciado del problema.

¿Cuáles son los factores de estrés y de qué manera incide en la conducta de los agentes de Policía Nacional Civil destacados en las delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado?

c) Delimitación.

A continuación, se presentarán aquellos criterios referentes a la delimitación espacial, social y temporal del proceso investigativo a realizado con los agentes de la Policía Nacional Civil de las Delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado, El Salvador.

a) Espacial.

La Investigación tuvo lugar en la delegación de: San Salvador -subdelegación de Centro Histórico y Delegación de Ciudad Delgado y subdelegación de Mejicanos, El Salvador.

b) Social.

Se trabajó con 100 agentes de la Policía Nacional Civil de las Delegaciones de Ciudad Delgado y San Salvador lo cuales se evaluaron para la investigación final.

c) Temporal.

El tiempo estimado de la investigación es durante el período de febrero a agosto del año 2018.

d) Alcances y limitaciones.

a) Alcances.

- El proceso de estudio permitió el diseño de un instrumento que se apegó a los objetivos de la investigación en el cual permitió detectar información específica sobre los indicadores del estrés que inciden en la conducta de los agentes.
- El desarrollo de la investigación asumió la responsabilidad de identificar los indicadores de estrés que inciden de forma negativa en la satisfacción laboral con la finalidad de generar una propuesta que permita el reforzamiento de estos.
- Adecuada coordinación con los agentes encargados de las distintas unidades para llevar a cabo el proceso de aplicación de pruebas e instrumentos.
- Conocer la teoría suficiente que enriqueció el proceso de investigación.
- Aplicación adecuada de la entrevista y pruebas psicológicas a los 100 agentes policiales de ambas delegaciones.
- Llegar a un diagnóstico concreto que sirvió para la creación de la propuesta de intervención que incluye las emociones alteradas encontradas a lo largo de la investigación.

b) Limitaciones.

- El espacio físico en Unimujer y en la Estación 911 no fue el idóneo durante el proceso de aplicación de instrumentos
- La ausencia de voluntad de los agentes policiales para responder los instrumentos con objetividad acorde a los indicadores planteados dificultó el proceso interpretativo a lo largo de la investigación llegando a la discrepancia en algunas respuestas.
- Que algunos participantes no atendían a las indicaciones y se adelantaban durante la prueba.
- Al momento de responder el inventario de estrés se mantenían a la expectativa, llegando a considerar que un puntaje alto los hacía caer en desventaja durante la investigación.

CAPÍTULO II. JUSTIFICACIÓN

Ante el aumento de la delincuencia en la zona rural, el Dr. Manuel Henríque Araujo crea la Guardia Nacional para velar por la seguridad de la población salvadoreña, pues se necesitaba un cuerpo idóneo formado por hombres especialmente entrenados, además de un instrumento legalmente constituido para respaldar su procedimiento y acciones contra la delincuencia.

Para ello encomendó al general e ingeniero José María Peralta Lagos, ministro de Guerra y Marina, que estudiara la organización de los cuerpos policiales de Europa, quien tomando como modelo la guardia civil española, por decreto ejecutivo el 3 de febrero de 1912, se creó formalmente la Guardia Nacional.

Con la firma de los Acuerdos de Paz, se estampaba el inicio de un nuevo El Salvador y, con él, una nueva Policía Nacional Civil, la cual sería regida por un verdadero espíritu de servicio a favor de la dignidad humana.

El entonces presidente de la República de El Salvador, Lic. Félix Alfredo Cristiani Burcard, dio el primer paso firme en cumplimiento de la firma de los Acuerdos de Paz, cuando en 1993 nombró al primer director de la Policía Nacional Civil al Lic. José María Monterrey.

Éste, junto al subdirector general de operaciones y subdirector general de gestiones, se encargaría de todo el proceso de expansión y transición de la nueva Policía Nacional Civil en todo el país. Algunos de los principales pioneros de la Policía Nacional Civil fueron Marco Tulio Lima, Francisco Chicas, Margarita Hernández, Melania Serbas Colato, comisionado Jaime Leonel Granados (activo en la PNC), Msc. Marcelino Díaz y Msc. Wilber Alfredo Hernández, los últimos dos actualmente catedráticos de la Facultad de Ciencias y Humanidades del Departamento de Psicología de la Universidad de El Salvador, los cuales se capacitaron en determinado momento en España, para el fortalecimiento del nuevo cuerpo de seguridad.

En este contexto, y mientras se preparaban los nuevos agentes y oficiales de policía que relevarían a la Policía Nacional de aquel entonces, se creó la Policía Auxiliar Transitoria (PAT) integrada por alumnos de la naciente Académica Nacional de Seguridad Pública.

Posteriormente, llegó el primer e histórico despliegue de la recién nacida Policía Nacional Civil el 13 de marzo de 1993, en el norte del departamento de Chalatenango, lugar que fue sede de la primera reunión entre representantes del FMLN y el expresidente 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 1993, en Morazán y la Unión, lugares que fueron testigos de fuertes combates entre militares e insurgentes guerrilleros. Luego de la firma de los Acuerdos de Paz en 1992, la Policía Nacional Civil (PNC) inicia, con tan solo 628 agentes policiales, su ardua tarea como un nuevo cuerpo de seguridad pública.

En el cumplimiento de los acuerdos de paz firmados en Chapultepec, México; los cuerpos de seguridad que regían en ese momento (la Guardia Nacional, Policía Nacional y Policía de Hacienda) quedaron disueltos el 16 de enero de 1992, lo que dio las pautas para la creación de la Policía Nacional Civil.

De igual forma existen otro tipo de investigaciones similares, pero que no revisten la connotación de la investigación a realizar, siendo las siguientes:

Cardona, Miguel et alt. (2017). 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. Licenciatura tesis, Universidad de El Salvador.

Martínez, Blanca et alt. (2017) Diagnóstico sobre las actitudes de los/las agentes de la Policía Nacional Civil de la región metropolitana de San Salvador, ante la comunidad de lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexual, intersexual (IGBTI). Propuesta de Programa de sensibilización. Licenciatura tesis, Universidad de El salvador.

Ramos Cornelio et alt. (2015) Diagnóstico y propuesta de un manual para la sistematización de los procesos de reclutamiento y selección de personal en el Departamento de Recursos humanos, División de personal en las Oficinas Centrales de San Salvador de la Policía Nacional Civil. Licenciatura tesis, Universidad de El Salvador.

Amaya Chacón, et alt. (2010). Los efectos psicológicos que produce el alcoholismo en el desempeño laboral del personal de la división de San Salvador Centro de la Policía Nacional Civil. Licenciatura tesis, Universidad de El Salvador.

Acevedo José Marcelo et alt. (2011). Propuesta de plan de intervención psicoterapéutico sobre los efectos psicológicos provocados por el suicidio, en familiares cercanos de empleados de la Policía Nacional Civil de El Salvador, en el período de enero de 2010 a marzo de 2011. Licenciatura tesis, Universidad de El Salvador.

En la actualidad, la sociedad salvadoreña vive una de las condiciones más preocupantes en el tema de delincuencia y seguridad ciudadana, sumándose a ello el aumento de conductas autodestructivas en los encargados de proporcionar seguridad a la población.

De ahí surge la importancia de realizar un estudio que permita conocer los factores que afectan el estado emocional y por ende la conducta en los agentes de la Policía Nacional Civil, en lo cual se contribuirá al desarrollo de una adecuada y mejor de la calidad de vida en sus interacciones familiares, sociales, laborales y con sus pares.

Así mismo es importante diseñar una propuesta de programa de carácter psicológico que contribuya a mejorar las condiciones de vida, disminuyendo los efectos negativos que los diferentes estresores generan en cada miembro de la corporación en el área personal, social, familiar, laboral y el entorno, proporcionando así herramientas psicológicas que ayuden a forjar los pilares fundamentales que permitan mejorar el equilibrio organizacional, ayudando así a cada individuo para dar una respuesta adecuada a las diferentes problemáticas de su vida diaria y por ende la sociedad en general se beneficiaría en dicho ámbito.

CAPÍTULO III. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Investigar los factores de estrés más relevantes y su incidencia en la conducta del personal de la Policía Nacional Civil proporcionando así las herramientas psicológicas que permitan mejorar la calidad de vida de los agentes destacados en las delegaciones de: San Salvador y Ciudad Delgado.

Objetivos Específicos

- Establecer los factores psicológicos que influyen en la conducta y el comportamiento de los agentes de la Policía Nacional Civil de las delegaciones de San Salvador y Ciudad Delgado área metropolitana de San Salvador
- Diseñar instrumentos que faciliten la identificación de factores psicológicos, del entorno social y laboral que contribuyen en el desempeño de los agentes de la Policía Nacional Civil del área metropolitana de San Salvador.
- Determinar cómo responden los agentes de la Policía Nacional Civil del área metropolitana de San Salvador ante situaciones de estrés y como estas puedan afectar su desempeño laboral.
- Diseñar una propuesta de programa de capacitación con intervención psicológica para los miembros de la organización policial del área metropolitana de San Salvador.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la Policía Nacional Civil (PNC).

El Salvador con la firma de los Acuerdos de Paz, en el Castillo de Chapultepec, en la Ciudad de México en 1992 estableció el marco base, en el cual se destacan el cese del enfrentamiento armado y el rol de la nueva Policía Nacional Civil.

En ese contexto, surgen las reformas constitucionales que dan vida a la PNC, explícitamente el artículo 159 inciso segundo y tercero de la Constitución de la República el cual literalmente dice: “La Defensa Nacional y la Seguridad Pública estarán adscritas a Ministerios diferentes. La Seguridad Pública estará a cargo de la Policía Nacional Civil, que será un cuerpo profesional, independiente de la fuerza armada y ajena a toda actividad partidista. La Policía Nacional Civil tendrá a su cargo las funciones de policía urbana y policía rural que garanticen el orden, la seguridad y la tranquilidad pública, con apego a la ley y estricto respeto a los Derechos Humanos”

Sobre este marco se crea la PNC, a través del D.L No. 269 de fecha 25 de junio de 1992, publicado en el Diario Oficial No.144, Tomo 316 del 10 de agosto del mismo año. En este decreto se oficializa la Ley Orgánica que rige el quehacer del nuevo ente policial, así como la doctrina en la cual está sustentada.

La PNC es una de las más jóvenes corporaciones policiales de la región latinoamericana. Junto a ella, se crearon otras nuevas instituciones orientadas a conformar no sólo una nueva policía, sino un nuevo Sistema de Seguridad Pública.

Entre esas instituciones, las más importantes son la Academia Nacional de Seguridad Pública, encargada de la formación tanto para el ingreso de aspirantes a la Policía, como para la actualización, especialización y cursos de ascensos de los miembros de la entidad policial. También está el Ministerio de Seguridad Pública y Justicia, como máximo responsable político de la conducción de la Policía.

Como consecuencia de una serie de problemas, a sugerencia de la Misión de Observación de Naciones Unidas, en 1996 se constituyó el Consejo Nacional de Seguridad Pública, con el carácter de ser un ente asesor del presidente de la República en materia de seguridad pública. Así mismo se realizó el traspaso oficial en enero de 1996 de las funciones de la Policía Nacional (PN) a la PNC.

El objetivo con que se creó la PNC es brindarle seguridad permanente y confiable a la población en general, para que ésta desarrolle con tranquilidad sus actividades, teniendo como lema “servir y proteger ante todo”. Sin embargo, antes de su creación como institución legal se presentaron diferentes acontecimientos que marcaron al país.

1.1 Reseña histórica de la PNC.

La desmovilización de las fuerzas insurgentes y la disminución del número de efectivos de la Fuerza Armada de El Salvador, como consecuencia de la firma de los Acuerdos de Paz, comenzaron a incidir en el aumento de la delincuencia común y organizada; surgieron delitos por bandas de delincuentes integradas por excombatientes de ambos bandos, lo que agravó las precarias condiciones de seguridad ciudadana amenazada por un problema de delincuencia.

La creación de la PNC incidió en el mejoramiento de la capacidad técnica para la investigación del delito, y su presencia en todo el territorio nacional facilitó la etapa de transición de un régimen policial anterior, basado en un esquema militar, a un nuevo cuerpo comprometido con el respeto de los derechos humanos. Sin embargo, persistió el interés institucional de continuar dirigiendo las investigaciones criminales, entrando en una descoordinación con la Fiscalía General de la República, la cual por mandato constitucional es la encargada de dirigir dichas investigaciones.

A medida que transcurría el conflicto bélico, el anhelo de paz fue creciendo en la conciencia colectiva del pueblo salvadoreño. Al final, el convencimiento de que la alternativa más razonable para acabar con el conflicto era la negociación, se generalizó en la mayoría de los sectores de la población.

Un hecho importante en este proceso fue la realización del debate nacional por la paz, a mediados de 1988, organizado por el arzobispado de San Salvador. A partir de este evento, el proceso histórico del país entró en un "estado de diálogo nacional", según lo definió en su oportunidad el padre Ignacio Ellacuría al interpretar el progresivo protagonismo que fueron adquiriendo las fuerzas sociales en la búsqueda de la solución política al conflicto.

Al principio del conflicto armado, en 1981 el término "diálogo" era una palabra repudiada; la sola insinuación de la conveniencia de dialogar con el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN), podía implicar a quien lo propusiera el ostracismo social y político, cuando no la cárcel y la muerte.

Paulatinamente, sin embargo, gracias a los esfuerzos de distintas fuerzas sociales para configurar una "tercera" fuerza, que obligara a las partes involucradas directamente en el conflicto, a poner los intereses generales del país por encima de sus intereses particulares, la racionalidad de la solución negociada se fue cimentando en la conciencia nacional.

Reestructuración y depuración de las Fuerzas Armadas.

Se definió un nuevo rol de las Fuerzas Armadas que sería el de garantizar la soberanía nacional. La reestructuración también incluía la reducción de un 70% de las Fuerzas Armadas, la disolución de los batallones de reacción inmediata, de la Guardia Nacional, de la Policía Nacional, de la Policía de Hacienda y el traslado de los órganos de inteligencia del Estado a la Presidencia de la República.

La creación y el Fortalecimiento de las Instituciones Democráticas.

Las funciones de seguridad pública fueron retomadas por las nuevas instituciones recién creadas: la Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP) y la PNC, las cuales se encuentran bajo control civil. Adicionalmente a la creación de una Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, se hicieron reformas del sistema electoral, incluyendo la creación de un Tribunal Supremo Electoral.

Desarrollo Económico y Social.

Los proyectos de desarrollo económico y social de los Acuerdos de Paz incluyeron la creación de programas de reinserción a la vida activa para los excombatientes de la Fuerza Armada de El Salvador y de la Policía Nacional, así como excombatientes del FMLN y a la población civil más afectada por el conflicto. Estos programas empezaron a ser operativos el 2 de febrero de 1992 segundo día después del cese de fuego.

Se trataba de buscar soluciones a las necesidades económicas y sociales más urgentes de la nación, habiéndose hecho un llamado a todos los salvadoreños para que pusieran su mejor esfuerzo. Asimismo, se solicitó ayuda técnica y financiera a los organismos internacionales y a los países amigos.

El Salvador ha experimentado mayores cambios en su sistema político entre 1992 y 1997 que, en los cien años precedentes, sin embargo, continúan latentes muchos de los problemas que dieron origen a la confrontación social y a la guerra, particularmente las enormes desigualdades sociales, la creciente pobreza y la falta de oportunidades de vida digna para la mayoría de la población.

Situación actual de la PNC.

En la actualidad el Ministerio de Seguridad Pública y Justicia es el máximo responsable de la conducción de la Policía Nacional Civil, siendo éste un esquema novedoso y el ideal para contar con una nueva Policía de carácter civil, profesional, eficiente y al servicio de la comunidad, a la luz de una nueva doctrina y nuevos cuadros tal como lo expresaron los Acuerdos de Paz.

La profesión de policía está directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad. Por ello, es una profesión estresante "per se". 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

Los actos de delincuencia, las estructuras criminales que extorsionan a la población, narcomenudeo, secuestros, violaciones, robos enfrentamientos con grupos terroristas, entre

otras, son actividades propias de la labor policial, el trabajo que desempeñan los empleados de la corporación representa un peligro tanto para el agente como para sus familias, lo que se vuelve una fuente de estrés.

En los últimos meses. La institución se ha visto envuelta en múltiples acontecimientos donde policías han sido los protagonistas de encubrimientos, manipulación, violaciones, robos, homicidios, suicidios, alcoholismo, violencia intrafamiliar, lo que va en contra de los principios objetivos y valores que la institución profesa. Lo cual denota mayor inseguridad en la población pues la institución encargada de velar por la seguridad se encuentra sumergida en escándalos que dañan su imagen y credibilidad.

En la actualidad, nuestra sociedad vive un ambiente de violencia muy evidente según datos de la PNC emitido el 26 de junio del presente año, los homicidios en El Salvador incrementan en un 22% en lo que va de 2018, en el año 2015 hubieron 58 policías muertos a manos de grupos delictivos, y en el 2017, fueron 17 familiares de policías los que fueron asesinados cuando los agentes se encontraban de licencia o se dirigen a sus trabajos, ello genera estrés en los miembros del cuerpo policial, el secretario general del Movimiento de los Trabajadores de la Policía sostiene que las autoridades de Seguridad prefieren callar, pues carecen de planes encaminados a salvaguardar la vida del policía y de su familia: “¿Dónde están las ciudades policía? Eso es una falacia que nunca se cumplió. El policía vive en los mismos lugares donde viven quienes los están matando. Tampoco hay ningún acompañamiento de las autoridades para movilizar a las familias de los policías, solo se han quedado a contar los muertos”. Reyes pide al director de la Policía que no se sienta a esperar que sigan asesinando a más policías y a sus familiares.

Estas declaraciones demuestran que las condiciones de trabajo de los policías no son adecuadas, no hay un clima organizacional saludable lo que lleva a los trabajadores a estar insatisfechos, por ende no motivados hacia sus trabajos y con empleados no satisfechos ni motivados da como resultado un desequilibrio emocional, y si no existe tal equilibrio no habrá salud mental, ni recursos y habilidades psicológicas que permitan dar respuesta adecuada ante situaciones estresantes, a las cuales su misma labor policial les expone.

Evaluación de la PNC.

La PNC¹, 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 delincuenciales.

La historia de la creación de la policía nacional civil desde su fundación hasta la actualidad permite tener un bagaje amplio de su estructura, organización y funcionamiento, datos necesarios para llevar a cabo una investigación que contribuya a mejorar la calidad de vida de los agentes, para ello también es necesario contar con base teórica que fundamente el estudio a realizar.

1.2 Conceptos Básicos.

- **Definición de Psicología.**

Según el libro Introducción a la Psicología del Trabajo, se trata del estudio científico de la conducta y de los procesos mentales, y comprende tanto la obtención de conocimientos que

¹ www.pnc.gob.sv

permitan conocer las bases de los funcionamientos de ambos como su aplicación y su utilización en la solución de problemas prácticos o concretos.

Tomando como base la definición de psicología también detallaremos uno de sus componentes principales: la conducta.

- **Definición de Conducta.**

Cuando hablamos de conducta en general, está referida a la manera de cómo el individuo se guía o se comporta en su vida. Con base a esto, se establece que la conducta humana es el conjunto de acciones que presenta el hombre a través de su existencia en la sociedad. El individuo nace dentro de una sociedad y en ella realiza todas sus actividades, las cuales implican acciones o comportamiento. Existen conductas no observables directamente como la cognición y emoción, pero sí observables indirectamente, a través de la expresión corporal, reacciones fisiológicas, movimiento, palabra etc. Conocemos lo que percibimos, pero la percepción puede estar sesgada por prejuicios irracionales o por experiencias previas, interferencia con otros estímulos no relevantes, mal estado orgánico general o simplemente de los órganos sensitivos, etc. Los principios que rigen la conducta humana son tres: casualidad, motivación y finalidad.

Entre la conducta humana y el bienestar de la sociedad existen interrelaciones subjetivas y concretas. Si bien esta conducta es variada, se determina que los individuos deberían mostrar una conducta apropiada con el fin de producir un bienestar propio y grupal; sin embargo, un mismo individuo puede mostrar acciones diferentes ante una misma situación, dependiendo si la enfrenta en grupo o individualmente, cuyos resultados contribuirán en unas ocasiones al bienestar social y en otras a desmejorarlo. Así pues, la conducta humana apropiada es una condición abstracta, pero que por lo general conduce a un bienestar concreto individual, lo cual es determinante para el bienestar social o colectivo. En este punto, la familia constituye el lugar idóneo para la formación primaria de la conducta del individuo.

Se entiende por conducta humana como todo aquello que una persona hace, piensa o dice en relación con el ambiente que le rodea, actual o pasado, físico o social constituyendo una adaptación perfecta al entorno.

Es importante observar la conducta como una respuesta que nace de carácter ambiental y se presenta de forma social, pero también para mejorar la percepción que se tiene sobre un individuo es necesario definir la personalidad, como características fundamentales, de este.

- **Motivación**

Es el proceso a través del cual la conducta es energizada y dirigida. Frederick Herzberg, el cual tenía el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o cuando se sentía mal.

Como aspecto distintivo, comparándola con la teoría de Maslow, se sustenta la motivación en el ambiente externo y en el trabajo del hombre y no en las necesidades humanas.

La misma contempla aspectos que pueden crear satisfacción o insatisfacción en el trabajo, haciendo la salvedad que no deben considerarse como opuestos, ya que la presencia de los factores de higiene no motiva, pero su ausencia desmotiva; los otros factores, los de motivación, realmente motivan.

Los factores motivacionales, Herzberg los llamó intrínsecos y los de higiene, extrínsecos. A continuación, los enumeramos:

Factores motivacionales (intrínsecos)

- Reconocimiento
- Responsabilidad
- La realización personal o logro
- El trabajo en sí
- El progreso o ascenso

Factores de Higiene (extrínsecos)

- Política de la empresa
- Administración
- Relaciones interpersonales (con superiores, con iguales, con subordinados)
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Status
- El salario
- Seguridad en el puesto

Esta teoría plantea que, la satisfacción en el trabajo es función del contenido o de las actividades estimulantes o sea de los factores motivadores y la insatisfacción depende del medio, de las relaciones con otras personas y del ambiente general en este caso de los factores higiénicos.

- **Comportamiento**

El comportamiento humano, son todas las actividades expresadas físicamente por el ser humano y todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y los pensamientos, que un individuo manifiesta cuando se encuentra en una situación social en particular. Casi todos nuestros comportamientos conscientes son motivados, es decir que buscan satisfacer un deseo, el cual es la manifestación sentida de una necesidad. Nuestras actitudes son conductas, conscientes o inconscientes, que emprendemos como respuesta al estímulo percibido y que proviene de otro ser vivo, de algún fenómeno natural o de algún objeto en particular. (Schein, 1982:8)².

El comportamiento humano es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, y/o la genética.

² Comportamiento organizacional, 2004. Pág. 8.

Sin una mente saludable y estable no puede haber un comportamiento sano y estable, por tal razón la salud mental influye mucho en el comportamiento humano.

Factores que afectan el comportamiento humano

- La genética
- La actitud: en este grado la persona hace una evaluación favorable o desfavorable del comportamiento.
- La norma social: esta es la influencia de la presión social que es percibida por el individuo (creencia normativa) para realizar o no ciertos comportamientos.
- Control del comportamiento percibido: cómo las creencias del individuo hacen fácil o difícil la realización del comportamiento.
- La cultura: influencia entrelazada con la contingencia de diferentes conductas.

- **Definición de Personalidad.**

La personalidad es una estructura de carácter psicológico que hace referencia al conjunto de rasgos distintivos de un individuo. El experto de origen estadounidense, Gordon Allport, ha definido a la noción de personalidad como aquella alineación dinámica de los sistemas psicofísicos que permite establecer un modo específico de actuar y de pensar. Esta organización, sostiene Allport, varía de un individuo a otro ya que depende de la clase de adaptación al entorno que establezca cada persona.

El aspecto dinámico de la personalidad permite apreciar que todos los seres humanos experimentan intercambios de modo constante con el medio que los rodea, un proceso que sólo se interrumpe con la muerte. En cuanto a las formas de pensar y de actuar, muestran que la personalidad está compuesta por una vertiente interna (pensamiento) y otra vertiente de carácter externo (simbolizado en la conducta).

Cada individuo es poseedor de características individuales tanto, heredadas genéticamente o aprendidas a través de su interacción con su medio familiar y social, en ese proceso de aprendizaje y adquisición de nuevos conocimientos se ve implícito un concepto particular; la inteligencia.

- **Definición de Inteligencia.**

En sí la inteligencia no es algo material, sino un concepto abstracto al que se ha llegado por un proceso de análisis y síntesis de sus consecuencias. En eso que llamamos «inteligencia» confluyen una serie de elementos que tienen que ver con el aprendizaje, la adaptación a situaciones nuevas, la solución de problemas, el proponerse fines, la capacidad de valoración y autocrítica. Según Gardner “La inteligencia es la capacidad de comprender el entorno y utilizar ese conocimiento para determinar la mejor manera de conseguir unos objetivos concretos”. Sabemos que cada persona se adapta a la realidad de una manera diferente, entonces la inteligencia es una forma de interactuar con el mundo, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Estas habilidades configuran rasgos de carácter (como la autodisciplina, la compasión o el altruismo), que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Por lo tanto, ser inteligente es una forma de comportarse y actuar, de vivir: es, si así quiere decirse, una forma de ser. Y son estas características las que permiten que se adquieran recursos psicológicos, necesarios para afrontar las dificultades en la vida, es decir el ser humano se enfrenta constantemente a conflictos internos o externos, que necesitan una respuesta inmediata, por lo tanto, si no se desarrollan habilidades de afrontamiento, la persona vera sobrepasados sus niveles de soporte y presentar estrés.

- **Definición de satisfacción.**

Según Porter y Llawler (1968), la satisfacción laboral tiene que ver con dos aspectos: aspectos internos del trabajo; relacionados con los sentimientos que despierta el trabajo en sí mismo, como los sentimientos de logro, autoestima, independencia, control. Y los aspectos externos relacionados indirectamente con el trabajo como el entorno, el salario la promoción, esta teoría fue enriquecida posteriormente proponiendo como aspectos internos a los relacionados con la satisfacción las actividades actuales, independencia, creatividad, variedad, oportunidad de utilizar habilidades, importancia del deber, logros y responsabilidades, estabilidad y seguridad, contribución a la sociedad y estatus, así también ética y valores laborales; mientras que los factores externos estarían vinculados con aquellas cuestiones no relacionadas con el contenido del trabajo como la posibilidad de promoción,

recompensas y premios ganados, políticas organizacionales y acercamientos políticos, guía técnica y relaciones interpersonales.

Sin embargo, Martin y Hanson (1985) argumentaron que la satisfacción con el trabajo debía ser entendida como el resultado del encaje o la falta de este entre las necesidades del trabajador y del trabajo, entre los requisitos por un lado y las características reales por el otro. De todo esto surgiría que la satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción de las necesidades se logra mediante diversos factores motivacionales. Para estos autores la satisfacción con el trabajo surgiría del resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación con el salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos ligados a otros factores como como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales políticas y sociales.

Dando como resultado un trabajador que está satisfecho con su trabajo, motivado y por ende cuenta con un equilibrio emocional.

- **Estrés, historia y definición.**

Muchas de las actividades a las que deben enfrentarse los miembros de la PNC en su quehacer diario, como los comportamientos agresivos o violentos propios de los sectores delincuenciales en los que el agente de policía debe moverse con asiduidad, guardan una importante similitud con otros escenarios que están íntimamente ligados a los mismísimos orígenes de la investigación científica sobre el estrés.

La historia y el diagnóstico del estrés comprende sus inicios desde finales del siglo XVII donde se plantea el término estrés con un acento técnico debido a que el físico inglés Robert Hooke (1635-1703)³ lo utiliza por analogía con el uso de la misma palabra en el campo de la ingeniería a través de su ley de elasticidad donde proporciona el concepto de carga o load, postulando que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto

³ Historia del estrés, 2014, www.youtube.com/watch?v=_RB_SzJBipo

de estiramiento, generando un cambio de la forma; éste sería el resultado de la interacción entre la presión o carga y el estrés.

Explica que el concepto de estrés es entendido aquí como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste, análogamente a una máquina, se expone a un desgaste; ante esta demanda, el cuerpo necesitaría energía proveniente del sistema nervioso para sobrellevar los desgastes; por ello, los científicos relacionaron inicialmente el estrés con un desgaste de la energía nerviosa.

Posteriormente, en Inglaterra el escocés George Cheyne (1671-1743)⁴ diagnosticó una enfermedad relacionada con el estrés, y la presentaba como propiciada por la situación social existente en ese momento, pero que, en este caso, se limitaba sólo a la parte de la población de nivel socioeconómico alto.

Fue en el siglo XIX que el médico americano George Beard (1839-1883) describe un cuadro frecuente en sus pacientes como resultado de una sobrecarga de las demandas propias del nuevo siglo, y lo llama “neurastenia”, término que no fue usado sino hasta 50 años después que Beard quien consideraba una amplia gama de síntomas físicos y mentales tales como una alta ansiedad, fatiga extrema, desesperación, fobias e insomnio; e incluso problemas de atención, migraña, indigestión e impotencia sexual

Las primeras décadas del siglo XX también son testigo del acento en el concepto de estrés como enfermedad suscitada por una causa psicológica o conflicto interno, con ello se populariza lo que se llamará medicina psicosomática.

Fue probablemente el neurólogo Walter Cannon, en 1930 el primer investigador moderno que aplicó el concepto de estrés en este sentido a las personas, interesado principalmente en los efectos que el frío, la pérdida de oxígeno y otros factores ambientales considerados estresores producen en el organismo; Cannon partió de la hipótesis de que toda vida humana requiere mantener un equilibrio interior al cual llamaría homeostasis y en caso de cambios intensos se da un proceso de acomodación a través del sistema endocrino y vegetativo.

⁴ Ídem.

Tomando los avances de Cannon, Hans Selye (1936) descubrió que sus pacientes presentaban ciertas constantes biológicas independientes del tipo de enfermedad que sufrieran; a partir de dicha observación fue desarrollando una definición de estrés basada no ya en el estímulo como la de Cannon sino en la respuesta que dan las personas durante situaciones estresantes. Por el desarrollo sistemático que realizó desde entonces, Selye es considerado por muchos como el padre del concepto moderno de estrés pues marcó un hito insoslayable en el desarrollo de dicha noción.

De acuerdo a Selye (1936) el agente desencadenante del estrés es siempre algún elemento que atenta contra la homeostasis del organismo, el estrés sería la respuesta no específica del organismo ante cualquier situación demandante, ya sea que se trate de un efecto mental o somático; en un inicio, Selye consideraba que la respuesta de estrés era un mecanismo inherente a la situación: cada vez que se diera una demanda al organismo, se produciría una respuesta defensiva con el fin de proteger y propiciar la adaptación; él no encontraba diferencias en las respuestas dadas frente a estímulos agradables o desagradables.

Fue en 1956 que Hans Selye acuñaría el término. Así el estrés ha sido entendido como respuesta, como estímulo y como interacción. Hoy en día el planteamiento del estrés como interacción entre respuesta y estímulo se acepta como el más completo (Reig, Vindel y Tobal, 1995). Este planteamiento considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del medio y el individuo.

Según Lazarus y Folkman (1986)⁵, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables contextuales propias del ámbito laboral, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. Las personas realizamos continuos esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones a las que se enfrenta, y esto implica lógicamente que no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Las consecuencias serán negativas sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto

Según S. Rosenzweig (1972) Se denomina "stress" (presión), "a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce a

⁵ ídem

la satisfacción de una necesidad vital cualquiera”. La espera del organismo que corresponde a esta presión puede concebirse como un aumento de tensión, como en el caso siguiente: en el que si una persona tiene hambre y se ve privada de comer por la presencia de un visitante inoportuno ocurre frustración y el visitante constituye el elemento de presión que aumenta la tensión de la persona.

Wallace y Szilagyi (1982) definen al estrés como una experiencia interna o posición que crea un desequilibrio fisiológico o psicológico en el individuo, lo agrupan en dos categorías: estrés laboral u organizacional asociado con causas organizacionales y el estrés de la vida diaria (life stress) relacionado con causas individuales y/o familiares. Sin embargo, para Davis y Newstrom (1987) el estrés es un estado de sobreexcitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. Y agregan que este término se aplica generalmente a las presiones que las personas tienen en la vida diaria.

Siguiendo la misma línea, John M. Ivancevich y Michel T. Matteson (1989) en su libro “Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial” afirman que las definiciones pueden basarse en la respuesta, en los estímulos y en la relación estímulo-respuesta. Una definición basada en los estímulos podría ser: Estrés es una fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión, en sentido físico, de deformación, mientras que una definición fundada en la respuesta sería que el estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.

El psicólogo Seldon Cohen (1997) quien ha realizado durante 25 años investigaciones sobre la relación entre estrés y salud, plantea un modelo que incluye los tres acentos en el desarrollo del concepto de estrés hasta la actualidad:

1. Experiencia de demandas del ambiente, estresores o eventos de vida.
2. Percepción subjetiva de sentirse estresado.
3. Activación de condiciones físicas y fisiológicas.

Ante las demandas ambientales no todas las personas reaccionan de la misma forma. Si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimientos y estado de salud de la persona, el estrés

tendrá signo positivo, será estimulante y permitirá hacer progresos en el ámbito de trabajo con la consiguiente gratificación personal y material. Por el contrario, una inadecuación entre la demanda y la capacidad de la persona para afrontarla generará un estado invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento (Spivak, 1996).

La profesión de policía está directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad. 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, muy relacionado con las relaciones de 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 sometidos a los efectos nocivos del estrés. Oigny (1994) señala que uno de los efectos a largo plazo del estrés en las fuerzas policiales es el agotamiento profesional, comúnmente llamado “síndrome del quemado”, y explica su origen apuntando al propio sistema de valores y al compromiso con la profesión de policía, lo que facilita una alta implicación.

1.3 Fisiología del Estrés.

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo.

Silvia Cuixart, Fisiología del estrés (1999) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula.

Se activa tanto con las agresiones físicas como con las psíquicas y, al activarse, el hipotálamo segrega la hormona CRF (factor liberador de corticotropina), que actúa sobre la hipófisis y provoca la secreción de la hormona adrenocorticotropa (ACTH). Esta secreción

incide sobre la corteza de las glándulas suprarrenales, dando lugar a la producción de corticoides que pasan al torrente circulatorio y producen múltiple incidencia orgánica, como se verá más adelante. Los corticoides que se liberan debido a la ACTH son:

Los andrógenos: Son las hormonas que estimulan el desarrollo de las características secundarias masculinas y estimulan el aumento tanto de la fuerza como de la masa muscular.

Los glucocorticoides: El más importante es el cortisol que facilita la excreción de agua y el mantenimiento de la presión arterial; afecta a los procesos infecciosos y produce una degradación de las proteínas intracelulares. Tiene, asimismo, una acción hiperglucemiante (aumenta la concentración de glucosa en sangre) y se produce un aumento de calcio y de fosfatos liberados por los riñones, y de lípidos.

- **El sistema nervioso vegetativo.**

Es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos.

Este sistema mantiene la homeostasis del organismo. La activación simpática supone la secreción de catecolaminas, que son:

La adrenalina segregada por parte de la médula suprarrenal, especialmente en casos de estrés psíquico y de ansiedad.

La noradrenalina segregada por las terminaciones nerviosas simpáticas, aumentando su concentración principalmente en el estrés de tipo físico, en situaciones de alto riesgo o de agresividad.

Estas hormonas son las encargadas de poner el cuerpo en estado de alerta preparándolo para luchar o huir. Son las que permiten enlazar el fenómeno del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción. Ambas intervienen en los siguientes procesos:

- Dilatación de las pupilas.
- Dilatación bronquial.
- Movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre (posible arterioesclerosis).
- Aumento de la coagulación.
- Incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en una hipertensión arterial.
- Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.
- Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan el desarrollo de las características sexuales secundarias masculinas.
- Inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria.
- Incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético, la síntesis de proteínas, etc.

1.4 ¿Qué es el estrés laboral?

Leka, Griffiths y Cox (2004) en la serie de protección de la salud de los trabajadores n° 3 de la Organización Mundial de la Salud definen el estrés laboral como *“la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”* sostienen que aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro; el estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones

en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él; dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1986).

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provoca la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad

de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

Hans Selye consideraba que esta respuesta de estrés era estereotipada e implicaba una activación del eje hipotálamo-hipofísico-suprarrenal y del sistema nervioso tal proceso recibió el nombre de **Síndrome General de Adaptación** y fue descrito como un proceso de tres fases diferenciadas.

1.5 Fases del estrés.

El origen histórico del concepto de estrés parte de las investigaciones que realizó Hans Selye en el año 1936 y que dieron lugar al llamado síndrome general de adaptación.

Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Selye define este fenómeno como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. Se puede definir, pues, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos.

La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes:

- a) En forma negativa, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental.

b) En forma positiva, causando reacciones inversas

Luego de una mayor evolución de su teoría, en 1974 Selye hizo una distinción entre estrés positivo y negativo en donde llamó **eustrés** al estrés que se asocia a sentimientos positivos y procesos fisiológicos de protección y denominó **distrés** al estrés que se relaciona con sentimientos negativos y funciones destructivas para el organismo; posteriormente, amplió el concepto al afirmar que el estresor no era exclusivamente de naturaleza física sino que también podía ser de naturaleza psicológica, como ocurre en el caso de emociones tales como el temor, la alegría, el odio. Incluso consideró el factor psicológico como el más frecuente activador de respuestas ante situaciones estresantes, aunque dejando claro que no puede ser considerado como el único factor.

a) Estrés Positivo o Eustrés.

Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha.

Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

b) Estrés Negativo o Distrés.

Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo.

Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo. Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no

existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado.

En este proceso de adaptación del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento.

1) Fase de Alarma.

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo (*coping*).

Esta primera fase supone la activación del eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardiaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

2) Fase de resistencia o adaptación.

En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

3) Fase de Agotamiento.

Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática.

Es esta respuesta, la cual lleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas; es decir, las respuestas del organismo se realizan en los planos biológico, físico y psicológico a través del complejo sistema psiconeuroendocrinológico, este concepto involucra la interacción del organismo con el medio.

1.6 Tipos de estrés laboral.

Un desarrollo posterior sobre la concepción del estrés, que además significó valiosos aportes en el ámbito de la biología, es el del especialista en neuroendocrinología Bruce McEwen (1999) quien propone una formulación del estrés como carga alostática que significa “mantener la estabilidad a través del cambio”, este investigador plantea que el desgaste propio del estrés es parte de la naturaleza humana y que las situaciones estresantes, a corto plazo, incluso tienen una función protectora ya que habilitan para luchar frente a las amenazas, dificultades y obstáculos. El problema reside cuando los estresores son crónicos y dificultan la recuperación del organismo

El Dr. Oscar E. Slipak (1996) agrupo los diferentes tipos de estrés laboral en dos, los cuales son:

1. Estrés laboral episódico:

El cual se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo, caracterizándose por ser espontaneo y de corta duración, volviendo sus efectos negativos apenas perceptible pero que al prolongarse los factores estresantes puede desencadenar el estrés crónico; algunos ejemplos pueden ser: un despido, una discusión entre compañeros de trabajo, un traslado, una reunión importante, aumento momentáneo de trabajo, entre otros.

2. Estrés crónico:

El cual puede ser en algunos casos una evolución del estrés laboral episódico, este se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes, es un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a mediano y largo plazo

Sobre este último el Dr Oscar E. Slipak plantea además que puede presentarse cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1. Ambiente laboral inadecuado: llamados estresores del ambiente físico, los cuales requieren una doble adaptación tanto física como psicológica tales como falta de luz o luz muy brillante, ruidos excesivos o intermitentes, vibraciones, aire acondicionado, alta o baja temperatura.

2. Sobrecarga de trabajo: llamado además estrés por sobre estimulación el cual se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables y que exigen una adaptación fuera del límite normal presentándose controladores aéreos, obreros en cadena rápida y compleja, trabajadores sometidos a cambios continuos y abundantes de información, víctimas de catástrofes, emigrados, personas que ingresan información a sistemas computarizados entre otros.

3. Alteración de ritmos biológicos: estrés que requiere un alto esfuerzo adaptativo el cual se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico tales como: trabajadores nocturnos, pilotos de líneas aéreas y azafatas, controladores aéreos, personal de salud, personal de seguridad, trabajadores de transporte, diplomáticos y atletas profesionales, entre otros.

4. Responsabilidades y decisiones muy importantes: estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad, quienes lo padecen acumulan factores de riesgo e inadecuadas relaciones familiares y sociales; el cual se debe a responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, tensión psicológica continua, inseguridad laboral, competencia, búsqueda de eficacia, marcha contra reloj, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables

5. Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación, el cual se produce por falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento el cual genera distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo, se presenta en trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente tales como cadena de trabajo lenta y monótona, jubilación brusca, vacaciones excesivamente tranquilas.

6. Condiciones laborales inadecuadas: refiere a la causa de estrés en los obreros no calificados y que comprenden a las malas condiciones de trabajo, alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica, disposición de líneas de montaje.

1.7 Factores estresores que inciden en el estrés laboral.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las

expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Utilizamos la palabra estresor cuando hablamos del estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional. Dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés.

De esta manera podemos diferenciar tres factores importantes que producen estrés en el trabajador: **estresores individuales, estresores relacionados con el trabajo y estresores familiares.**

Factores individuales.

Se ha demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés.

Existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

Personalidad tipo A: Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

- Dependencia: Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.

- Ansiedad: Las personas nerviosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.
- Introversión: Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.
- Rigidez: Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto que las personas flexibles.
- Formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física: Tienen capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada y la capacidad o capacitación del trabajador.
- La mala condición física y los malos hábitos de salud: Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.
- Las necesidades del individuo: Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización.
- Las aspiraciones: Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo
- Las expectativas: Esperanzas que el individuo tiene de obtener en su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.
- Los valores: La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del estatus.

Debemos tener en cuenta que las características de las personas antes mencionadas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés.

Factores familiares.

El estrés es la sensación de incapacidad que se produce cuando lo que nos exige el entorno rebasa nuestras posibilidades de respuesta. Ciertos niveles de estrés pueden considerarse adecuados, ya que nos ayudan a afrontar las demandas habituales de nuestra vida. El problema surge cuando nos sentimos sobrepasados e incapaces de responder a los requerimientos y compromisos.

- Sensación de ir continuamente con el “acelerador a fondo” y aun así, no cumplimos todas las obligaciones.
- Impresión de hacer todo muy rápido, de ir continuamente con prisa a todas partes y a pesar de ello llegar o terminar siempre fuera de tiempo.
- A pesar del cansancio y del esfuerzo, se quedan obligaciones importantes sin cumplir.
- Suele aumentar el nerviosismo, impaciencia y el grado de ansiedad.

Al final, suele haber insatisfacción por lo que se hace, pues se realizan muchas actividades, pero estas no se disfrutan.

Factores intraorganizacionales.

Vamos a señalar de una manera somera, distintos factores provocadores de estrés, que se relacionan, no directamente con el trabajo operativo habitual del policía, sino con la organización del trabajo y las relaciones interpersonales de los profesionales entre ellos, y con el medio. Estos factores se pueden dividir en 6 grupos:

- Inherentes al puesto de trabajo.
- Derivados de la función de organización.
- Asociados al desarrollo de la carrera profesional.
- Derivados de la estructura y atmósfera del trabajo.
- Asociados a las relaciones laborales.
- Exteriores al trabajo.

1. Factores inherentes al puesto de trabajo.

Debemos considerar los siguientes:

- Las características físicas insatisfactorias del trabajo.
- La turnicidad laboral. El trabajo a turnos es suficiente motivo, por la descarga de catecolaminas, para que, con el tiempo, se produzcan cuadros de insomnio, ansiedad, hipertensión y gastropatías. Todos estos síntomas han sido citados por Carter y Corlett, los cuales, señalaron en sus trabajos, disminuciones de la temperatura corporal con el trabajo a turnos.

- El trabajo excesivo o insuficiente. La excesiva carga laboral del policía, puede provocar en este, un aumento en la carga psíquica y la aparición de fatiga psíquica y estrés. Asimismo, el trabajo mal distribuido, puede provocar una alteración en el ritmo laboral y desencadenar episodios de estrés laboral.
- El peligro físico en el trabajo. Se ajustaría a la sobrecarga por estrés inherente al desempeño de la labor policial en sí.

2. Factores derivados de la función de organización.

Función que la persona desempeña en el trabajo. Pueden producirse situaciones nocivas de estrés por dos aspectos fundamentalmente:

- **Ambigüedad.** No está claro lo que se le exige, lo que crea una inseguridad en el trabajo por parte del funcionario y aumento de la carga psíquica.
- **Conflicto de funciones.** Cuando al policía se le plantean exigencias contradictorias, sobre todo en la transmisión de órdenes y en la asignación de tareas, se produce de nuevo inseguridad en cuanto a la forma de actuar, lo que conlleva un aumento de la carga emocional y tensional.

3. Responsabilidad sobre la seguridad de otros trabajadores u otras personas.

Se producen situaciones nocivas de estrés, en aquellas situaciones en las que determinadas personas, tienen un puesto de trabajo, cuyo buen desempeño, implica una responsabilidad para con terceras personas.

Los ejemplos más significativos son precisamente, la función policial Kroes en (1987) y el colectivo de los controladores aéreos, que fueron estudiados por Grump (1980).

- **Factores asociados al desarrollo de la carrera profesional**

Se deben considerar los siguientes:

- Debidos a las consecuencias por ascensos excesivos o insuficientes.
- Falta de congruencia en la categoría o status.

- Falta de seguridad en el trabajo (estabilidad laboral).
- Expectativas insatisfechas (Frustración profesional). Es junto al apartado anterior, los dos factores relacionados a la promoción profesional más destacados en cuanto a su capacidad estresógena.

4. Factores derivados de la estructura y atmosfera del trabajo.

- Escasa o nula participación en las decisiones sobre cómo desarrollar la tarea en cuestión. La anulación de la capacidad de poder opinar y participar, y así, poder imbricarse en los objetivos de la empresa, provocan frustración y un elevado grado de insatisfacción. Que aumenta el grado de estrés del trabajador. Esto puede ser más significativo incluso en categorías intermedias de la empresa en las cuales, por si, deben asumir ciertos criterios de mando.
- Restricciones en el comportamiento.

5. Factores asociados a las relaciones personales.

- Relaciones personales entre compañeros, subordinados y superiores.
- Efecto amortiguador del estrés en el caso de positivismo en estas relaciones.
- Efecto estresante por la existencia de relaciones insatisfactorias entre los miembros de una organización.

Hay que considerar en este apartado también, como factor importante en el manejo de las relaciones entre el personal, el estilo de liderazgo, debiéndose encaminar este en el sentido de aglutinar opiniones, y hacer más copartícipes al personal adscrito a las distintas Unidades, para de esta forma, hacerles sentir más parte de la organización, lo que redundará en un incremento en el rendimiento por aumento del grado de satisfacción personal. Un mal liderazgo, separa y disgrega, destruye la estructura de grupo, provocando aumento en los roces, con sentimientos de frustración y desarmonía, lo que desencadena, rechazos al tipo de

trabajo y retraining en las labores propias del grupo, con las consecuencias que todo esto puede conllevar.

6. Factores exteriores al trabajo.

Como factores externos, vamos a considerar de manera genérica, dos principalmente, que son:

1) Movilidad geográfica ("Síndrome de la movilidad"). Es un factor estresógeno porque:

- Repercute en la familia.
- Aumenta el aislamiento social.
- Disminuye las posibilidades de protección del sujeto frente al estrés laboral propiamente dicho.

2) Derivados de la estructura de necesidades y presiones sociales inherentes a sociedades desarrolladas.

- Conflicto de funciones.
- Aislamiento de la comunidad.
- Alienación.

2. Causas y consecuencias.

2.1 Causas del estrés.

Aunque posiblemente los riesgos y peligros inherentes a la tarea policial sean los estresores de mayor potencial en cuanto a su intensidad, no son ni mucho menos los únicos, ni tan siquiera los más habituales. Las fuentes de estrés del mundo policial pueden ser múltiples, dependiendo de la zona en la que nos encontremos, del puesto de trabajo que cada agente ocupe o, incluso, de la época del año a la que nos refiramos, dado que el trabajo policial suele estar marcado por un importante factor de estacionalidad, con unos períodos de mucho trabajo y otros de relativa calma.

Podrían ser divididos en dos grandes grupos: los estresores inherentes a la tarea y los estresores relacionados con la organización en la que la misma se desarrolla. En el primer

grupo se encontrarían los peligros propios de su complicada labor y los impactos emocionales derivados del continuo trato con los problemas de otras personas, mientras que en el segundo, que según algunos estudios estresan a estos profesionales tanto o más que los aspectos relacionados con el contenido de su trabajo, se hallarían, entre otros, la escasez de personal y su consecuente sobrecarga de trabajo, la insuficiencia o precariedad de recursos, el trabajo a turnos, la falta de comunicación y consulta, el escaso apoyo de los superiores.

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, editada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que “resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante. Muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, como un factor de estrés importante. El sistema de trabajo por turnos, unido a la incertidumbre sobre lo que puede acaecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés. En los períodos de restricciones presupuestarias, estos factores de estrés se exacerban por la escasez de personal y la insuficiencia del equipo. Las situaciones susceptibles de degenerar en violencia son intrínsecamente estresantes, y el estrés se agudiza significativamente si la escasa dotación de personal complica la prestación de apoyo o si el policía afronta una sobrecarga de trabajo notable”.

2.2 Consecuencias del estrés.

Hay que señalar que el estrés puede producir graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización, y que es importante considerar estos efectos ya que para el individuo puede ocasionar hasta la muerte y para la organización una gran baja en la productividad.

Para el individuo.

La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial -en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa- o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad.

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas.
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta.
Músculos	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea,
Pulmones	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics.
Estómago	Secreción acida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos.
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa.
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

Fuente. Elaboración del equipo de investigación, información tomada de psicofisiología del estrés y la ansiedad <http://www.apuntesdepsicologia.com/ramas-de-la-psicologia/psicofisiologia.php>

Para la organización.

- Absentismo.
- Rotación de la mano de obra.
- Accidentes laborales.
- Gasto financiero.
- Aumento de huelgas.
- Incremento de accidentes.
- Incapacidad laboral por alteraciones somáticas o psicológicas.

Enfermedades por estrés.

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y produce la aparición de diversas patologías.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

1) Enfermedades por estrés agudo.

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son:

- Úlcera por Estrés.
- Estados de Shock.
- Neurosis Post Traumática.
- Neurosis Obstétrica.
- Estado Postquirúrgico.

2) Patologías por estrés crónico.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos vitales. A continuación, se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

- | | | |
|-------------|------------------------|-------------------------|
| • Dispepsia | • Agresividad | • Hipertensión Arterial |
| • Gastritis | • Disfunción Familiar | • Infarto al Miocardio |
| • Ansiedad | • Neurosis de Angustia | • Adicciones |
| • Migraña | • Trastornos Sexuales | • Trombosis Cerebral |
| • Depresión | • Disfunción Laboral | • Conductas antisociale |

Fuente. Elaboración del equipo de investigación.

Está considerado como un trastorno de ansiedad que se origina a consecuencia de haber sufrido o presenciado un acontecimiento muy traumático y psicológicamente perturbador como la muerte de alguien o una amenaza real a la integridad física de uno mismo o de otro. Algunos ejemplos situaciones serían las guerras, las catástrofes, los atentados, los homicidios o malos tratos continuos ante estos eventos las personas han respondido con temor, horror o desesperanza o indefensión intensos. (Tomado del libro El Psicólogo en casa de Susana Paz Henríquez).

3. Teorías que explican el Estrés.

3.1 Modelo Biopsicosocial.

El fisiólogo Walter Cannon (1871-1945)⁶ introduce el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes. Desde el punto de vista biológico se pueden definir los estímulos o situaciones en estresores, que por su capacidad para producir cambios fisiológicos en el organismo, automáticamente disparan la respuesta de estrés, causando enfermedades como: Colitis,

⁶ El Choque traumático, 1923. Pág. 40

Úlceras Gástricas, Migrañas, Gastritis, Lumbago. Los estímulos aversivos pueden producir, además de respuestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas. Por ejemplo los sucesos familiares que causan estrés, como mudanzas, cambio de empleo, divorcio y muerte, muchos de estos efectos dañinos no son producidos por los propios estímulos si no por las reacciones a ellos. Por tanto la expresión de las emociones negativas puede tener efectos negativos, sobre quienes las experimentan y sobre aquellas con quienes interactúan

Este modelo relaciona una situación determinada y la vivencia de esta situación, con las consecuencias fisiológicas expuestas hasta ahora y nos proporciona una estrategia para localizar factores ambientales estresantes y analizar sus consecuencias en el aspecto individual.

Hemos visto que cualquier situación que reconocemos (proceso cognitivo) da señales de la corteza cerebral al hipotálamo y, vía el sistema nervioso vegetativo (automático), a la médula de las glándulas suprarrenales, que responden liberando adrenalina y noradrenalina, que son las llamadas hormonas del estrés; estas hormonas movilizan nuestro cuerpo y nos hacen luchar o abandonar (*fight or flight*).

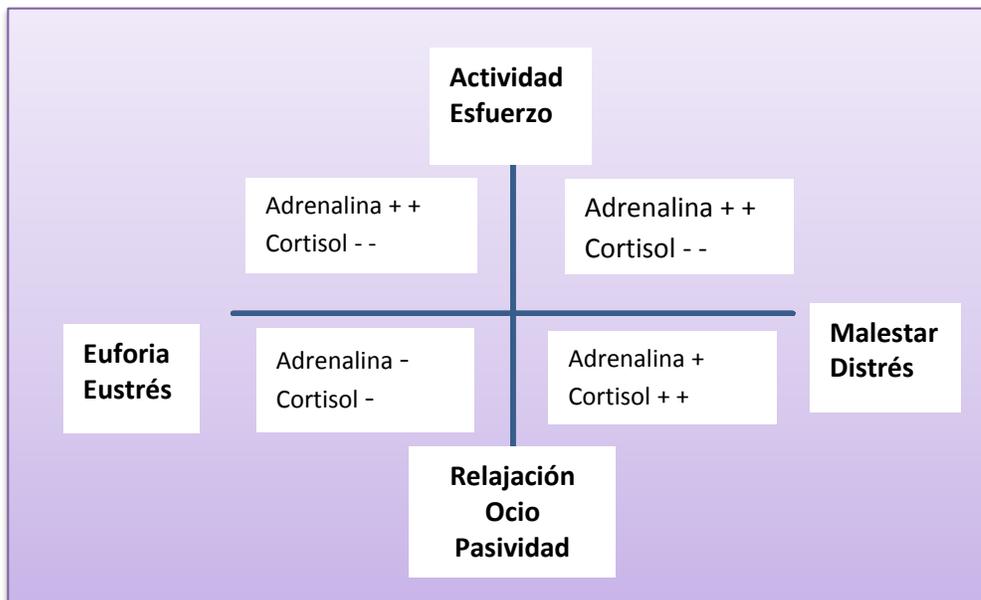
Cuando la situación produce sentimientos de distrés o desamparo, el cerebro envía también mensajes al córtex de los suprarrenales, que segrega otra hormona del estrés: el cortisol, que juega un papel importante en el sistema inmunológico. Esto es más complejo e incluye la liberación de ACTH de la glándula pituitaria.

Según la percepción que se tenga de las demandas de trabajo, la respuesta del organismo será diferente; ya Selye distinguía entre reacciones agradables o estrés y desagradables o distrés.

Las reacciones fisiológicas dependerán de la percepción que se tenga de las demandas de trabajo, la respuesta del organismo será diferente en cada caso; por ejemplo, las tareas exigentes pero controlables inducirían esfuerzo, pero sin distrés. A nivel fisiológico se traduce en un aumento de las catecolaminas y la supresión activa de la secreción de cortisol.

Los estudios actuales se centran en dos dimensiones que son, por un lado, el nivel de actividad o pasividad que implica la tarea, y por otro, la dimensión afectiva según el estado de humor sea positivo o negativo; en cada caso se producen una serie de reacciones cuyo resultado es el afrontamiento (*coping*) de la situación no deseada o el vencimiento ante la misma.

Los estudios experimentales basados en esta teoría han permitido identificar dos características específicas de los procesos de trabajo, en función de la percepción que se tenga del trabajo o de la actitud ante el mismo: positiva (eustrés) o negativa (distrés) y en relación con el contenido de la tarea: actividad o pasividad. La combinación de ambas variables conduce a la identificación de algunas de las características específicas de los procesos de trabajo que promueven determinadas actitudes y que se relacionan con las respuestas neuroendocrinas y son las siguientes.



Fuente, libro psicobiología del estrés. Relación entre procesos de trabajo y respuestas neuroendocrinas

- **Esfuerzo y eustrés:** En este grupo se puede incluir a las personas que desarrollan un tipo de trabajo de gran control personal, creatividad, y muy dedicados a su trabajo. En estos casos se produce un aumento de la secreción de catecolaminas, y el cortisol se halla muy bajo o inexistente. Se encuentran en este grupo, por

ejemplo, los empresarios, los artistas, los científicos, los artesanos, etc., pues en este tipo de profesiones se suelen realizar trabajos con un alto grado de autocontrol y autonomía. Parece ser que, el hecho de que el cortisol esté bajo hace decrecer el riesgo de sufrir un ataque cardíaco.

- **No esfuerzo y eustrés:** En este caso, la no actividad se acepta como algo positivo, dándose un descanso de cuerpo y mente. El nivel de las hormonas está bajo.
- **Esfuerzo y distrés:** Esta situación se da en aquellos trabajos que implican elevadas exigencias de producción, pero en los que la persona tiene un bajo control de la situación. Es común en los trabajos repetitivos, y en los trabajos en cadena. El esfuerzo va acompañado de un aumento de la secreción de las catecolaminas que, a su vez, provoca efectos negativos, lo que tiende a aumentar la secreción de ambas hormonas: catecolaminas y cortisol.
- **Poco esfuerzo y distrés:** Personas sin empleo y en trabajos muy coercitivos, en los que la persona tiene muy poca o ninguna autonomía. Se acompaña de una liberación de hormonas del estrés, en particular de cortisol.

Para resumir todo ello, podríamos decir que el aumento de catecolaminas es debido a la exigencia de tener que rendir y el descenso de cortisol significa poder afrontar la situación.

La respuesta fisiológica ante el estrés da como respuesta la activación de los órganos internos, para dar respuesta al estímulo que está generando peligro, pero la respuesta al estrés no solo es física, también hay una respuesta conductual, como las características individuales como la personalidad, permiten dar una respuesta conductual específica a un estímulo, a continuación se presenta una teoría que explica como los rasgos individuales predisponen a dar una respuesta adecuada o inadecuada ante el estrés, las consecuencias para la salud y la relación de cada tipo de personalidad con los demás.

3.2 Teoría conductual.

Aunque en estas teorías no se emplea expresamente el término “personalidad”, el concepto “estilo comportamental” puede utilizarse como referente similar. Dentro del campo de la salud se han popularizado dos estilos conductuales que podrían equipararse con dos estilos de personalidad: la conducta tipo A y tipo B. Sarafino (1998)⁷ indica que el patrón de conducta tipo A contiene tres elementos: La competitividad, la impaciencia y la hostilidad; en cambio, el patrón de conducta tipo B caracteriza a los individuos que viven la vida con más calma y que puntuarían bajo en los tres elementos de la conducta A.

Este tipo de personalidad ha sido de los más estudiados por su relación con el estrés y el sufrimiento.

Las personas de personalidad tipo A se caracterizan por su necesidad de control sobre los acontecimientos, la vida y los demás; suelen actuar con competitividad y fijan sus acciones hacia metas y logros, estimulados por su gran ambición profesional y personal; dan una prioridad marcada a su actividad laboral, a la que dedican mucho tiempo y energía, consiguiendo a menudo el éxito de sus propósitos. Se mueven bajo la urgencia, se impacientan, hacen las cosas de manera precipitada, y manejan con dificultad el estrés; en su vida a contrarreloj les cuesta descansar y relajarse, permaneciendo en un estado de alerta casi permanentemente; su estilo de comunicación y relación tienden a ser agresivo u hostil, tanto en sus palabras como en sus gestos y manera de ser; son tan perspicaces y perseverantes que alcanzan el éxito que se proponen sobre todo a nivel laboral, pero a un precio muy alto.

Las personas de personalidad Tipo B se caracterizan por ser tranquilas y pacientes; aunque aparentemente son menos productivas, se toman el tiempo de reflexión para una mayor calidad y toma de decisión pausada; suelen presentar un alto grado de adaptabilidad y no muestran demasiada resistencia al cambio; tienden a la introversión; sus actos son calmados, hablan sin prisa y sus gestos reflejan tranquilidad. Muestran sensibilidad y empatía hacia los demás, pudiendo en ocasiones olvidar sus propias necesidades o derechos. Debido a estas

⁷ Psicología y salud, Vol 15. Num 2. 169_185. Julio-diciembre 2005

características, los individuos de tipo B son descritos, a menudo, como apáticos y desinteresados por las personas del tipo A.

La personalidad tipo B se ha relacionado más bien con la capacidad de recuperar el equilibrio emocional tras una crisis; gestionar adecuadamente el estrés; conseguir un buen equilibrio entre su sistema nervioso simpático y su sistema nervioso parasimpático; no suele experimentar ansiedad en su día a día y ante los retos que se le propone.

En general son personas que tienen buena autoestima, se sienten a gusto consigo mismas. Se posiciona en un nivel de igualdad con respecto a los demás, con poca sensación de envidia. Se centra en su bienestar, lo que le ayuda a no estar comparándose en exceso con los demás. Por su capacidad de escucha y de empatía, son personas socialmente bien aceptadas.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA

a) Tipo de estudio: cuantitativo exploratorio.

Método cuantitativo exploratorio: el método cuantitativo, también conocido como investigación cuantitativa, empírico-analítico, exploratorio, racionalista o positivista es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación, además de la fuerza de las variables, la generalización y objetivación de cada uno de los resultados obtenidos para deducir una población; y para esto se necesita una recaudación o acopio metódico u ordenado, y analizar toda la información numérica que se tiene. Este método es uno de los más utilizados por la ciencia, la informática, la matemática y como herramienta principal las estadísticas. Es decir que los métodos cuantitativos utilizan valores cuantificables como porcentajes, magnitudes, tasas, costos entre muchos otros; entonces se puede declarar que las investigaciones cuantitativas realizan preguntas netamente específicas y las respuestas de cada participante plasmadas en las encuestas obtienen muestras numéricas. Es exploratoria ya que se realizan cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado. sirve para familiarizarnos con fenómenos desconocidos, investigar nuevos problemas, identificar conceptos, prioridades para las investigaciones, también por basarse en la búsqueda de información de forma general y específica sobre los aspectos que demandan análisis y verificación.

b) Tipo de investigación: diagnóstica.

La investigación diagnóstica es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos; es decir es un tipo de estudio cuya principal finalidad es analizar una situación

determinada de forma exhaustiva, donde busca identificar los factores que intervienen en un escenario dado, conociendo evidentemente cuáles son sus características y cuáles sus implicaciones, para poder generar una idea global del contexto del objeto de estudio, y así permitir tomar decisiones en función de esa información recopilada y analizada. Es decir, la investigación diagnóstica se centra principalmente en el análisis de situaciones y ofrece, posterior a este análisis, la base adecuada para la toma de decisiones.

c) Población y muestra.

Población: los sujetos de estudio en la investigación realizada, fueron agentes de seguridad de la Policía Nacional Civil (PNC) del área metropolitana de San Salvador, cabe agregar que a nivel nacional hay un total general de 34,000 (aproximadamente) destacados entre las diversas delegaciones.

La muestra (no probabilista- intencional): seleccionó 100 agentes metropolitanos entre hombres y mujeres; de diferentes edades y sexo, tomando como base que es una cantidad significativa de la población en general y por dicha razón la muestra se consideró pertinente ya que enriqueció el proceso investigación.

Para que los sujetos formaran parte del proceso de investigación se necesitaron los siguientes requisitos:

Inclusivos:

- Ser agentes de la Policía Nacional Civil (operativos)
- Edad: de 21-40 años
- Sexo: entre hombres y mujeres
- Tiempo de servicio: de 1 años en adelante
- Escolaridad: bachillerato

d) Métodos, técnicas e instrumentos.

Son herramientas metodológicas de la investigación, ya que permiten implementar las distintas etapas de ésta, dirigiendo los procesos mentales y las actividades prácticas hacia la consecución de objetivos.

Los métodos más utilizados en la investigación encontramos los generales, siendo aquellos que cada una de las disciplinas han desarrollado de acuerdo con sus necesidades y limitaciones.

- **Entrevista:** es un instrumento eficaz y de gran precisión, puesto que se fundamenta en la investigación humana, aunque cuenta con un problema de delimitación por su uso extendido en las diversas áreas de conocimiento.
- **Observación:** la observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar, es decir saber observar es saber seleccionar, describir y explicar datos adecuados y fiables y conductas perfectamente identificadas.

e) Técnicas.

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata. Las técnicas por su parte son “un conjunto de reglas que auxilian al individuo en la aplicación de métodos.

- **Entrevista dirigida:** Para realizar la entrevista estructurada es necesario contar con una guía de entrevista. Ésta puede contener preguntas abiertas, cerradas o mixtas con diversos temas a tratar, los cuales se derivan de los indicadores que deseen explorarse, por lo cual en la presente investigación el instrumento a aplicar consta de 28 ítems, con preguntas abiertas, cerradas, y en algunos casos de memoria y reflexión con el

fin de identificar aspectos de carácter laboral, familiar, y de salud física y psíquica, que se podrá contrastar aún más con las pruebas estandarizadas.

- **Observación dirigida:** tiene un enfoque cuantitativo y es aquella que se realiza cuando el problema se ha definido claramente y permite un estudio preciso de los patrones de comportamiento que se quieren observar y medir, es más apropiada para estudios de investigación concluyentes, ya que impone limitantes al observador o investigador, con el fin de aumentar su precisión y objetividad, y así obtener información adecuada del fenómeno de interés, presentando menos problemas en cuanto a la forma de registro, pues apela a procedimientos más formales de recopilación de datos o la observación de hechos, estableciendo de antemano los aspectos que se han de estudiar.

f) Instrumentos.

Los instrumentos utilizados durante la investigación fueron los siguientes:

- **Guía de entrevista dirigida:** previamente estructurada con preguntas abiertas, cerradas, mixtas, y de concentración consta de 28 ítems que van desde el aspecto laboral relacionado con las condiciones en las que se desempeñan su trabajo cotidiano, hasta indagar sobre el área familiar en consecuencia a posibles temores que puedan experimentar por problemas de seguridad los agentes metropolitanos, así mismo esta guía busca aquellos síntomas que puedan estar afectando a nivel de desempeño. (ver anexo 1)
- **Guía de observación:** permitió explorar tres grandes áreas, las cuales son: ambiente físico, factores ergonómicos, y clima organizacional, siendo los indicadores anteriores la clave para contrastar la información brindada en el instrumento anterior. (ver anexo 2)

- **Pruebas psicológicas:** las pruebas se seleccionaron con base a las áreas básicas a explorar por lo cual se aplicaron en el proceso de investigación las siguientes. (ver anexo 3 y 4).

- **Perfil e inventario de Personalidad PPG-IPG (Gordon):** en dicha prueba se unen dos instrumentos, y ambas ofrecen medidas complementarias de la personalidad de modo que al integrarse se obtiene información rica y beneficiosa para el proceso de investigación, cabe agregar que es de fácil aplicación y que presenta niveles de fiabilidad, por la brevedad y valor de la información que ofrece en áreas como: Ascendencia, Responsabilidad, Estabilidad emocional y Sociabilidad; además ofrece la posibilidad de una medida de la Autoestima.

- **El Inventario de Estrés (Melgosa.J.1994):** dicho inventario es utilizado para la evaluación de estrés individual planteado en el contexto de la vida normal y habitual, cabe agregar que dicho instrumento enriquecerá en gran medida la investigación ya que explora 6 grandes ámbitos, los cuales son: Estilo de vida, ambiente, síntomas, empleo/ocupación, relaciones, y personalidad, posteriormente los resultados arrojarán en que zona se encuentra cada agente policial siendo esta información útil para contrastarla a nivel general y realizar eficazmente el proceso de investigación.

g) Recursos.

#	RECURSOS		CANTIDAD	PRECIO TOTAL
1	HUMANOS	Argueta Rumaldo, Evelyn Imelda	300	\$1800
		Cortez Osorio, María Luisa	\$300	\$1800
		Hernández Hernández, Carmen Concepción	\$300	\$1800
		Asesor de tesis: Benjamín Moreno Landaverde		
		Coordinador general de proceso de grado: Mauricio Evaristo Morales		
		125 agentes policiales (25 pilotaje y 100 para la investigación definitiva)		
2	MATERIALES (INSUMOS)	Impresiones de: Pruebas psicológicas (PPG-IPG) e Inventario de estrés	900	\$65
		Impresión de instrumentos (entrevista y guía de observación)		\$21
		Lápices, borradores y sacapuntas	100/50/10	\$22.25
		Impresiones del anteproyecto	3 copias	\$ 35
		Impresiones del adelanto del trabajo final	3 copias	\$55
		Otras impresiones	100 paginas	\$5
3	TECNOLÓGICOS	Computadora	2	\$1,0000
		Impresora	1	\$45
		Grabadora	1	\$30
		Cámara	1	\$300
		Memoria USB	2	\$32
		Uso a internet	300 horas	\$150
4	TRANSPORTE	Argueta Rumaldo, Evelyn Imelda	\$10 semanales	\$20 mensuales
		Cortez Osorio, María Luisa	\$10 semanales	\$20 mensuales
		Hernández Hernández, Carmen Concepción	\$10 semanales	\$20 mensuales
5	ALIMENTACIÓN	Argueta Rumaldo, Evelyn Imelda	\$10 semanales	\$40
		Cortez Osorio, María Luisa	\$10 semanales	\$40
		Hernández H., Carmen Concepción	\$10 semanales	\$40
		TOTAL		\$7,320.25

En cuantos a las cantidades que se presentan por el grupo investigador: es un supuesto, ya que no se cobró en ningún momento la investigación.

h) Procedimiento.

Los pasos que se siguieron para el trabajo de investigación fueron los siguientes:

- Formación del equipo de trabajo.
- Selección del área y la temática a investigar.
- Reunión del grupo de trabajo y propuestas de temas a investigar.
- Búsqueda del asesor del proceso de grado.
- Asesoría de discusión de tema, enfocada a la delimitación de la temática de investigación.
- Elaboración del perfil o anteproyecto de investigación.
- Reunión de grupo para finalizar el perfil del anteproyecto de grado.
- Entrega del perfil del anteproyecto de grado.
- Asignación de lineamientos generales para el primer avance de investigación.
- Reunión convocada por el Coordinador General de Proceso de Grado.
- Visita a la institución donde se pretende realizar la investigación (PNC).
- Entrega del proyecto al asesor del proceso de grado.
- Elaboración del marco teórico.
- Reunión grupal para evaluar la condición que propicia la institución donde se realizara la investigación.
- Diseño de instrumentos de evaluación.
- Asesoría para aprobación de instrumentos.
- Validación de los instrumentos.
- Aplicación del instrumento.
- Recolección de datos de la investigación.
- Interpretación de resultados.
- Entrega de proyecto al coordinador general del proceso de grado.

- Análisis del primer avance por parte del coordinador general.
- Entrega del resumen del avance de la investigación a la institución correspondiente.
- Entrega del informe final de trabajo de investigación.
- Solicitud a Coordinación de Proceso de Grado la asignación de la fecha correspondiente a la exposición oral de trabajo de investigación.
- Espera de la defensa de tesis.

i) Actividades (ver cronograma).

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 10px auto;">SEMANAS</div>	MESES																																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Formación del equipo de trabajo																																				
Selección del área y la temática a investigar.																																				
Reunión del grupo de trabajo y propuestas de temas a investigar.																																				
Búsqueda del asesor del proceso de grado.																																				
Asesoría de discusión de tema, enfocada a la delimitación de la temática de investigación.																																				

CAPÍTULO VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados de la investigación. Comprende el análisis e interpretación de resultados cualitativos y cuantitativos que se han obtenido de la aplicación de diferentes instrumentos. En primer lugar, la entrevista dirigida, que consta de 28 preguntas donde se ha desarrollado el análisis por medio de las respectivas gráficas de pastel y, en los casos de las preguntas abiertas, se trabajó con gráficas de barras.

En segundo lugar, se procede a presentar el vaciado de datos e interpretación del inventario de personalidad PPG-IPG. Finalmente, se presenta el vaciado de datos del inventario de estrés y su respectiva interpretación. Así mismo, al tener toda la información anteriormente mencionada se procedió a detallar el diagnóstico del que se partió para la propuesta del plan de intervención psicológica.

RESULTADOS DE ENTREVISTA DIRIGIDA A AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

Tabla 1: Datos generales.

Nº	EDAD	GÉNERO	CARGO	ESTADO CIVIL	NIVEL ACADÉMICO	DESTACADO EN:
1	40	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Aldes
2	49	M	Sargento	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
3	54	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
4	30	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Cuscatancingo
5	59	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
6	47	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
7	31	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
8	40	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
9	35	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
10	35	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
11	30	M	Agente Operativo	Casado	Bachiller	STO Ciudad Delgado
12	30	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Ciudad Delgado
13	49	M	Cabo	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
14	46	M	Agente	Soltero	Bachiller	Ciudad Delgado
15	27	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
16	27	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Ciudad Delgado
17	27	M	Agente	Soltero	Bachiller	Ciudad Delgado 911
18	28	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
19	27	F	Agente	Soltera	Bachiller	Ciudad Delgado
20	34	M	Agente	Casada	Bachiller	Ciudad Delgado
21	41	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
22	31	M	Agente	Casado	Bachiller	Sub-Delegación Ciudad Delgado
23	25	M	Agente	Casado	Bachiller	Puesto San Antonio

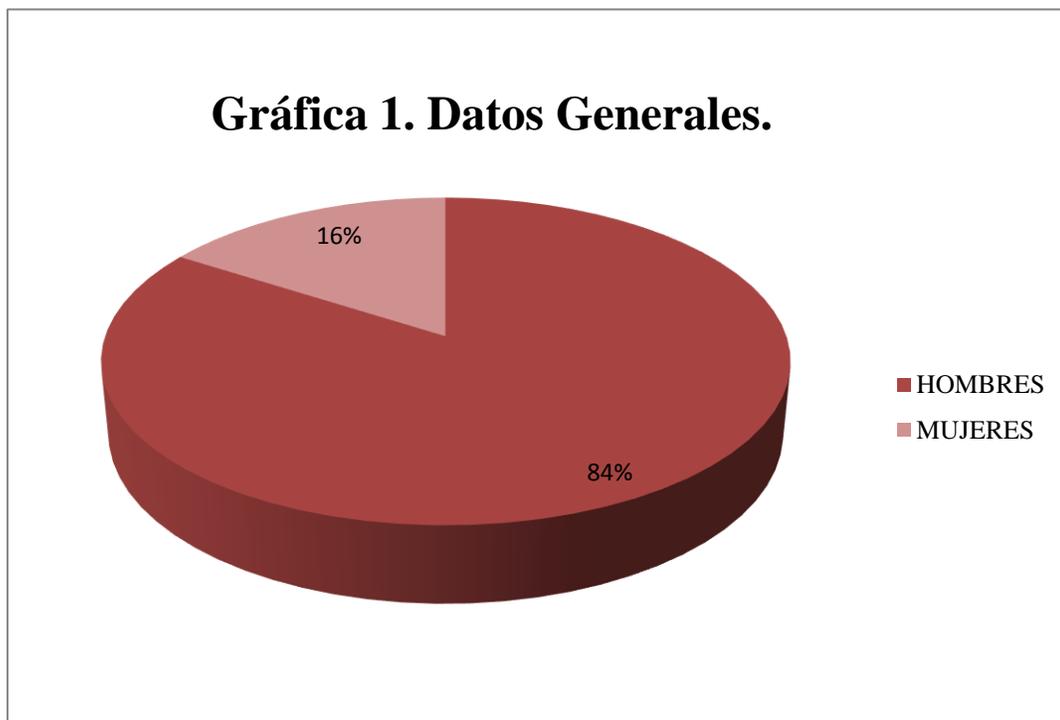
24	36	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Puesto San Antonio
25	32	F	Agente	Soltera	Universitario	Sub-Delegación Mejicanos
26	30	M	Agente	Soltero	Bachiller	Puesto San Antonio
27	51	M	Ejecutivo	Soltero	Superior	Mejicanos
28	44	M	Cabo	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
29	35	M	Agente	Soltero	Bachiller	Sub-Delegación Mejicanos
30	44	M	Sargento	Soltero	Bachiller	Ciudad Delgado
31	32	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Sub-Delegación Mejicanos
32	44	M	Agente	Acompañado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
33	41	M	Agente	Acompañado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
34	47	M	Agente	Casado	Bachiller	Sub-Delegación Ayutuxtepeque
35	27	M	Agente Investigador	Casado	Superior	DIN SIS Mejicanos
36	41	M	Agente	Soltero	Bachiller	Ciudad Delgado
37	53	F	Agente	Divorciada	Bachiller	Sub-Delegación Ayutuxtepeque
38	46	M	Cabo	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
39	33	M	Cabo	Soltero	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
40	53	M	Investigador	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
41	54	M	Agente	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
42	48	M	Agente	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
43	48	M	Agente	Casado	Bachiller	IOC Ciudad Delgado
44	28	M	Agente	Casado	Bachiller	Sub-Delegación Mejicanos
45	29	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Sub-Delegación Mejicanos
46	40	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
47	29	F	Agente	Soltera	Bachiller	Sub-Delegación San Ramón
48	43	F	Agente	Soltera	Bachiller	DIN
49	44	M	Agente	Casado	Bachiller	Ciudad Delgado
50	42	M	Agente	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
51	41	F	Agente	Acompañada	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
52	24	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 San Salvador

53	39	M	Agente	Acompañado	Bachiller	911 San Salvador
54	41	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 San Salvador
55	29	F	Agente Operativo	Soltera	Bachiller	911 San Salvador
56	27	M	Agente	Casado	Bachiller	S.E 911 San Salvador
57	22	F	Agente	Casada	Bachiller	S.E 911 San Salvador
58	31	F	Agente	Casada	Bachiller	911 San Salvador
58	29	M	Agente	Casado	Bachiller	Delegación San Salvador Centro
60	43	M	Agente	Casado	Bachiller	Delegación Ciudad Delgado
61	45	M	Agente	Casado	Básica	911
62	25	F	Agente	Soltera	Superior	911 Delegación San Salvador
63	27	F	Agente	Soltera	Superior	Sección E 911
64	22	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 San Salvador
65	28	M	Agente	Casado	Bachiller	911 Flor Blanca
66	42	M	Agente	Casado	Bachiller	911 Delegación San Salvador
67	30	M	Agente	Casado	Bachiller	Sección E 911
68	22	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 Delegación San Salvador
69	22	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 Flor Blanca
70	22	M	Agente	Casado	Bachiller	Sección E911
71	36	M	Agente	Soltero	Bachiller	UE 911 San Salvador Centro
72	31	F	Agente	Soltera	Bachiller	911 Flor Blanca
73	25	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 Flor Blanca
74	23	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 Delegación San Salvador
75	22	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 Delegación San Salvador
76	24	M	Agente	Soltero	Bachiller	Delegación San Salvador
77	27	M	Agente	Soltero	Bachiller	Delegación San Salvador
78	22	M	Agente	Soltero	Bachiller	Delegación San Salvador
79	26	M	Agente	Acompañado	Bachiller	Delegación Flor Blanca
80	23	M	Agente	Casado	Bachiller	911 Delegación San Salvador
81	25	F	Agente	Casada	Bachiller	Delegación San Salvador

82	28	F	Agente	Acompañada	Bachiller	911 Delegación San Salvador
83	30	M	Agente	Casado	Bachiller	911 Delegación San Salvador
84	26	M	Agente	Soltero	Bachiller	911 Delegación San Salvador
85	30	M	Agente	Casado	Bachiller	Investigaciones Ciudad Delgado
86	34	M	Agente	Soltero	Bachiller	Delegación Ciudad Delgado
87	34	M	Agente	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
88	41	M	Agente	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
89	28	M	Agente	Casado	Bachiller	Narcóticos
90	49	M	Agente	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
91	49	M	Agente	Casado	Bachiller	DIN Ciudad Delgado
92	37	M	Agente	Casado	Bachiller	Sección E 911
93	29	F	Agente	Casada	Bachiller	Sección E 911
94	30	F	Agente	Soltera	Superior	Sección E 911
95	26	M	Agente	Soltero	Bachiller	Sección E 911
96	32	M	Agente	Soltero	Superior	Sección E 911
97	22	M	Agente	Soltero	Bachiller	Sección E 911
98	26	M	Agente	Casado	Bachiller	Sección F 911
99	26	M	Agente	Soltero	Bachiller	Sección E 911
100	24	M	Agente	Soltero	Bachiller	Sección E 911

Tabla 1. Síntesis de datos generales.

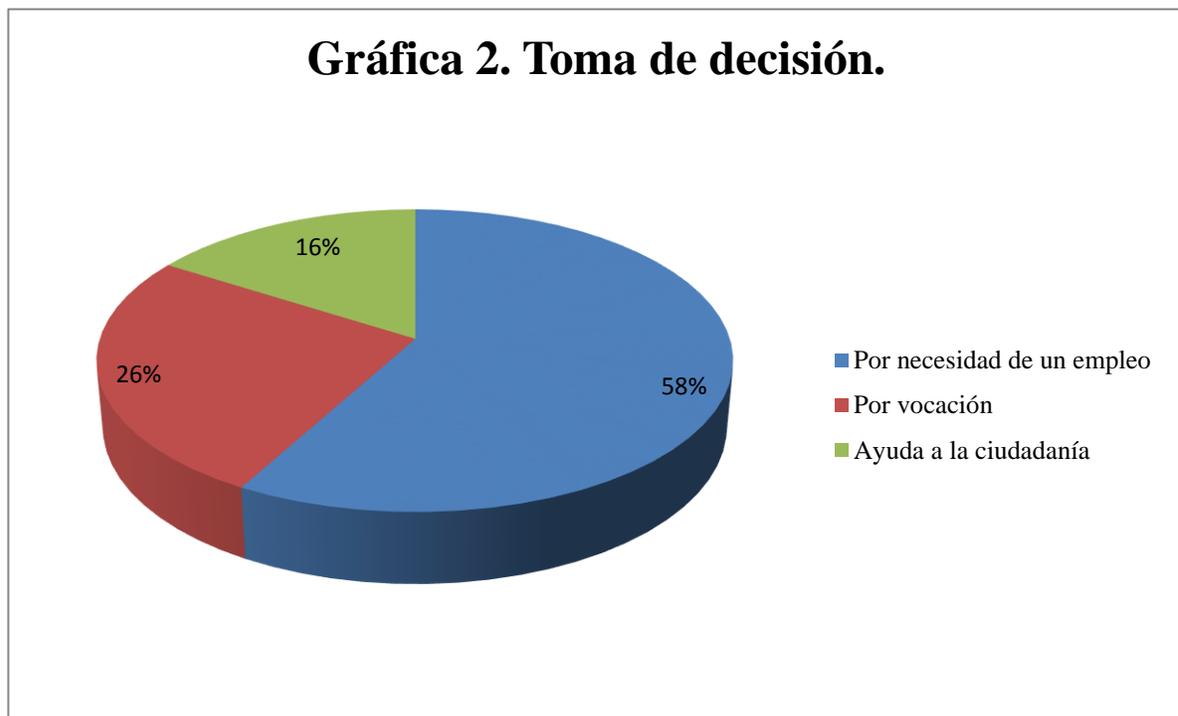
SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRES	84	84%
MUJERES	16	16%
TOTAL	100	100%



Gráfica 1: la gráfica 1 da a conocer que del 100% de la población asignada para el proceso de investigación, el 84% son hombres, mientras que el 16% restante son mujeres. Cabe agregar que uno de los requisitos de la investigación era población operativa entre hombres y mujeres, sin embargo, por cuestiones internas y de cantidad general femenina dentro de la institución, se trabajó únicamente con 16 mujeres, de las cuales 5 pertenecían a la delegación de Ciudad Delgado y 11 pertenecientes a la delegación de San Salvador (Montserrat) y unidades E y F del 911. Así mismo, en cuanto al cargo desempeñado por la población están: agentes, sargentos, agentes operativos, cabos e investigadores, con 1 año como mínimo laborado, y nivel educativo (medio).

Tabla 2.¿Cómo fue que tomó la decisión de formar parte del equipo de agentes policiales?

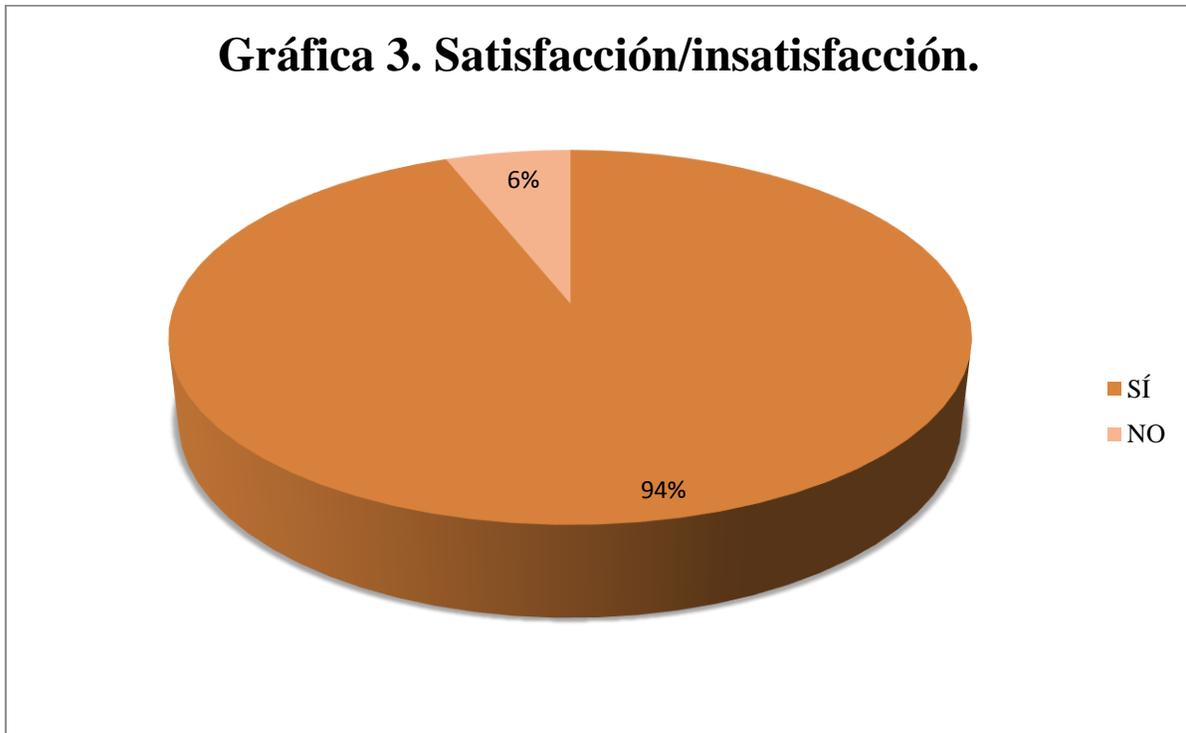
INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
1- Por necesidad de un empleo	58	58%
2- Por vocación	26	26%
3- Ayuda a la ciudadanía	16	16%
Total	100	100%



Gráfica 2: en cuanto a explorar sobre por qué tomaron la decisión de formar parte del equipo policial, se encuentran tres grandes indicadores: el primero de ellos es la necesidad de un empleo, que obtiene un porcentaje del 58% siendo el indicador más mencionado por la población; el segundo es sentir un llamado a esa vocación, que es mencionado por el 26% de la población y el tercero es la motivación de ayudar a la ciudadanía, reflejado por el 16% restante de la población.

Tabla 3. ¿Se siente satisfecho con la decisión tomada?

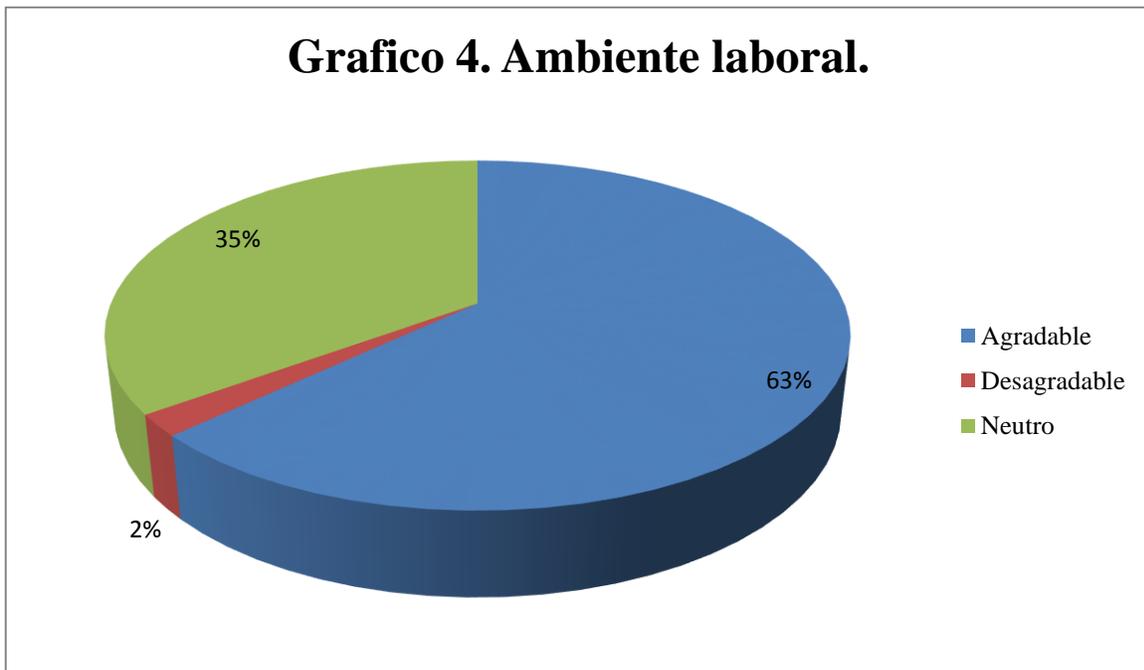
INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	94	94%
NO	6	6%
TOTAL	100	100%



Gráfica 3: en cuanto a explorar la satisfacción e insatisfacción en relación con su cargo laboral, 94% de la población respondió que sí están satisfechos con la labor que desempeñan, mientras que el 6% restante manifiesta estar insatisfecho con su trabajo, haciendo un total general del 100%.

Tabla 4.¿Cómo describe su ambiente laboral?

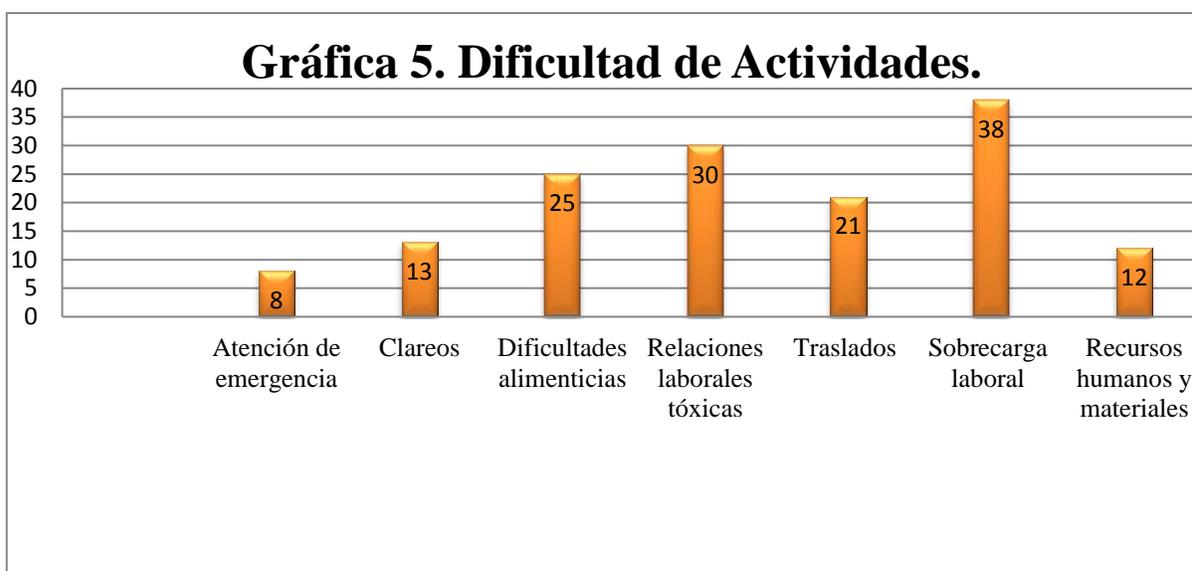
INDICADORES	TOTAL	PORCENTAJES
Agradable	63	63%
Desagradable	2	2%
Neutro	35	35%
Total	100	100%



Gráfica 4: explorar sobre la base del ambiente laboral es importante para determinar la presencia o ausencia de uno de los factores que inciden en el estrés. Con base en los resultados, se refleja que 63 personas respondieron que el ambiente laboral es agradable, siendo equivalente al 63%; mientras que el 35% se mantiene en posición neutral y el 2% restante expresa que el ambiente es desagradable, haciendo un total general del 100%.

Tabla 5. Mencione 4 actividades que se le dificulta realizar más durante su jornada laboral.

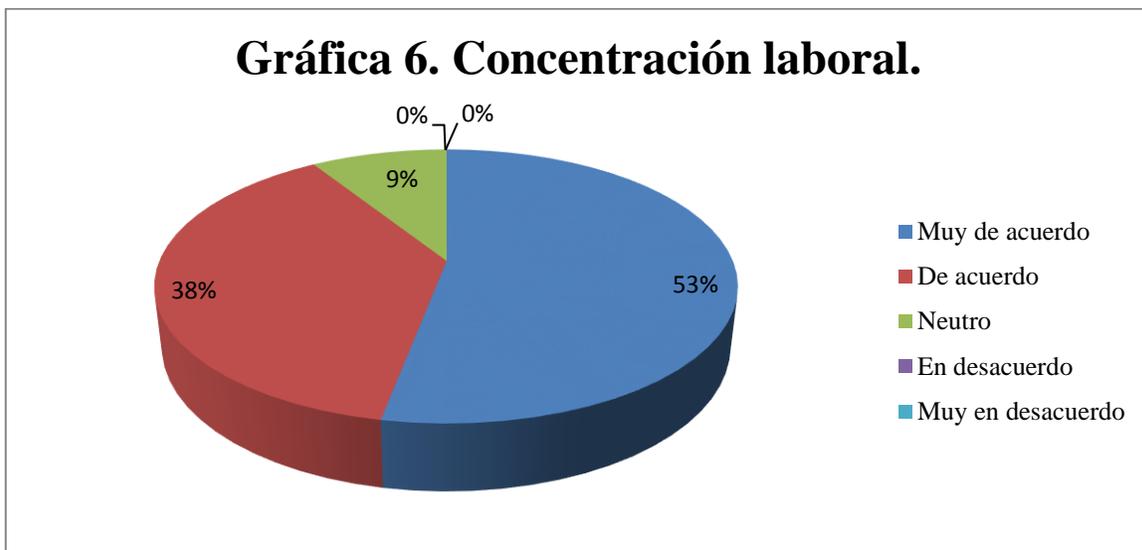
INDICADOR	TOTAL
1. Atención de emergencias	8
2. Clareo	13
3. Dificultades alimenticias	25
4. Relaciones laborales tóxicas	30
5. Traslados	21
6. Sobrecarga laboral	32
7. Recursos humanos y materiales	12



Gráfica 5: Los datos observados reflejan las actividades que más se les dificulta realizar durante la jornada laboral, por lo que no se infiere sobre un porcentaje total del 100%, sino sobre los indicadores donde anotan mayor puntuación los agentes policiales. Quedando de la siguiente forma: la sobrecarga laboral predomina con un puntaje de 38, ya que al explorar se encuentra que los empleados, en la mayoría de las situaciones, llegan a considerar que no pueden cumplir con sus actividades cotidianas, ya que a diario se suman actividades que no están programadas previamente. Tal es el caso de los traslados imprevistos, que llegan a afectar su alimentación, calificándose como poco saludable, acumulando un puntaje de 25. Por otro lado, manifiestan que el entorno laboral generalmente presenta altos niveles de toxicidad al momento de relacionarse entre sí, por lo que dicho indicador asienta un total de 30, es decir, está entre los 4 predominantes. Los que tienen menor predominancia son la atención de emergencias, con un puntaje de 8; recursos humanos y materiales, con un puntaje de 12; y clareos, con un total de 13.

Tabla 6. En su trabajo ¿realiza tareas que requieran un alto nivel de concentración?

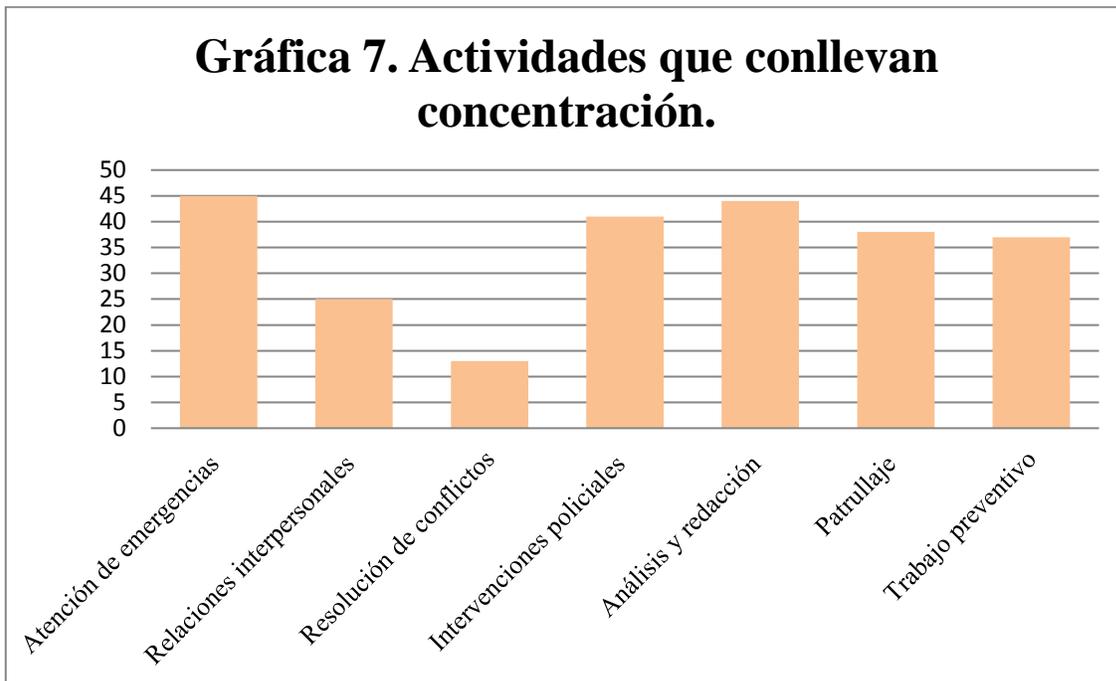
INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Muy de acuerdo	53	53%
De acuerdo	38	38%
Neutro	9	9%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	100	100%



Gráfica 6: según los datos obtenidos en dicha interrogante, expresan que el 53% de los entrevistados consideran evidentemente que su trabajo requiere un alto nivel de concentración, debido a las diversas actividades que demandan su servicio. Mientras que el 38%, evidentemente también asienta lo mencionado anteriormente bajo la categoría “De acuerdo”, y solamente un 9% se encuentra bajo el indicador “Neutro”.

Tabla 7. Mencione algunas de las actividades que realiza y conllevan concentración.

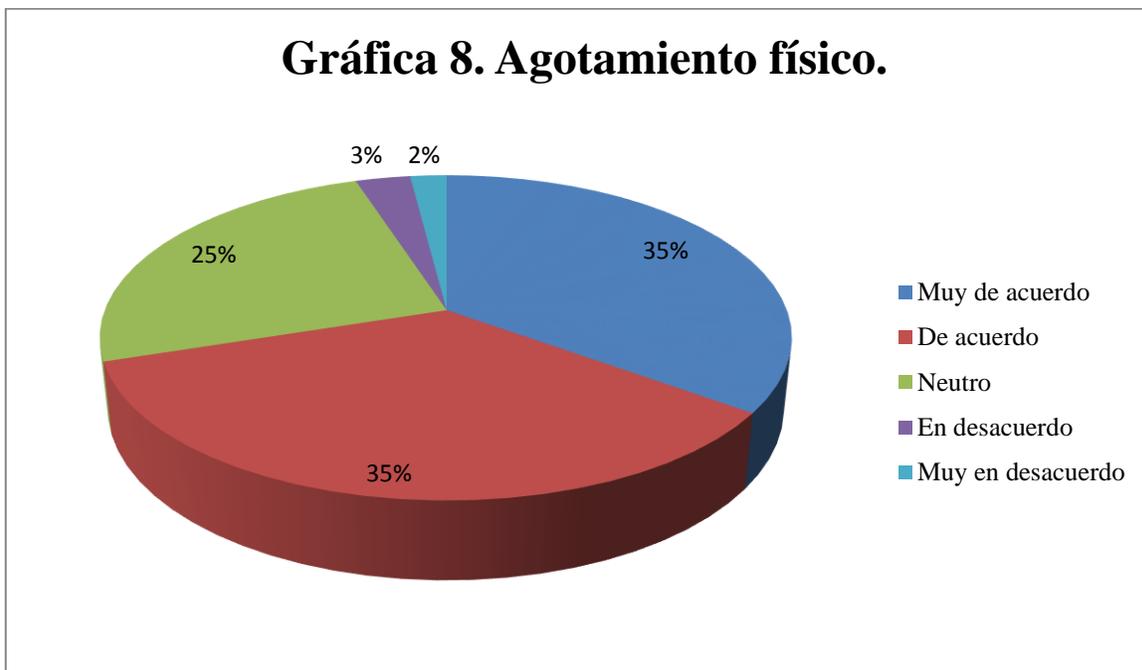
N°	INDICADORES	CANTIDAD
1	Atención de emergencias	45
2	Relaciones interpersonales	12
3	Resolución de conflictos	13
4	Intervenciones policiales	41
5	Análisis y redacción de declaraciones y actas	44
6	Patrullaje	38
7	Trabajo preventivo	14



Gráfica 7. Los datos reflejan nueve actividades que consideran, de rigor, mantener cierto nivel de concentración. Entre las cuatro predominantes están: atención de emergencias, con un puntaje de 45; análisis y redacción de declaraciones y actas, con un total de 44; intervenciones policiales, con un puntaje de 41; y finalmente, con una ponderación de 38, está la acción de realizar patrullaje, ya que según lo manifiestan los entrevistados, en la mayoría de las situaciones, les corresponde desempeñar triple rol: manejo del equipo (radio), manejo del vehículo y observar el entorno físico. Mientras que el resto de las actividades están presentes, pero en menor puntaje. Quedando así: trabajo preventivo, con 14 puntos; resolución de conflictos, con 13 puntos; y relaciones interpersonales, con un puntaje de 12. Cabe agregar que no se llega al 100% en total ya que se clasificaron los indicadores más predominantes.

Tabla 8. Al salir del trabajo, ¿se encuentra agotado física y mentalmente?

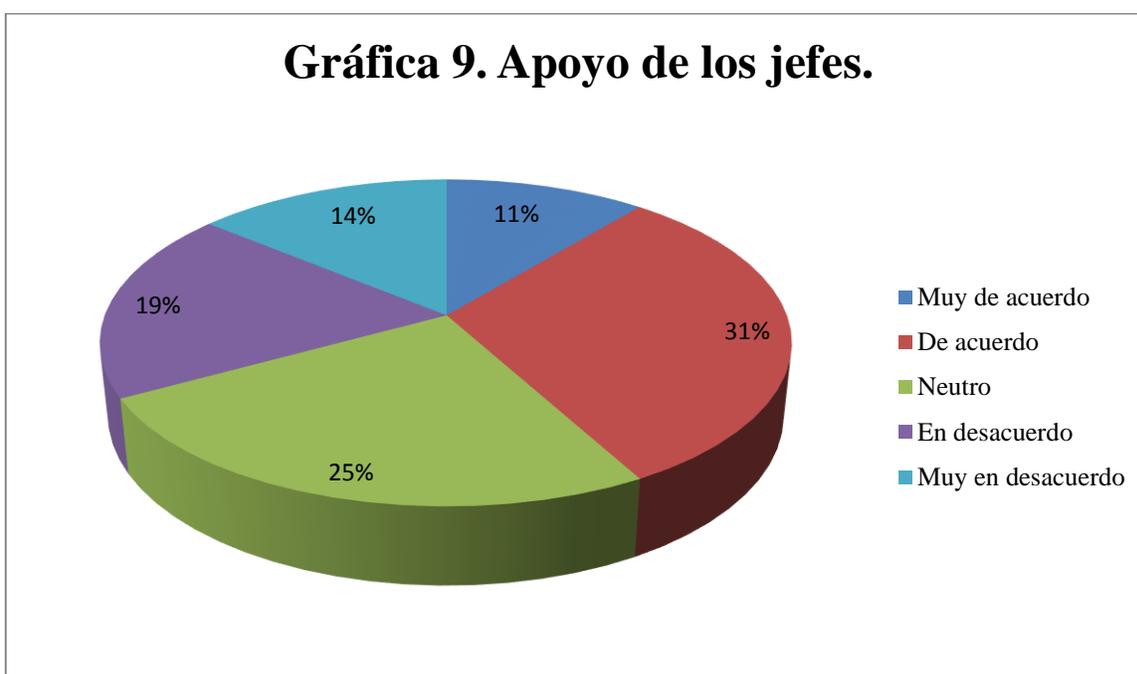
INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Muy de acuerdo	35	35%
De acuerdo	35	35%
Neutro	25	25%
En desacuerdo	3	3%
Muy en desacuerdo	2	2%
TOTAL	100	100%



Gráfica 8: según la respectiva exploración, los entrevistados, independientemente del cargo que desempeñan, llegan a considerar lo siguiente: el 35% está muy de acuerdo en que hay agotamiento físico y mental al concluir la jornada asignada, ya que las actividades requieren alto nivel de responsabilidad y concentración. De igual forma, pero bajo el indicador “De acuerdo”, está otro 35%. Encontramos un 25% que se ubica en forma neutral, y se tiene un 3% que considera estar en desacuerdo ante dicha situación. Finalmente, solo un 2% está muy en desacuerdo, todos los datos mencionados forman parte del 100% de los entrevistados.

Tabla 9. ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores, es decir le ayudan cuando lo necesita prestando atención a sus opiniones, quejas etc.?

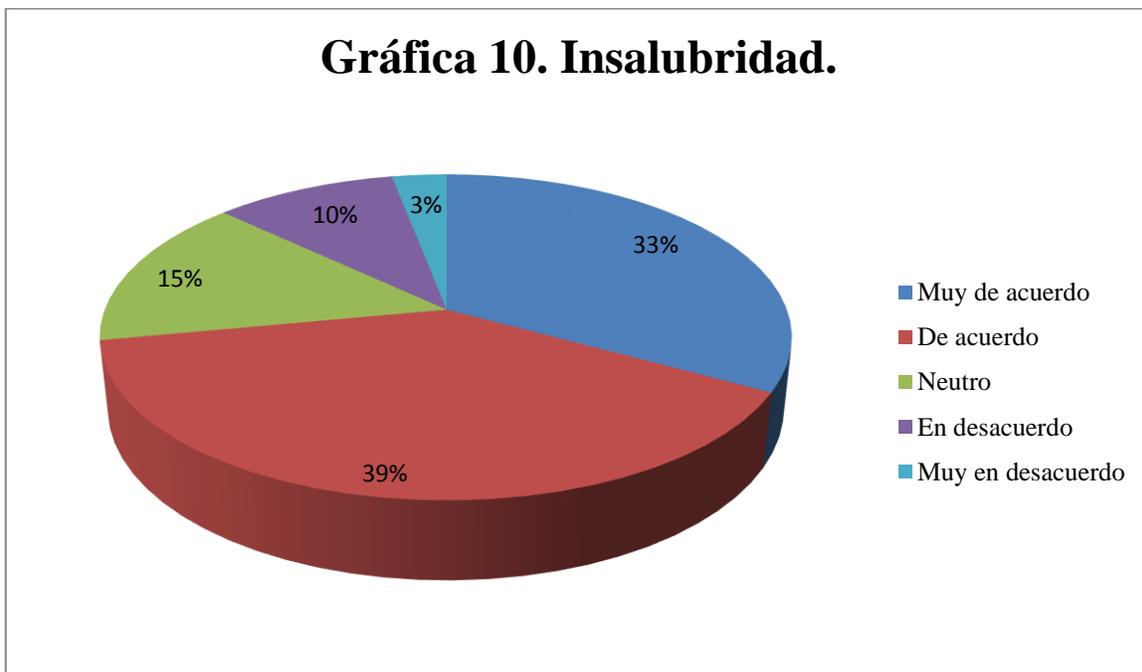
INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	11	11%
De acuerdo	31	31%
Neutro	25	25%
En desacuerdo	19	19%
Muy en desacuerdo	14	14%
TOTAL	100	100%



Gráfica 9: la gráfica refleja el apoyo que los jefes proporcionan hacia sus empleados, teniendo los siguientes datos mayormente relevantes: el 11% está muy de acuerdo ante lo antes mencionado; de la misma manera el 31%, bajo el criterio “De acuerdo”; mientras que el 58% restante se divide bajo el indicador “neutro”, con un 25%. El 19% está “en desacuerdo” y finalmente, el 14% está “muy en desacuerdo”. Teniendo en consideración un total del 100%.

Tabla 10. ¿En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas?

INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	33	33%
De acuerdo	39	39%
Neutro	15	15%
En desacuerdo	10	10%
Muy en desacuerdo	3	3%
TOTAL	100	100%

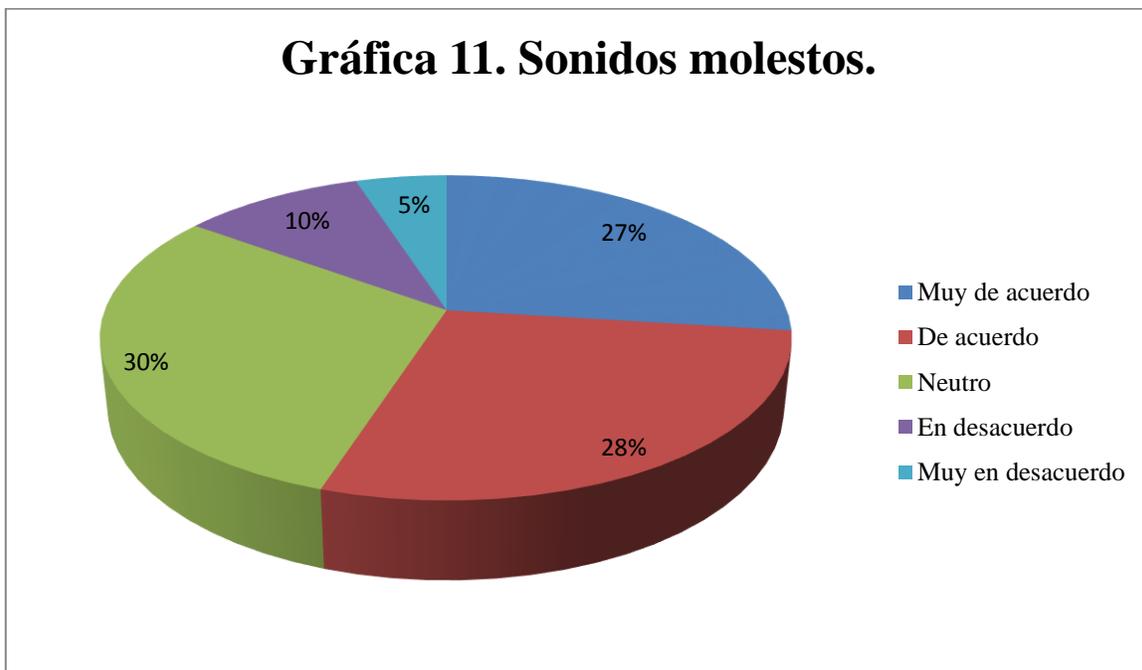


Gráfica 10: uno de los diversos factores que afectan el óptimo desarrollo de funciones es el ambiente laboral, por lo que los datos arrojaron que el 72% de los entrevistados consideran estar bajo el criterio de insalubridad, disgregándose bajo diversos indicadores, quedando así: “Muy de acuerdo”, con un (33%), y “De acuerdo”, con un (39%) respectivamente. El 28% restante está fraccionado en el indicador neutral, con una ponderación del 15%, el 10% en desacuerdo y, finalmente, solo un 3% considera estar muy en desacuerdo ante dicha exploración, teniendo en consideración un total del 100% de los entrevistados.

Tabla 11. ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?

INDICADOR	TOTAL	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	27	27%
De acuerdo	28	28%
Neutro	30	30%
En desacuerdo	10	10%
Muy en desacuerdo	5	5%
TOTAL	100	100%

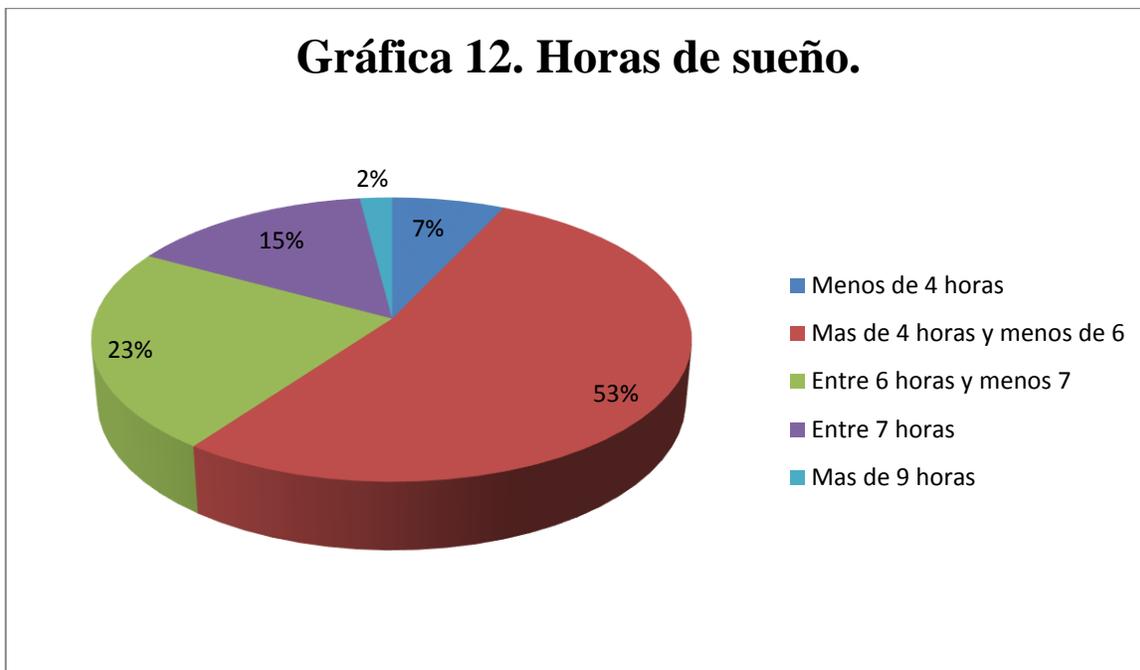
Gráfica 11. Sonidos molestos.



Gráfica 11: tomando en cuenta la ubicación gráfica de las delegaciones asignadas para el estudio, se toma como referencia el ambiente externo que puede perjudicar en las actividades cotidianas, y ser uno de los factores para que el estrés predomine. El 55% de los entrevistados consideran que están expuestos a diversos ruidos y sonidos molestos, divididos entre las categorías “Muy de acuerdo” (con el 27%) y “De acuerdo” (con el 28%), mientras que el 45% están divididos en el resto de las categorías. El 30% corresponde al indicador neutro, mientras que el 10% es asignado al indicador “en desacuerdo”, y finalmente, solo un 5% corresponde a la categoría “Muy en desacuerdo”, teniendo un total general del 100%.

Tabla 12. ¿Cuántas horas considera que duerme diariamente?

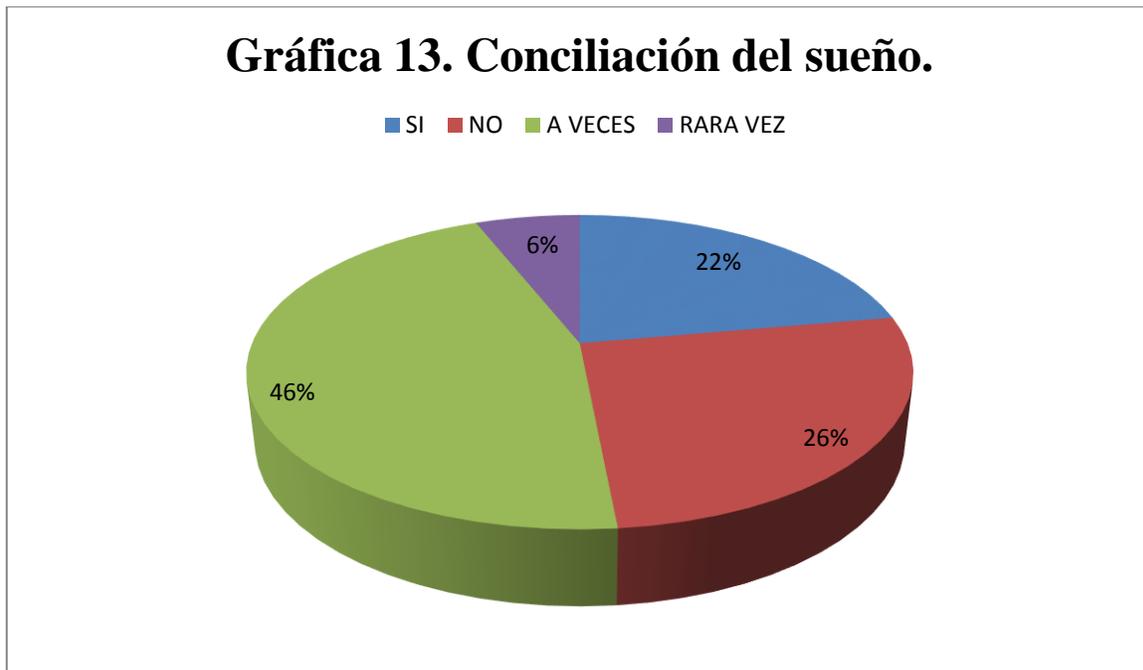
INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 4 horas	7	7%
Más de 4 horas y menos de 6	53	53%
Entre 6 horas y menos de 7	23	23%
Entre 7 horas	15	15%
Más de 9 horas	2	2%
TOTAL	100	100%



Gráfica 12: según la edad de los entrevistados, que oscila entre los 21 y los 59 años, lo normal que debe dormir el adulto para tener una vida equilibrada y sana es de 7 a 8 horas. En el caso de los agentes policiales, el 87% duerme diariamente menos de lo normal, dividido de la siguiente forma: la categoría “menos de 4 horas” tiene una ponderación del 7%, mientras que el indicador “más de 4 horas y menos de 6” tiene un total del 53%, y “entre 6 horas y menos de 7” se ubica el 23%. Es decir, más del 50% está en la categoría general antes mencionada. Por otro lado, las personas que gozan del tiempo ideal de sueño se sitúan en el 17% restante, constituido por un 15% bajo el indicador “entre 7 horas” y solo un 2% ubicado en la etiqueta de “más de 9 horas”.

Tabla 13. ¿Le cuesta conciliar el sueño?

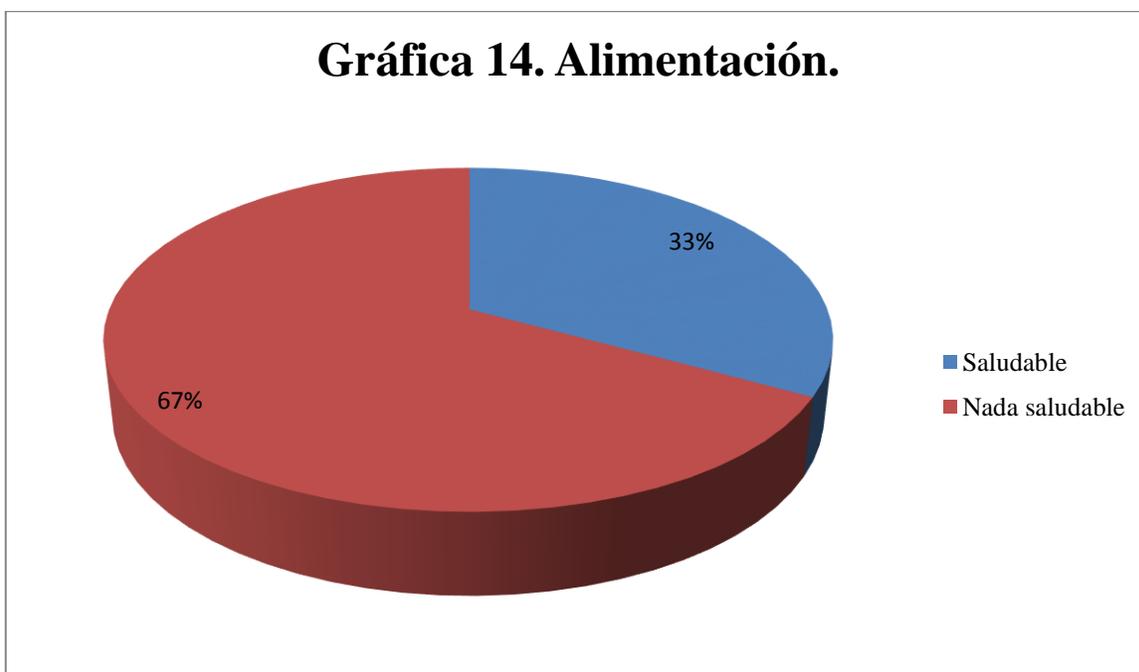
INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	22	22%
NO	26	26%
A VECES	45	45%
RARA VEZ	6	6%
TOTAL	100	100%



Gráfica 13: según los datos recopilados, se observan diversos resultados en los indicadores, pero de forma global se categorizan en dos grandes áreas. La primera, dirigida a las personas que se les dificulta conciliar el sueño en período de licencia, y la segunda, dirigida a los que no es un problema alcanzar el sueño. Por consiguiente, tenemos que a un 67% se les complica llegar a la plenitud total y al 33% restante no se les complica en absoluto o rara vez.

Tabla 14. ¿Cómo considera que es su alimentación?

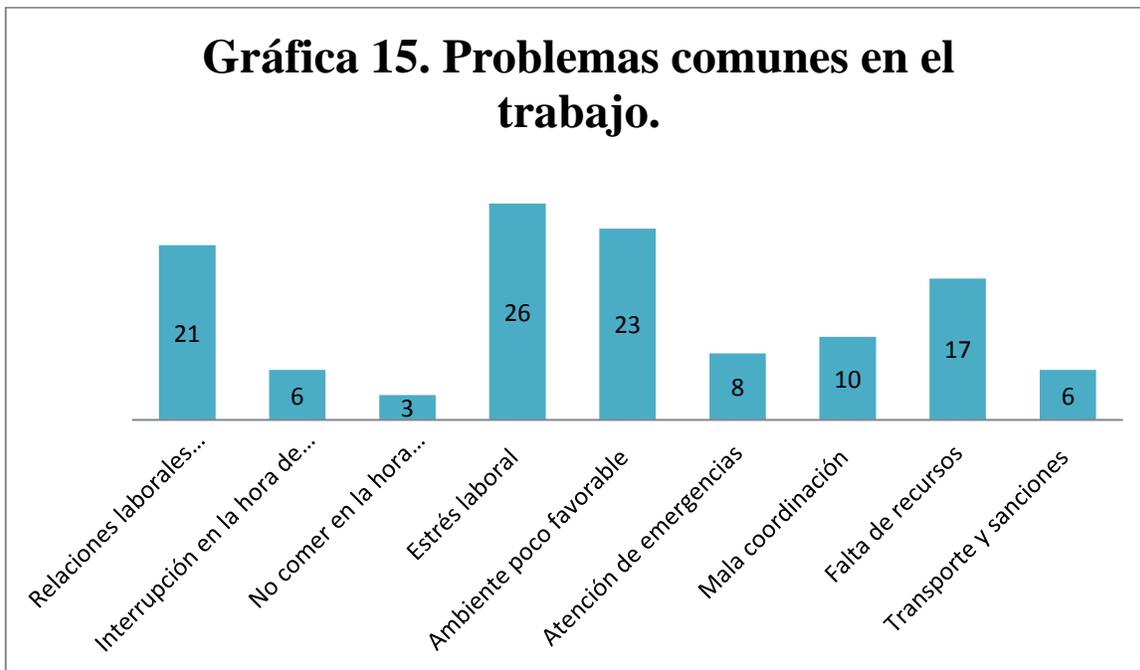
INDICADOR	TOTAL	PORCENTAJE
1. Saludable	33	33%
2. Nada saludable	67	67%
TOTAL	100	100%



Gráfica 14: según los datos obtenidos a lo largo de la investigación, al haber sobrecarga laboral se dificulta la adecuada función y desarrollo cotidiano. Tal es el caso de la alimentación, pudiéndose constatar en una de las preguntas abiertas. En su mayoría, no consumen los alimentos ideales que provean y nutran al cuerpo, justo como se percibe en la gráfica. En el 67% de los entrevistados, su alimentación es “nada saludable”, mientras que el 33% restante llega a considerar que sí es “saludable” su alimentación. Teniendo en consideración a ambas sumas se llega al 100%.

Tabla 15. ¿Cuáles son los problemas más comunes presentes en su trabajo?

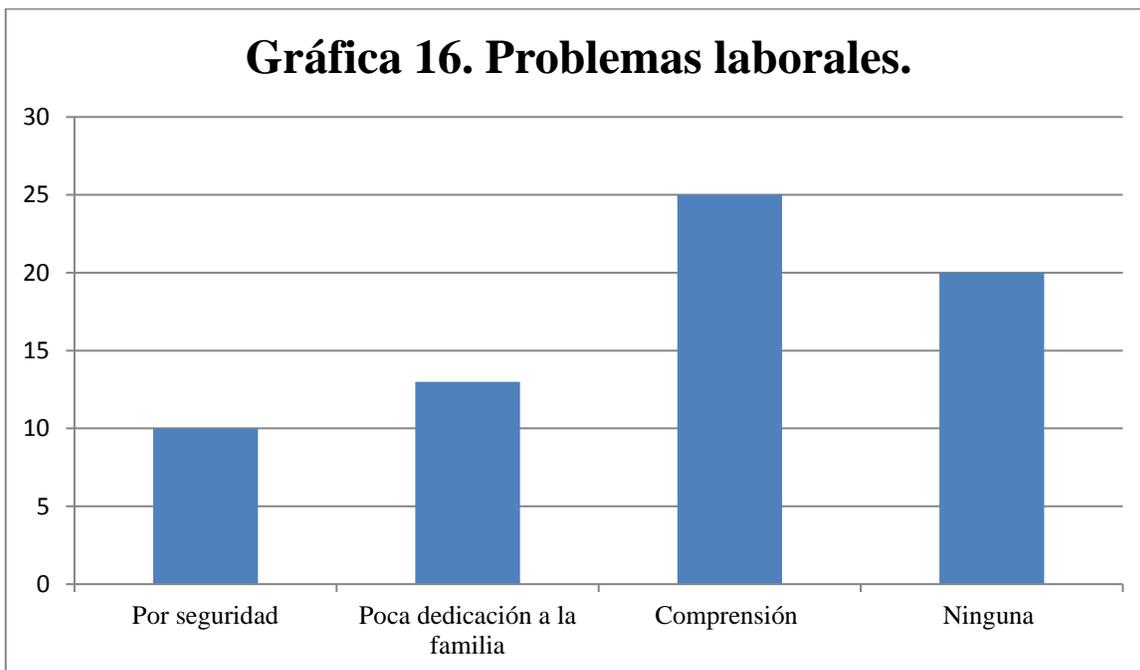
INDICADOR	TOTAL
1. Relaciones laborales tóxicas	21
2. Interrupción en la hora de descanso	6
3. No comer en la hora indicada	3
4. Estrés laboral	26
5. Ambiente poco favorable	23
6. Atención de emergencias	8
7. Mala coordinación	10
8. Falta de recursos	17
9. Transporte y sanciones	6



Gráfica 15: en la tabla mostrada anteriormente, se reflejan los problemas que obtuvieron mayor presencia; cabe mencionar que no se llega al 100% debido a que era permitido marcar más de un problema común en el trabajo. Se mencionarán los cuatro más elevados, identificando los siguientes: usualmente, el exceso de actividades cotidianas origina estrés laboral, apuntando a un total de 26; al mismo tiempo, el ambiente, en la mayoría de las situaciones, es poco favorable, llevándolo a un total de 23; y, como respuesta al ambiente, las relaciones laborales son mayormente tóxicas, teniendo la presencia de 21 puntos. Finalmente, dentro de la institución hay falta de recursos que provean el adecuado funcionamiento de labores. El resto de los indicadores tiene menor presencia, con puntajes oscilantes entre 3 y 10.

Tabla 16. ¿Considera que en su familia hay problemas con relación al trabajo que usted desempeña?

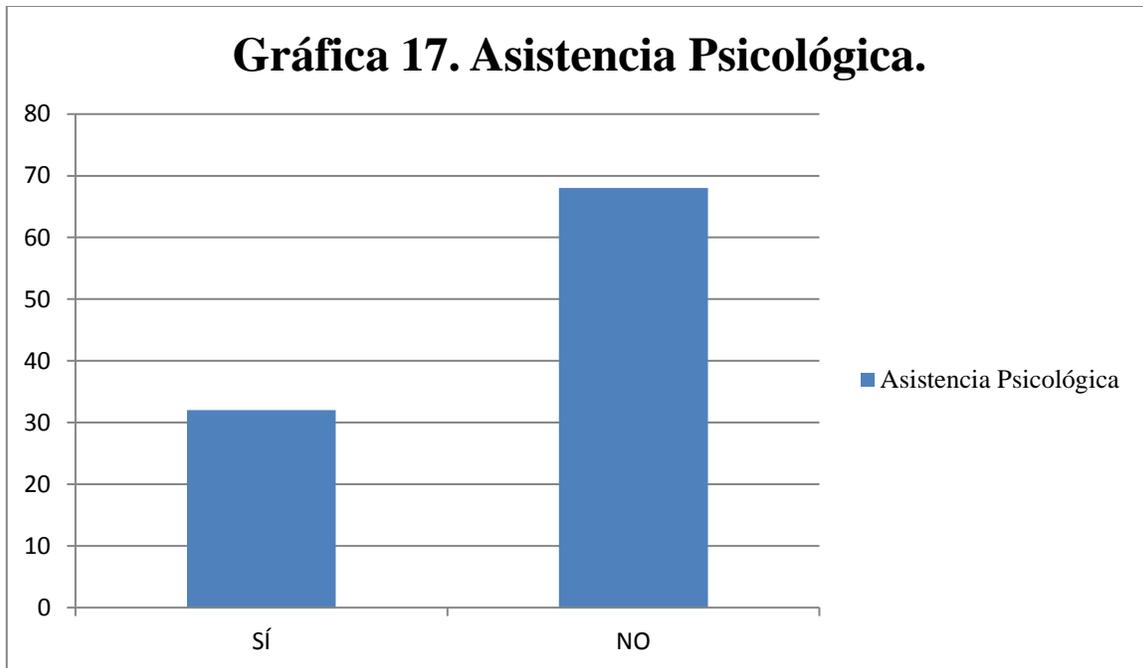
INDICADOR	TOTAL
Por seguridad	10
Poca dedicación a la familia	13
Comprensión	25
Ninguna	20



Gráfica 16: tomando en cuenta la ardua labor que desempeñan los agentes policiales, se procedió a explorar dicha área. Se observaron datos contradictorios entre la respuesta 21a (cerrada) y la 21b (abierta), que se mencionarán al finalizar el capítulo. Los datos significativos de la tabla quedan así: 25 puntos asignados para “comprensión”, que es brindada por la familia en consideración al trabajo realizado; 20 puntos que van a la categoría de “ninguna”; un total de 13 puntos en “poca dedicación a la familia”, que induce a reclamos de parte de esta; y finalmente, 10 puntos ubicados en “por seguridad”, asociado a su ausencia cotidiana de esta durante la realización de sus actividades.

Tabla 17. ¿Ha recibido asistencia psicológica?

INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJES
SÍ	32	32%
NO	68	68%
TOTAL	100	100%

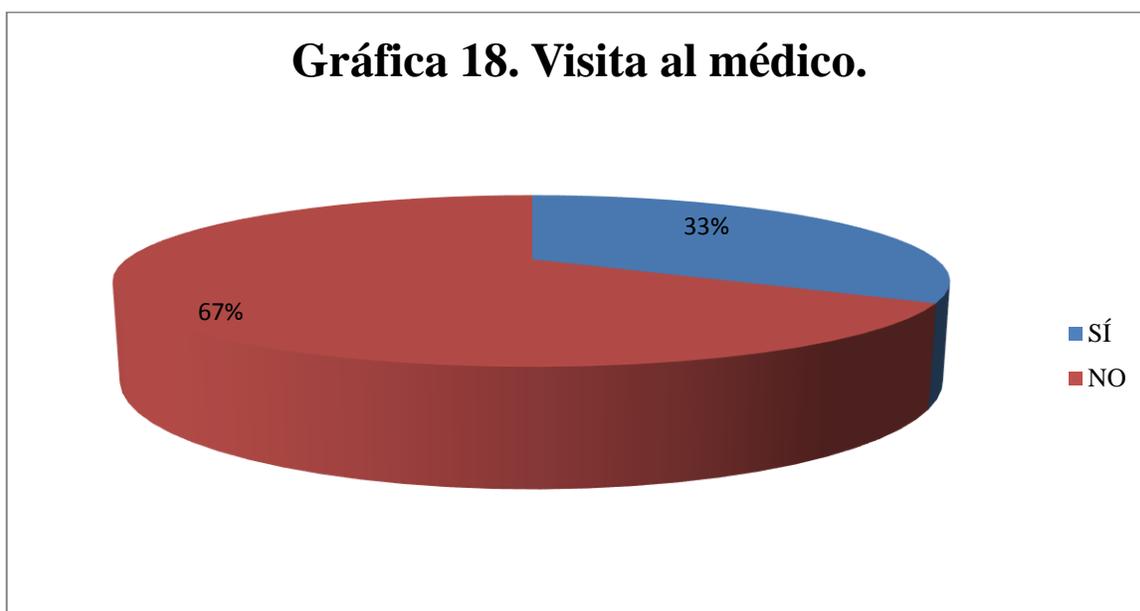


Gráfica 17: tal cual se ha observado a lo largo de la trayectoria noticiera con relación a la salud mental dentro de los centros policiales, los datos arrojan que el 68% de los entrevistados no ha recibido asistencia psicológica, siendo este el principio clave del por qué tantas disfunciones en las relaciones interpersonales y niveles de toxicidad. El 32% restante manifiesta que si ha recibido asistencia psicológica hace muchos años, pero su nivel de respuesta es de carente comprensión o con discrepancia evidente.

Tabla 18. ¿Visita al médico regularmente?

INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJES
SÍ	33	33%
NO	67	67%
Total	100	100%

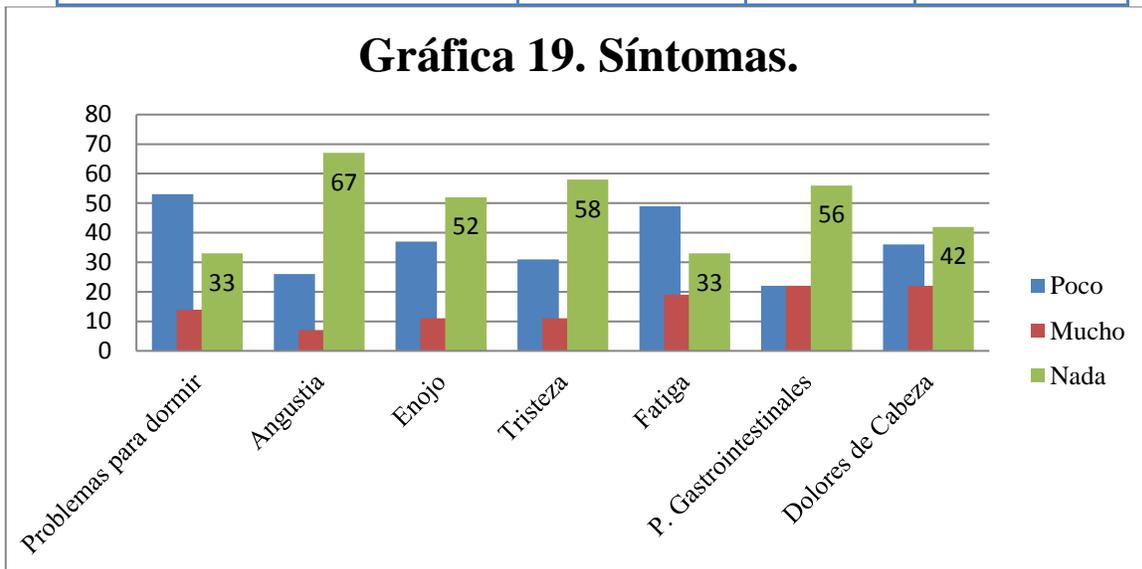
Gráfica 18. Visita al médico.



Gráfica 19: los resultados revelan que los agentes policiales, actualmente el 67%, no visitan regularmente al médico, pasando desapercibidos problemas como dolor de cabeza, problemas del sueño, angustia, enojo, fatiga, tristeza o problemas gastrointestinales. Mientras tanto, el 33% restante sí asiste al médico regularmente por enfermedades crónicas como presión arterial alta, hipertiroidismo o diabetes.

Tabla 19. ¿Podría mencionar cuáles de los siguientes síntomas presenta actualmente y con qué frecuencia?

INDICADOR	FRECUENCIAS		
	Poco	Mucho	Nada
1. Problemas para dormir	53	14	33
2. Angustia	26	7	67
3. Enojo	37	11	52
4. Tristeza	31	11	58
5. Fatiga	49	19	33
6. Problemas gastrointestinales	22	22	56
7. Dolores de cabeza	36	22	42



Gráfica 19: al observar los datos de la gráfica 19, es notorio que, en los entrevistados, el puntaje menor pertenece a la categoría “Mucho” en los diversos síntomas, tomando en consideración la frecuencia. En gran medida, sus respuestas son altas, con puntajes entre 33 y 67, en los niveles que oscilan de nada y poco. Es decir, en forma concreta, que los agentes policiales en la actualidad no presentan síntomas que puedan perjudicar su salud física.

Tabla 20. ¿Cuáles son sus mayores temores en cuanto al desarrollo de su actividad laboral?

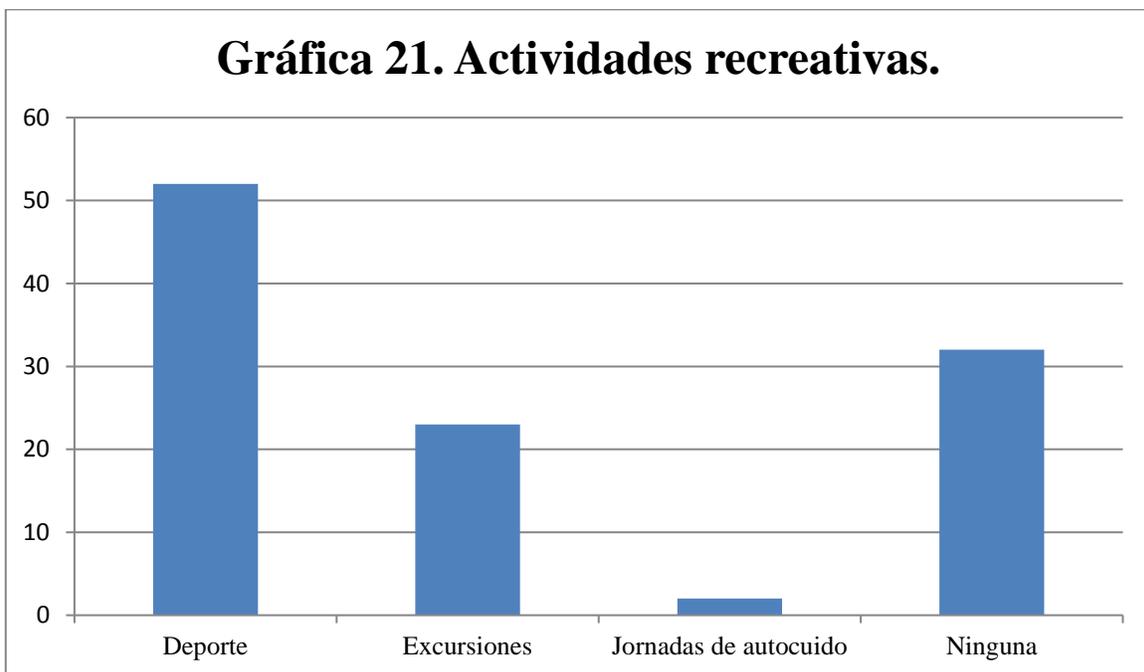
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Muerte	52	52%
Conflictos con las pandillas	2	2%
Problemas legales	13	13%
Discapacidad física	5	5%
Emergencia	6	6%
Represalias a la familia	17	17%
Ninguna	7	7%
Total	100	100%



Gráfica 20: Tomando en cuenta el riesgo que enfrentan los agentes policiales, es evidente que en determinado momento puedan experimentar cierto tipo de temores. El 52% de los entrevistados expresan que su mayor temor es la muerte; por consiguiente, también les afectan las represalias que puedan tomar en contra de sus familias, apuntando el indicador anterior al 17%; al mismo tiempo, la metodología del trabajo induce a que los entrevistados presenten temores a tener problemas legales, ubicándose con el 13%. Entre los que tienen menor ponderación se encuentran la posible discapacidad física mientras se realiza el trabajo, con un 5%; emergencias que llegan a diario, con un 4%; y un 7% equivalente a ningún tipo de temor.

Tabla 21. ¿Qué tipo de actividades recreativas realiza la institución?

CATEGORÍA	RESULTADOS
Deporte	52
Excursiones	23
Jornadas de autocuidado	2
Ninguna	32

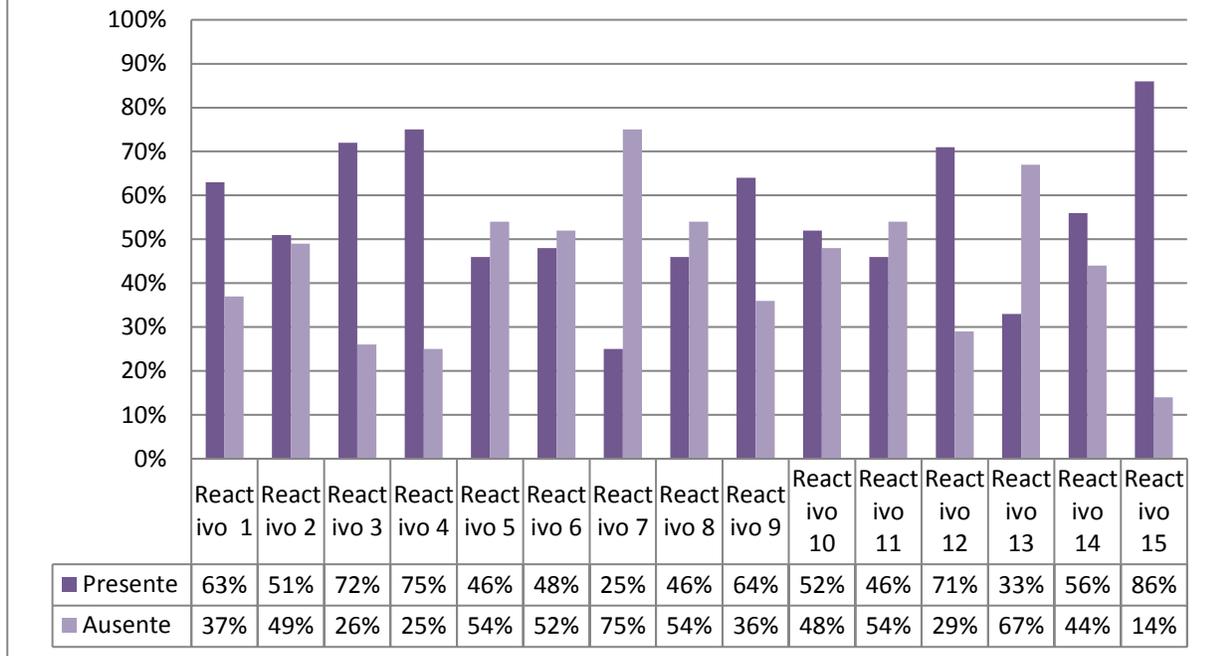


Gráfica 21: según los datos obtenidos, se encuentra que en ambas delegaciones es poco el tiempo que se invierte para la recreación de los empleados. Lo que hacen es practicar deporte en el poco tiempo que tienen libre, apuntando un total de 52. En algunos casos, una vez cada dos meses se realizan excursiones por áreas o departamentos (23 puntos) y en una mínima cantidad (dos) hablan de las jornadas de autocuidado como parte de cuidar la salud mental. Finalmente, una cantidad considerable de 32 respondió que ninguna actividad se desarrolla dentro de su dependencia policia.

Tabla 22. A continuación, se presentan algunos indicadores en los cuales deberá marcar con un X si está presente o ausente.

INDICADOR	PRESENTE	AUSENTE	TOTAL
1. ¿Considera que la administración de su jefe es adecuada?	63%	37%	100
2. ¿Se ha encontrado con situaciones emocionalmente difíciles?	51%	49%	100
3. ¿Se hacen cambios en su área de trabajo?	72%	26%	100
4. ¿Generalmente trata con personas difíciles?	74%	25%	100
5. ¿Considera el trabajo de turno realmente pesado?	46%	54%	100
6. ¿Considera que la institución para la cual labora es flexible?	47%	52%	100
7. ¿Considera que en algún momento ha manifestado actitudes negativas ante los civiles?	25%	75%	100
8. ¿En algún determinado momento ha tenido que usar la violencia como solución ante la problemática que se le presente?	46%	54%	100
9. ¿Considera que las circunstancias de ambiente laboral influyen en su forma de comportarse entre jefes y compañeros?	64%	36%	100
10. ¿Considera que la carga laboral excede la capacidad normal de su trabajo?	52%	48%	100
11. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están motivados?	46%	54%	100
12. ¿En algún determinado momento ha actuado como mediador ante un problema entre compañeros?	71%	29%	100
13. ¿Ha sido sancionado por alguna situación en el trabajo?	33%	67%	100
14. ¿Cómo institución le dan respuesta inmediata a las solicitudes que se presentan en la población?	56%	44%	100
15. ¿El trabajo que realiza es variado?	86%	14%	100

Gráfica 22. Indicadores concretos de la entrevista.



Análisis cuantitativo del cuadro de indicadores concretos de la entrevista: la entrevista finaliza con un cuadro donde se exploran aquellos indicadores que están presentes o ausentes en su ámbito de trabajo y que, al mismo tiempo, dichos datos se utilizaron para contrastar detalles con información provechosa en beneficio de la investigación, a lo cual cada uno de los reactivos se cuantificó y que, al sumar ambas marcaciones, se llega a un 100% total.

Se exploró sobre la base de cuatro grandes áreas: la primera de ellas, enfocada a la relación administrativa entre jefaturas y compañeros; la segunda, orientada a las situaciones emocionales involucradas en el proceso específico del área de trabajo y que conllevan a presenciar aspectos como toxicidad en su desarrollo, estrés y sobrecarga laboral, la tercera con enfoque a las relaciones interpersonales y finalmente al poco tiempo que se invierte en la recreación e incentivos para los empleados. A continuación, se especificarán porcentualmente los reactivos.

El primer reactivo exploraba si es adecuada o no la administración con la jefatura inmediata, a lo que el 63% respondió que sí es aceptable, mientras que un 37% considera que no lo es, sumando ambas un total del 100%.

El segundo reactivo evidencia aquellos aspectos en los que las emociones estén presentes en casos difíciles, por lo que se encuentra que un 51% de los entrevistados, en determinado momento, han estado inmersos en situaciones complejas. En contraste, el 49% detalla que no se les ha presentado algo similar, llegando a un total del 100%

El tercer reactivo iba encaminado a conocer las rotaciones laborales, a lo cual el 72% afirma que sí existe en su ámbito, mientras que el 26% revela que no hay cambios en su área, siendo lo último mencionado comprensible debido a la diferencia en el desarrollo de actividades labores según el cargo que desempeñan. Sumando ambos porcentajes se llega al 100% total.

El reactivo cuatro complementa al segundo, ya que la influencia en las emociones no se da únicamente por las situaciones, sino también por las personas siendo el ente principal provocador. Por tanto, se encuentra que un 74% de los entrevistados continuamente trabaja con personas difíciles interna y externamente, mientras que un 25% considera que no es el caso de ellos. Lo que al sumar ambos porcentajes se llega al 100% total.

El objetivo del reactivo cinco es la exploración de uno de los factores que propician el estrés laboral. Sin embargo, el 46% de los entrevistados da a conocer que el turno es realmente pesado y les afecta, mientras que el 54% detalla que no lo es. Lo que al sumar ambas partes se llega al 100% total.

El reactivo seis indaga sobre la flexibilidad proporcionada por la institución, a lo que un 47% detalla que la Policía Nacional Civil es una entidad flexible, mientras que el 52% manifiesta que no es flexible por diversos factores. Al sumar ambas partes se concreta en un total del 100%

El reactivo siete y ocho revelan dos realidades diferentes, conllevando evidentemente a discrepancia en respuestas, debido a que, al explorar si en algún momento han manifestado actitudes negativas, el 25% responde que sí han experimentado dicha situación, mientras el 75% indica que no hay actitudes negativas ante los civiles, caso discordante desde la óptica porcentual al momento de explorar si en algún determinado momento han tenido que usar la violencia. El 46% expresa que la violencia ha sido usada como solución a la problemática, mientras que el 54% no ha llegado a considerarla ni a ejecutarla. Al sumar ambas ponderaciones se llega al 100%.

El reactivo 9 y 10 están enfocados en la sobrecarga laboral y su influencia en la conducta, por lo que, con relación a las circunstancias del ambiente laboral en las relaciones entre jefes y compañeros, se encuentra que un 64% considera que el comportamiento lo determina el contexto, mientras que un 36% define que no es un factor influyente. Aunado a ello, un 52% manifiesta que la carga laboral excede la capacidad normal de lo cotidiano, y el 48% restante detalla que no la excede. La suma de ambas equivale a un 100% total.

El reactivo 11 se dirige a la presencia o ausencia de motivación en los agentes de la Policía Nacional Civil, pero percibiéndolo desde la perspectiva externa, siendo esta la razón más objetiva de llegar a una idea concreta. Por ello la interrogante iba encaminada a conocer si los compañeros de trabajo están continuamente motivados. El 46% considera que hay presencia motivacional, mientras que el 54% detalla que no lo están. Sumando ambos porcentajes se llega al 100% total.

La hostilidad y fricción en las relaciones interpersonales es uno de los factores de estrés y desequilibrio emocional, razón por la cual el reactivo 12 explora el comportamiento entre sí cuando encuentran problemas laborales. Se identificó que el 71% de los agentes policiales consideran que han actuado como mediadores ante circunstancias complejas, mientras que el 29% restante expresa que no han tomado el papel de mediadores. Al sumar ambos porcentajes se llega al 100% total.

Los datos obtenidos con relación a las posibles sanciones laborales en el reactivo 13 reflejan lo siguiente: el 33%, en determinado momento, ha sido sancionado, mientras que el 67% no ha llegado a la sanción. Ambas sumas porcentuales llevan a un 100% total.

Finalmente, los reactivos 14 y 15 van dirigidos a la exploración de solicitudes que demanda la población en general, donde en un 56% de ellas los agentes responden con rapidez, mientras que el 44% restante da a conocer la dificultad en el cumplimiento de emergencias u otros. Además, con relación a la variación laboral, el 86% considera que hay cambios cotidianamente que influyen en el proceso laboral, mientras que el 14% consideran que las actividades no son variadas. Al sumar ambas ponderaciones se llega al 100% total.

Tabla 23. Vaciado de datos del perfil e inventario de personalidad PPG-IPG.

N.	ASCENDENCIA		RESPONSABILIDAD		ESTABILIDAD EMOCIONAL		SOCIALIDAD		CAUTELA		ORIGINALIDAD		COMPRESION		VITALIDAD		AUTOESTIMA	
	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER
1	29	80	26	30	22	20	27	80	26	55	30	55	28	65	28	55	104	40
2	24	30	21	5	22	20	20	15	25	50	22	5	27	50	28	55	87	5
3	29	80	28	50	27	60	21	25	27	65	35	95	25	35	25	25	105	50
4	26	50	21	5	22	20	23	50	25	50	26	20	18	2	26	40	92	10
5	22	15	16	1	19	5	20	20	19	20	17	1	20	5	19	3	77	2
6	21	10	26	35	24	40	22	40	26	55	30	55	31	90	29	65	93	10
7	20	5	23	10	21	15	22	40	23	35	24	10	20	5	19	3	86	5
8	27	60	24	20	27	60	22	40	31	97	27	25	28	65	26	40	100	20
9	26	50	27	45	29	80	24	55	29	80	27	30	30	80	27	50	106	60
10	25	45	24	20	25	45	26	70	29	80	26	20	24	25	19	3	100	20
11	26	50	27	45	27	60	26	70	25	50	27	30	23	20	31	80	106	60
12	21	10	21	5	23	30	22	40	25	50	31	65	25	35	21	5	87	5
13																		
14	23	20	24	15	26	50	17	3	23	35	23	10	25	35	24	20	90	5
15	26	50	28	50	31	95	22	40	33	99	27	30	25	35	27	50	107	70

N.	ASCENDENCIA		RESPONSABILIDAD		ESTABILIDAD EMOCIONAL		SOCIABILIDAD		CAUTELA		ORIGINALIDAD		COMPRESION		VITALIDAD		AUTOESTIMA	
	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER
16	27	60	29	65	29	80	24	55	34	99	29	45	29	75	23	15	109	90
17	27	60	27	45	23	30	23	50	23	35	25	15	27	50	29	65	100	20
18	19	5	23	10	19	5	17	5	29	80	22	5	26	35	19	3	78	2
19	15	2	20	2	21	20	15	15	26	50	22	5	18	4	25	10	71	1
20	14	1	17	1	14	1	14	2	21	25	26	20	18	2	21	5	59	1
21	26	50	28	50	19	5	32	99	28	75	26	20	19	3	25	25	105	50
22	20	5	30	5	24	35	23	45	26	55	26	20	28	65	25	25	97	15
23																		
24	25	35	15	35	23	25	19	10	25	50	22	5	27	50	27	45	82	3
25	23	30	28	30	27	70	20	15	25	45	24	15	28	70	29	60	98	20
26	28	70	26	70	28	70	23	45	29	80	24	10	28	65	31	80	105	50
27	28	70	21	70	20	10	22	35	22	30	27	25	21	10	28	55	91	10
28	24	30	27	30	25	45	21	25	32	99	25	15	29	75	28	55	97	15
29	23	20	21	20	22	20	26	70	27	65	28	35	29	75	26	35	102	30
30	22	15	19	15	23	25	22	35	29	80	21	4	24	25	21	5	86	5

N.	ASCENDENCIA		RESPONSABILIDAD		ESTABILIDAD EMOCIONAL		SOCIALIDAD		CAUTELA		ORIGINALIDAD		COMPRESION		VITALIDAD		AUTOESTIMA	
	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER
31	24	30	23	10	20	10	23	45	21	25	22	5	15	1	18	2	90	5
32	14	1	18	1	19	5	20	15	18	20	27	25	17	1	24	20	71	1
33	18	4	30	75	23	25	23	45	32	99	27	25	26	40	29	70	94	10
34	24	40	24	10	17	5	23	35	32	99	28	45	29	80	17	1	78	2
35	27	40	26	50	20	15	24	40	24	40	29	45	26	40	32	90	97	15
36	20	5	13	1	17	3	16	2	29	80	27	25	25	35	18	2	66	1
37	25	35	11	1	17	3	15	2	24	40	23	10	24	25	25	25	68	1
38	10	1	7	1	8	1	7	1	7	15	9	1	15	1	8	1	32	1
39	9	1	16	1	14	1	11	1	11	15	14	1	8	1	26	35	50	1
40	11	1	13	1	15	1	15	1	19	20	19	1	17	1	13	1	54	1
41	21	20	16	1	21	15	19	10	21	25	19	1	25	35	26	35	77	2
42	13	1	19	1	19	5	20	15	27	65	24	10	26	40	28	55	71	1
43	20	5	15	1	16	2	19	10	26	55	29	45	23	15	30	70	70	1
44	24	30	21	5	20	10	17	5	25	50	24	10	19	3	24	20	82	3
45	24	30	25	25	26	50	20	15	23	15	25	10	25	10	28	55	95	10
46	25	35	28	50	26	50	23	45	28	75	27	25	28	15	23	15	102	30

N.	ASCENDENCIA		RESPONSABILIDAD		ESTABILIDAD EMOCIONAL		SOCIABILIDAD		CAUTELA		ORIGINALIDAD		COMPRESION		VITALIDAD		AUTOESTIMA	
	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER
47	27	60	25	25	24	35	23	45	29	80	24	10	17	1	29	65	99	20
48	21	10	20	3	25	45	19	10	30	90	25	15	27	50	25	25	85	4
49	28	70	27	40	23	25	28	85	32	99	27	25	25	99	33	95	106	60
50	16	2	23	10	24	35	18	5	22	30	24	10	15	1	21	5	81	2
51	26	50	30	75	27	60	20	15	28	75	24	10	26	40	26	35	103	35
52	16	2	22	10	23	25	21	25	30	90	20	2	27	50	19	3	82	3
53	27	60	25	25	24	35	25	65	30	90	27	25	25	35	26	35	101	25
54	23	20	18	1	28	70	21	25	17	15	26	20	21	10	23	15	90	5
55	28	70	25	25	24	35	24	55	26	55	26	20	21	10	25	25	101	25
56	20	5	22	10	20	10	15	2	19	20	15	1	12	1	16	1	77	2
57	12	1	18	1	14	2	11	1	15	15	8	1	10	1	6	1	55	1
58	10	1	9	1	14	1	10	1	7	15	15	1	11	1	13	1	43	1
59	9	1	10	1	13	1	11	1	12	15	10	1	12	1	11	1	43	1
60	12	1	12	1	11	1	15	2	11	15	13	1	15	1	16	1	50	1

N.	ASCENDENCIA		RESPONSABILIDAD		ESTABILIDAD EMOCIONAL		SOCIABILIDAD		CAUTELA		ORIGINALIDAD		COMPRESION		VITALIDAD		AUTOESTIMA	
	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER
61	23	20	28	50	27	60	23	45	28	75	22	5	24	25	24	20	101	25
62	27	70	29	55	27	70	17	3	28	70	27	35	22	15	26	30	100	25
63	17	4	27	30	19	10	23	35	15	15	23	10	21	10	27	40	86	5
64	15	1	28	50	28	70	19	10	27	65	25	15	18	2	24	20	90	5
65	22	15	30	75	28	70	19	10	32	99	24	10	27	50	28	55	99	20
66	25	35	27	40	26	50	22	35	23	35	23	35	16	1	19	3	100	20
67	23	20	29	65	29	80	20	15	26	55	27	25	25	35	30	70	101	25
68	17	3	31	80	23	25	19	10	31	97	23	10	24	25	24	20	90	5
69	17	3	26	30	20	10	12	1	21	25	25	15	19	3	22	10	75	1
70	27	60	24	15	24	35	27	80	23	35	26	20	33	96	31	80	99	20
71	18	4	24	15	24	35	20	15	25	50	24	25	17	1	29	65	86	5
72	24	40	23	5	19	10	23	35	20	15	24	25	23	20	21	5	89	5
73	28	70	25	25	19	5	23	45	28	75	27	25	20	5	27	45	95	10
74	21	10	23	10	23	25	25	50	26	55	24	10	21	5	27	45	92	10

N.	ASCENDENCIA		RESPONSABILIDAD		ESTABILIDAD EMOCIONAL		SOCIABILIDAD		CAUTELA		ORIGINALIDAD		COMPRESION		VITALIDAD		AUTOESTIMA	
	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER
75	17	3	28	50	25	45	20	15	31	97	23	10	29	75	15	1	90	5
76	24	30	20	3	19	5	22	35	27	65	22	5	15	1	22	10	85	4
77	26	50	26	30	24	35	29	90	31	97	25	15	27	50	27	45	105	50
78	26	50	28	50	27	60	22	35	26	55	27	25	23	15	29	65	103	35
79	21	10	22	10	25	45	22	35	21	25	19	1	22	10	20	4	90	5
80	21	10	28	50	28	70	23	45	30	90	29	45	30	80	26	35	100	20
81	21	15	29	55	32	98	21	20	30	85	28	45	30	85	26	30	103	40
82	19	5	26	25	19	10	25	60	27	60	33	85	22	15	30	70	89	5
83	29	80	27	40	24	35	28	85	29	80	28	35	33	96	26	35	108	85
84	26	50	26	30	24	35	24	55	28	75	24	10	26	40	29	65	100	20
85	20	5	25	25	22	20	24	5	22	30	26	20	17	1	24	20	91	10
86	20	5	23	10	26	50	24	55	27	65	24	10	28	65	34	96	93	10
87	26	50	25	25	27	60	24	55	26	55	32	70	28	65	29	65	102	30
88	30	85	27	40	25	45	22	35	29	80	24	10	31	90	27	45	104	40
89	29	80	27	40	25	45	25	65	28	75	27	25	31	90	23	15	106	60
90	20	5	26	30	27	60	25	65	27	65	29	45	32	90	24	20	98	15

N.	ASCENDENCIA		RESPONSABILIDAD		ESTABILIDAD EMOCIONAL		SOCIABILIDAD		CAUTELA		ORIGINALIDAD		COMPRESION		VITALIDAD		AUTOESTIMA	
	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER	PJE	PER
91	18	4	25	25	24	35	20	15	26	20	30	80	29	65	31	80	87	5
92	24	30	25	25	28	70	24	55	31	97	27	25	26	40	20	4	101	25
93	22	20	18	1	19	10	15	2	21	20	18	1	20	5	13	1	74	1
94	16	2	25	15	28	80	23	35	24	35	27	35	19	5	21	5	92	10
95	23	20	23	10	22	20	22	35	27	65	24	10	24	25	26	35	90	5
96	26	50	20	3	24	35	19	10	22	30	27	5	23	15	29	65	89	5
97	23	20	29	65	24	35	24	55	24	40	23	10	22	10	24	20	100	20
98	25	35	27	40	26	50	25	65	23	35	25	95	28	65	32	10	106	60
99	28	70	28	50	26	50	20	15	25	65	29	45	24	25	30	70	102	30
100	22	15	18	50	19	5	15	2	21	55	18	1	20	5	13	1	74	2

Puntajes	Categorías	Colores
1 a 25	Bajo	
30 a 75	Medio	
80 a 99	Alto	

Tabla 23.1. Resumen del vaciado de datos del perfil e inventario de personalidad (PPG-IPG).

Puntajes	Categoría	Ascendencia	Responsabilidad	Estabilidad Emocional	Sociabilidad	Cautela	Originalidad	Comprensión	Vitalidad	Autoestima	Color
1 a 25	Bajo	54%	58%	47%	48%	23%	76%	54%	52%	79%	
30 a 75	Medio	41%	41%	48%	49%	51%	20%	35%	41%	19%	
80 a 99	Alto	5%	1%	5%	3%	26%	4%	11%	7%	2%	
TOTAL		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



Gráfica 23: en la gráfica anterior, se pueden observar las variables pertenecientes al perfil y al inventario de Gordon, para lo cual se irán describiendo las categorías que oscilan de la siguiente manera: 1-25 (bajo), 30-75 (medio) y 80-99 (alto). Al sumar cada puntaje de las diversas categorías se llega al 100% de la población total.

Análisis del perfil e inventario de personalidad PPG-IPG

Ascendencia: según los datos obtenidos, el 54% se ubica en el nivel bajo, mientras que un 41% pertenecen al indicador medio y únicamente el 5% están situados en un puntaje alto. A lo anterior se puede decir que, en cierta forma, los agentes policiales entrevistados pueden llegar a jugar un papel pasivo en diversas situaciones. Al mismo tiempo, ostentan poca autoconfianza, permitiendo que otros tomen decisiones, dependiendo inclusive de los consejos externos.

Responsabilidad: al explorar los datos, se encuentra que el 58% se ubica en un nivel bajo, mientras que el 41% pertenece a indicadores medios y únicamente el 5% se ubican en el criterio alto. Estos datos revelan que a los agentes policiales pueden llegar a desinteresarse algunas actividades que realizan, tendiendo a eludir cualquier tipo compromiso.

Estabilidad emocional: al observar los datos de la tabla, se encuentra cierta similitud cuantificable en las categorías baja y media, ya que la primera mencionada incluye a un 47% de los agentes y la segunda, el 48%. Únicamente el 5% se ubica en categoría de puntajes altos, por lo que, lógicamente, al unir las primeras dos categorías da un total porcentual del 95%, infiriendo que en determinado momento podrían llegar a experimentar ansiedad excesiva, hipersensibilidad, nerviosismo, baja tolerancia a la frustración y ajuste emocional insuficiente.

Sociabilidad: al igual que en la variable anterior, en la presente, al unir los puntajes bajos y medios se llega a un total del 97% de agentes policiales (48% y 49% respectivamente), mientras que solo el 3% de ellos están en un puntaje alto. Con base en los datos anteriormente expuestos, se puede decir que, en cierta forma, los entrevistados pueden llegar a restringir los contactos sociales o inclusive a evitar las relaciones sociales.

Autoestima: la presente variable es la más importante para la salud y estabilidad emocional, y el resultado se deriva de la suma de las variables antes especificadas. Los datos encontrados indican lo siguiente: el 79% de los agentes policiales se ubica en la categoría baja, el 9% en la categoría media y solo un 2% en la categoría alta. Por tanto, se puede inferir que es el

momento en que se debe trabajar desde la óptica del trabajo psicológico orientado a fortalecer; el autoconocimiento, autoconcepto, autovaloración, autoaceptación, autorrespeto y autoestima, debido a que todo indica el detrimento que vivencian continuamente.

Cautela: los datos reflejan que el 23% se ubica en la categoría baja, mientras que el 51% atañe a la categoría media-baja y alta. Un 26% se ubica en la categoría alta, el antes mencionado se detalla como el único puntaje mayor entre todas las categorías por lo que se puede decir que hay cierta representación de agentes policiales que actúan de forma precavida, considerando muy cuidadosamente los detalles antes de llegar a tomar una decisión sin arriesgarse antes de lo debido.

Originalidad: al explorar los datos, se encuentra que el 76% se ubica en la categoría baja, mientras que el 20% se coloca en un promedio medio, y solo el 4% está en un promedio alto. Debido a lo anterior, se puede decir que, generalmente, los agentes policiales no suelen preocuparse por adquirir nuevos conocimientos. Al mismo tiempo, no es parte importante llegar a la solución de problemas pasando por alto tan importante acción.

Comprensión: el 54% de los entrevistados se ubica en la categoría baja, mientras que el 35% en la categoría media; al unir ambas nos damos cuenta de que un 96% se sitúa en promedio no tan favorable y solo un 4% se ubica en puntaje alto. Se puede decir que, generalmente, los agentes pueden mantenerse en posición crítica u opuesta ante determinadas circunstancias, y a la vez, les puede irritar o molestar la opinión o planteamientos del resto de compañeros.

Vitalidad: en esta escala, el 52% de la población se ubica en un promedio bajo, mientras que el 41% se categoriza en un promedio medio y solo el 7% restante está en categoría alto. Por tanto, se puede inferir que usualmente presencian bajones de energía, su ritmo se torna lento a tal grado de cansarse después de la realización de ciertas actividades y, en términos de rendimiento y productividad, pueden llegar a colocarse por debajo del nivel promedio.

Tabla 24. Resumen del vaciado de datos del inventario de estrés.

N.	Puntaje total	Zona de estrés
1	100	3
2	92	3
3	117	3
4	110	3
5	126	4
6	136	4
7	84	3
8	80	3
9	91	3
10	130	4
11	90	3
12	84	3
13	134	4
14	104	3
15	62	2
16	93	3
17	104	3
18	89	3
19	129	4
20	159	5
21	104	3

22	85	3
23	112	3
24	114	3
25	107	3
26	61	2
N.	Puntaje total	Zona de estrés
27	60	2
28	99	3
29	113	4
30	87	3
31	110	3
32	85	3
33	90	3
34	132	4
35	75	3
36	78	3
37	114	3
38	74	3
39	121	4
40	89	3
41	103	3
42	104	3
43	70	2

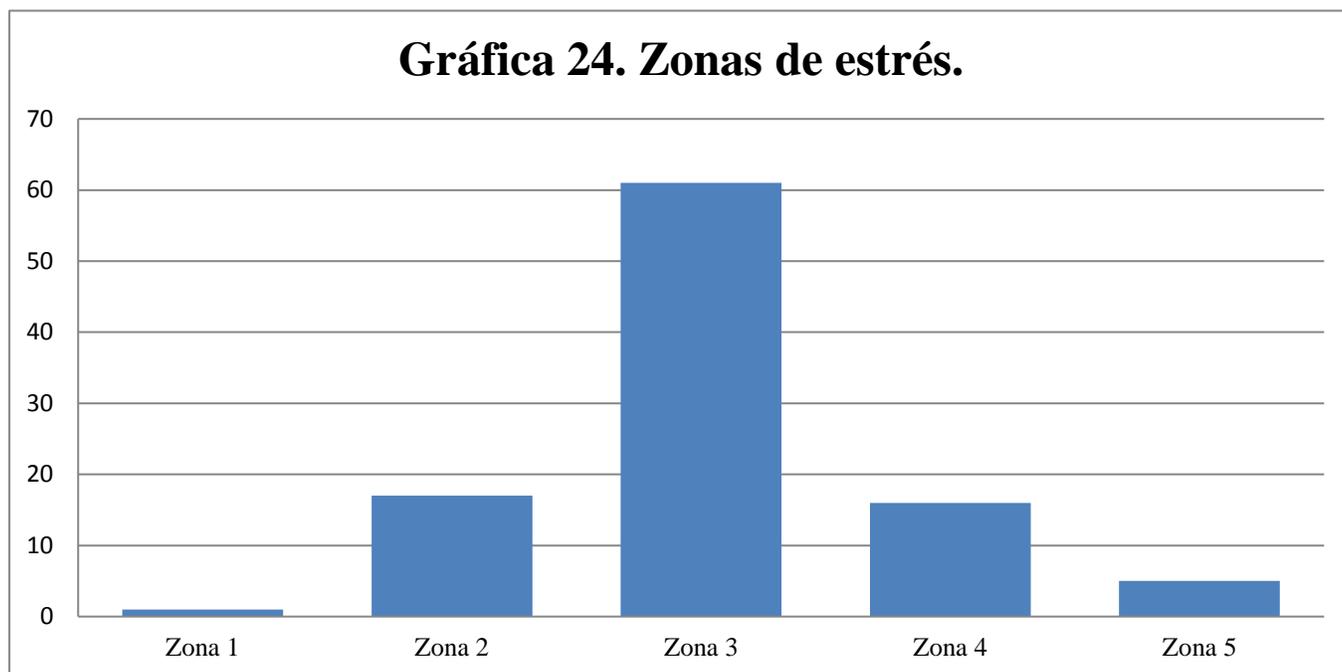
44	107	3
45	126	4
46	126	4
47	80	3
48	80	3
49	101	3
50	80	3
51	158	5
52	128	4
53	67	2
N.	Puntaje total	Zona de estrés
54	57	2
55	134	4
56	71	2
57	82	3
58	112	3
59	120	4
60	108	3
61	94	3
62	107	3
63	93	3
64	89	3
65	67	2
66	130	4

67	53	2
68	70	2
69	120	4
70	65	2
71	89	3
72	123	4
73	86	3
74	51	2
75	67	2
76	168	5
77	80	3
78	82	3
79	40	1
80	64	2
N.	Puntaje total	Zona de estrés
81	74	3
82	84	3
83	71	2
84	78	3
85	98	3
86	105	3
87	92	3
88	111	3
89	115	3

90	83	3
91	79	3
92	91	3
93	216	5
94	92	3
95	68	2
96	57	2
97	64	2
98	87	3
99	91	3
100	155	5

ZONA	TOTAL	COLOR	SIGNIFICADO
Zona 1	1%		Su nivel de estrés es peligrosamente pobre. Necesita poner un poco de chispa en su vida para alcanzar los logros que esperan de su capacidad.
Zona 2	17%		Disfruta de un nivel bajo de estrés. Esto puede deberse a una naturaleza tranquila y apacible acompañada de un ambiente favorable.
Zona 3	61%		La mayoría de las personas se encuentra en este nivel. A veces hay tensiones y otras veces momentos de relajación.
Zona 4	16%		Se considera elevado el nivel de estrés. Se está recibiendo un aviso claro y contundente de peligro. Se deben examinar cuidadosamente cada uno de los ámbitos de su vida, con el fin de ver qué problemas necesitan solución más urgente. Es momento de prevenir trastornos psicológicos mayores.
Zona 5	5%		Zona peligrosa. Se encuentra en un grupo reducido de personas muy estresadas y con múltiples problemas que requieren atención inmediata.

Gráfica 24. Zonas de estrés.



Gráfica 24: con base en los datos obtenidos en el inventario de estrés de Melgosa (1994), se exploraron seis grandes ámbitos que abonaban datos considerables en el proceso de investigación, los cuales son: 1) estilo de vida, donde se indagó sobre las actividades de ocio, alimentación y salud física, y posible consumo de bebidas alcohólicas; 2) ambiente, sondeando sobre la cantidad de personas con las que vive en su hogar, así como la infraestructura interna y externa; 3) síntomas, aquellos que posiblemente estén afectando su vida cotidiana, como dolores de cabeza, abdominales (digestiones), zona lumbar, alergias, reacción de la memoria, insomnio, sudoración y desequilibrio emocional; 4) empleo/ocupación, donde se indagó la forma en que desarrollan las actividades cotidianas y la influencia de la posible sobrecarga laboral; 5) relaciones, donde se conoció la intensidad y la forma en que se relaciona tanto en el ambiente laboral, social y familiar; y finalmente, 6) personalidad y sus influencias, donde se evidencia la satisfacción y los intereses individuales. Al contabilizar cada uno de los ámbitos, se llegó a un dato general que, por consiguiente, permitía ubicarlos en diversas zonas dentro de las cuales el 100% de la población investigada se desglosa de la siguiente manera: el 1% pertenece a la zona 1, mientras que el 17% se ubica en la zona 2, el 61% corresponde a la zona 3, el 16% a la zona 4 y un 5% en la zona 5. En resumen, se puede decir que los agentes de la Policía Nacional Civil presentan estrés en el ámbito laboral, pese a que trataron de ubicarse en menor escala, la presencia es la que torna verídicamente.

A) INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

El proceso de análisis e interpretación de resultados radicó metodológicamente en cuatro pasos fundamentales. El primero de ellos fue la aplicación de una entrevista estructurada, y previamente validada dentro del proceso de investigación, que contenía 28 interrogantes correspondientes favorablemente al 86%, mientras que el 14% al momento de conocer sus respuestas arrojó información inconsistente que denotaba evidentemente la acción de encubrir información verídica, reafirmandose notoriamente en el cuadro sintético que se planteó al final del instrumento como respaldo verificador del proceso. En este se exploraron 4 áreas, explicadas a continuación: la relación administrativa entre jefaturas y compañeros, el nivel de afectación de las emociones en la vida cotidiana-laboral y que, por consiguiente, se podría llegar a experimentar toxicidad, estrés y sobrecarga laboral. Es necesario mencionar que, al dilucidar la información, se encontró discrepancia en los reactivos 7 y 8 (ver anexo 1), ya que las interrogantes llevaban un hilo conductor que fue debilitado en sus respuestas. Es lógico deducir que los agentes policiales tratan de encubrir información que los ponga en un papel provocador hacia la población en general, ya que han llegado a dejar pasar por alto que la violencia es una actitud negativa y no es la solución ante ninguna problemática.

Al referirnos a los resultados obtenidos del método de la observación, se identificó la discrepancia entre la delegación de San Salvador (Monserrat) y delegación de Ciudad Delgado, ya que en la primera, el ambiente físico y los factores ergonómicos, se encuentran en un nivel óptimo, pero no hay un adecuado clima organizacional, debido a la insatisfacción de relaciones laborales entre sí, pudiéndose denotar al momento de la aplicación de las pruebas e instrumentos, ya que los sujetos a tomar en cuenta en el proceso de investigación no empatizaban con el referente encargado de la unidad asignada y, como resultado ante dicha situación, optaron, como delegación, enviar al grupo de investigación a la Unidad E y F del 911 a la aplicación de las pruebas.

Por otro lado, en la delegación de Ciudad Delgado, el ambiente físico y ergonómico no es propicio en su totalidad, tal es el caso de hacinamiento en los cubículos del personal administrativo e inadecuado y poco equipo para la realización del trabajo cotidiano. Sin embargo, al hablar del clima organizacional, son evidentes las relaciones laborales

satisfactorias entre sí, independientemente del cargo que desempeñen, por lo cual hay armonía, cooperación y posibilidad de formación continua del personal; por ello, el proceso investigativo en dicha delegación fue favorable, a tal grado que se trabajó con el 60% de la población.

En cuanto al tercer paso metodológico, con la aplicación de la prueba PPG-IPG de Leonard V. Gordon, donde se integra la trilogía básica elaborada para el estudio de la personalidad y los valores, se encuentran datos que enriquecen el proceso de investigación. De nueve escalas exploradas, solamente en “**cautela**” se encuentra un 26% de los agentes policiales en los puntajes altos, siendo la antes mencionada muy importante para la labor que desempeñan, ya que se requiere actuar cuidadosamente, considerando los detalles antes de la toma de decisiones. Cabe destacar que los datos fluctúan en los promedios bajos y medios en las ocho escalas restantes.

Finalmente, tras la aplicación del inventario de estrés de Melgosa, J. (1994), se encontró que el 82% de los datos obtenidos oscilan entre la zona tres a cinco, siendo evidente la presencia de estrés en diversos factores como deterioro en la salud mental y física, sobrecarga laboral, problemas de seguridad, relaciones interpersonales tóxicas, etc. que están incidiendo negativamente en la vida cotidiana de los agentes de la Policía Nacional Civil.

La información antes mencionada nos permite relacionar las pruebas e instrumentos. Es decir, a lo largo de la investigación se ha permitido gradualmente ir coincidiendo en los respectivos datos, ya que la entrevista arrojó niveles de estrés, inadecuadas relaciones interpersonales y toxicidad laboral, mientras que la prueba de estrés les ubicaba en diferentes zonas, oscilando entre la tercera y quinta; a pesar de que trataban de minimizar el nivel de afectación en algunas áreas. Así mismo, la prueba del inventario de personalidad (PPG-IPG), permitió conocer el rango actual en el que se encuentran, donde sus datos cuantificables detonan niveles bajos en ocho de las nueve escalas. Por lo que se puede decir certeramente que las pruebas fueron las idóneas en el proceso de investigación y permitieron verificar el objetivo principal, que era encontrar los factores que inciden en la conducta de los agentes de la Policía Nacional Civil.

B) DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Los datos obtenidos a lo largo de la investigación abonan que los agentes policiales de la delegación de San Salvador (Montserrat) y Ciudad Delgado se ven involucrados en diversos factores que afectan su vida cotidiana-laboral. Se encontró que, a pesar que durante la aplicación de pruebas psicométricas e instrumentos trataron de encubrir información relevante que les permitiera ubicarse en un papel neutral o poco amenazante en cuanto a los tratos de la población en general, las respuestas abiertas permitieron llegar a conocer aspectos complejos como el trato hacia los civiles, el miedo a ser asesinados cuando estén en período de licencia; de igual forma, tener la presión de que tomen represalias con sus familias llega a afectar la salud mental cotidiana de los entrevistados. Así mismo, la presión habitual profesional conlleva a cierta afectación en las relaciones interpersonales. En cuando a términos concretos, se identifica que los factores de estrés que inciden en la conducta de los agentes son los siguientes:

Relaciones interpersonales
Problemas de autoestima
Problemas emocionales
Sobrecarga laboral
Relaciones laborales
Deterioro físico
Factores ambientales/físico/ estructura
Factores económicos
Falta de recursos técnicos

Cabe mencionar que el principal factor que incide en la conducta es evidentemente el **estrés y sus variables**. Por lo antes mencionado, es de gran importancia trabajar sobre la base de los temas concretos, que se detallarán en la propuesta del plan.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El tema fundamental radica en la investigación de los factores de estrés que inciden en la conducta de los agentes policiales, pero de todos los factores encontrados, el estrés laboral es el que se torna más influyente en la vida de los empleados y que llega a afectar en su desarrollo cotidiano. Al mismo tiempo dificulta las relaciones interpersonales, llegando a percibir toxicidad en el desarrollo de éstas, teniendo influencia evidentemente en su autoestima.
- Durante la aplicación de la entrevista no se reflejaron complicaciones en cuanto a la redacción y comprensión de las interrogantes. Cabe agregar que las preguntas abiertas permitieron conocer a profundidad la perspectiva objetiva que plantean los agentes policiales y el nivel de afectación en su salud emocional y física.
- Con los resultados obtenidos de ambas delegaciones, se detecta que el personal perteneciente a la delegación de San Salvador (Monserrat) invisibiliza la carga laboral, asumiendo que no están inmersos en actividades que les generen estrés. Aunado a ello, ambas delegaciones minimizan el nivel de implicación de la violencia con la cual, en determinado momento, la convierten en una forma de solución ante las problemáticas; es decir, se le resta importancia a cierto tipo de violencia con la cual algunos de los agentes actúan en determinado momento en su ámbito laboral. Pese a ello, tratan de ubicarse en un nivel pasivo, pero la interpretación de los instrumentos permite conocer, de primera mano, el nivel de encubrimiento de respuesta en algunos casos.
- La Policía Nacional Civil, carece de un programas que permitan trabajar el deterioro físico y psicológico que los diferentes factores de estrés generan en los agentes policiales, que se observan de manera directa en su conducta, provocando un deterioro en su calidad de vida, el área laboral, familiar y social, para ello se pretende disminuir los efectos de dichos factores a través de un programa de capacitación con

intervención psicoterapéutica que ayude a disminuir los efectos nocivos tanto en lo físico como lo psíquico en los miembros de la corporación policial.

RECOMENDACIONES

- Crear un plan estratégico con enfoque psicoterapéutico permite que se intervengan los factores de estrés involucrados en el proceso de desarrollo cotidiano en el cual se proporcionarán técnicas, formas y estructuras, con el fin de minimizar los síntomas mayormente influyentes en la vida de los agentes de la Policía Nacional Civil.
- Crear instrumentos de forma clara y específica permite y es la herramienta fundamental como profesionales de la salud mental, que incrementa objetivamente en la búsqueda de información adecuada y por ende permite la obtención de datos fidedignos que beneficiarán los procesos de investigación.
- Plasmar en el plan estratégico las posibles consecuencias que se pueden llegar a vivenciar cotidianamente si se continúa con la invisibilización de factores violentos dentro de la institución, y por lo tanto lo anterior permitirá llegar a la toma de conciencia de dicha problemática.
- Que la Policía Nacional Civil como institución, tome en consideración ejecutar el plan propuesto por las autoras de la investigación, titulado “Mente y cuerpo, dialéctica que importa” con el fin de trabajar objetivamente los factores principales de estrés que intervienen en la conducta de los agentes, cabe agregar que dicho plan debe implementarlo únicamente profesionales en salud mental (Psicólogo/a) ya que brindarán el enfoque que más se aproxime a la realidad objetiva de la población involucrada.
- A la Policía Nacional Civil, realizar intervenciones psicológicas integrales que permitan desarrollar capacidades en los agentes policiales para dar respuesta adecuada a las constantes situaciones de peligro a las que se enfrentan, para ello se

sugiere; trabajar psicoterapia individual con sujetos cuyos niveles de estrés sean elevados y que no poseen herramientas adecuadas para dar una respuesta asertiva, terapia grupal para problemas de estrés, ansiedad (temas propuestos en el programa “cuerpo y mente dialéctica que importa”), talleres para el manejo de la ira, asertividad, como gestionar de manera adecuada las emociones, etc. primeros auxilios psicológicos e Intervención psicoterapéutica para familiares de policías que han perdido la vida en el cumplimiento de su deber, es decir que la corporación cuente con un equipo de profesionales de la salud mental que trabajen con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los agentes procurando desarrollar planes integrales, que incluyan a familiares, problemas laborales, , terapia de duelo, recreación, de manera que los miembros policiales y sus familiares cuenten con salud mental.

CAPÍTULO VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguado, J., Bátiz, A. & Quintana, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Medicina y seguridad en el trabajo*, 59 (231), 259-275. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>

Belloch, A., Sandin, B. y Ramos, F. (1994). *Manual de psicopatología, vol. II*. Madrid: Ed. McGraw-Hill.

Ciganda, E. (2010). La psicobiología del estrés y su relación con el síndrome de “burnout” y la depresión [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/archivos_adjuntos/Presentaci%25c3%25b3n_estr%25c3%25a9s_y_depresi%25c3%25b3n_Ciganda_5_y_6_de_abril_2010.pdf

Duval, F., Gonzáles, F. y Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista Chilena de Neuropsiquiatría*, 48 (4), 307-318. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnp/v48n4/art06.pdf>

Echeburúa, E., de Corral, P., Zubizarreta, I. y Sarasua, B. (1995). *Trastorno de estrés postraumático crónico en víctimas de agresiones sexuales*. La Coruña: Fundación Paidea.

Farooq, U. (2013). *Types of Research Design*. Study Lecture Notes. Disponible en <http://www.studylecturenates.com/social-research-methodology/types-of-research-design>

Fuerza Armada de El Salvador. (s. f.). *Guardia nacional*. Recuperado de <https://web.archive.org/web/20081208201837/http://www.fuerzaarmada.gob.sv/MdnCcp/campana%208092/Guardia%20Nacional.htm>

Gómez, G. y Reidl, L. (2010). *Metodología de investigación en ciencias sociales*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

González, I. y Lorenzo, A. (2012). Propuesta teórica acerca del estrés familiar. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 15 (2), 416-432. Disponible en <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol15num2/Vol15No2Art5.pdf>

Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R. Prats, M. y Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2), 215-230. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/original1.pdf>

Marí, R., Climent, C. y Cervera, M. (2009). *Guía de buenas prácticas para el diagnóstico pedagógico*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Márquez, C. (2004). Estrés y cognitivismo. *Vertex, revista argentina de psiquiatría*, 15 (57), 213-217. Disponible en <http://www.editorialpolemos.com.ar/docs/vertex/vertex57.pdf>

Noriega, C. (2006). La evaluación diagnóstica en introducción a la investigación. *Jornadas de reflexión académica en diseño y comunicación*, 7, 172-173. Disponible en http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/archivos/122_libro.pdf

Policía Nacional Civil. (s. f.). *Historia Policía Nacional Civil*. Recuperado de http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion/marco_institucional/historia.

EPÍLOGO

Finalización de proceso de grado

Bienvenidos al fin de un camino que da inicio a uno más grande.

La finalización de una carrera es algo maravilloso, hoy se culmina con años de estudio en los cuales el conocimiento adquirido es puesto en práctica en un último trabajo, realizado con esfuerzo y dedicación, pero con la dicha de poder expresar, que la investigación se realizó de manera satisfactoria y los resultados obtenidos son un aporte que permitirá mejorar la calidad de vida de las personas involucradas y servirá como referencia para futuras investigaciones. Sin embargo, no es el final de la educación ya que esta es la llave para abrir el mundo, un pasaporte a la libertad, como diría el Dr. Seuss “tienes cerebro en tu cabeza. Tienes pies en tus zapatos. Puedes conducirte en cualquier dirección que elijas. Estás por tu cuenta. Y sabes lo que sabes. Y eres el que decidirá a donde ir”.

CAPÍTULO IX. ANEXOS

- A) Anexo de entrevista dirigida.
- B) Anexos de pruebas psicométricas PPG-IPG.
- C) Anexo de inventario de estrés.
- D) Anexo de guía de observación.
- E) Fotografías.
- F) Propuesta de plan de intervención psicoterapéutico.



ANEXO 1
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



ENTREVISTA DIRIGIDA A AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

<u>Datos generales:</u>		
N° <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> Edad: <hr/>	Género: <hr/> Cargo: <hr/> Estado civil: <hr/>	Nivel académico: <hr/> Destacado en: <hr/> Fecha: <hr/>

A) **Indicaciones:** A continuación, se le presentan una serie de preguntas a las cuales usted deberá responder con total sinceridad y sin temor alguno, ya que los datos obtenidos serán de carácter confidencial y con fines exploratorios.

1. ¿Cuántos años tiene laborando para la institución?

2. ¿Cómo fue que tomó la decisión de formar parte del equipo de agentes policiales?

3. ¿Se siente satisfecho con la decisión tomada?

SI		NO	
----	--	----	--

4. ¿Cómo describe su ambiente laboral?

Agradable	
Desagradable	
Neutro	

5. Mencione 4 actividades que se le dificulta realizar más durante su jornada laboral.

1.	
2.	
3.	
4.	

6. ¿Está satisfecho con el número de horas que usted trabaja?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Neutro	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

7. ¿Está satisfecho con el sistema de turno establecido (se encuentra cómodo trabajando por la mañana, tarde o noche, con las variaciones que se le asignen)?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Neutro	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

8. En su trabajo ¿apenas tienes tiempo para tomar un pequeño descanso?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

¿En su trabajo cuenta con un periodo de licencia establecido?

SI	
NO	
Cuantos días	

9. En su trabajo ¿realiza tareas que requieran un alto nivel de concentración?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

Mencione 3 actividades que realiza en su trabajo y conlleva concentración.

1	
2	
3	

10. Al salir del trabajo ¿se encuentra agotado física y mentalmente?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

11. ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores, es decir le ayudan cuando lo necesita prestando atención a sus opiniones, quejas etc.?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

12. ¿Cómo considera que es la relación con sus jefes o (superiores) en su trabajo?

Muy mala	
Mala	
Neutra	
Buena	
Muy buena	

13. ¿Cómo considera que es la relación con sus compañeros de trabajo?

Muy mala	
Mala	
Neutra	
Buena	
Muy buena	

14. ¿En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

15. ¿Las condiciones en su puesto de trabajo son confortables?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

16. ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

Si está de acuerdo según el ítem anterior ¿Podría mencionar que tipo de sonidos molestos y con qué frecuencia se presentan en su puesto de trabajo?

<hr/>

17. ¿Cuántas horas considera que duerme diariamente?

Menos de 4 horas	
Más de 4 horas y menos de 6	
Entre 6 horas y menos de 7	
Entre 7 horas	
Más de 9 horas	

18. ¿Le cuesta conciliar el sueño?

SI	
NO	
A VECES	
RARA VEZ	

19. ¿Cómo considera que es su alimentación?

3. Saludable	
4. Poco o nada saludable	

A) A continuación, se presenta un cuadro sobre la última semana en relación a la alimentación, deberá recordar con exactitud lo que comió durante los días presentes.

VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Desayuno	Desayuno	Desayuno
Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
Cena	Cena	Cena

20. ¿Cuáles son los problemas más comunes presentes en su trabajo?

21. ¿Considera que en su familia hay problemas en relación al trabajo que usted desempeña?

SI	
NO	

Explique brevemente:

B) Se remarca nuevamente la importancia de responder con total sinceridad con fines exploratorios sobre el tema de investigación central.

22. ¿Ha recibido asistencia psicológica?

SI	
NO	

¿Hace cuánto tiempo?

23. ¿Visita al médico regularmente?

SI	
NO	

24. ¿Padece de alguna enfermedad crónica?

SI	
NO	
Cual	

¿Qué tipo de medicamentos le receta su médico?

25. ¿Podría mencionar cuales de los siguientes síntomas presenta actualmente y con qué frecuencia?

Indicación: Marque con una (X) Si el indicador está presente en la frecuencia con la que se vea más identificado.

Indicador	Frecuencias		
	Poco	Mucho	Nada
8. Problemas para dormir			
9. Angustia			
10. Enojo			
11. Tristeza			
12. Fatiga			
13. Problemas gastrointestinales			
14. Dolores de cabeza			

26. ¿Cuáles son sus mayores temores en cuanto al desarrollo de su actividad laboral?

27. ¿En alguna ocasión su familia le ha reclamado en relación con el desarrollo de su actividad laboral?

SI	
NO	

Si la respuesta fue SI. ¿Hace cuánto? Y narre brevemente ¿De qué forma lo hicieron?

28. ¿Qué tipo de actividades recreativas realiza la institución?

A continuación, se le presentarán algunos indicadores en los cuales deberá marcar con una X si está presente o ausente y si considera que están en su área de trabajo.

INDICADOR	PRESENTE	AUSENTE
1. ¿Considera que la administración de su jefe es adecuada?		
2. ¿Se ha encontrado con situaciones emocionalmente difíciles?		
3. ¿Se hacen cambios en su área de trabajo?		
4. ¿Generalmente trata con personas difíciles?		
5. ¿Considera el trabajo de turno realmente pesado?		
6. ¿Considera que la institución para la cual labora es flexible?		
7. ¿Considera que en algún momento ha manifestado actitudes negativas ante los civiles?		
8. ¿En algún determinado momento ha tenido que usar la violencia como solución ante la problemática que se le presente?		
9. ¿Considera que las circunstancias de ambiente laboral influyen en su forma de comportarse entre jefes y compañeros?		
10. ¿Considera que la carga laboral excede la capacidad normal de su trabajo?		
11. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están motivados?		
12. ¿En algún determinado momento ha actuado como mediador ante un problema entre compañeros?		
13. ¿Ha sido sancionado por alguna situación en el trabajo?		
14. ¿Cómo institución le dan respuesta inmediata a las solicitudes que se presentan en la población?		
15. ¿El trabajo que realiza es variado?		



ANEXO 4
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



Guía de observación

Objetivo: observar el ambiente físico, la ergonomía y el clima organizacional en que desarrollan su trabajo los agentes de la Policía Nacional Civil destacados en Delegación de Ciudad Delgado y Delegación San Salvador.

Instrucciones: marque con una “X” el cumplimiento o no de las condiciones a evaluar en la columna correspondiente, así mismo coloque otras observaciones si son necesarias.

No	Condiciones a Evaluar	Registro de condiciones		Otras Observaciones
		SI	NO	
Ambiente físico				
1	El edificio posee varios niveles			
2	Hay ascensor.			
3	Cada nivel posee baños			
4	Los baños están separados, tanto para hombres como para mujeres			
5	El baño posee papel higiénico.			
6	Los baños están limpios y en buen estado			
7	El baño posee jabón antibacterial			
8	Hay lavamanos y toallera.			
9	El lugar cuenta con agua potable o cisterna			
10	El lugar cuenta con una planta eléctrica			
11	Hay aire acondicionado.			
12	El lugar cuenta con ventilación adecuada.			
13	El lugar cuenta con luz natural			

14	Las instalaciones cuentan con iluminación adecuada			
15	En el lugar se escucha mucho ruido			
16	El ambiente es salubre (limpio)			
17	Hay parqueo exclusivo para los empleados.			
18	Existe dentro de la empresa un comedor o cafetín.			
19	Las oficinas se encuentran bien ubicadas.			
20	Hay oasis distribuidos para el uso de los empleados.			
21	Hay cafeteras para el uso exclusivo de los empleados.			
22	Los empleados cuentan con oficinas propias.			
23	Los empleados cuentan con cubículos separados.			
24	Existe una ruta de evacuación, en casos de desastres.			
25	Existe una salida de emergencia.			
26	Se observan basureros ubicados en puntos estratégicos dentro de la empresa.			
27	Posee la empresa un buzón de sugerencias.			
28	Posee botiquín de fácil acceso.			
29	Cada área está señalada con su nombre			
30	La empresa posee tableros			
31	Los empleados poseen uniformes			
32	Existen avisos sobre restricciones de teléfonos celulares u otro dispositivo tecnológico.			
33	Los empleados Poseen equipo tecnológico, adecuado y en buen estado.			
34	Existe un reloj marcador.			
35	Hay extintores ubicados en zonas estratégicas en toda la organización.			
Factores ergonómicos				
36	Las instalaciones cuentan con el espacio adecuado para realizar las tareas			
37	El trabajador cuenta con el equipo adecuado para realizar su trabajo.			

38	La tarea requiere estar mucho tiempo sentado.			
39	cuenta con sillas y asientos adecuados para la realización de su tarea			
40	El empleado se ve en la necesidad de adoptar posturas forzadas no confortables			
41	Esfuerzo estático de cuello y hombros			
42	La tarea requiere estar mucho tiempo de pie			
43	El trabajo requiere un alto nivel de concentración			
44	El trabajo es repetitivo y monótono			
Clima organizacional				
45	Relaciones insatisfactorias entre los mandos			
46	Se observa un ambiente de armonía y cooperación entre los empleados			
47	El ambiente es agradable			
48	Se observa una comunicación adecuada entre jefes y subordinados.			
49	Poca posibilidad de formación continua			



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



Guía de observación: Delegación de San Salvador (Montserrat)

Objetivo: observar el ambiente físico, la ergonomía y el clima organizacional en que desarrollan su trabajo los agentes de la Policía Nacional Civil destacados en Delegación de Ciudad Delgado y Delegación San Salvador.

Instrucciones: marque con una “X” el cumplimiento o no de las condiciones a evaluar en la columna correspondiente, así mismo coloque otras observaciones si son necesarias.

No	Condiciones a Evaluar	Registro de condiciones		Otras Observaciones
		SI	NO	
Ambiente físico				
1	El edificio posee varios niveles	X		
2	Hay ascensor.	X		
3	Cada nivel posee baños	X		
4	Los baños están separados, tanto para hombres como para mujeres	X		
5	El baño posee papel higiénico.	X		
6	Los baños están limpios y en buen estado	X		
7	El baño posee jabón antibacterial		X	
8	Hay lavamanos y toallera.	X		
9	El lugar cuenta con agua potable o cisterna	X		
10	El lugar cuenta con una planta eléctrica	X		
11	Hay aire acondicionado.	X		
12	El lugar cuenta con ventilación adecuada.	X		
13	El lugar cuenta con luz natural	X		
14	Las instalaciones cuentan con iluminación adecuada	X		

15	En el lugar se escucha mucho ruido		X	
16	El ambiente es salubre (limpio)	X		
17	Hay parqueo exclusivo para los empleados.	X		
18	Existe dentro de la empresa un comedor o cafetín.	X		
19	Las oficinas se encuentran bien ubicadas.	X		
20	Hay oasis distribuidos para el uso de los empleados.		X	
21	Hay cafeteras para el uso exclusivo de los empleados.	X		
22	Los empleados cuentan con oficinas propias.	X		
23	Los empleados cuentan con cubículos separados.		X	
24	Existe una ruta de evacuación, en casos de desastres.	X		
25	Existe una salida de emergencia.	X		
26	Se observan basureros ubicados en puntos estratégicos dentro de la empresa.	X		
27	Posee la empresa un buzón de sugerencias.		X	
28	Posee botiquín de fácil acceso.		X	
29	Cada área está señalada con su nombre	X		
30	La empresa posee tableros	X		
31	Los empleados poseen uniformes	X		
32	Existen avisos sobre restricciones de teléfonos celulares u otro dispositivo tecnológico.	X		
33	Los empleados Poseen equipo tecnológico, adecuado y en buen estado.		X	
34	Existe un reloj marcador.	X		
35	Hay extintores ubicados en zonas estratégicas en toda la organización.	X		
Factores ergonómicos				
36	Las instalaciones cuentan con el espacio adecuado para realizar las tareas	X		
37	El trabajador cuenta con el equipo adecuado para realizar su trabajo.	X		
38	La tarea requiere estar mucho tiempo sentado.	X		

39	cuenta con sillas y asientos adecuados para la realización de su tarea	X		
40	El empleado se ve en la necesidad de adoptar posturas forzadas no confortables	X		
41	Esfuerzo estático de cuello y hombros	X		
42	La tarea requiere estar mucho tiempo de pie	X		
43	El trabajo requiere un alto nivel de concentración	X		
44	El trabajo es repetitivo y monótono	X		
Clima organizacional				
45	Relaciones insatisfactorias entre los mandos	X		
46	Se observa un ambiente de armonía y cooperación entre los empleados		X	
47	El ambiente es agradable		X	
48	Se observa una comunicación adecuada entre jefes y subordinados.	X		
49	Poca posibilidad de formación continua	X		



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



Guía de observación: Delegación de Ciudad Delgado.

Objetivo: observar el ambiente físico, la ergonomía y el clima organizacional en que desarrollan su trabajo los agentes de la Policía Nacional Civil destacados en Delegación de Ciudad Delgado y Delegación San Salvador.

Instrucciones: marque con una “X” el cumplimiento o no de las condiciones a evaluar en la columna correspondiente, así mismo coloque otras observaciones si son necesarias.

No	Condiciones a Evaluar	Registro de condiciones		Otras Observaciones
		SI	NO	
Ambiente físico				
1	El edificio posee varios niveles	X		
2	Hay ascensor.		X	
3	Cada nivel posee baños	X		
4	Los baños están separados, tanto para hombres como para mujeres		X	
5	El baño posee papel higiénico.		X	
6	Los baños están limpios y en buen estado		X	
7	El baño posee jabón antibacterial		X	
8	Hay lavamanos y toallera.	X		
9	El lugar cuenta con agua potable o cisterna	X		
10	El lugar cuenta con una planta eléctrica	X		
11	Hay aire acondicionado.	X		No en toda la instalación
12	El lugar cuenta con ventilación adecuada.		X	
13	El lugar cuenta con luz natural		X	
14	Las instalaciones cuentan con iluminación adecuada	X		

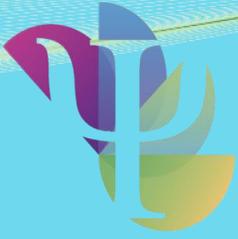
15	En el lugar se escucha mucho ruido	X		
16	El ambiente es salubre (limpio)	X		
17	Hay parqueo exclusivo para los empleados.	X		
18	Existe dentro de la empresa un comedor o cafetín.		X	
19	Las oficinas se encuentran bien ubicadas.	X		
20	Hay oasis distribuidos para el uso de los empleados.		X	
21	Hay cafeteras para el uso exclusivo de los empleados.		X	
22	Los empleados cuentan con oficinas propias.	X		
23	Los empleados cuentan con cubículos separados.		X	
24	Existe una ruta de evacuación, en casos de desastres.	X		
25	Existe una salida de emergencia.	X		
26	Se observan basureros ubicados en puntos estratégicos dentro de la empresa.	X		
27	Posee la empresa un buzón de sugerencias.		X	
28	Posee botiquín de fácil acceso.	X		
29	Cada área está señalada con su nombre		X	
30	La empresa posee tableros	X		
31	Los empleados poseen uniformes	X		
32	Existen avisos sobre restricciones de teléfonos celulares u otro dispositivo tecnológico.	X		
33	Los empleados Poseen equipo tecnológico, adecuado y en buen estado.	X		
34	Existe un reloj marcador.	X		
35	Hay extintores ubicados en zonas estratégicas en toda la organización.	X		
Factores ergonómicos				
36	Las instalaciones cuentan con el espacio adecuado para realizar las tareas	X		
37	El trabajador cuenta con el equipo adecuado para realizar su trabajo.		X	
38	La tarea requiere estar mucho tiempo sentado.	X		

39	cuenta con sillas y asientos adecuados para la realización de su tarea		X	
40	El empleado se ve en la necesidad de adoptar posturas forzadas no confortables	X		
41	Esfuerzo estático de cuello y hombros	X		
42	La tarea requiere estar mucho tiempo de pie	X		
43	El trabajo requiere un alto nivel de concentración	X		
44	El trabajo es repetitivo y monótono	X		
Clima organizacional				
45	Relaciones insatisfactorias entre los mandos		X	
46	Se observa un ambiente de armonía y cooperación entre los empleados	X		
47	El ambiente es agradable	X		
48	Se observa una comunicación adecuada entre jefes y subordinados.	X		
49	Poca posibilidad de formación continua		X	

ANEXO 6. FOTOGRAFÍAS







Universidad de El Salvador
Facultades de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología



PROPUESTA DE PROGRAMA

**PSICOTERAPÉUTICO QUE CONTRIBUYA A
MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES
EN LAS QUE SE ENCUENTRAN INMERSOS
LOS AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL
CIVIL, DENOMINADO:**

***“MENTE Y CUERPO, DIALÉCTICA QUE
IMPORTA”***



PRESENTADO POR

- Argueta Rumaldo, Evelyn Imelda DUE: AR09018
- Cortez Osorio, María Luisa DUE: CO10024
- Hernández Hernández, Carmen Concepción DUE: HH12048

ASESOR ENCARGADO:

- Benjamín Moreno Landaverde

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO

- Mauricio Evaristo Morales

ÍNDICE DE PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	152
JUSTIFICACIÓN	153
OBJETIVOS	156
POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA	157
NORMAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO	158
ÁMBITO DE USO	159
TEMÁTICAS QUE COMPRENDE EL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA.....	160
ÁREA DE AUTOESTIMA.....	¡Error! Marcador no definido.
1. LA AUTOESTIMA.....	162
2. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	165
3. ASERTIVIDAD.....	168
4. AUTOCUIDO.....	171
5. AUTOCUIDO Y PAUSAS ACTIVAS.....	175
ÁREA DE ESTRÉS.....	¡Error! Marcador no definido.
6. ESTRÉS.....	179
7. GIMNASIA MENTAL.....	182
8. ARTE TERAPIA.....	186
9. RISOTERAPIA.....	190
ÁREA DE RELACIONES INTERPERSONALES	¡Error! Marcador no definido.
10. RELACIONES INTERPERSONALES.....	194
11. SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	197
12. MOTIVACIÓN LABORAL.....	200
13. SATISFACCIÓN.....	203
14. TRABAJO EN EQUIPO.....	206
15. PERSONALIDAD.....	210
16. COMUNICACIÓN.....	213
17. PROBLEMAS CONDUCTUALES.....	216
18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	220
ANEXOS DEL PLAN	¡Error! Marcador no definido.

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

El presente programa ha sido diseñado bajo un enfoque psicoterapéutico, como una propuesta para los empleados/as de la Policía Nacional Civil (PNC), con el fin de ayudarles a disminuir el nivel de estrés que presentan. Su contenido está orientado a intervenir los aspectos fundamentales que reflejan los empleados/as como las áreas más afectadas en su vida: factores intraorganizacionales, la presencia de diversos síntomas físicos y psicológicos continuos, inadecuadas relaciones interpersonales, tanto con la familia como en las relaciones laborales, y los rasgos de personalidad que predispone a la persona para experimentar un nivel de estrés más elevado.

Durante el desarrollo de las jornadas, los/las participantes deberán establecer la relación teoría-práctica, adquiriendo así las habilidades necesarias que les permitan afrontar la problemática, ayudándoles a disminuir o eliminar en cierta medida el estrés que presentan.

De esta manera, el individuo tendrá una participación activa que permita utilizar sus propios recursos para afrontar la problemática, al mismo tiempo que desarrolla destrezas necesarias para mejorar su calidad de vida y que no posee; es decir, potenciar habilidades que le permitan afrontar de manera adecuada el estrés y así transformar su entorno con los conocimientos adquiridos, utilizar estrategias creativas y generar nuevas alternativas para el manejo del estrés con sus pares, sus relaciones y consigo mismo.

JUSTIFICACIÓN

En nuestro país no se han realizado muchas revisiones con respecto al colectivo policial. Sin embargo, los distintos estresores traen consecuencias negativas tanto para el agente como para la institución, encontrándose ésta actualmente con muchas dificultades internas y externas, y generando malestar y desconfianza, no solo en la población, sino también en sus propios empleados. No obstante, se debe reconocer que la misma profesión policial es una actividad de conocido riesgo estresógeno *per se*. Además de los propiamente inherentes al trabajo policial, existen otros factores de estrés de carácter estructural, que inciden negativamente en la motivación y disposición de los policías a la hora de realizar su labor. Su conocimiento, y posibles mejoras, permiten una optimización de las aptitudes de las funciones y un mayor aprovechamiento de sus capacidades.

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, asociados a las relaciones de 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 sometidos a los efectos nocivos del estrés.

La repetición de episodios estresantes a menudo desemboca en un estado de fatiga que puede hacer que disminuya el rendimiento, predisponiendo a la derrota y provocando errores y accidentes que, en el peor de los casos, pueden llegar a tener trágicas consecuencias. Si, además, el afectado no llega a recuperarse de los efectos del estrés y su estado de agotamiento se prolonga en el tiempo, acabarán apareciendo determinadas patologías o enfermedades como consecuencia del estrés crónico.

En el ámbito policial, el tratamiento diario de ciudadanos con problemas, que demandan del agente una actuación eficaz no siempre posible de alcanzar, puede convertirse en una importante fuente de estrés negativo, y conducir al agente a sentimientos de “no poder

ayudar”, una consecuencia que, a su vez, se ha relacionado con el *burnout* o síndrome de estar quemado en el trabajo.

Un estudio realizado por Price y Spence en el año 1994 estimaba que al menos un 20% de los policías podrían ser víctimas de este síndrome, una de las posibles consecuencias del estrés que, a su vez, puede llevar a los agentes a un importante nivel de agotamiento físico, insomnio, ansiedad, desánimo, abuso de alcohol, actitudes negativas, sarcásticas, cínicas y poco colaboradoras, y conflictos interpersonales en el ámbito laboral y familiar.

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma, en tal sentido, que el estrés derivado del trabajo de la policía puede provocar problemas tan graves como las desavenencias conyugales, el alcoholismo y hasta el suicidio. A nivel internacional, las investigaciones desarrolladas por diferentes autores desde la década de los años 60 demuestran cómo, dentro del ranking de indicadores sanitarios del estrés, la profesión policial presenta cuotas elevadas en parámetros como el consumo de alcohol, los suicidios, los trastornos digestivos y cardíacos, los estados psicológicos negativos (desgaste emocional, frustración, depresión, ansiedad, ira) y los trastornos del sueño.

No muchas ocupaciones pueden llevar a sus trabajadores a unos niveles de activación fisiológica y emocional tan intensos como los que puede llegar a originar la actividad policial: un enfrentamiento con delincuentes, un episodio de violencia de género, una alteración grave del orden público, un atraco con armas de fuego, un incendio, un intento de suicidio, un auxilio a las víctimas de una catástrofe o a los heridos de un accidente de tráfico.

En 1999, Sánchez Milla señalaba que la profesión policial constituye uno de los grupos ocupacionales donde los factores estresantes adquieren un importante relieve, tratándose de una profesión estresante *per se*. En el mismo sentido, Ruiz Ramírez afirmaba, en el año 2002, que los miembros de la policía constituyen una población especialmente sensible a los factores de estrés y sus consecuencias, debido a que muchas de las demandas laborales a las que deben enfrentarse son impredecibles, poco estructuradas y cualitativamente significativas.

De manera general, aunque los autores no coinciden plenamente en las categorías que utilizan para agrupar estos estresores, tienden a seguir patrones similares: características organizacionales, características del sistema de justicia, características del público y el trabajo policial en sí mismo.

La presente propuesta nace del diagnóstico de los estresores organizacionales más importantes que inciden en la conducta de los agentes policiales y que aumentan sus niveles de estrés. A partir de ese diagnóstico, se diseña un plan que enfatiza en minimizar los niveles de estrés producidos por diferentes factores que mejoren la calidad de vida de los agentes policiales.

Debido a ello, surge la necesidad de capacitar al trabajador sobre cómo prevenir el estrés y poder apoyarle en el proceso de ayuda psicoterapéutica. Así mismo brindarle la desmitificación desde la perspectiva de la psicología, detallándoles los efectos y las consecuencias que produce el estrés en las personas, las cuales repercuten en la salud física y psicológica del individuo que se ve inmerso en situaciones que pueden originar.

De tal manera que la importancia de este programa de intervención psicoterapéutica radica principalmente en que ahora el personal operativo y administrador de la Policía Nacional Civil, podrá beneficiarse de proyectos como este, encaminados a contrarrestar y disminuir los efectos nocivos de estrés y cómo estos puede afectar a la conducta. Para tal objetivo se abordarán, con una metodología teórico-práctica, diferentes temáticas, las cuales se dividen en tres áreas. La primera es la autoestima, con las temáticas de inteligencia emocional, asertividad y autocuidado. La segunda es el estrés, con las temáticas de gimnasia mental, arte y terapia, risoterapia. La tercera es el área de relaciones interpersonales, con las temáticas de síndrome de *burnout*, motivación laboral, satisfacción, trabajo en equipo, personalidad, comunicación, problemas de conducta y resolución de conflictos.

Al impartirse, facilitarán en los/as participantes la adquisición de nuevas habilidades para el afrontamiento del síndrome y prevención de efectos aún 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

Objetivo General:

- ✚ Diseñar un programa de intervención psicoterapéutico para el personal operativo y administrativo de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana de San Salvador, para mejorar el clima laboral, disminuir los factores que deteriora la conducta, trabajando desde la óptica psicológica, interviniendo las necesidades de autoestima, estrés y relaciones interpersonales.

Objetivos Específicos:

- ✚ Construir e implementar planes operativos con las necesidades de capacitación identificadas y estipuladas en el diagnóstico.
- ✚ Desarrollar las actividades de intervención psicoterapéuticas para proveer a los participantes un nuevo enriquecimiento de habilidades para mejorar el clima laboral de la institución policial y fuera de ella.
- ✚ Ofrecer técnicas terapéuticas idóneas, mediante las intervenciones, que ayuden a mejorar las dificultades encontradas y fortalezcan aspectos adecuados para su desarrollo profesional dentro de la institución.
- ✚ Promover la participación propositiva de todos los participantes, con el fin de conocer de primera mano la influencia de los facilitadores durante el desarrollo de esta y, por ende, perspectivas e indicadores a mediano y largo plazo.

POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA

- ✚ Tendrán la oportunidad de participar en el desarrollo del programa de intervención psicoterapéutica ***“MENTE Y CUERPO, DIALÉCTICA QUE IMPORTA”*** todos aquellos empleados/as del personal operativo y administrativo de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana de San Salvador, así como de otras delegaciones.
- ✚ La ejecución del programa se realizará 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 de los participantes.
- ✚ 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 en la jornada.
- ✚ 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 si abone para la comprensión de los participantes.
- ✚ 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 con el fin de motivar a los participantes.

NORMAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO

- ✚ Deberán asistir al programa de intervención psicoterapéutica, todas aquellas personas del personal operativo y administrativo de la Policía Nacional Civil de zona metropolitana de San Salvador.
- ✚ El espacio físico proporcionado por la institución para el desarrollo del programa psicoterapéutico deberá ser previamente observado y ambientado por los/as facilitadores/as de las diversas temáticas a desarrollar.
- ✚ El personal encargado de los agentes establecerá los días y horarios en los que podrán asistir los/as participantes del programa a las diferentes jornadas.
- ✚ Cada jornada contara con un tiempo máximo de dos horas para ser impartida y discutida con los/as participantes.
- ✚ El equipo tecnológico que 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 pasara lista de asistencia.
- ✚ Los/as facilitadores brindaran el espacio estipulado con anterioridad, para que los participantes emitan sus opiniones, preguntas y valoraciones de la jornada.
- ✚ 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

ÁMBITO DE USO

- ✚ La utilización del presente programa con intervención psicoterapéutica, titulado: será ***“MENTE Y CUERPO, DIALÍTICA QUE IMPORTA”*** 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.

TEMÁTICAS QUE COMPRENDE EL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA

AUTOESTIMA

- ✚ La autoestima.
- ✚ Inteligencia emocional.
- ✚ Asertividad.
- ✚ Autocuidado.

ESTRÉS

- ✚ Estrés.
- ✚ Gimnasia mental.
- ✚ Arte y terapia.
- ✚ Risoterapia.

RELACIONES INTERPERSONALES

- ✚ Relaciones interpersonales.
- ✚ Síndrome de *Burnout*.
- ✚ Motivación laboral.
- ✚ Satisfacción.
- ✚ Personalidad.
- ✚ Trabajo en Equipo.
- ✚ Problemas conductuales.
- ✚ Comunicación.
- ✚ Resolución de conflictos.



ÁREA DE AUTOESTIMA



1. LA AUTOESTIMA.

CONCEPTO

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, un niño comienza a formar el concepto sobre cómo es visto por el resto de la gente.

SUBTEMAS

- ✚ Autoestima positiva o alta.
- ✚ Autoestima media o relativa.
- ✚ Autoestima baja.
- ✚ El Autoconcepto.
- ✚ Causas de la baja autoestima.
- ✚ Consecuencias de la autoestima baja.

TÉCNICAS

- ✚ Técnicas de Presentación.
- ✚ Técnicas Expositivas.
- ✚ Técnicas Participativas.

DINÁMICAS

- ✚ “La Tela de Araña”.
- ✚ “Debajo de la silla”



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



TEMA: 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.

Fecha: _____

Sesión N. 1

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
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 sé a de mucho beneficio para todos.	Humanos: Facilitadores y Participantes	10 minutos.	Adecuada apertura y atención.
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 facilitadores y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizará una pequeña dinámica en la cual se formarán 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.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Hojas de papel	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Exploración de los Conocimientos previos “Debajo de la silla”	Conocer cuál 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 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 facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Tarjetas de cartulina Pliego de papel bond Marcadores	15 Minutos.	Participantes identifican exitosamente el estilo de comunicación que suelen utilizar.

Profundización del tema. “Charla expositiva sobre la Autoestima”	Lograr que los participantes comprendan los principales aspectos referentes a la autoestima y lo puedan compartir posteriormente con sus demás compañeros.	Psicoeducación. (Anexo 7). Se desarrollará por medio de una charla expositiva la temática de la autoestima donde se tocará 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.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Folletos Papel	55 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Evaluación de la jornada	Valorar en los 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.	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
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 está degustando un pequeño refrigerio.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	-----

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL.

CONCEPTO

Es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con los demás. Las emociones y los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa y de ese tono anímico que se difunde por la empresa depende una parte considerable de su éxito o fracaso.

SUBTEMAS:

- ✚ Las emociones.
- ✚ Aspectos fisiológicos de las emociones.
- ✚ Inteligencia emocional en la empresa.
- ✚ Empatía en las relaciones con las personas.
- ✚ Habilidades propias de la inteligencia emocional.
- ✚ Autoestima.
- ✚ Formas de resolución de conflictos.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de Presentación.
- ✚ Técnica Expositiva.
- ✚ Técnica Participativa.
- ✚ Técnicas de Relajación.
- ✚ Técnicas de Resolución de Problemas.
- ✚ Técnicas de Evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ “Mi identidad Secreta”
- ✚ “Inteligencia Emocional”
- ✚ “Psicodrama”
- ✚ “Ríete Conmigo”
- ✚ “El nudo”
- ✚ ¿Qué sabemos?



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



TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivo General: Proveer a las/ los participantes instrucciones e información adecuada para fortalecer la inteligencia emocional y por ende mejora en la resolución de conflictos en su ámbito de trabajo y fuera de éste.

Fecha:

Sesión N. 2

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Realizar la presentación adecuada y de esa manera lograr un ambiente de confianza con los participantes.	Técnica de presentación: Dinámica: “Mi Identidad Secreta” Se les solicita a los participantes que formen un círculo, y posteriormente el facilitador proporcionara la consigna correspondiente a la actividad a realizar.	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Exposición del tema a desarrollar: Inteligencia Emocional	Brindar información precisa y detallada de los aspectos que generan problemas de conductas dentro de la institución los efectos que esto genera tanto a la institución como a los individuos que laboran en ella.	Técnica Expositiva: Tema: Inteligencia Emocional Se expresa los diferentes conceptos inmersos en el tema las causas y consecuencias de las problemáticas. (Anexo 8)	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Papelería Grabadora Colores	40 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnicas Participativa: Dinámica: Psicodrama	Ejecutar dinámicas en las cuales se promueve la minimización de índices de agentes estresores contribuyendo a la liberación en gran magnitud durante el desarrollo de la actividad, y posteriores en el campo laboral.	Técnicas Participativa: Dinámica: Psicodrama Se divide el grupo en dos numerando a los participantes de 1 y 2 y luego se dan las indicaciones pertinentes. Técnica de Resolución de conflicto. Dinámica: El nudo. Se les pide a los participantes que formen una fila se tomen de las manos, escuchen las indicaciones pertinentes para desarrollar la dinámica.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Folletos Papel bond	30 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

Técnicas de Relajación	Adquirir conocimientos teórico-prácticos sobre las diferentes técnicas de respiración y relajación, y por consiguiente mejorar la calidad de vida de los participantes, disminuyendo los niveles de estrés y ansiedad.	Técnica de Relajación Dinámica: “ríete conmigo” Se les pide a los participantes que formen parejas por afinidad posterior se les brinda las indicaciones de la actividad.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Folletos	25 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica de evaluación	Evaluar e identificar los conocimientos previos para poder relacionarlos al final de conocimientos adquiridos durante la jornada.	Técnica de Evaluación Dinámica: “¿Qué sabemos?” Los participantes forman una fila, ya que en el piso está preparado un tablero y todos deben participar en el proceso para la resolución efectiva de este, el facilitador explica las reglas del juego.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	-----

3. ASERTIVIDAD.

CONCEPTO

La asertividad es una habilidad social y comunicativa que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos. Como tal, la asertividad es una cualidad o comportamiento que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás.

SUBTEMAS

- ✚ Habilidades de comunicación asertiva.
- ✚ Como ser asertivo.
- ✚ Tipos de comunicación.
- ✚ Construyendo la asertividad.

TÉCNICAS

- ✚ Técnicas de Presentación.
- ✚ Técnicas Expositivas.
- ✚ Técnicas Participativa

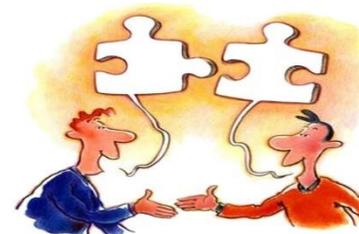
DINÁMICAS

- ✚ “Concursos de talentos”
- ✚ “Las herramientas”



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

TEMA: ASERTIVIDAD



Objetivo General: Identificar la posesión previa de habilidades de comunicación asertiva y fortalecer las que posean deficiencias.

Fecha:

Sesión N. 3

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Bienvenida	Generar un ambiente propicio para la realización de los demás puntos.	Saludo. Establecimiento de Rapport. Comunicación de la agenda de la sesión.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Psicoeducación	Brindar información relevante acerca de las habilidades elementales de la comunicación asertividad.	Se expondrán a las participantes las habilidades esenciales para la comunicación asertiva (ver anexo 9). Se entregará una hoja con la información y a medida se vaya exponiendo cada habilidad, las participantes pondrán una marca en las que consideren que no poseen deficiencias. Se hará un sondeo breve sobre las habilidades del grupo.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Pliego de papel Hojas de papel Lapiceros Marcadores	50 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Construyendo la asertividad	Introducir a las participantes a estrategias que facilitan la comunicación asertiva.	Se expondrá a las participantes, en un papelógrafo, un conjunto de técnicas propias de la comunicación asertiva (ver anexo 10). Se abordarán a detalle y se darán ejemplos prácticos de cada una. Se entregarán figuras de papel en forma de herramienta con los nombres de cada una de las técnicas, acompañadas de un contexto particular en el que esta deba ser utilizada (ver anexo 11). Uno de los facilitadores fungirá como la otra persona involucrada en el contexto y realizarán una dramatización sobre el mismo, resolviéndolo mediante el uso de la técnica.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Cartulina Papel	35 Minutos.	Las participantes ponen en práctica los elementos propios de cada técnica.

Técnica medular: concurso de talentos	Asimilar el contenido esencial de las habilidades del asertividad y llevarlas a la práctica de una manera creativa.	Se asignará a cada una de las concursantes una habilidad esencial. Se explicará que en ese momento se ha creado un concurso de talentos y la habilidad que han recibido será su propio talento. Uno de los facilitadores será el presentador del concurso y cada una participará en orden. Cuando un participante pase al frente, la otra facilitadora será el complemento de la interacción. Al finalizar, el presentador preguntará por una calificación del jurado, que será el resto de los participantes, y darán recomendaciones para que pueda «pulir su talento».	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Papel de colores	35 Minutos.	Capacidad adecuada de representar las características de la habilidad en una interacción específica.
Análisis y retroalimentación	Comunicar los resultados de la aplicación de la técnica medular.	Las participantes compartirán su vivencia personal y cómo se sintieron durante el desarrollo de la técnica. Se creará un espacio para la consulta de dudas y generación de recomendaciones. Se proporcionará una hoja de trabajo (ver anexo 12) con situaciones en las que las participantes seleccionarán la técnica de asertividad que consideren más adecuada para una comunicación exitosa.	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Las participantes brindan opiniones pertinentes sobre lo realizado.
Cierre y despedida	Promover la práctica de los contenidos desarrollados en la sesión.	Se entregará un autorregistro (ver anexo 13) en el que cada participante escribirá las habilidades en las que tiene deficiencias y anotará el tiempo de cada día en el que ha dedicado tiempo para practicarla y mejorar.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Hojas de papel	10 Minutos.	Comprensión de los elementos que componen la tarea.

4. AUTOCUIDO.

CONCEPTO

Nombre de la jornada: “cuidando a la persona más importante”

¿Qué es el autocuidado?

Conjunto de actitudes y conductas que desarrolla una persona, orientada a regular aspectos internos o externos que afectan o puedan comprometer su salud y bienestar físico y mental.

Se busca de esta manera que le individuo cuente con salud, definida esta como: el estado de bienestar que integra procesos orgánicos, psicológicos, relaciones sociales y personales necesarios para el funcionamiento adecuado y el disfrute de una mejor calidad de vida.

SUBTEMAS

- ✚ Qué es el estrés.
- ✚ Qué es el estrés laboral.
- ✚ Síntomas del estrés (físico y psicológico).
- ✚ Qué es el autocuidado.
- ✚ Pausas activas para el manejo del estrés.
- ✚ De qué forma se realizan las pausas activas.
- ✚ Por cuánto tiempo realizarlas y cuáles son sus beneficios.
- ✚ ¿Qué se busca con las pausas activas?
- ✚ Acciones que poner en práctica para un autocuidado.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de participación (pausas activas).
- ✚ Técnica lúdica.
- ✚ Técnica de evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ “La Telaraña”
- ✚ “Las columnas”
- ✚ “El Espejo”



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



TEMA: AUTOCUIDO

Objetivo General: Que los empleados tomen conciencia de la importancia del autocuidado mediante acciones que puedan poner en práctica para mejorar su calidad de vida.

Fecha:

Sesión N. 4

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y dinámica de animación	Generar un ambiente de confianza entre colaboradores y facilitadores que permitan el adecuado desempeño de la jornada.	Los facilitadores brindaran una cordial bienvenida a los participantes agradeciéndoles por estar en la jornada. Posteriormente se realiza una dinámica de animación “la telaraña” que permita la cohesión de cada participante.	Humanos. Facilitadores participantes Materiales Lana	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Qué es el estrés	Lograr que los empleados perciban la importancia del desarrollo de la temática de manera que puedan beneficiarse con el desarrollo de esta.	Se realizará técnica expositiva haciendo alusión a conceptos. (ver anexo 14).	Humanos. Facilitadores participantes Materiales	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Dinámica “la presión”	Lograr que los empleados identifiquen de manera practica la importancia de desarrollar recursos psicológicos para el manejo del estrés.	Ejecución de la técnica de la presión. Los facilitadores dividen el grupo en dos. Se entrega el material a utilizar y se le brinda una consigna a cada equipo, su objetivo es llevar de un paquete bajo presión sin dañarlo. Se realizará una breve reflexión.	Humanos. Facilitadores participantes Materiales Vasos Huevos Algodón Servilletas Cinta adhesiva	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
¿Qué es el estrés laboral?	Explicar de forma específica que es el estrés laboral, los factores que inciden en la presencia continua de estrés en el trabajo.	Charla expositiva sobre el estrés, los factores que inciden y sus consecuencias en el ámbito laboral.	Humanos. Facilitadores participantes	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

Síntomas del estrés (físico y psicológico)	Identificar los síntomas que se presentan ante situaciones estresantes.	Charla expositiva sobre el estrés, los factores que inciden y sus consecuencias en el ámbito laboral.	Humanos. Facilitadores participantes Materiales Computadora Proyector Diapositivas USB	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica “las columnas”	Concientizar a los empleados sobre la importancia de mantener el equilibrio en su salud tanto física como mental.	Los facilitadores dividirán el grupo en tres, se les brindará los materiales. La indicación es la siguiente, con los materiales cada grupo formará parejas y montará una estructura con los materiales que permita llevar agua en una botella hacia un vaso que está al otro extremo.	Humanos. Facilitadores participantes Materiales 3 tablas de 50cm x 10 cm.	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Pausas activas para el manejo del estrés	Que los empleados conozcan de forma teórica en qué consisten las pausas activas.	Charla expositiva sobre qué son las pausas activas y cuál es la forma de realizarlas (Ver anexo 15).	Humanos. Facilitadores participantes Materiales Computadora Proyector	5 Minutos.	-----
Por cuanto tiempo realizarlas y cuáles son sus beneficios	Que los empleados conozcan cuál es el tiempo adecuado de realizar las pausas activas para obtener los beneficios sin excederse.	Se pide a los participantes que se pongan de pie. Posteriormente se realiza el primer bloque de pausas activas para el calentamiento. (Ver anexo 16).	Humanos. Facilitadores participantes	30 Minutos.	-----
Técnica del espejo	Promover la integración grupal a través del juego.	Se pide a los participantes que formen un círculo. Posteriormente uno de ellos iniciará diciendo soy (dice su nombre) y me gusta hacerle así y hace un movimiento. El siguiente igual hace su	Facilitadores Participantes	15 Minutos.	-----

		movimiento y el del primero Y así sucesivamente cada participante hasta terminar el círculo.			
Segundo bloque de pausas psicoactivas	Promover el uso de pausas activas en el ámbito laboral.	Se realiza el segundo bloque de pausas activas para las articulaciones (Ver anexo 17).	Facilitadores Participantes	30 Minutos.	-----
¿Qué se busca con las pausas activas?	Concientizar a los empleados para que pongan en práctica el autocuidado.	Charla expositiva.	Facilitadores Participantes	5 Minutos.	-----
Que es el autocuidado Acciones por poner práctica para un autocuidado	Explicar de forma conceptual que es el autocuidado. Exponer las diferentes formas de practicar el autocuidado en la vida diaria.	Facilitación del tema y sus generalidades. Charla expositiva.	Facilitadores Participantes Materiales Computadora Proyector Diapositivas USB	15 Minutos.	-----
Técnica de respiración profunda	Que los empleados se relajen a través de la respiración diafragmática.	Los facilitadores prepararan el espacio, con música para relajación y posteriormente indicaran a los participantes que deben ponerse cómodos, cerrar sus ojos y seguir las indicaciones que de manera progresiva de los facilitadores.	Facilitadores Participantes Materiales Música para relajación.	15 Minutos.	-----
Cierre y despedida	Agradecer a los colaboradores por la participación y asistencia a esta jornada. Incentivando por el mismo desempeño para las próximas sesiones.	Se hará una retroalimentación de la jornada, luego de ello se les motivará a la asistencia posterior de las jornadas y a su vez como última instancia despedirlos de manera grata no sin antes agradecer su participación en el desarrollo de la jornada.	Facilitadores Participante	10 Minutos.	-----

5. AUTOCUIDO Y PAUSAS ACTIVAS.

CONCEPTO

“Cuidando a la persona más importante”

Se entiende por autocuidado la inclinación por facilitarnos atenciones a nosotros mismos. Como norma general, el autocuidado está dirigido a nuestra propia salud. Ciertos hábitos saludables deberíamos realizarlos por propia iniciativa, como un conjunto de pautas orientadas al bienestar físico y psicológico. La lista de medidas que son recomendables es de todos conocida: buena alimentación, ejercicio moderado, evitar el alcohol y el tabaco, controlar el estrés y fomentar el pensamiento positivo. Cada una de estas pautas es una manifestación del autocuidado. Hay un motivo evidente que explica por qué actuamos así: el instinto de supervivencia. Así, de una manera más o menos consciente, sabemos que es necesario protegernos y cuidarnos para preservar nuestra vida.

SUBTEMAS

- ✚ Retroalimentación.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de desarrollo de habilidades físicas y psicológicas.
- ✚ Técnica participativa.
- ✚ Técnica de evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ Dinámica de animación.



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



TEMA: AUTOCUIDADO Y PAUSAS ACTIVAS

Objetivo General: Que los empleados tomen conciencia de la importancia del autocuidado mediante acciones que puedan poner en práctica para mejorar su calidad de vida.

Fecha:

Hora:

Sesión N. 5

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y Retroalimentación	Generar un ambiente cómodo. Realizar un breve resumen de la sesión anterior.	Se hace una breve retroalimentación de los temas, técnicas y ejercicios practicados en la jornada anterior.	Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Dinámica de animación “la papa caliente”	Realizar una pequeña evaluación de lo aprendido en la jornada anterior.	Los facilitadores dan la indicación de pasar la bola de papel. Cuando el facilitador diga stop, al que le quedo la bola suelta una hoja y responde a la pregunta que hay en ella. Finaliza hasta terminar todas las preguntas.	Facilitadores Participantes Materiales Bola de papel	10 Minutos.	Asimilación adecuada de la dinámica.
Formulando mi plan de autocuido	Realizar un plan que comprometa al participante a realizar acciones en pro de su bienestar físico y psicológico.	Los facilitadores explican el contenido del contrato. Se entrega una hoja a cada participante. Este deberá llenarlo con las acciones que piensa implementar.	Facilitadores Participantes Materiales Plan Impresos Lapiceros	30 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Tercer bloque de pausas psicoactivas	Realizar los ejercicios de pausas activas iniciados la primera jornada.	Los facilitadores piden a los participantes ponerse de pie. Ejecución del último bloque de pausas activas. (Ver anexo 18)	Facilitadores Participantes	30 Minutos.	-----
Técnica de respiración diafragmática	Entrar en un estado inicial de relajación a través de la respiración profunda.	Los facilitadores preparan el lugar, con música de relajación, luces apagadas. Los participantes deben ponerse cómodos sobre una colchoneta o una silla. El facilitador guiara a los empleados para realizar la respiración en tres pasos inhalar, sostener, soltar.	Facilitadores Participantes Materiales Música Relajación Computador	15 Minutos.	-----

			sillas		
Técnica de imaginación	Profundizar en el nivel de relajación de los empleados.	Con el ambiente adecuado el facilitador dirige al participante a usar la imaginación. Con tono de voz tranquilo, relajado se le va guiando de un paisaje hostil, desértico hacia un lugar tranquilo en calma, terminado el recorrido el participante se quedará con los ojos cerrados para continuar con la siguiente técnica.	Facilitadores Participantes Materiales Música relajante Computadora	20 Minutos.	-----
Técnica de relajación muscular progresiva	Entrar en un estado de relajación que permita relajar y destensar los músculos.	Ejecución de la técnica de relajación muscular progresiva (Ver anexo 19).	Facilitadores Participantes	35 Minutos.	-----
Cierre y despedida		Se realiza una pequeña evaluación de la jornada.	Facilitadores Participantes	10 Minutos.	-----



ÁREA DE ESTRÉS



6. ESTRÉS.

CONCEPTO

Es una respuesta general adaptativa del organismo ante las diferentes demandas del medio cuando estas son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar para el bienestar e integridad del individuo.

SUBTEMAS

- ✚ Factores desencadenaste del estrés.
- ✚ Tipos de estrés Laboral.
- ✚ Síntomas y efectos del estrés laboral.
- ✚ Formas en que se manifiesta el estrés en un individuo.
- ✚ Control y prevención del estrés laboral.

TÉCNICAS

- ✚ Técnicas de presentación.
- ✚ Técnicas Expositiva.
- ✚ Técnicas Participativas.
- ✚ Técnicas de Relajación.
- ✚ Técnicas de Evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ Presentación por Pareja.
- ✚ Estrés en el Trabajo.
- ✚ Bailando nos conoceremos más.
- ✚ ¡No revientes mi globo!
- ✚ “Veamos Maravillas”
- ✚ ¿Qué sabemos?



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



TEMA: ESTRÉS

Objetivo General: Proveer de herramientas necesarias para minimizar los niveles generadores de estrés dentro del trabajo y fuera de éste.

Fecha:

Sesión N. 6

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Realizar la presentación correspondiente con el fin de generar ambientes de confianza con los participantes del taller.	Técnica de presentación: Dinámica: Presentación por parejas. Se les solicita a los participantes que formen un círculo, y posteriormente el facilitador proporcionara la consigna correspondiente a la actividad a realizar.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Exposición del tema a desarrollar: “Estrés en trabajo”	Explicar detalladamente los componentes, tipos y factores generadores de estrés, así como también la forma de saber controlar situaciones negativas.	Técnica Expositiva: Tema: Estrés en el trabajo Se plantearán detalladamente los términos principales sobre la problemática. Técnica Participativa: Bailando nos conoceremos más. Se les entrega un cuarto de la página de papel bond, se plantea una pregunta relacionada al ámbito laboral y se estipulan las reglas de la actividad. (Ver anexo 20)	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Papelería Grabadora Colores	55 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica participativa: Dinámica: “No revientes mi globo”	Ejecutar dinámicas en las cuales se promueve la minimización de índice de agentes estresores contribuyendo a la liberación en gran magnitud durante el desarrollo de la actividad, y posteriores cambios positivos en el campo laboral.	Técnica participativa: Dinámica: “No revientes mi globo” Se forma un círculo con los participantes, se les entrega un globo, y se detallan claramente los pasos a seguir en la actividad. Técnica de Relajación (Anexo 21) Dinámica: “Veamos Maravillas” Los participantes forman un círculo sentados en el piso utilizado una toalla, el facilitador inicial a puntualizar el objetivo principal de la actividad y las medidas precisas a las que se debe someter al	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Globos Toalla Velas y otros que sean necesarios en el proceso	45 Minutos.	Asimilación correcta de la dinámica.

		momento de la ejecución de esta, con el fin de la obtención de resultados objetivos.			
Técnicas de Evaluación: Dinámica: ¿Qué sabemos?	Evaluar e identificar los conocimientos previos para poder relacionarlos al final de la actividad con los conocimientos adquiridos durante la jornada.	Técnicas de Evaluación: Dinámica: ¿Qué sabemos? Los participantes forman una fila, ya que en el piso está preparado un tablero y todos deben participar en el proceso para la resolución efectiva de este, el facilitador explica las reglas del juego.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	-----

7. GIMNASIA MENTAL. “ENGRASANDO MI MAQUINA CEREBRAL”

CONCEPTO

¿Qué es la gimnasia mental?

Según González (2008), se trata de un “sistema de ejercicios mentales y corporales, muy sencillos, cuyo objetivo primordial es mejorar los diferentes procesos del pensamiento”. La gimnasia se basa en el principio que afirma que no hay aprendizaje sin movimiento, porque este género, desarrolla las redes o conexiones neurales. Se parte de aquello que decía Aristóteles: “No hay nada en el intelecto que no haya pasado por los sentidos”. Así, a mayor experiencia sensorial, mayor aprendizaje.

Define la gimnasia mental como un “sistema de aprendizaje basado en la aplicación de métodos kinesiológicos para la activación cerebral”, con juntamente con el modelo de desarrollo de las inteligencias y valores, los cuales persiguen desarrollar mayores capacidades cognitivas visuales, auditivas y kinestésicas, y creativas.

SUBTEMAS

- ✚ Que es la gimnasia mental.
- ✚ Beneficios de la gimnasia mental.
- ✚ Ejercicios físicos para estimular memoria.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de participación.
- ✚ Técnica de desarrollo de habilidades físicas y psicológicas.
- ✚ Técnica lúdica.
- ✚ Técnica de relajación.
- ✚ Técnica de evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ “El reloj”
- ✚ “Yo tengo”



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



TEMA: GIMNASIA MENTAL

Objetivo General: Estimular el pensamiento divergente para mejorar los niveles de concentración de los participantes, realizando actividades lúdicas que promuevan las soluciones creativas y que mejoren la memoria.

Fecha:

Sesión N. 7

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y dinámica de animación	Generar un ambiente agradable y de confianza entre los participantes.	Se da la bienvenida a la jornada. Se ejecuta la dinámica “el reloj” de animación. Se divide el grupo en dos. Se forman círculos y giran de lado contrario, cuando el facilitador dice alto las personas que se queden de frente deberán preguntar ¿cómo estás? y ¿qué expectativas tienes de la jornada?	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Qué es la gimnasia mental Beneficios de la gimnasia mental	Exponer de manera general en que consiste la gimnasia mental. Que los participantes reflexionen sobre las ventajas obtenidas a través de los ejercicios de memoria.	La facilitadora realiza una charla expositiva sobre las generalidades de la temática. Charla expositiva de la temática (Ver anexo 22).	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Computadora Diapositivas	25 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Damas gigantes	Potenciar habilidades de trabajo en equipo, toma de decisiones, creatividad, lógica, ingenio, resolución de conflicto, a través del juego.	El facilitador deberá preparar un salón de manera adecuada. Dividirá el grupo en 4. Posteriormente cada grupo se enfrentará a un grupo en una partida de damas, cada decisión deberá ser tomada en equipo. El facilitador tendrá preparado una mesa con un tablero gigante.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Pliego de papel bond blanco Páginas de papel bond negro. Marcadores	60 Minutos.	

Rompecabezas	Mejorar, la concentración, lógica, y manejo de la frustración toma de decisiones y manejo de conflictos.	Se divide el grupo en equipos. Cada rompecabezas deberá contener una pieza de otro que no encaje con la imagen que deben completar. A cada equipo se le entregara un rompecabezas, el cual deberán completar con un límite de tiempo. el facilitador debe ir contando el tiempo en voz alta. Al finalizar se realiza una reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: 6 rompecabezas Cronometro 6 mesas	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Ejercicios físicos para estimular memoria “Gateo cruzado” “estiramiento simple”	Mejorar la coordinación y el equilibrio	La facilitadora dirige el ejercicio para que los participantes lo realicen. Deberán tocar su pie derecho con su mano izquierda e igual con la derecha. Repetir la acción con rapidez 10 veces (Ver anexo 23)	Humanos: Facilitadores Participantes	5 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Sopa de letras gigante	Potenciar habilidades sociales y potenciar el trabajo en equipo en los y las adolescentes	El facilitador entregara a cada equipo un pliego de papel bond que contiene una sopa de letras, con habilidades cognitivas, emocionales y sociales. Cada equipo deberá completar las palabras en un tiempo límite.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Pliegos de papel bond. marcadores Tirro o cinta adhesiva	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Jugando con fósforos. “El fatídico 13” “los dos”	Aprender a observar relajadamente, para desarrollar la imaginación y la solución creativa a los conflictos.	El facilitador da las siguientes indicaciones. Cada participante tiene una página con cada acertijo. Deberán seguir las indicaciones de cada problema a resolver. Reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: 36 fósforos Páginas impresas con el problema.	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Dinámica yo tengo un...	Estimular la memoria a corto plazo reteniendo la	El facilitador solicita se forme un círculo. Posteriormente un integrante dirá el nombre de un animal y realizará un movimiento, cada participante deberá dar el nombre del animal	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la

	mayor cantidad de información.	su movimiento, y también el movimiento y nombre del participante anterior. Se realiza hasta que lo realice el ultimo participante.			información brindada.
Bloque de Ejercicios psicofísicos “la cruz” “la palmera”	Facilitar la coordinación visio-espacial, y promover la lateralidad cerebral.	Se ejecuta el bloque de ejercicios. Se pide a los participantes ponerse de pie y seguir las indicaciones brindadas por el facilitador quien conoce a perfección los ejercicios. (Ver anexo 24).	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica “Paso dado paso recordado”	Realizar un ejercicio mental que permita mejorar la memoria a corto plazo, y despertar la atención en lo que se hace.	El facilitador pide a las personas que caminen libremente sobre el salón, que brinquen corran salten, hasta que el facilitador diga alto. Posteriormente deberán realizar lo mismo, pero en reversa siguiendo todo lo que hicieron. Reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Juego de analogía “la huida”	Mejorar la toma de decisiones, favorece la comprensión de textos y promueve la creatividad en la solución de problemas.	Se divide el grupo en cuatro subgrupos. Cada grupo recibe un pliego de papel y marcadores, en equipo deberán resolver el acertijo y anotarlo en el papel. (Ver anexo 25)	Humanos: Facilitadores Participantes Papel bond con el problema escrito. marcadores	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Juego de ingenio “la gran batalla”	Mejorar la capacidad lógica que permita adquirir nuevos conocimientos.	Se utilizan los mismos grupos del juego anterior. La consigna es la misma para esta actividad. (Ver anexo 26)	Humanos: Facilitadores	10 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica de respiración	Entrar en un estado de relajación para minimizar el esfuerzo mental.	Se dirige a los participantes para que adopten una posición cómoda y cierren los ojos. Posteriormente se les va indicando la respiración controlada en tres tiempos, inhalar, retener y exhalar.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Cierre y despedida	Agradecer por la participación.	Las facilitadoras agradecen el esfuerzo y la buena disposición mostrada por los participantes.	Humanos: Facilitadores Participantes	5 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

8. ARTE TERAPIA.

Nombre de la jornada: “pintando una mejor calidad de vida”

DEFINICIÓN

Según la Asociación Americana de Arte Terapia (AATA), la Arte Terapia es una profesión de salud mental que utiliza el proceso creativo de “hacer arte” para mejorar el bienestar físico, mental y emocional de las personas de todas las edades. Se basa en la creencia que el proceso creativo involucrado en la expresión artística ayuda a resolver conflictos y problemas, desarrolla habilidades interpersonales, a manejar el comportamiento, a reducir el estrés, a fortalecer la autoestima, mejorar la timidez y alcanzar el conocimiento de uno mismo.

SUBTEMAS

-  Que es arte terapia (generalidades).
-  Sus beneficios, quiénes y cuando se utiliza.
-  Eurytmia y pintura.

TÉCNICAS

-  Técnica de presentación.
-  Técnica de exposición.
-  Técnica de participación.
-  Técnica de desarrollo de habilidades de expresión (euritmia).
-  Técnica de relajación.
-  Técnica de evaluación.

DINÁMICAS

-  “Simpatía y antipatía”
-  “Los tres elementos”
-  “Dar y recibir”
-  “Un gusto verte”



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



TEMA: ARTE Y TERAPIA

Objetivo General: Disminuir los niveles de estrés en los trabajadores a través de la danza y la pintura, utilizadas como herramientas psicológicas que permiten el desahogo de tensiones físicas y cognitivas.

Fecha:

Sesión N. 8

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y bienvenida	Generar un ambiente óptimo para la realización de la jornada.	Las facilitadoras realizan el rapport correspondiente y presentan el tema de la jornada.	Humanos: Facilitadores Participantes	5 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Retroalimentación	Realizar un repaso de lo trabajado en sesión anterior para hacer la conexión con el tema que se desarrollará hoy.	Los facilitadores formularán preguntas abiertas sobre la temática anterior hasta que se genere una lluvia de ideas.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Qué es arte terapia (generalidades) Cuáles son Sus beneficios, quienes y cuando se utiliza.	Que los empleados conozcan en que consiste que el arte terapia, desde cuando se utiliza y cuál es su efectividad. Explicar las ventajas tanto físicas como psicológicas de realizar terapia a través del arte.	La facilitadora realizará una charla expositiva de la temática. (Ver anexo 27)	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Euritmia como herramienta para minimizar los efectos del estrés.	Dar a conocer que es la euritmia y sus efectos positivos en la minimización de los niveles de estrés.	La facilitadora realizará una charla expositiva de la temática. (Ver anexo 28).	Humanos: Facilitadores Participantes Computadora Presentación	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

Ejercicio de simpatía y antipatía	Reconocer los límites propios, y observar el límite personal que expresamos de manera corporal al relacionarnos con otros.	Las facilitadoras dividirán el grupo en dos. Posteriormente se harán dos filas y se colocarán uno frente a otro. Cada fila realizara un saludo de simpatía mientras los demás observan firmes, ellos devuelven el saludo, luego realizan una postura de antipatía y el otro grupo responde igual. Reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica los tres elementos	Observar a través de la naturaleza como el ser humano es integral.	Las facilitadoras dividen a los participantes en cuatro grupos. Grupo mineral, animal, vegetal y humanos. Cada grupo explicara porque es el más importante y si puede sobrevivir uno sin el otro. Reflexión sobre la integralidad del ser humano. Cuerpo, mente y espíritu.	Humanos: Facilitadores Participantes	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Ejercicio de respiración	Reconocer las respuestas automáticas de nuestro cuerpo y como se reflejan en nuestra conducta ya sea con seguridad o cautela.	El grupo completo forma un círculo. La facilitadora dirige los movimientos al ritmo de la música. Cuando se inhala se abren los brazos y caminan hacia atrás, al exhalar se bajan lentamente los brazos al ritmo de la música y se camina hacia el frente formando un circulo más pequeño. Se repite en una serie de 10 respiraciones. Se hará reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Música instrumental Computadora	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica dar y recibir	Reflexionar sobre las actitudes y comportamientos propios, como somos parte de un todo y la influencia que se ejerce hacia afuera y como el medio influye en nosotros.	Los facilitadores solicitan al grupo quedarse en el círculo. A cada participante se le dará una pelota. Se les indica a las personas que se irán pasando las pelotas, pero como regla se dará la pelota con la mano derecha y recibirá la con la mano izquierda, luego se auto dará la pelota recibida con la mano izquierda hacia su derecha levantando las manos, luego cruzará las manos (derecha arriba izquierda abajo) y dará la pelota a su compañero siguiendo la regla. Reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Música Instrumental Computadora USB	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

Ejercicio un gusto verte	Promover la integración grupal y mejorar la concentración, lateralidad y coordinación.	Las facilitadoras solicitan a los participantes formar un círculo. Se coloca uno frente al otro sin deshacer el círculo. Se toman de la mano derecha y suben la mano izquierda. Conforme rota el círculo, la persona va girando hacia afuera en zigzag, alternando la mano con que toma a la persona que tiene enfrente, sin olvidar que la mano contraria debe estar siempre arriba. Deberá sonreírle a su compañero y decirle es un gusto verte hoy. Posteriormente se deberá hacer el ejercicio, pero esta vez hacia atrás. Se hará una reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Música Instrumental Computadora USB	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Soltando negatividad a través de la danza	Expresar a través de la danza pensamientos y emociones negativas.	Las facilitadoras dividen al grupo en dos. Se indica que deberán realizar una danza libre individual para liberar emociones negativas, deberá realizarse con energía. Reflexión.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Música Instrumental Computadora	20 Minutos.	-----
Buscando energía positiva a través de la danza	Expresar de manera corporal, a través de la danza emociones positivas que mejoren el estado de ánimo.	Cada participante deberá expresar, a través de la música y con movimientos libres, emociones positivas.	Humanos: Facilitadores y participantes Materiales: Música Instrumental Computadora y USB	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Ejercicio de respiración con vocales	Relajar mente y cuerpo a través de posiciones corporales específicas.	Se hace un círculo, al ritmo de la música clásica se realizan movimientos corporales que implican respiración profunda, y se adopta la postura de cada letra según la eurytmia.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Música Instrumental Computadora y USB	10 Minutos.	Asimilación adecuada de la técnica.
Cierre y despedida	Agradecer por la participación.	Las facilitadoras agradecen el esfuerzo y la buena disposición mostrada por los participantes	Humanos: Facilitadores Participantes	5 Minutos.	-----

9. RISOTERAPIA.

CONCEPTO

Teniendo un poco más claro qué es la risa, hablemos de la risoterapia; la cual es la técnica destinada a mejorar el estado físico y psicológico a través de la risa; y es que cuando una persona ríe, además de mejorar su estado de ánimo y mejorar su estado psicológico o de estrés, con la risa también se genera una sustancia benéfica para su organismo de cara a diferentes patologías y/o enfermedades. Es necesario saber que la risa produce un enorme bienestar a las personas. “Es más benéfico para el pueblo la llegada de un payaso que una caravana de remedios”. Sigmund Freud afirmaba también que la risa -sobre todo la carcajada- ayuda a liberar la energía negativa.

SUBTEMAS

- ✚ Definición de la risa.
- ✚ Qué es la risoterapia.
- ✚ ¿En qué consiste la risoterapia?
- ✚ Tipos de terapias de la risa.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica de exposición.
- ✚ Técnica de participación.

DINÁMICAS

- ✚ Yoga (risa).
- ✚ Muecas circulares.



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



TEMA: RISOTERAPIA

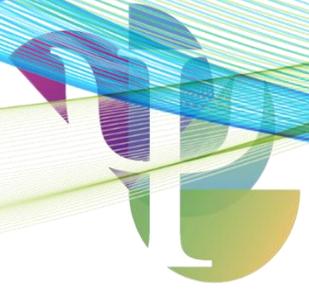
Objetivo General: Desarrollar la libertad de expresión de nuestras emociones y sentimientos y poder cambiar nuestra perspectiva y poder ver los problemas de manera más relajada.

Fecha:

Sesión N. 9

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y bienvenida	Brindar un espacio de bienestar para los participantes.	Las facilitadoras realizan el rapport correspondiente y presentan el tema de la jornada.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Psicoeducación: La Risoterapia	Informa de la manera correcta los benéfico de la risoterapia y como puede ayudar a nuestro cuerpo.	Psicoeducación de la Risoterapia y sus temáticas (Ver anexo 29).	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales Información	40 Minutos.	Se evaluará la atención participación, asimilación del contenido.
Yoga (risa)	Permitir liberar estrés y la tensión acumulada para ofrecer un bienestar a los participantes.	Esta técnica es muy interesante, se les enseñara a los participantes a reír correctamente, de forma natural y con frecuencia. Es una especie de gimnasia para la cara, ejercicios de respiración idénticos en la clase de yoga. Cuando los participantes ríen, la respiración se hace más profunda y exhalar - más corto, pero más intensa. Como resultado, la luz es completamente libre de aire y el intercambio de Galimatías. Inicia con decir y actuar una broma, la otra persona debe finalizarla con alguna palabra sin sentido y en cuanto termine tienen que comenzar a reírse como si fuera la cosa más divertida del mundo, durante 10 a 15 segundos.	Humanos: Facilitadores Participantes	45 Minutos.	La atención y participantes.

Muecas en círculo	Provocar un estado en la persona con el que consiga experimentar la risa, la cual se traduce de forma directa beneficios para salud.	Nos colocamos en círculo, y el que inicia el juego le pasa al de su derecha la mueca más estafalaria que se le ocurra, y éste al de al lado, así sucesivamente hasta llegar al primero. Uno por uno vamos realizando la ronda de gestos ridículos y os puedo asegurar que las carcajadas están aseguradas, y como ya se sabe, la risa es contagiosa, y nos produce una borrachera de felicidad.	Humanos: Facilitadores Participantes	20 Minutos.	-----
Cierre	Motivar a los participantes a seguir asistiendo.	Las facilitadoras agradecen el esfuerzo y la buena disposición mostrada por los participantes	Humanos: Facilitadores Participantes	5 Minutos.	-----



ÁREA DE RELACIONES INTERPERSONALES



10. RELACIONES INTERPERSONALES.

CONCEPTO

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.

SUBTEMAS:

- ✚ Factores que generan inadecuadas Relaciones Interpersonales.
- ✚ Efectos de las inadecuadas Relaciones Interpersonales.
- ✚ Actitudes que deterioran las relaciones Interpersonales.
- ✚ Ventajas de las relaciones Interpersonales Satisfactorias.
- ✚ Beneficios que se obtienen con las relaciones humanas satisfactorias.
- ✚ Estilos básicos de Relaciones Interpersonales.

TECNICAS:

- ✚ Técnicas de Presentación.
- ✚ Técnicas Expositiva.
- ✚ Técnicas Participativas.

DINÁMICAS:

- ✚ Lluvia de ideas
- ✚ Pelotitas



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



TEMA: 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.

Fecha:

Sesión N. 10

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Realizar la presentación correspondiente con el fin de generar ambientes de confianza con los participantes del taller.	Se dará la bienvenida a los asistentes y se les agradecerá su participación, se solicitará su colaboración en el proceso para que se ha de mucho beneficio para todos.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Dinámica de participación. “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 facilitadores y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizará una pequeña dinámica la cual consiste en ir pasando la pelotita lo más rápido posible mientras el facilitador está aplaudiendo, una vez el facilitador deje de aplaudir a la persona que le quede la pelotita dirá lo que entiende por relaciones interpersonales.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales Pelotas	20 Minutos.	La cohesión y participación del grupo
Exploración de los conocimientos previos “Lluvia de ideas”	Conocer cuál es el conocimiento que los participantes poseen acerca del tema a desarrollar.	Luego de a ver realizado la dinámica de participación, el facilitador mediante un papelógrafo que estará pegado en una de las paredes del local y un par de piloto, 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 respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales Papel bond	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Profundización del tema. “Ponencia sobre las relaciones interpersonales.”	Dar a conocer a los participantes los aspectos principales de las Relaciones Interpersonales y de	Se desarrollará 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 práctica lo aprendido en el desarrollo del tema con los participantes algunos	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales Folletos	45 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

	esta manera motivar al personal para que construyan adecuadas relaciones con sus demás compañeros.	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 30)			
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.	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
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.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales	10 Minutos.	-----

11. SÍNDROME DE *BURNOUT*.

CONCEPTO

También se le conoce como “estar quemado”. Es un síndrome que a grandes rasgos consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes, emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

SUBTEMAS

- ✚ Causas del síndrome de *Burnout*.
- ✚ Síntomas físicos, emocionales, conductuales y cognitivos.
- ✚ Diferenciación del estrés y *Burnout*.
- ✚ Prevención.

TÉCNICAS

- ✚ Técnicas de presentación.
- ✚ Técnicas Expositiva.
- ✚ Técnicas de Disputa Racional.
- ✚ Técnicas Participativas.
- ✚ Técnicas de Relajación.
- ✚ Técnicas de Evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ “Los nombres escritos”
- ✚ “El síndrome de Born Out”
- ✚ “Los refranes”
- ✚ “debate satírico”
- ✚ “Viaje al Interior”
- ✚ “La pantomima”



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



TEMA: SÍNDROME DE *BURNOUT*

Objetivo General: Disminuir los factores negativos que ocasionan el síndrome y así promover el bienestar, equilibrio psicológico y físico dentro de la institución.

Fecha:

Sesión N. 11

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Realizar la presentación correspondiente con el fin de generar ambiente de confianza y participativo con los participantes.	Técnica de presentación: Dinámica: “Los nombres escritos” Se forma un círculo con los participantes se les entrega un gafete con su nombre y el facilitador proporciona los pasos a realizar durante la actividad.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Exposición del tema a desarrollar: “Síndrome de <i>Burnout</i>”	Explicar claramente el fenómeno del <i>Burnout</i> y sus derivaciones e implicaciones negativas en los seres humanos	Técnica Expositiva Tema: “Síndrome de <i>Burnout</i> en el trabajo” Se explica de forma clara los términos relevantes e involucrados en la temática central. (Ver anexo 31) Técnicas Participativa Dinámica: “Los refranes” Se les indica a los participantes ponerse de pie se les entrega una tarjeta en la que contiene un texto, y el equipo facilitador, da la consigna pertinente.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Papelería otros que sean necesarios en el proceso	50 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica de Disputa Racional	- Generar un debate con los participantes que manifiestan ideas irracionales con el fin de convertirlos en pensamientos más positivos y concretos. - Ejecutar dinámicas que permitan generar acercamiento y liberación de indicadores nocivos que afectan a los participantes.	Técnica de Disputa Racional Dinámica: “Debate satírico” Se les invita a los participantes a sentarse, y escuchar atentamente la consigna ya que las reglas del juego son consideradas un tanto complejas, con el fin de establecer aspectos positivos durante y después del proceso.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Folletos Papel bond.	30 Minutos	Asimilación adecuada de la información brindada.

Técnicas de Relajación Dinámica: “Viaje al Interior”	Minimizar los niveles de estrés y tensión muscular ocasionado por la sobrecarga laboral y generar herramientas para un equilibrio físico y mental	Técnicas de Relajación con visualización (Ver anexo 32) Dinámica: “Viaje al Interior” Todos los participantes deberán optar por elegir una forma cómoda para la realización de la actividad, lo recomendable es estar acostados en el piso, posterior a ello el equipo facilitador inicia el proceso brindando las indicaciones necesarias.		20 Minutos	Asimilación adecuada de las técnicas.
Técnica de Evaluación	Evaluar e identificar los conocimientos previos para poder relacionarlos al final de la actividad con los conocimientos adquiridos durante la jornada.	Técnica de Evaluación Dinámica: “La pantomima” Todos los participantes representaran una situación concreta, brindada por el equipo facilitador, lo cual deben de desempeñarla de forma muy creativa en la actividad.		10 Minutos	-----

12. MOTIVACIÓN LABORAL.

CONCEPTO

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.

SUBTEMAS

- ✚ Análisis de algunas causas de la 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 puesto de trabajo.

TÉCNICAS

- ✚ Técnicas de Presentación.
- ✚ Técnicas Expositiva.
- ✚ Técnicas Participativas.
- ✚ Técnicas de Relajación.
- ✚ Técnicas de Evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ Pasa la pelotita.
- ✚ Globos preguntones.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
TEMA: 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.

Fecha:

Sesión N. 12

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
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 ha de mucho beneficio para todos.	Humanos: -Facilitadores y Participantes.	10 Minutos.	Atención Participación
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 facilitadores y dar algunas indicaciones para la realización de la jornada, se realizará una pequeña dinámica la cual consiste en ir pasando la pelotita lo más rápido posible mientras el facilitador está 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.	Humanos: Facilitadores y Participantes. Materiales: Sala de capacitaciones. -Laptop y cañón.	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Exploración de los conocimientos previos “Los globos preguntones”	Conocer cuál 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 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 puntos de vista sobre el tema, al final el facilitador reforzara cada respuesta explicado y aclarando dudas que surjan durante el desarrollo del debate. (Ver anexo 33)	Humanos: Facilitadores y Participantes. Materiales: Folletos	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Profundización del tema. “Charla	Que los participantes asimilen cada uno de los temas expuestos y luego	participantes asimilen cada uno de los temas expuestos y luego puedan compartir lo aprendido con sus demás compañeros. Se desarrollará por medio de una charla explicativa las siguientes	Humanos: Facilitadores y Participantes.	40 Minutos.	Asimilación adecuada de la

expositiva sobre la motivación.”	puedan compartir lo aprendido con sus demás compañeros.	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. (Ver anexo 34)	Materiales: Información del tema.		información brindada.
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.	Humanos: Facilitadores y Participantes.	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
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 está degustando un pequeño refrigerio.	Humanos: Facilitadores y Participantes.	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

13. SATISFACCIÓN.

CONCEPTO

Actitud que surge como consecuencia de la conducta y que refleja los sentimientos de las personalidades con relación a las recompensas que recibe.

SUBTEMAS

- ✚ Factores determinantes de satisfacción laboral.
- ✚ Insatisfacción: ¿Cómo afecta a la productividad?
- ✚ Manifestación de insatisfacción de los empleados.
- ✚ Recursos para enfrentar la insatisfacción.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de Presentación.
- ✚ Técnicas Expositiva.
- ✚ Técnica Participativa.
- ✚ Técnicas de Autoestima.
- ✚ Técnicas de Evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ “Canasta Revuelta”
- ✚ “Satisfacción Laboral”
- ✚ “El Dominó”
- ✚ ¡Alto y Siga!
- ✚ “Los cumpleaños”
- ✚ “El tiro al blanco”



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



TEMA: SATISFACCIÓN

Objetivo General: Optimizar la actitud general de los trabajadores/as hacia su empleo, generando así interés y compromiso hacia su puesto de trabajo y la institución.

Fecha:

Sesión N. 13

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Realizar la presentación correspondiente con el fin de generar ambiente de confianza con los participantes del taller.	Técnica de presentación: Dinámica: “Canasta Revuelta” Se crea un círculo con todos los participantes y se explica en qué consistirá la actividad.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Exposición del tema a desarrollar: La Satisfacción en el ámbito laboral	Exponer objetivamente los derivados de la temática central, así como la forma de afrontarlos y por consiguiente prevenirlos dentro y fuera de la institución.	Técnica Expositiva: Tema: La satisfacción en el ámbito laboral. Se plantearán los términos e indicadores significativos sobre la temática. (Ver anexo 35) Técnica Participativa: Tema: “El Dominó” Todos los participantes sentados en sus respectivas sillas y se inicia a explicar en qué consistirá la actividad y las reglas del juego.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Papelería Grabadora Colores Sillas	50 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnicas de Autoestima: Dinámica: “Los Cumplidos”	Implementar dinámica activas y propositivas que contribuyan a la liberación del estrés y que por ende haya resultados holísticos en su personalidad, específicamente en los indicadores vinculados a la satisfacción en su entorno laboral y fuera de éste.	Técnicas de Autoestima: Dinámica: “Los Cumplidos” Los participantes puestos en pie formaran un círculo y el equipo facilitador explica en que consiste la actividad y las reglas y pasos a seguir.	Humanos: Facilitadores Participantes	25 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

Técnicas Alto y Siga”	Generar ambiente empático entre los participantes con el fin de fomentar el desarrollo de la temática central y subtemas presentes.	Técnicas Participativa: Dinámica: “Alto y Siga” Se forman grupos y el equipo facilitador explica en qué consistirá la actividad.	Humanos: Facilitadores Participantes Material Semáforo	25 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica de Evaluación. Dinámica: “El tiro al blanco”	Evaluar e identificar los conocimientos previos y poder contrastarlos al final de la actividad, con los conocimientos adquiridos durante la jornada.	Técnica de Evaluación. Dinámica: “El tiro al blanco” Todos los participantes sentados en círculo escucharán atentamente a las interrogantes establecidas por el equipo facilitador.	Humanos: Facilitadores Participantes Material Un tiro al blanco	10 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

14. TRABAJO EN EQUIPO.

Nombre de la jornada: “soy una pieza... pero una pieza muy importante”

CONCEPTO

Un equipo es un grupo de personas con habilidades, complementarias comprometidos con un objetivo y con un conjunto de metas en común. Sus miembros están unidos para trabajar a fin de lograr sus objetivos, cada uno de ellos es responsable de los resultados, todos los integrantes se reconocen como miembros del equipo y rigen su conducta con base en una serie de normas de actuación y de valores compartidos.

SUBTEMAS

- ✚ Qué es trabajo en equipo.
- ✚ Características del trabajo en equipo.
- ✚ Cuáles son sus beneficios.
- ✚ Personas tóxicas en el trabajo.
- ✚ Las emociones negativas y cómo estas afectan nuestra salud.
- ✚ Cómo lidiar con personas difíciles.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de participación.
- ✚ Técnica lúdica.
- ✚ Técnica de relajación.
- ✚ Técnica de evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ “Danza de la serpiente”
- ✚ “Rally de equipos”
- ✚ “Paso a pasito”
- ✚ “Preparando bebidas”



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



TEMA: TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo General: Mejorar las relaciones sociales en los agentes de forma lúdica, de manera que puedan integrarse enfocados con una meta en común que permita realzar el trabajo en equipo.

Fecha:

Sesión N. 14

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y dinámica de animación	Generar un ambiente cómodo para la realización de la jornada.	Se da la bienvenida al grupo. Ejecución de la dinámica de animación. Se pide a los participantes que formen un círculo. El facilitador iniciara cantando “era una sandía gorda, gorda que quería ser la más bella del mundo para este mundo conquistar aprendió a... y hace un movimiento. Y así sucesivamente hasta que todos participen.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
¿Qué es trabajo en equipo? Características del trabajo en equipo	Brindar información teórica del trabajo en equipo. Que los participantes conozcan cuales son las características principales del trabajo en equipo.	Psicoeducación La facilitadora realizara una charla expositiva de la temática, de trabajo en equipo y de los beneficios (Ver anexo 36).	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Papelería Grabadora Colores	35 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Danza de la serpiente	Mejorar la integración grupal y el trabajo en equipo de manera práctica.	Las facilitadoras dividen al grupo en dos. Cada grupo formara una serpiente, en fila india tomándose de los hombros. Posteriormente la facilitadora hará entrega a cada grupo de una bolsa con un rompecabezas de 4 piezas. Cada serpiente tiene su cabeza y su cola quien es la encargada de cuidar el rompecabezas. Cada uno debe evitar que el equipo contrario le quite el rompecabezas. El que obtenga el rompecabezas del otro y lo arme ese es el ganador.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada

Rally de equipos	Promover la cohesión grupal y el trabajo en equipo siguiendo un objetivo en común.	El salón debe estar acondicionado con todos los obstáculos del rally. Las facilitadoras dividirán el grupo en dos. Cada grupo deberá realizar cada uno de los obstáculos. Primero deben hacer una canasta Luego con el mismo balón hacer un gol. Posteriormente encontrar una pieza de rompecabezas y llevarla hasta la mesa con una cuchara sin usar más que la boca, y así sucesivamente cada participante hasta tener las piezas completas del rompecabezas.	Facilitadores Participantes Materiales: Computadora Proyector Diapositivas USB	60 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada
Técnica “paso a pasito”	Promover la planificación y la creación de estrategias grupales en la búsqueda de objetivos comunes.	Las facilitadoras utilizan los grupos formados en la técnica anterior. Se les entrega un par de huellas de pie gigante. 5 miembros del equipo deberán caminar de forma coordinada hasta llegar a la meta.	Facilitadores Participantes Materiales: Pies gigantes Línea de meta	30 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada
Preparando bebidas	Potenciar habilidades de liderazgo saludable	Se utilizan los mismos grupos ya conformados, un miembro del equipo deberá ser vendado y otro asumirá el rol de dirigirlo. Paralelamente el otro equipo también dará indicaciones para confundirlo. El objetivo es llenar un vaso con agua de la botella que está en mesa que es la meta.	Facilitadores Participantes Materiales: Mesa Vasos Botellas Vendas	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada
Ejercicio de rotaciones	Promover el sentido pertenencia grupal, el compromiso de cada tarea individual como parte de un todo.	Las facilitadoras solicitan a los participantes formar un círculo. Formado el círculo se coloca uno frente al otro sin deshacer el círculo, se toman de la mano derecha y suben la mano izquierda conforme rota el círculo la persona va girando hacia afuera como haciendo zigzag, alternando la mano con que toma a la persona que tiene enfrente, sin olvidar que la mano contraria debe estar siempre arriba. Posteriormente se deberá hacer el ejercicio, pero esta vez hacia atrás	Facilitadores Participantes Materiales: Computadora Proyector Diapositivas	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada

Dinámica el teléfono descompuesto en lengua de señas	Concientizar a los empleados sobre la comunicación adecuada, asertiva y efectiva	Se forman dos grupos. Cada grupo recibe una frase en lengua de señas que deberá transmitir a su compañero. Al finalizar se pasa al frente para ver cuál era la frase inicial y cual la final. Cada equipo recibirá una frase diferente.	Facilitadores Participantes Materiales: Computadora Proyector Diapositivas	20 Minutos.	Reflexión
Cierre y despedida	Agradecer por la participación	Las facilitadoras agradecen el esfuerzo y la buena disposición mostrada por los participantes.	Facilitadores Participantes	5 Minutos.	-----

15. PERSONALIDAD.

“Se busca un culpable... Él es mi mayor enemigo”

CONCEPTO

En la génesis de toda personalidad se encuentran elementos de origen hereditario y elementos de origen ambiental. La herencia proporciona una constitución física y una dotación genética, mediante las cuales se va a captar el mundo y a responder ante él. La influencia simultánea de lo hereditario y lo ambiental a través del tiempo y del espacio, van dando origen y determinando la personalidad. El individuo no nace con una personalidad determinada, sino con cierta dotación que condicionará, en parte, el desarrollo posterior. La personalidad se conquista, se hace, se construye.

SUBTEMAS

- ✚ Qué es personalidad.
- ✚ Los aspectos fundamentales de la personalidad.
- ✚ El temperamento.
- ✚ El carácter.
- ✚ La inteligencia.
- ✚ Estatus y roles sociales.

TÉCNICAS

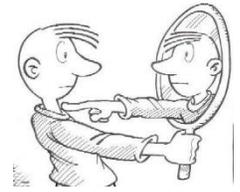
- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de participación.
- ✚ Técnica lúdica.
- ✚ Técnica de juego de roles.
- ✚ Técnica de evaluación.

DINÁMICAS

- ✚ “Globo comelón”
- ✚ “El león”
- ✚ “Rally de inteligencias”



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



TEMA: PERSONALIDAD

Objetivo General: Concientizar a los trabajadores sobre la incidencia que tienen las características individuales de la personalidad en el estrés que se presenta en la vida diaria.

Fecha:

Sesión N. 15

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y bienvenida	Generar un ambiente óptimo para la realización de la jornada.	Se da la bienvenida y el nombre de la jornada a desarrollar. Ejecución de dinámica “globo comelón” Se pide a los participantes que tomen un globo y lo llenen de aire pensando en situaciones negativas. Posteriormente deberá explotarlo. Dejando salir lo negativo.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales Globos	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Los aspectos fundamentales de la personalidad. ¿Qué es personalidad?	Explicar de forma teórica los aspectos esenciales de la personalidad Exponer los conceptos básicos de la personalidad y como esta se relaciona con el estrés.	La facilitadora realizara una charla expositiva de la temática. El temperamento: Conocer los factores biológicos que componen la personalidad. El carácter: Enseñar de forma práctica las diferencia entre temperamento y carácter y su integración en la personalidad. La inteligencia: Explicar los diferentes tipos de inteligencias. (Ver anexo 37)	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales Folletos	45 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Rally de inteligencias	Conocer de forma práctica en que consiste cada tipo de inteligencia y como las utilizamos en la vida diaria.	El salón estará preparado con cada una de las inteligencias, cada una es una prueba que superar. La primera. El participante sacara un papel y cantara una canción con esa frase. Segundo realizara una operación matemática. Tercero deberá tomar un papel y hacer el baile que se le pide. Cuarto. Deberá tocar con ritmo unos tambores y pasar a la quinta deberá escribir un verso de dos o líneas o una rima. Sexto deberá saludar a alguien que no conoce, séptima deberá dar una característica suya, octavo deberá oler entre una hoja y adivinar que planta es. Para finalizar deberá llegar a una mesa y seguir las indicaciones que estarán en una hoja para	Humanos: Facilitadores Participante	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

		hacer una tarjeta en 3D. Pasarán 5 participantes de cada grupo. Se hace una reflexión final.			
Técnica juego de roles	Comprender la actitud y el comportamiento de los demás desde una nueva perspectiva y asumir la propia responsabilidad.	Se pide al grupo que en una lluvia de ideas se formule una historia con 5 personajes principales que tengan diferentes roles y características personales claras. Se divide el grupo en 5. Cada grupo elegirá a uno para representar el papel que le corresponde.	Humanos: Facilitadores Participante	20 Minutos.	Reflexión final
Status y Roles sociales. Personas tóxicas: cómo lidiar con ellas	Brindar técnicas para afrontar las relaciones conflictivas en el trabajo.	La facilitadora realizará una charla expositiva de la temática.	Humanos: Facilitadores Participante	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica “el cactus”	Reconocer las características propias y su influencia sobre la propia conducta.	Se eligen 8 personas para ser el cactus. Como los participantes ya conocen los tipos de personas tóxicas reconocerán a cada uno en su representación. Cada cactus deberá comportarse de la manera que se define el tipo de persona tóxica que representa. El grupo hará un recorrido alrededor de los cactus, escuchando lo que tiene que decir cada uno.	Humanos: Facilitadores Participante	10 Minutos.	Reflexión final
Cierre y despedida	Agradecer por la participación.	Las facilitadoras agradecen el esfuerzo y la buena disposición mostrada por los participantes.	Humanos: Facilitadores Participante	10 Minutos.	-----

16. COMUNICACIÓN.

CONCEPTO

La comunicación verbal: El principal vehículo de la comunicación es el lenguaje oral o escrito que tiene como finalidad la comunicación del pensamiento, aunque a veces también puede servir para disfrazarlo. Las palabras, además de su significado “académico” tienen una serie de matices adicionales tanto para la persona emisora como para la receptora, que pertenecen al mundo de sus experiencias, sentimientos, intereses, que si no son compartidos por ambas dificultan el mutuo entendimiento.

SUBTEMAS

- ✚ Tipos de comunicación.
- ✚ La comunicación verbal.
- ✚ Aspectos para tener en cuenta en la comunicación verbal.
- ✚ Elegir el momento oportuno y el lugar adecuado para la comunicación.
- ✚ La comunicación no verbal.
- ✚ Diferentes estilos de comunicación.
- ✚ Estilo asertivo.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de participación.
- ✚ Técnica lúdica.

DINÁMICA

- ✚ Teatro de mi vida.



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



TEMA: COMUNICACIÓN

Objetivo General: Identificar el estilo de comunicación actual de preferencia y obtener conciencia de la comunicación no verbal.

Fecha:

Sesión N. 16

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Bienvenida	Generar un ambiente propicio para la realización de los demás puntos.	Saludo. Establecimiento de Rapport. Comunicación de la agenda de la sesión.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos	Adecuada apertura y atención.
Psicoeducación	Brindar información relevante sobre los estilos de comunicación.	Se entregará a cada una de las participantes material informativo sobre los estilos de comunicación; estos se explicarán y posteriormente se discutirán (ver anexo 38).	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Hojas de papel	40 Minutos	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica medular: El teatro de mi vida.	Identificar el estilo de comunicación que es utilizado de forma preferencial en la actualidad.	Se entregará a las participantes una situación de comunicación de forma individual (ver anexo 39). Se crearán parejas y pasarán al frente. Se mencionará la situación y ellas improvisarán un diálogo de modo que se comuniquen tal y como lo hacen normalmente ante este tipo de sucesos. Al finalizar, las demás mencionarán, a su criterio, cuál fue el estilo de comunicación que fue utilizado por cada una. Las seguirán las demás hasta que todas las situaciones entregadas individualmente hayan sido expuestas.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Tarjetas de cartulina Pliego de papel bond Marcadores	30 Minutos	Participantes identifican exitosamente el estilo de comunicación que suelen utilizar.
Análisis y retroalimentación	Comunicar los resultados de la aplicación de la técnica medular.	Las participantes narrarán su experiencia personal durante la realización de la técnica, a modo de reflexión y se las motivará a compartir estrategias para abandonar un estilo y adoptar otro.	Humanos: Facilitadores Participantes	25 Minutos	Participantes brindan estrategias propias a partir de un proceso reflexivo.

<p>Técnica complementaria: moldeando mi rostro</p>	<p>Identificar los rasgos faciales que se expresan al poseer emociones negativas.</p>	<p>Se iniciará con una breve explicación sobre la comunicación verbal y no verbal, haciendo énfasis en la importancia de la segunda. Se preguntará si alguna vez han prestado atención al rostro de los demás cuando se comunican con ellos y si se imaginan cómo se ven ellas en las mismas situaciones. Posteriormente se utilizará un espejo para que realicen gestos de emociones negativas y puedan observarse a sí mismas. Se realizará una ronda de opiniones al finalizar.</p>	<p>Humanos: Facilitadores Participantes</p> <p>Materiales: Espejo</p>	<p>30 Minutos</p>	<p>Participantes reflexionan sobre el tipo de gestos que realizan.</p>
---	---	--	---	-----------------------	--

17. PROBLEMAS CONDUCTUALES.

CONCEPTO

La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.

SUBTEMAS

- ✚ Resolución de Problemas.
- ✚ La Conducta.
- ✚ Carácter.
- ✚ Temperamento.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de participación.
- ✚ Técnica lúdica.
- ✚ *Time Out*.
- ✚ Moldeamiento.
- ✚ Exposición.

DINÁMICA

- ✚ Contrato.



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



TEMA: PROBLEMAS CONDUCTUALES

Objetivo General: Consiste en llegar a autocontrolar el enfado y desarrollar formas de expresión de este, más constructivas y positivas.

Fecha:

Sesión N. 17

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Realizar la presentación correspondiente con el fin de generar ambientes de confianza con los participantes del taller.	Saludo. Establecimiento de Rapport. Comunicación de la agenda de la sesión	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Conocimientos previos sobre problemas conductuales	Consiste en llegar a autocontrolar el enfado y desarrollar formas de expresión del mismo, más constructivas y positivas.	La facilitadora realizara una charla expositiva de la temática. Conducta Carácter Temperamento (Ver anexo 40).	Humanos: Facilitadores Participantes	35 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Contrato Conductual	Los participantes se comprometan a obtener un cambio voluntario en su conducta.	Acuerdo escrito donde se especifican una serie de cambios u objetivos conductuales recíprocos y en el que constan los derechos y deberes de ambas partes. Los más utilizados son entre padres e hijos, profesor y alumno o en la pareja. En él se plasman también las recompensas proporcionales. Ambas partes deben firmar el acuerdo. En él deben figurar todas las condiciones. Por ejemplo, el profesor se compromete a dejar salir al alumno al patio 5 minutos antes si el alumno cumple su parte de traer los ejercicios hechos cada día. Funciona mejor con adolescentes que con niños pequeños, ya que a estos les puede costar entenderlo. Se elabora conjuntamente entre las dos partes.	Humanos: Facilitadores Participantes	30 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica: Moldeamiento	Ensenar a los participan la manera idónea de reaccionar ante una situación difícil y poder	Moldeamiento: Sirve para aumentar la frecuencia de una conducta o para instaurar secuencias que no existían. Consiste en el reforzamiento de aproximaciones sucesivas a una conducta meta. La conducta se descompone en partes y se escalona su aprendizaje. El reforzamiento será cada vez más exigente de forma que solo se empezarán a reforzar	Humanos: Facilitadores Participantes	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

	controlar en este caso su conducta.	las conductas más parecidas a la final. Por ejemplo, si queremos que una paloma gire sobre si misma empezaremos reforzando cuando ella mira hacia la derecha, luego cuando mira a la derecha y ladea el cuerpo, luego cuando se gira a la derecha, más tarde cuando se gira a la derecha y mira de nuevo aún más hacia su nueva derecha y así progresivamente hasta que de la vuelta entera. Obviamente esta técnica requiere de muchos ensayos y es importante que se hayan asentado las aproximaciones antes de pasar al paso siguiente.			
Técnica: Time Out	Que los participantes racionalicen en los factores que ha generado esa conducta y como deben de modificar.	Time Out: Se basa en el refuerzo negativo (quitar algo bueno como la atención de los compañeros, los estímulos...). Consiste en separar a la persona del entorno en el que está ocurriendo la conducta problema. Se utiliza sobre todo con niños. Se recomienda que la separación sea de 1 minuto por cada año del niño (en adultos obviamente no). La técnica sería por ejemplo un niño que grita o habla en el aula, le podríamos sacar del aula. Esto es un tiempo fuera de la situación. Es importante asegurarnos que el lugar al que le enviamos es seguro y no supone algo divertido, hay que mirar que no tenga juguetes ni nada agradable ya que la idea es castigarle y no que lo encuentre como algo deseable, el niño debe aburrirse y desear regresar al aula. Se puede establecer un tiempo fijo o simplemente esperar a que la conducta problema acabe y entonces reincorporarle al aula o habitación donde estaba. Siempre es útil explicarle al niño porque se le aísla. Además, el aislamiento corta el refuerzo de los compañeros que le ríen las gracias.	Humanos: Facilitadores Participantes	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica de Exposición	Afrontar, de forma sistemática y deliberada determinadas situaciones.	Exposición: Esta técnica se basa en los principios de habituación, consiste en la exposición repetida al estímulo. La exposición tiene que ser frecuente y no se puede abandonar la situación mientras la ansiedad está alta ya que eso podría producir sensibilización. Así por ejemplo alguien que teme a los perros podríamos hacer que tocara a un perro repetidas veces, cada vez esperando a que se tranquilice y que lo haya conseguido antes de retirarnos.	Humanos: Facilitadores Participantes	15 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.

Cierre y despedida	Evaluar e identificar los conocimientos previos y poder contrastarlos al final de la actividad, con los conocimientos adquiridos durante la jornada.	Las facilitadoras agradecen el esfuerzo y la buena disposición mostrada por los participantes.	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Comprensión y participación.
---------------------------	--	--	--	----------------	------------------------------------

18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

CONCEPTO

Los conflictos laborales hacen parte del desarrollo del clima organizacional en una compañía, sin embargo, es de saber que este influye directamente en las personas que trabajan en dicho lugar y hace parte de su personalidad y de la manera cómo se afrontan diferentes situaciones y circunstancias en la vida. Es así como antes de hacer referencia a los conflictos laborales y todo lo que ello implica, se describirá su origen y su efecto en cada persona.

SUBTEMAS

- ✚ Conocimiento de la resolución de conflicto.
- ✚ Cómo solucionar conflictos.
- ✚ Beneficios de una buena relación.

TÉCNICAS

- ✚ Técnica de presentación.
- ✚ Técnica expositiva.
- ✚ Técnica de participación.
- ✚ Técnica lúdica.



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

TEMA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Objetivo General: Brindar un modelo ordenado para la solución de problemas de la vida cotidiana.

Fecha:

Sesión N. 18

Actividades	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Tiempo	Evaluación
Bienvenida	Generar un ambiente propicio para la realización de los demás puntos.	Saludo. Establecimiento de Rapport. Comunicación de la agenda de la sesión	Humanos: Facilitadores Participantes	10 Minutos.	Adecuada apertura y atención.
Conocimientos previos y psicoeducación	Identificar la definición de problema a nivel individual e introducir una nueva orientación hacia los problemas.	Se iniciará con una ronda de opiniones sobre la definición propia de «problema» de cada una de las participantes y sus sentimientos hacia los problemas en general. Posteriormente se dará una nueva definición de problema y se introducirá el concepto de «orientación hacia el problema», explicando una perspectiva distinta sobre estos.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Pliego de papel Marcadores	20 Minutos.	Asimilación adecuada de la información brindada.
Técnica medular: a mi manera	Determinar de manera ordenada el modelo actual de solución de problemas y plantear un nuevo modelo de solución.	Se mostrará a las participantes un problema general relacionado con las relaciones interpersonales y se entregará una hoja en blanco, en la que escribirán los pasos que cada una seguiría para darle una solución. Luego cada una compartirá la serie de pasos. Una vez hayan finalizado, se mostrará un papelógrafo con un modelo de solución de problemas nuevo (ver anexo 35) y se explicará paso a paso Se entregará una hoja a cada una con espacios definidos para los pasos recién expuestos (ver anexo 36) y tratarán de darle una solución al mismo problema planteado previamente. Se realizará una ronda de opiniones y se planteará un nuevo problema general para utilizar nuevamente el modelo.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Pliego de papel Hojas de papel Lapiceros	60 Minutos.	Capacidad para ordenar modelo propio de solución de problemas y comprensión total de nuevo modelo.

Análisis y retroalimentación	Comunicar los resultados de la aplicación de la técnica medular.	Las participantes compartirán su vivencia personal y cómo se sintieron durante el desarrollo de la técnica. Se creará un espacio para la consulta de dudas y generación de recomendaciones.	Humanos: Facilitadores Participantes	35 Minutos.	Las participantes brindan opiniones pertinentes sobre lo realizado.
Asignación de tarea	Promover la práctica de los contenidos desarrollados en la sesión.	Se dará una réplica de la hoja utilizada durante la aplicación del modelo y cada una tendrá que resolver un problema durante la semana utilizándolo. El problema podrá ser ficticio, pero serán motivadas a utilizar un problema propio, ya sea presente, o uno del pasado que les gustaría haber resuelto de manera diferente.	Humanos: Facilitadores Participantes Materiales: Hojas de papel	10 Minutos.	Comprensión de los elementos que componen la tarea.



ANEXOS DEL PLAN PSICOTERAPÉUTICO



ANEXO 7

PSICOEDUCACIÓN: 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, 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 una 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.

ANEXO 8

INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Iniciemos con lo básico, la definición de lo que se denomina inteligencia emocional (IE), y es que para este término al parecer aún no se han puesto de acuerdo porque existen muchas definiciones.

Componentes de la Inteligencia Emocional

En su nivel más general, la IE, se refiere a las aptitudes para reconocer y regular las emociones en nosotros mismos y en los demás. Esta definición tiene cuatro grandes campos de la IE.

- Conciencia de uno mismo: Ser conscientes de nuestro estado de ánimo, y los pensamientos que tenemos acerca de estos estados de ánimo.
- Autocontrol emocional: capacidad para manejar las emociones de forma apropiada, teniendo buenas estrategias de afrontamiento a situaciones estresantes, capacidad de autogenerarse emociones positivas.
- Competencia social: Es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas, esto implica habilidades sociales, capacidad de comunicación, empatía, respeto, asertividad.
- Competencia para la vida y el bienestar: habilidad para afrontar satisfactoriamente los desafíos de la vida, adoptando comportamientos apropiados y responsables. Dentro de esta competencia podemos incluir la habilidad para fijar objetivos realistas, toma de decisiones, búsqueda de recursos y ayuda.

Competencias emocionales de la Inteligencia Emocional

- Autoconciencia emocional.
- Autoconciencia emocional.
- Autoconfianza.

Valoración adecuada de uno mismo: Autogestión emocional

- a) **Autocontrol emocional:** se manifiesta como la ausencia de angustia y sentimientos negativos
- b) **Fiabilidad:** se traduce en permitir que los demás conozcan los propios valores y principios, intenciones y sentimientos, y actuar en consecuencia.
- c) **Minuciosidad**
- d) **La adaptabilidad.**
- e) **Sociedad ambiciosa**
- f) **Iniciativa**

Conciencia social

- a) **Empatía**
- b) **Servicio**
- c) **Conciencia organizativa**

Gestión de las relaciones

- a) **Desarrollar a los demás:** implica sentir las necesidades de desarrollo de las personas y alentar sus aptitudes, un talento que no sólo comparten los orientadores y tutores excelentes, sino también lo más granado de entre los líderes.
- b) **Influencia:** cuando manejamos de manera eficaz las emociones en otras personas, y somos persuasivos
- c) **Comunicación:** Las personas que muestran la competencia de comunicación son eficaces en el intercambio de información emocional, afrontan de manera franca los temas difíciles, saben escuchar y agradecen compartir información, a la vez que fomentan una comunicación amplia y permanecen receptivos tanto a las buenas como a las malas noticias.
- d) **Resolución de conflictos:** Uno de los talentos de quienes cuentan con la competencia de resolución de conflictos es percibir los problemas cuando se están cocinando y dar los pasos adecuados para calmar a los implicados.

- e) **Liderazgo:** Quienes sobresalen en la competencia de liderazgo con visión de futuro cuentan con toda una variedad de aptitudes personales para inspirar a otros a que se esfuercen en la consecución de objetivos

Insistimos en que la IE no es aislada. Ésta abarca las relaciones con las personas con las que tratamos, por ende, se extiende a los diversos ámbitos de nuestra vida, incluyendo el trabajo. En este ámbito hablamos de inteligencia emocional individual e inteligencia emocional grupal.

La IE influye en el trabajo en las siguientes áreas:

- Contratación y conservación del empleado.
- Desarrollo de talento.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado.
- Innovación.
- Productividad.
- Eficacia.
- Ventas.
- Ingresos.
- Calidad de servicios.

ANEXO 9
TEMA: ASERTIVIDAD

HABILIDADES ASERTIVAS	
1. Emitir libre información	Consiste en facilitar información adicional a la directamente planteada en la pregunta sobre nosotros mismos, nuestras ideas, opiniones, actividades, etc. Cumple dos funciones: nos da algo de qué hablar y, además, incitamos a los demás a hablarnos de sí mismos.
2. Hacer autorrevelaciones	Supone facilitar a otra información sobre nosotros mismos que no podría conocer de otra forma. Facilita que la comunicación sea bidireccional, lo que es fundamental para que no se nos interprete como curiosos sobre temas ajenos sin compartir los propios.
3. Escucha activa	Implica estar psicológicamente disponible y atento al mensaje de nuestro interlocutor. (Por su importancia, se explica detalladamente más adelante)
4. Empatizar	Escuchar activamente las emociones y sentimientos de los demás y entender los motivos de los mismos. Supone la aplicación de todo lo indicado para la escucha activa, pero adoptando comportamientos no verbales semejantes a la otra persona, con contacto visual y expresión de la cara adaptada a los sentimientos que se expresan.
5. Habilidad para formular una crítica	Se debe describir con nitidez la situación que resulta molesta o incómoda, o que se pretende cambiar con la realización de esa crítica con relación al comportamiento de la otra persona. Es importante que se haga referencia a comportamientos observables (“Cuando tú...”). Tras describir la situación, se pasará a expresar los sentimientos personales que la realización de esa determinada conducta provoca en nosotros (“Yo me siento...”), para a continuación sugerir los cambios que se consideren necesarios, planteándole alternativas u opciones a la misma (“Me gustaría que...”). El proceso finaliza agradeciendo la atención y aceptación de las opiniones expresadas anteriormente (“Te agradezco...”).
6. Habilidad para solicitar cambios en el comportamiento o en la realización de tareas	Podemos emplear una estructura de “bocadillo”, en la cual comenzaríamos haciendo referencia a un comportamiento que se puede calificar de positivo, halagando al sujeto por la realización del mismo, para posteriormente introducir la propuesta de cambio, crítica o sugerencia, terminando nuevamente por aludir a otro comportamiento adecuado, o incluso nuevamente al mismo al que se hizo referencia al principio. Ejemplo: “Se nota que has trabajado el tema, sin embargo..., aunque desde luego es muy adecuada la orientación que le has dado”; “Me resulta agradable trabajar contigo, pero sí... además conseguiríamos una mejor relación”.

7. Expresar opiniones o criterios distintos a los de otra persona	Podemos comenzar dando parte de razón sobre la opinión expresada por otro, para a continuación expresar la nuestra. Para ello, es preciso practicar la escucha activa de forma que podamos hacer referencias exactas a las opiniones que manifiesta el otro, con lo que le demostraremos que le hemos estado escuchando con interés y que compartimos con él parte de la opinión, pero no toda.	
8. Pedir que el otro confirme o exprese desacuerdo	De cara a favorecer la expresión de acuerdo o desacuerdo con cualquier argumento o situación, o bien con la intención de forzar el posicionamiento de alguien frente a una determinada situación, la forma sería plantear una pregunta de manera que en su respuesta tuviese que decantarse por una de las alternativas. Algunas formas de plantear estas preguntas serían las que se expresan a continuación, seguidas, naturalmente, del argumento alrededor del cual buscamos que se posicione el individuo. Ejemplo: “¿Es correcto suponer que...?”; “¿Estoy en lo cierto y lo que dices es que...?”; “¿Me equivoco al pensar que...?”, etc.	
9. Resumir	Supone reducir a términos breves y concretos lo esencial de un asunto o materia. Con él demostramos nuestro interés e incentivamos a que nuestro interlocutor siga comunicando. Ejemplo: “Si no te he escuchado mal...”; “O sea, lo que me estás diciendo es...”; “A ver si te he entendido bien, me estás diciendo que...”.	
10. Hacer preguntas	Es una habilidad utilizada para recoger información o de cara a mantener una conversación. También podemos utilizar la pregunta para generar dudas o invitar a la reflexión a nuestro interlocutor.	
11. Emitir mensajes yo	Los “mensajes yo” son aquellos que se envían en primera persona. Se utilizan para definir el origen personal de los sentimientos que se experimentan, de las opiniones que se expresan y de los deseos y preferencias que se tienen, todo ello sin evaluar o reprochar la conducta de los demás y facilitando la expresión de las diferencias y el desacuerdo. Es un mensaje facilitador y persuasivo. Al utilizar los “mensajes yo”, los deseos, opiniones y sentimientos son más dignos de crédito y existe mayor probabilidad de que se tengan en cuenta. Tienen tres componentes: a) Descripción de la situación (“Cuando...”); b) Descripción de las consecuencias o efectos (“Sucede que...”); c) Descripción de los sentimientos (“Yo me siento...”). Son similares a la formulación de críticas, pero sin solicitud de cambio. También presentan cierta similitud con las autorrevelaciones.	
12. Hacer elogios	El elogio es la expresión verbal de las características positivas que vemos en los demás. Su utilización ayuda a mantener buenas relaciones con los demás porque suponen un refuerzo, unen a las personas y tienden a ser recíprocos. A la hora de hacer un elogio debemos procurar que sea justificado y sincero, pues en caso contrario, la otra persona lo notará; y personalizado, es decir, no debemos repetirnos a la hora de hacer elogios a una persona no hacer siempre los mismos elogios a diferentes sujetos.	

TÉCNICAS PARA MEJORAR LA ASERTIVIDAD

Disco roto o rallado

Repetir nuestro mensaje de forma convincente y reiterativa sin manifestar agresividad o violencia

Claudicación simulada

Se da la razón a lo que aceptamos como cierto pero sin entrar en discusión

Aplazamiento asertivo

Buscar tiempo para dar la respuesta y aplazarla a otro momento en que uno se sienta capaz de responder con mayor control de la situación

Procesar el cambio

Desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de los que está sucediendo entre las dos personas

Ignorar

Se manifiesta de forma clara que no se va a hacer caso de la provocación solicitando al interlocutor que se tome su tiempo para reflexionar

Acuerdo asertivo

Se reconoce parte de culpa pero no se acepta una generalización de nuestro comportamiento

Quebrantamiento del proceso

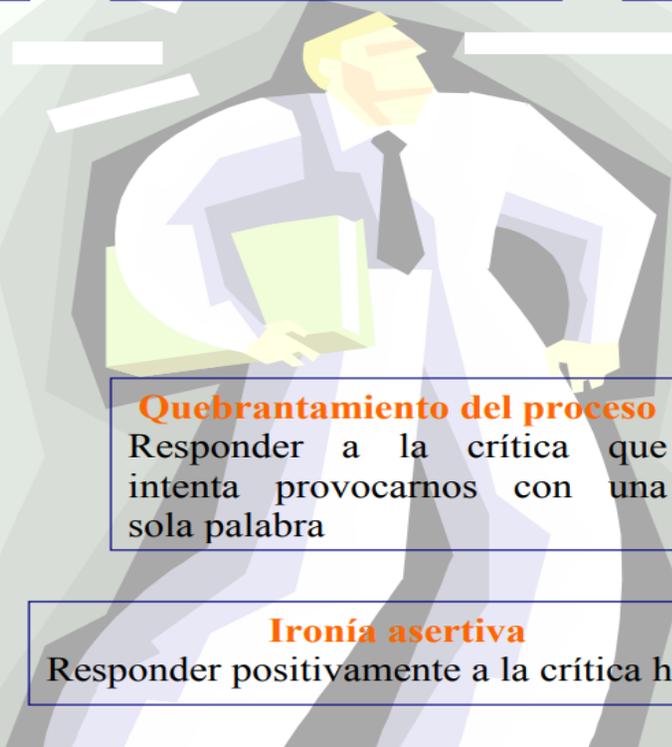
Responder a la crítica que intenta provocarnos con una sola palabra

Pregunta asertiva

A través de nuestras preguntas intentaremos obtener más información sobre las razones del enfado

Ironía asertiva

Responder positivamente a la crítica hostil



ANEXO 11
HERRAMIENTAS MODELO PARA FIGURAS



ANEXO 12
HOJA DE TRABAJO

SITUACIÓN	TÉCNICA ADECUADA
<p>Una persona me está diciendo que he cometido un error. Sé que es cierto, pero no quiero iniciar una discusión.</p>	
<p>Alguien está discutiendo conmigo, pero siento que mis emociones se van a apoderar de mí si le contesto ahorita.</p>	
<p>Cierta amiga me dice que se ha enojado conmigo. Sin embargo, no sé bien por qué y no quiero responder de forma grosera.</p>	
<p>Un familiar me está culpando de algo. Acepto que tuve algo que ver con la situación, pero no considero que toda la responsabilidad sea mía.</p>	
<p>Alguien quiere que no haga algo y me insiste mucho. A pesar de eso, yo sí quiero hacerlo y quiero que sepa que lo haré.</p>	
<p>Un familiar sabe que me molesto cuando habla sobre cierto tema, por lo que intenta usarlo contra mí en una discusión. Yo no quiero discutir.</p>	

ANEXO 13

AUTORREGISTRO — MIS TALENTOS

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
Habilidad practicada						

ANEXO 14

¿SABES QUÉ ES EL ESTRÉS?

El estrés puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal. Por ejemplo, exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido.

¿Qué es el estrés laboral?

Se le llama estrés laboral a un conjunto de reacciones nocivas, emocionales y físicas, que se producen cuando las exigencias en el ámbito laboral superan los recursos, las capacidades y/o las necesidades del trabajador.

Síntomas del estrés laboral

Emociones: depresión o ansiedad, irritabilidad, miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones del estado de ánimo, etcétera.

Pensamientos: Excesivo temor al fracaso, excesiva autocrítica, olvidos, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, pensamientos repetitivos...

Conductas: Risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, incremento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, aumento o disminución del apetito, llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas, etcétera.

Cambios físicos: Tensión muscular, manos frías o sudorosas, insomnio, dolores de cabeza, fatiga, problemas de espalda o cuello, indigestión, respiración agitada, perturbaciones en el sueño, sarpullidos, disfunción sexual, etcétera.

¿Qué hacer para que el estrés laboral no me domine?

Las largas jornadas de trabajo pueden generar dolores y molestias en músculos, tendones y articulaciones. Dichas dolencias se producen tanto por realizar esfuerzo físico, movimientos repetitivos, posturas sostenidas o por pasar mucho tiempo de pie o sentado.

Por eso es importante realizar pausas activas, es decir, actividades físicas o ejercicios cortos que alivian la fatiga física y mental durante breves espacios de tiempo mientras transcurre la

jornada de trabajo, con el objetivo de recuperar energía, prevenir el estrés laboral, mejorar la oxigenación muscular, interrumpir la monotonía y fortalecer los sistemas inmunológico y nervioso, además de los músculos.

Tipos de estresores



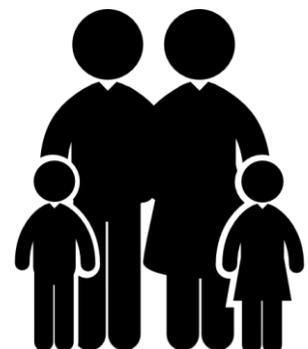
Estresores personales



- **Estresores personales:** Pues dependiendo de la forma de actuar de cada personalidad, así también será la forma de responder al estrés
- **Personalidad del individuo:** por formas únicas de comportamiento, el patrón de conducta tipo A y el patrón de conducta tipo B, pero abordaremos ambos tipos de manera más minuciosa en los siguientes apartados.
- **Otras categorías propias de la naturaleza de cada personalidad:** son patrones de conducta específicos que dependen del tipo de personalidad de cada persona.

Estresores familiares

- Estresores familiares: en esta categoría se encuentran todos los factores familiares que demandan una respuesta y que, al no prestarles la atención adecuada, puede convertirse en el desencadenante de serios problemas de convivencia y agresividad en el núcleo familiar.
- Relaciones conyugales
- Educación con los hijos
- Convivencia con ancianos
- Convivencia con personas tóxicas
- Relaciones con los hijos
- Problemas de los hijos
- Cuidado de otros familiares



ANEXO 15

Las pausas activas se aplican de dos formas:

Ejercicios preparatorios: inicio de la jornada laboral que preparan músculos, articulaciones y estructuras anatómicas del cuerpo.

Ejercicios durante la jornada laboral: cuyo objetivo es proporcionar descanso a cada parte del cuerpo que se ve afectada por las funciones que realizan los trabajadores.

¿Qué se debe tener en cuenta a la hora de realizar pausas activas?

- ✓ La respiración debe ser lo más profunda, lenta y rítmica posible.
- ✓ Relájate mientras pone en práctica el ejercicio elegido.
- ✓ Realiza ejercicios de movilización en la articulación antes del estiramiento.
- ✓ Concéntrate en sentir el trabajo de los músculos y las articulaciones que vas a estirar.
- ✓ Siente el estiramiento y consérvalo activo entre 5 y 10 segundos.
- ✓ No debe existir dolor, debes sentir el estiramiento que estás provocando.
- ✓ Idealmente, realiza el ejercicio antes de sentir fatiga, puede ser cada dos o tres horas durante la jornada.
- ✓ Elige en primer lugar ejercicios para relajar la zona del cuerpo donde sientes que se acumula el cansancio.
- ✓ Para que un ejercicio sea realmente beneficioso debes hacerlo suavemente y acompañado de la respiración adecuada.

¿Por qué debemos hacer la pausa activa?

Porque los músculos permanecen estáticos así se acumulan en ellos desechos tóxicos que producen la fatiga. Cuando se tiene una labor sedentaria, el cansancio se concentra comúnmente en el cuello y los hombros. También se presentan en las piernas al disminuir el retorno venoso ocasionando calambres y dolor en las pantorrillas y los pies.

¿Cuáles son los beneficios de pausas pausa activa?

- ✓ Disminuye el estrés.
- ✓ Favorece el cambio de posturas y rutina.
- ✓ Libera estrés articular y muscular.
- ✓ Estimula y favorece la circulación.
- ✓ Mejora la postura.
- ✓ Favorece la autoestima y capacidad de concentración.
- ✓ Motiva y mejora las relaciones interpersonales, promueve la integración social.
- ✓ Disminuye riesgo de enfermedad profesional.
- ✓ Promueve el surgimiento de nuevos líderes.
- ✓ Mejora el desempeño laboral

¿Cuánto es el tiempo necesario para una pausa activa?

Se deben realizar por lo menos 2 veces al día, con una duración de 5 a 10 minutos. Son recomendables períodos de 5 minutos de pausas activas cada dos horas de trabajo, mínimo 2 veces al día. Lo ideal es hacerlos en la mañana o antes de empezar el turno como calentamiento muscular que prepara el cuerpo para la jornada laboral y la segunda vez puede ser a mitad de jornada o final de ésta con el objetivo de relajar o estirar los músculos fatigados.

¿Qué se busca con las pausas activas?

Fomentar el autocuidado, evitar la monotonía, Prevenir la fatiga física y mental.

¿Qué es el autocuidado?

Es la práctica de actividades que los individuos realizan en favor de sí mismos para mantener la vida, la salud y el bienestar.

Acciones que poner en práctica para un autocuidado

Es importante recordar que el Autocuidado no es sólo lo que hago, sino cómo lo hago. Es necesario tomar conciencia del propio estado de salud y comprometerse con las prácticas de autocuidado adoptadas en la vida diaria, a nivel personal como en lo laboral.

- **Descanso:** Garantizar un periodo efectivo de descanso entre jornadas laborales, con el fin de lograr la recuperación vital y necesaria para el organismo.

- **Alimentación:** Adoptar una dieta balanceada y variada, de acuerdo al estado de salud de cada trabajador. Es importante consultar a un médico nutricionista. Deben evitar ingerir exceso de alimentos durante la jornada laboral, al igual que largas abstinencias.

- **Hidratación:** Beber suficiente agua potable durante todo el día, preferentemente agua fresca, o para preparar infusiones, mate, caldos, sopa, jugos, licuados o gelatina, por ejemplo. Si hace mucho calor, debe aumentar la cantidad de líquidos a ingerir, recuerde que la sed es un indicador tardío, cuando sentimos la “boca seca”, ya existe deshidratación.

- **Acondicionamiento Físico:** Practicar ejercicios de estiramiento y calentamiento previo al inicio de cada actividad. Adicionalmente, considerar realizar pausas activas para estirar los músculos y prevenir posibles lesiones por posturas prolongadas.

- **Estado de Salud:** Realizar exámenes médicos periódicos para determinar el estado general de salud, atender de esta forma a las recomendaciones médicas.

- **Consumo de Medicamentos:** No auto medicarse, conocer los posibles efectos de las sustancias que se consumen, acudir al consejo de un médico.

ANEXO 16

AUTOCUIDO

PRIMER BLOQUE DE EJERCICIOS DE ESTIRAMIENTO DE PAUSAS ACTIVAS (AL INICIO DE LA JORNADA).

Niega: Mueve tu cabeza como si dijeras que no, de tal forma que tú barbilla pueda llegar casi hasta tus hombros.

Acepta: Ahora mueve tu cabeza de arriba hacia abajo, como si dijeras que sí. Balancea: Mueve tu cabeza de lado a lado, de modo que tu oreja trate de tocar el hombro correspondiente.

Círculos: Haz movimientos de cabeza circulares para la izquierda y después para la derecha. Cierra tus ojos mientras haces estos ejercicios de calentamiento para no marearte.

Marcha: Con los brazos en la cintura y la espalda recta, levanta una pierna hacia delante, flexionando la pierna, simulando que tu muslo toca tu pecho y luego bájala despacio. Alterna ambas piernas.

Semiflexión: Con las piernas separadas y las manos en la cintura, gira la espalda hacia la derecha y después hacia la izquierda.

Espiral: Abre tus brazos y dibuja en el aire espirales, girando hacia delante y hacia atrás. Empieza por el centro y ve abriendo la circunferencia de los círculos. Ahora, de la misma forma, mueve tus muñecas hacia atrás y hacia delante.

No sé: Sube y baja los hombros hasta que estos lleguen a la altura de tus oídos y luego relájalos.

Sentadilla: Abre nuevamente las piernas a la altura de tus hombros y flexiona las rodillas hasta hacer media sentadilla, es importante que no bajes más.

Pies activos: Gira un pie a la derecha y luego a la izquierda. Después hacia arriba y hacia abajo.

ANEXO 17

SEGUNDO BLOQUE DE EJERCICIOS DE ARTICULACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS.

1. Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera que lleve el mentón hacia el pecho, realícelo 3 veces y sostenga esta posición por 5 segundos.
2. Lleve los brazos hacia atrás, por la espada baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos. Sostenga esta posición durante 15 segundos.
3. Con la espalda recta, entrelazamos los dedos, coloque los brazos detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga durante 15 segundos.
4. Lleve el brazo hacia el lado contrario y con la otra mano empújelo hacia el hombro. Sostenga durante 5 segundos y luego hágalo con el otro brazo.
5. Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo una señal de pare, y con ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos. Sostenga durante 10 segundos y luego la otra mano.

Con las palmas de las manos hacia arriba, abra y cierre los dedos. Esto se debe de repetir 5 veces al mismo tiempo en cada una.

Sentado coloca las manos en la espalda, dirige los codos hacia atrás y extiende ligeramente el tronco y sostenga esta posición durante 15 segundos.

8. Brazos adelante, abre las piernas a la altura de los hombros y ahora mueve las muñecas de manera circular, al lado izquierdo y posteriormente al lado derecho, realizaremos 5 repeticiones de cada lado.
9. Espalda y cabeza rectas, abrimos las piernas a la altura de los hombros, coloca las manos en tu cintura y empieza moviendo la cadera de manera circular al lado izquierdo y luego al lado derecho, por 5 veces cada lado.
10. De pie, pon tus manos en ambas rodillas, únelas, realizando movimientos circulares para el lado izquierdo y luego hacia el derecho, 5 veces a cada lado.

11. De pie, separa las piernas al ancho de los hombros, espalda y cabeza recta, iniciando así, levantamos los talones para levantarnos con las puntas durante 5 segundos y luego levantamos la punta de los pies para apoyarnos en los talones, realizamos 3 repeticiones.

12. Sentado con las piernas separadas más allá de lo ancho de los hombros y con los pies bien apoyados en el suelo, llévalas mano hacia el piso y realícelo 3 sostenga durante 5 segundos.

13. Piernas abiertas, espalda recta, y manos en hombros, iniciaremos levantando nuestras manos hacia el lado izquierdo y daremos una palmada, luego levantamos la pierna derecha, de igual manera será con los otros lados. Lo repetimos durante 5 veces.

14. Cierre los ojos y piense algo positivo durante 30 segundos.

ANEXO 18

ÚLTIMOS EJERCICIOS DE PAUSAS ACTIVAS EN PAREJA.

Ejercicio 1. Sentadillas.

Busca una pareja y tómense de los hombros con los brazos estirados, luego flexionen las rodillas 10 veces.

Ejercicio 2. Saltos con palmada.

Flexiona las rodillas y luego salta tocando las palmas de tu pareja, repite 10 veces.

Ejercicio 3. Fuercitas.

Un pie adelante y una mano al frente en contra lateral y jala al mismo tiempo, jala y resiste y luego cambia de mano. 10 repeticiones

Ejercicio 4. Empuja y resiste.

Ponte frente a tu pareja mano con mano, empuja y resiste y repite 10 veces.

Ejercicio 5. Pase de lado a lado.

Colócate de espalda con espalda pegaditos, agarra una bolsa u otro objeto y rota de un lado al otro pasando el objeto de mano en mano, hazlo 10 veces y luego cambia de dirección y repite 10 veces de nuevo.

Ejercicio 6. Pase de arriba abajo.

Colócate espalda con espalda con tu pareja y pasa el objeto por debajo de las piernas y recíbelo por arriba de tu cabeza, repite 10 veces. Luego cambia de dirección y repite 10 veces.

ANEXO 19

TÉCNICA RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

PROCEDIMIENTO BÁSICO

El sujeto debe recostarse en un lugar cómodo, a una temperatura ambiente agradable, y en situación de que no haya ruidos molestos ni interrupciones. Luego se procede a contraer y relajar los distintos grupos musculares, realizándose dos ciclos de contracción y relajación por cada grupo muscular. La contracción se mantiene durante un período de cinco a siete segundos, la relajación en el primer ciclo dura entre treinta y cuarenta segundos, y entre cuarenta y cinco y sesenta segundos en el segundo ciclo. Es importante que el período de relajación siempre debe ser mayor al de tensión, pues así se enfatiza ese estado y se tiene mayor posibilidad de aprender a identificarlo y evocarlo.

Los 16 grupos musculares que tratar en las primeras tres semanas son los siguientes:

- Mano y antebrazo dominante: se tensa apretando el puño fuertemente. - Bíceps dominante: se contrae doblando el brazo ligeramente y presionando el codo contra su apoyo.
- Mano y antebrazo no dominante: se tensa de igual forma que su homólogo dominante. - Bíceps no dominante: se tensa de igual forma que el bíceps dominante.
- Frente: se tensa levantando las cejas y arrugando la frente.
- Parte superior de las mejillas y nariz: se tensa arrugando y contrayendo la nariz.
- Parte inferior de mejillas y mandíbulas: se contrae apretando los dientes y llevando las comisuras de los labios hacia atrás.
- Cuello y garganta: se tensa llevando el mentón hacia el pecho, sin tocarlo, contraponiendo los músculos anteriores y posteriores del cuello.
- Pecho, hombros y parte superior de la espalda: desde aquí al tensar, se retiene la respiración y se exhala el aire inmediatamente al relajar cada grupo muscular. Se tensa llevando los hombros hacia atrás, tratando de que los omóplatos se junten.
- Región abdominal o estomacal: se tensa poniendo duro el estómago.
- Muslo dominante: se contrae contraponiendo el músculo largo de encima del muslo con los más pequeños de la parte de atrás.

- Pantorrilla dominante: se tensa llevando la punta de los dedos del pie hacia la cara.
- Pie dominante: se contrae estirando el pie y llevando los dedos hacia adentro, sintiendo la tensión en el arco y en el empeine del pie. - Muslo no dominante: Ídem muslo dominante.
- Pantorrilla no dominante: Ídem dominante. - Pie no dominante: Ídem dominante.

Es muy importante no pasar de un grupo muscular a otro hasta que el anterior ya esté completamente relajado. Si así no fuera, se realizará un nuevo ciclo de contracción y relajación hasta que ese grupo muscular esté completamente relajado.

CONTRATO CONMIGO MISMO

Fecha: _____

Hora: _____

Yo: _____,

Para fortalecer mi autocuidado voy a:

Para relajarme voy:

Para tener una vida más saludable voy a:

Firma: _____

ANEXO 20

TEMA: ESTRÉS

PSICOEDUCACIÓN

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo y conocer técnicas eficaces para su manejo. También puede ser útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música antiestrés u otros audios relajantes, como una buena meditación guiada.

Trabajador poco productivo debido al estrés laboral

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por factores como una excesiva carga de trabajo, un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o unas relaciones sociales insatisfactorias e incluso tóxicas (vea acoso laboral) en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además, a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

Las reacciones negativas provocadas por el estrés laboral pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y suelen estar acompañadas de una gran frustración por parte del trabajador, al verse incapaz de controlar la situación o situaciones que generan ese estrés.

Un ejemplo clásico de estrés laboral es el Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público (aunque no exclusivamente). Este tipo de puestos, en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral (por ejemplo, por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente, el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. Si quiere conocer su nivel de estrés, le recomendamos nuestro test de estrés laboral.

Un test de estrés laboral es una herramienta muy útil

En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso o de modo prolongado, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el corto, medio o largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad.

El estrés laboral es un problema global que ocasiona pérdidas millonarias en los países industrializados debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren, reduciendo su Producto Interior Bruto (PIB) y generando importantes gastos sanitarios en toda Latinoamérica y en el resto del mundo. En nuestra sección sobre ciencia y estrés, encontrará interesantes descubrimientos de la ciencia sobre cómo la tensión emocional y el estrés laboral afectan a nuestra salud.

En algunos lugares la gente también se refiere al estrés laboral como estrés ocupacional o estrés organizacional.

ANEXO 21

TÉCNICA DE RESPIRACIÓN PROFUNDA

Se solicita a los participantes colocarse en una posición cómoda, ya sea en una silla o una colchoneta.

Posteriormente se pide a los participantes que cierren los ojos y coloque su mano derecha en el estómago y la mano izquierda en el pecho y sigan las indicaciones que se le darán a continuación.

Paso 1. Inhale profundamente, y suelte despacio el aire (se repite 5 veces).

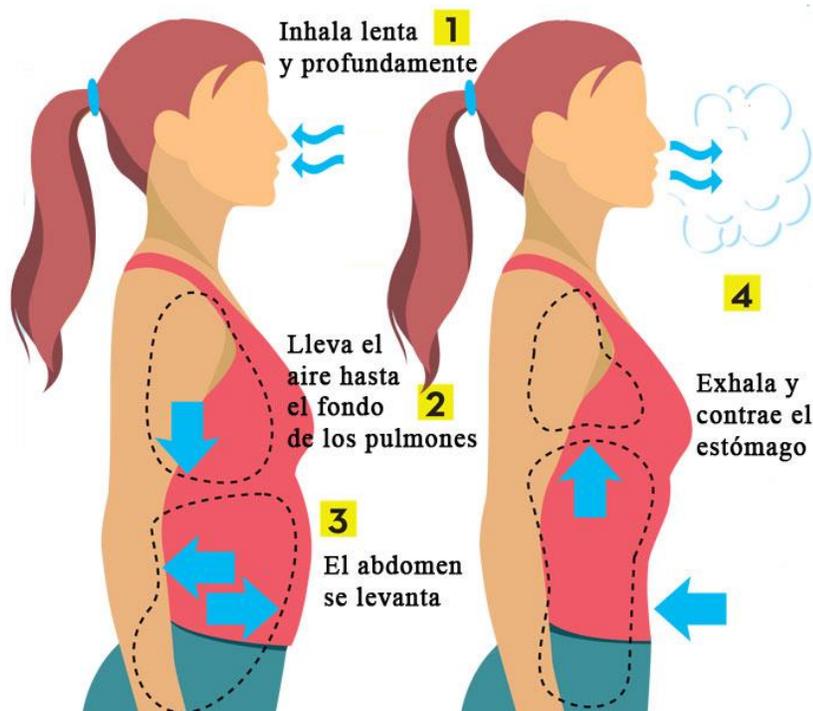
Paso 2. Ahora se le indica que deberá llevar el aire a su estómago, su respiración profunda deberá enfocarse directamente en el estómago, debe tomar conciencia de su respiración y prestar atención en el movimiento de su estómago con su mano derecha. Exhalara despacio hasta sacar todo el aire. Este paso se repite hasta que los participantes hayan dominado el paso del aire hacia el estómago, y no dejarlo superficial en el pecho.

Paso 3. Posteriormente con el paso anterior ya dominado. Deberá inhalar, llevar el aire al estómago, luego al pecho y exhalar. Este paso se repite las veces necesarias hasta que el participante lo domine.

Paso 4. Como último paso. Deberán repetir el paso 2 y 3, cuando estén ejecutando el paso tres y el aire lo tengan en el pecho deberán sostener 3 segundos y exhalar. Este paso se repite varias veces incrementando progresivamente los segundos hasta llegar a 10 o 15 segundos.

Terminada la respiración se solicita a los participantes abrir los ojos pausadamente, y que se incorporen despacio.

TÉCNICA DE RESPIRACIÓN DIAGRAMÁTICA



Cuando algo nos impacta y nos embarga la preocupación, lo primero que hacemos es cortar la respiración a nivel del plexo solar, dificultando enormemente la correcta absorción del oxígeno. Se ha demostrado científicamente que el mejor tipo de respiración existente capaz de calmar nuestra respiración y aliviar tensiones, es la diafrágica: relaja los músculos y fomenta la concentración. Es el mejor ejercicio de respiración que existe, psicológicamente, la respiración diafrágica induce al desarrollo de la confianza en sí mismo, aumenta la energía psíquica y estabiliza el estado de ánimo.

PASOS POR SEGUIR:

1. TOME UNA POSICIÓN CÓMODA.
2. COLOQUE LA MANO DERECHA SOBRE EL PECHO Y LA IZQUIERA SOBRE EL ABDOMEN.
3. INHALE LENTA Y PROFUNDAMENTE DURANTE 4 SEGUNDOS.
4. MANTENGA EL AIRE DURANTE 4 SEGUNDOS MÁS.
5. EXHALE EL AIRE LENTAMENTE DURANTE 8 SEGUNDOS.
6. REPITA EL PROCESO EL NÚMERO DE VECES QUE CONSIDERE NECESARIO.
7. MUEVA PROGRESIVAMENTE SU CUERPO, HASTA ABRIR LOS OJOS LENTAMENTE.

ANEXO 22

¿QUÉ ES LA GIMNASIA MENTAL?

Según González (2008), se trata de un “sistema de ejercicios mentales y corporales, muy sencillos, cuyo objetivo primordial es mejorar los diferentes procesos del pensamiento”. La gimnasia se basa en el principio que afirma que no hay aprendizaje sin movimiento, porque este género, desarrolla las redes o conexiones neurales. Se parte de aquello que decía Aristóteles: “No hay nada en el intelecto que no haya pasado por los sentidos”. Así, a mayor experiencia sensorial, mayor aprendizaje.

Por otro lado, Dennison (2003:116) define la gimnasia mental como un “sistema de aprendizaje basado en la aplicación de métodos kinesiológicos para la activación cerebral”, juntamente con el modelo de desarrollo de las inteligencias y valores, los cuales persiguen desarrollar mayores capacidades cognitivas visuales, auditivas y kinestésicas, y creativas.

Beneficios de la gimnasia mental

- ✓ Mejora las destrezas ya adquiridas con el tiempo
- ✓ Optimiza las capacidades mentales, de forma que, lo que alguna vez nos pareció difícil, pase a ser algo sencillo y/o cotidiano
- ✓ Mejora el rendimiento de las neuronas, mejora la memoria, la coordinación, lo que se traduce en una mayor confianza en los adultos
- ✓ Mantiene el cerebro activo y evita el desuso de las neuronas
- ✓ Ayuda a prevenir Alzheimer y en personas que presenten dicha enfermedad, ayuda a controlar sus efectos
- ✓ Evita el desgaste de facultades y la memoria
- ✓ Combate la pérdida de motricidad en los individuos
- ✓ Se ha comprobado además que ayuda a combatir el estrés generado en el día a día.

ANEXO 23

EJERCICIO FÍSICO PARA ESTIMULAR LA MEMORIA

EL GATEO CRUZADO.

Junta la palma de la mano derecha con la rodilla izquierda y viceversa. Se debe realizar varias veces.

Beneficios:

- ✓ Permite activar ambos hemisferios del cerebro al mismo tiempo, es ideal para calentar el cerebro.
- ✓ Mejora la coordinación, conciencia espacial, ortografía, escritura, audición y comprensión.

Estiramiento simple

- ✓ Se pide al participante que se ponga de pie, y ponga sus brazos firmes.
- ✓ Elevación del brazo derecho con manos en punta.
- ✓ Respiración expirando abajo e inhalando al levantar los brazos.
- ✓ Regreso a la posición inicial.
- ✓ Se repite el paso dos, pero con el brazo izquierdo.
- ✓ Se hace una secuencia de 6 veces cada brazo, con respiración lenta y controlada.
- ✓ Se realiza por un máximo de tiempo de 2 minutos.

ANEXO 24

LA ELEFANTE Y LA PALMERA

Se colocan a los participantes en círculo de pie. Exceptuando una persona que está en el centro, que señalará a alguien diciendo: “elefante” o “palmera”.

Para hacer el elefante, la persona señalada se inclina un poco hacia delante, agarrándose la nariz con una mano e introduciendo la otra por el hueco que queda entre la otra mano y el cuerpo.

Las personas situadas a izquierda y derecha harán las orejas, haciendo un semicírculo con los brazos a ambos lados del elefante.

Para hacer la palmera, la persona señalada estirará los brazos, formando el tronco de la palmera, mientras los que están a izquierda y derecha, levantan los brazos hacia el lado en que están situados, con las manos caídas para hacer hojas. El que se equivoque o tarde mucho se cambia al centro.

ANEXO 25

LA HUIDA

Material: papel y bolígrafo.

Dificultad: alta.

Objetivos:

- Aprender a tomar decisiones.
- Favorecer la comprensión de textos.
- Buscar alternativas y soluciones a un problema.

Desarrollo: se ha de resolver una situación imaginaria difícil (como salir de una prisión donde se está preso), para lo cual hay varias opciones, pero solo una es la correcta, pero se descubre aplicando la lógica. Si se escoge otra, se pagan las consecuencias. En caso de no acertar con la solución, se puede dar una pista si se ve que se va desorientando.

Un amigo nuestro se fue a un país de África y tuvo la mala idea de ir a cortar dátiles del palmeral real, cosa más prohibida. Fue apresado y condenado a doscientos años de cárcel en la prisión de alta seguridad del reino.

La cárcel tenía cuatro salidas, todas conectadas con la celda y cuyas puertas siempre estaban abiertas. Ahora bien, entre la celda de nuestro amigo y la libertad había unas habitaciones a cuál más peligrosa.

En la primera había tres feroces y hambrientos leones; en la segunda, más de 20 serpientes venenosas que esperaban que cayera alguna presa; en la tercera, el techo era una enorme lupa que multiplicaba los rayos del sol por mil, y achicharraba todo lo que pasaba por debajo; finalmente en la cuarta, aguardaban cuatro guardianes de una tribu de caníbales que estaban hartos de comer solo verdura.

Nuestro amigo tenía que estar en Londres al cabo de unos días por unos asuntos de negocios, así que estudio el tema y halló una manera de huir sin sufrir daños irreparables.

¿Cómo lo hizo?

Respuesta: La huida. Escapo por la puerta que daba a la habitación con la gran lupa en el techo, pero lógicamente de noche cuando dicha lupa hace la misma función que un techo normal y corriente.

ANEXO 26

LA GRAN BATALLA

Material: papel y bolígrafo.

Dificultad: media.

Objetivos:

- Mejorar la capacidad lógica
- Adquirir nuevos conocimientos.
- Desarrollar el cálculo numérico.

Desarrollo: para resolver el problema, posiblemente algunos alumnos necesitaran conocer cuántas patas tienen las moscas y las arañas, por lo que pueden consultar en libros o internet, si no lo resuelven se hace una orientación práctica. Comprobar que el número que plantea el alumno es correcto.

Las guerras nunca son buenas para nadie. Esta vez eran las moscas las que luchaban contra las arañas.

En la primera batalla los corresponsales de la guerra pudieron contar que había 42 cabezas y 272 patas entre moscas y arañas.

Tú que entiendes de números:

¿Sabrías decirme cuantos guerreros había en cada clase?

Solución: 30 moscas (6) patas y 12 arañas (8 patas).

ANEXO 27

¿QUÉ ES ARTE TERAPIA?

Según la Asociación Americana de Arte Terapia (AATA), el Arte Terapia es una profesión de salud mental que utiliza el proceso creativo de “hacer arte” para mejorar el bienestar físico, mental y emocional de las personas de todas las edades. Se basa en la creencia que el proceso creativo involucrado en la expresión artística ayuda a resolver conflictos y problemas, desarrolla habilidades interpersonales, a manejar el comportamiento, a reducir el estrés, a fortalecer la autoestima, mejorar la timidez y alcanzar el conocimiento de uno mismo.

Ventajas de la terapia a través del arte

Marinovic plantea que la experiencia del arte tiene la particularidad de permitir integrar diversas funciones en un todo con sentido.

Las Funciones Psicológicas de las Artes, edit. Letras de Deusto, 1994, mencionadas por diversos autores y que se describen del trabajo con arte en el proceso terapéutico, fueron resumidas por Araya, Correa y Sánchez, a continuación:

- **Terapia no verbal:** El trabajo con imágenes permite expresar diversas experiencias simbólicas tales como sueños, fantasías e imágenes del pasado, sin tener que traducirlos a palabras. En definitiva, se está creando un equivalente a las experiencias humanas pudiendo transformar, revivir y/o reinterpretar estas.
- **Proyección:** El realizar un producto tangible, espontáneo, que no persigue un objetivo estético permite suponer que se relaciona con el mundo interno del autor, como una proyección de su experiencia de vida. Se daría objetivación de la realidad al ser la expresión artística un nexo entre el individuo y su experiencia interna.
- **Catarsis:** En el proceso de expresión plástica se estimula la liberación intensa de emociones previamente contenidas. De esta manera se ayuda a abordar situaciones conflictivas sin experimentar demasiada ansiedad.
- **Integración de opuestos:** En el proceso creativo se expresan polaridades del creador, lo que permitiría la integración de estas.

- **Disminución de las defensas:** El arte es un medio menos utilizado que el lenguaje y por lo tanto es menos susceptible de controlar, de esta manera salen a relucir cosas inesperadas.
- **Integración del mundo interno y externo:** El creador debe relacionar sus sentimientos e impulsos internos con las impresiones externas, de esta manera estaría ordenándose y descubriéndose a sí mismo y a su entorno desde una perspectiva diferente y novedosa.
- **Permanencia:** La obra creada conlleva una experiencia, es por esto que se puede revivir los sentimientos que se tuvieron al crearla, con solo mirar la obra. • **Prototipo de un funcionamiento sano:** Con la expresión plástica se promueve un comportamiento sano que estimula la expresión de sentimientos, la disminución de las defensas rígidas, la integración de la realidad interna y externa, etc. De manera, lo logrado en la terapia se puede extender a otras áreas en la vida del paciente.
- **Experiencia gratificante:** La experiencia creativa es gratificante en sí, lo que lleva al paciente a motivarse con el proceso terapéutico.

ANEXO 28

¿QUÉ ES LA EURITMIA?

Se conoce como euritmia al hecho de moverse de modo armonioso y buscando la belleza. Este movimiento sirve para expresar los estados de ánimo y por ello se transforma en un medio de comunicación.

Las emociones negativas constituyen un riesgo para la salud:

Posiblemente la vía de acción de las emociones sobre la salud más conocida es el estrés. Éstas se ponen en funcionamiento ante diversos tipos de agresiones y amenazas para el individuo, tanto físicas como psicológicas. El desarrollo crónico de este síndrome representa un aumento de la vulnerabilidad, entendida de una manera inespecífica, ante las enfermedades. El estrés debido a hechos vitales, como quedarse sin trabajo, o las pequeñas dificultades cotidianas acumuladas, puede llegar a ser un factor a tener en cuenta para prevenir la aparición de diversas enfermedades.

La aparición, a principios de la pasada década, de la psiconeuroinmunología ha aportado nuevos datos que confirman que las situaciones ambientales y sociales capaces de inducir estrés, tienen un impacto apreciable en la competencia del sistema inmune de las personas que experimentan estados emocionales crónicos de carácter negativo. Los efectos neuroendocrinos e inmunitarios del estrés representan un riesgo inespecífico de mayor vulnerabilidad ante las enfermedades en general.

Por el contrario, algunas tendencias emocionales permanentes pueden llegar a ser factores específicos de riesgo para enfermedades concretas. La hipótesis de una relación específica entre un tipo de emoción y un tipo de enfermedad halló su primera comprobación empírica con el trabajo de Rosenman y sus colaboradores acerca del denominado “patrón A” de conducta y el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares. El patrón A de conducta consiste en una tendencia a actuar caracterizada por la impaciencia, la actividad intensa, la ambición, la hostilidad y la competitividad. Las personas que muestran este tipo de conducta tienen el doble de posibilidades de padecer una enfermedad coronaria que el resto de las personas.

ANEXO 29

¿QUÉ ES LA RISOTERAPIA O TERAPIA DE LA RISA?

Antes de comenzar a hablar sobre la risoterapia, es importante definir qué es la risa.

La risa

Definición de la risa

Pues todos conocemos de una manera u otra la risa, pero de forma conceptual la risa se define como una expresión natural e involuntaria a una determinada situación. De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la risa es el movimiento de la boca y otras partes del rostro, que demuestra alegría. También es el sonido que acompaña a la risa y también lo que mueve a reír.

Es considerada como un signo de alegría, pero pocos saben que la risa tiene un efecto muy positivo en nuestra salud, como se muestra por muchos estudios hoy en día. El efecto terapéutico de la risa ha sido estudiado desde los años 70, especialmente el Dr. Madan Kataria, quien también desarrolló el Yoga de la Risa en Mumbai. En cuanto a los beneficios a nivel psicológico, la risa elimina el estrés y alivia la depresión, incrementando la autoestima y la confianza en sí mismo.

La risoterapia

Teniendo un poco más claro qué es la risa, hablemos de la risoterapia; la cual es la técnica destinada a mejorar el estado físico y psicológico a través de la risa; y es que cuando una persona ríe, además de mejorar su estado de ánimo y mejorar su estado psicológico o de estrés, con la risa también se genera una sustancia benéfica para su organismo de cara a diferentes patologías y/o enfermedades.

Es necesario saber que la risa produce un enorme bienestar a las personas. Y esto no es una nueva tendencia del siglo XXI, si no que ya en el siglo VII Thomas Sidenhman decía: “Es más benéfico para el pueblo la llegada de un payaso que una caravana de remedios”. Sigmund Freud afirmaba también que la risa -sobre todo la carcajada- ayuda a liberar la energía

negativa. En nuestra sección Historia de la risoterapia podrás encontrar más ejemplos que corroboran la base de la risoterapia.

En la actualidad en muchos países existen las llamadas “clínicas de risoterapia”, en las que se curan algunas enfermedades sólo con la risa, o al menos ayuda a sobrellevarlas. En ellas se ha podido comprobar a través de estudios científicos cómo el córtex, la sustancia gris que recubre los hemisferios cerebrales, libera impulsos eléctricos negativos tan sólo una fracción de segundo después de haber empezado a reír.

Una risa profunda, verdadera, entre otras cosas, fortalece el corazón, dilata los vasos sanguíneos, mejora la respiración, segrega betaendorfinas, alivia la digestión y fortalece los lazos afectivos. Cuando nos reímos activamos casi 400 músculos de nuestro cuerpo. Pero el beneficio que recibe nuestro organismo como resultado de un estado de ánimo positivo es múltiple. Más información sobre los beneficios en Beneficios de la risoterapia.

¿En qué consiste la risoterapia?

El beneficio de la risoterapia se basa en la observación científica de que el cuerpo no puede diferenciar entre la risa falsa y verdadera, y que ambos ofrecen los mismos beneficios fisiológicos y psicológicos. Para ello, la risa es simulada como un ejercicio de cuerpo en un grupo, con el contacto visual y el juego infantil, en un principio con la risa forzada, pero que generalmente pronto se convierte en risa real y contagiosa.

Qué es la risoterapia

Esa terapia de la risa, además de los centros de risoterapia especializados (que son pocos) se realiza comúnmente en sesiones/talleres donde se educa a los participantes en todos los conceptos de la risa, sus tipos, ejercicios de relajación, cómo provocar la risa... y sobre todo la puesta en práctica para fomentar toda la positividad de los participantes y hacer pasar un muy buen rato de diversión, risas y beneficio psicológico y físico al mismo tiempo.

Para conseguir el objetivo propuesto, se utilizan técnicas que ayudan a liberar las tensiones del cuerpo y así poder llegar a la carcajada, entre ellas: la expresión corporal, el juego, la

danza, ejercicios de respiración, masajes, técnicas para reír de manera natural, sana, que salga del corazón, del vientre, de un modo simple como los niños. Puedes encontrar más información respecto a la preparación y desarrollo de los talleres en Sesiones de risoterapia.

El sentimiento humano y la acción de reír es algo irracional, aunque no por ello común al resto de animales, ya que el hombre y la mujer son los únicos animales que saben reír. Los niños se ríen mucho más que los adultos: un bebé promedio se ríe unas 300 veces al día en comparación con un adulto promedio, que se ríe de alrededor de 20 veces al día, sin embargo, aunque esto obviamente depende de la personalidad de cada individuo.

Tipos de terapias de la risa

Terapia de la risa regular: Este método de tratamiento implica la disposición de un psicólogo en unos grupos individuales, donde la gente simplemente se ríe entre sí, contando historias divertidas, interesantes, chistes, al ver películas de comedia. Hoy en día es un método muy común de tratamiento, sobre todo, según los expertos, a las víctimas de la violencia y los trastornos sexuales. Por supuesto, la risa no puede sustituir el tratamiento básico, pero se puede acelerar significativamente. Las personas que experimentan emociones positivas aumentan la inmunidad del organismo, y negativa - por el contrario, reducirlo y dar lugar a muchas enfermedades.

Las personas van a reír a la risoterapia para cambiar su estado emocional y la percepción, convirtiéndose en la terapia de la risa como un estímulo para dar optimismo y mejor humor. La terapia principal es una sonrisa, o una persona que trata de aprender realmente Risoterapia debe reír en un momento en que más se necesita, y en tiempos de crisis. La risoterapia es importante ya que la risa deba nacer desde adentro. Esta terapia muy importante para fortalecer el desarrollo y el crecimiento personal, la mejora de la autoestima, la confianza, la satisfacción, el bienestar.

ANEXO 30

PSICOEDUCACIÓN

TEMA: RELACIONES INTERPERSONALES

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 de *Burnout*, etc.

ANEXO 31

PSICOEDUCACIÓN

TEMA: SÍNDROME DE *BURNOUT*

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 Freudenberg 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.

la carga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga.

Cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

La sobrecarga en un lugar de trabajo implica variadas afecciones. Por ejemplo, existen exigencias psicológicas -que tienen que ver con la complejidad de las tareas- que requieren de una red de ayuda y cuando ésta no se facilita, deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo. Es que cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

Otro ejemplo es el tipo de apoyo social y calidad de liderazgo al que se está exponiendo una persona a diario. Es importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los trabajadores. De esta manera, las empresas pueden proveer de capacitaciones, incentivos diarios, descanso correspondiente, pausas activas y reconocimiento del trabajo; pequeños aportes que ayudan – de alguna u otra forma- a disminuir la sobrecarga laboral.

Asimismo, todo lo relacionado con las compensaciones del trabajador. Más allá de los beneficios, la empresa debe demostrar preocupación por la salud de sus colaboradores como un elemento prioritario. Esto jamás es un gasto, sino una inversión: menor ausentismo laboral y mayor eficiencia en el trabajo.

La doble presencia es también un factor relevante. Esto, en muchos casos, tiene relación con las obligaciones del hogar que no se han logrado resolver por la poca flexibilidad del trabajo para permitir a las personas solucionar sus quehaceres personales. Entonces, se está en el lugar de trabajo, pero “con la cabeza en otro lado”.

Es necesario entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los trabajadores. Lo importante, en todos los casos, es que tanto los empleadores como los trabajadores tengan claros sus deberes y derechos a la hora de desempeñarse en un buen lugar.

El trabajo, aunque muchos digan lo contrario, es una fuente de bienestar para las personas. Si bien puede que sea agotador, sí tiene efectos positivos, porque el estado contrario (desempleo), efectivamente puede producir enfermedades: depresiones, estrés por problemas de tolerancia a la frustración, dolores musculoesqueléticos producto del estrés, etc.

ANEXO 32

Técnica de relajación con visualización

Sentados en su asiento, con los pies bien apoyados en el suelo

- Sentir el peso del cuerpo, con todo su cansancio.
- Cerrar los ojos.
- Realizar 3 respiraciones profundas (inhalar energía, botar cansancio).
- Visualizar un lugar de descanso (playa, montaña...) con su olor, ruido...
- Visualizarse dentro de ese paisaje y sentir la naturaleza.
- Experimentar alegría, tranquilidad y paz.
- Desprenderse de un problema que los aqueja y lanzarlo lejos, lejos.
- Continuar hasta sentirse liviano y relajado.
- Repetirse mentalmente “siento paz”, “tengo paz”, “en mí hay paz”.
- Regalarse un par de minutos de felicidad.
- Lentamente regresar realizando respiraciones profundas.
- Muy lentamente abrir los ojos.

ANEXO 33

TEMA: MOTIVACIÓN

Preguntas generadoras de lluvia de ideas

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

ANEXO 34

CONCEPTO DE MOTIVACIÓN

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización.

El propósito de este texto no es la elaboración de un profundo tratado teórico acerca del concepto de motivación y su aplicación en las organizaciones, sino por el contrario, intentar dar un enfoque práctico que a su vez permita la reflexión sobre este tema cuya importancia y utilidad resulta incuestionable, a nivel personal y organizacional.

Principio de la predisposición: Cuando estamos predispuestos positivamente hacia una tarea, su ejecución resulta casi siempre agradable. Cuando cambiamos el «¿por qué?» por el «¿por qué no?», o el «esto es inaguantable» por el «¿qué estoy aprendiendo de esta situación?», o «estoy enfadado porque...» por el «me pregunto por qué me estoy enfadando ante este hecho» (es decir, cambio la ira por la curiosidad), estamos aplicando este principio.

Principio de la consecuencia: Tenemos tendencia a reproducir las experiencias que tienen consecuencias agradables y a no repetir las que tienen consecuencias desagradables. Cuando obtenemos una consecuencia igual o mejor de la prevista nos sentimos recompensados y guardamos, a nivel consciente o inconsciente, ese agradable recuerdo por lo que tendemos a repetir esa estrategia.

Principio de la repetición: Cuando un estímulo provoca una reacción determinada positiva, el lazo que une el estímulo con la respuesta puede reforzarse con el ejercicio o repetición. Así la maestría en la ejecución de una tarea vendrá dada, entre otros aspectos, por la repetición que se ve reforzada por un modelaje hacia la excelencia.

Principio de la novedad: En igualdad de condiciones, las novedades controladas suelen ser más atractivas y motivadoras que aquello ya conocido. Este principio es cierto siempre que se aborde con un cierto control y con una dosis elevada de seguridad personal ya que, en caso contrario, puede aparecer el fenómeno de la resistencia al cambio.

Principio de la vivencia: Relacionar una vivencia que nos haya resultado agradable con lo que pretendíamos alcanzar puede ser muy motivador, esa vivencia puede referirse tanto a alguna experiencia vivida anteriormente como a alguna experiencia novedosa que podamos llevar a cabo gestionándola sensorialmente.

ANEXO 35

TEMA: SATISFACCIÓN

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

Factores que favorecen la satisfacción laboral

- ✓ Además de lo anteriormente expuesto, los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:
- ✓ Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- ✓ Crear lazos con los trabajadores.
- ✓ Contar con un sistema de incentivos.
- ✓ Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.

- ✓ Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

Factores de insatisfacción

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias, lo que hace que el trabajador cometa errores, baje la calidad del trabajo y los mejores talentos acaben marchándose a la competencia.

- Salario bajo: Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.
- Mala relación con los compañeros o jefes: Las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de una mal ambiente laboral.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción: Es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.
- Malas condiciones laborales: Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.
- Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral: Las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños. Por otra parte, el equilibrio es fundamental para conseguir la satisfacción laboral. Un empleado al que se le exige un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades puede causarle frustración y sentimientos de fracaso. Pero el caso contrario, es decir, exigirle demasiado es muy probable que le provoque excesiva presión y estrés. Estas situaciones, aunque diferentes, deben siempre evitarse, pues ambos casos conducen al malestar e insatisfacción del empleado.

ANEXO 36

TEMA: TRABAJO EN EQUIPO

¿Qué es un grupo?

Un grupo es la unión de dos o más personas que pueden o no, tener características en común, por ejemplo, empleados de la pizza hut, súper selectos, o bien, las personas que laboran en una organización.

¿Entonces qué es un equipo?

Un equipo es un grupo de personas, con habilidades complementarias, comprometidas con un objetivo y con un conjunto de metas en común. Sus miembros están unidos para trabajar a fin de lograr sus objetivos, cada uno de ellos es responsable de los resultados, todos los integrantes se reconocen como miembros del equipo y rigen su conducta con base en una serie de normas de actuación y valores compartidos.

Importancia del trabajo en equipo en la institución

- ✓ Las personas frecuentemente sienten que es difícil influir en la institución, sin embargo, como equipo de trabajo pueden impactar fuertemente en ella a través de la generación de resultados.
- ✓ Los equipos satisfacen las necesidades de pertenecer y de identificarse con un objetivo en común, además de proveer mayor variedad de estímulos y reconocimientos.
- ✓ Los equipos son capaces de tomar decisiones de mejor calidad que los individuos aislados.
- ✓ El trabajo en equipo genera decisiones dirigidas a la solución de problemas de la institución.
- ✓ Una organización se adapta más rápido a su ambiente cuando apoya y fomenta el trabajo en equipo porque permite a sus miembros desarrollarse continuamente al tener la oportunidad de aportar conocimientos e ideas innovadoras.

Características de los equipos efectivos

En un equipo efectivo de trabajo predomina la consecución de objetivos y metas propuestas que benefician tanto a la organización como a sus miembros; la preocupación de los individuos por los resultados del equipo está por encima de los propios intereses personales.

- **Liderazgo participativo:** Se fomenta la participación activa entre los miembros, así como su compromiso e integración. El equipo desarrolla formas efectivas y sistematizadas para analizar problemas y tomar decisiones conjuntamente.
- **Compromiso hacia el equipo:** Los miembros del equipo tienen un sentido de compromiso dirigido al cumplimiento de los objetivos y metas grupales, comparten sus ideas y conocimientos para alcanzar los objetivos del equipo.
- **Procedimientos de trabajo establecidos:** Los roles de los miembros están claramente definidos, así como las funciones y procedimientos que apoyan el logro de las metas. Una vez que está conformado el equipo de trabajo, se determina quién desempeñará qué rol dentro del equipo: quién será el líder y qué responsabilidades tendrá cada uno de los integrantes del equipo.
- **Crítica sana:** Los errores y debilidades de los miembros del equipo son comentados de manera proactiva y asertiva, lo que permite que el equipo “aprenda a aprender” de su propia experiencia. La confianza y apertura a los miembros son elementos indispensables para crear un ambiente de trabajo que contribuya al cumplimiento de objetivos.

La crítica sana se propicia a través de la retroalimentación. La habilidad para dar y recibir retroalimentación es un recurso importante para que un equipo avance en su proceso de desarrollo.

¿Qué es el liderazgo?

De las teorías de Robbins, Koontz y Wehrich se conviene la siguiente definición de liderazgo: “Es la capacidad para influir de forma no coercitiva en los miembros de un grupo

para que éstos orienten sus esfuerzos hacia una tarea común de forma voluntaria y entusiasta.”

Características del líder

- ✓ Semejanza y diferencia con el concepto de administración: mientras que la administración sigue directrices racionales, el poder del líder es de tipo psicológico.
- ✓ Líder y grupo: el líder actúa como catalizador de la actividad del grupo. Objetivos de grupo y liderazgo: el líder debe saber convertir el bien global del grupo en un bien individual para cada uno de sus miembros como medio de motivación.
- ✓ Liderazgo y estructura formal: ser líder es independiente de la jerarquía formal
- ✓ establecida, no siempre el líder es el jefe, y viceversa, aunque puede coincidir.

ANEXO 37

PSICOEDUCACIÓN DE PERSONALIDAD

¿Qué es personalidad?

Según W. Allport, Personalidad es la organización dinámica, en el interior del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos.

En la génesis de toda personalidad se encuentran elementos de origen hereditario y elementos de origen ambiental. La herencia proporciona una constitución física y una dotación genética, mediante las cuales se va a captar el mundo y a responder ante él. El ambiente proporciona elementos de interpretación, pautas para dar significado a los estímulos, y determinar formas de respuesta. La influencia simultánea de lo hereditario y lo ambiental a través del tiempo y del espacio, van dando origen y determinando la personalidad. El individuo no nace con una personalidad determinada, sino con cierta dotación que condicionará, en parte, el desarrollo posterior. La personalidad se conquista, se hace, se construye. Las condiciones heredadas se complementan y transforman a través de la experiencia, el aprendizaje, la educación, el trabajo, la fuerza de voluntad, la convivencia y el cultivo de la persona.

Los aspectos fundamentales de la personalidad

Al tratar de explicar qué es la personalidad, indicábamos que contiene elementos de origen hereditario y ambiental. Estos elementos o factores constitutivos de la personalidad son: 1. el temperamento 2. el carácter 3. la inteligencia 4. Status y Roles sociales Todo ser humano al nacer posee una personalidad "potencial", en cuanto a que tiene los elementos básicos de la misma. Esta potencialidad comenzará a ser realidad cuando se inicie el desarrollo de ciertas características y capacidades, como trabajo intelectual, creatividad, conducta intencional y valores éticos, entre otras, que indican que los diversos elementos de la personalidad están funcionando con cierto nivel de organización. Y se puede hablar de personalidad estructurada cuando el individuo logra dinamizar de forma integrada y con autonomía estos aspectos básicos, lo que le llevará a tener una conducta y un pensamiento característicos.

El Temperamento

Los factores biológicos se reúnen, por lo general, bajo el término de temperamento. En el temperamento se distinguen aspectos estáticos y dinámicos: los primeros se refieren a la morfología, mientras que los segundos hacen alusión a la fisiología. El sexo, la edad, el sistema endocrino, etc., afectan a la personalidad, aunque es difícil precisar sus mecanismos. El temperamento se hereda. Allport lo define así: "Los fenómenos característicos de la naturaleza emocional de un individuo, incluyendo su susceptibilidad emocional, la fuerza y la velocidad con que acostumbran a producirse las respuestas, su estado de humor preponderante y todas las peculiaridades de fluctuación e intensidad en el estado de humor, considerándose estos fenómenos como dependientes en gran parte de la estructura constitucional y predominantemente hereditarios". El temperamento depende de la constitución física y especialmente de los factores hereditarios de la misma. Las investigaciones realizadas han puesto de manifiesto la influencia de la constitución física en el temperamento: por ejemplo, la baja producción de tiroxina produce pereza, inercia, torpeza, quienes la sufren son descritos como depresivos, insatisfechos y desconfiados; al contrario, los hipertiroideos tienen síntomas de tensión nerviosa, excitación, ansiedad, y se manifiestan nerviosos, hiperactivos e inquietos. El temperamento está determinado por los procesos fisiológicos y factores genéticos que inciden en las manifestaciones conductuales.

El Carácter

Etimológicamente el término carácter proviene del griego y significa "marca" o "sello" que distingue inconfundiblemente a una persona. El carácter es el que determina formas constantes y típicas de actuar de una persona. "Carácter es el conjunto de rasgos de personalidad, relativamente perdurables, que tienen importancia moral y social". La niñez y adolescencia son etapas muy importantes en la formación del carácter, tanto positiva como negativamente. Las fallas, lagunas, distorsiones, experiencias traumáticas, así como las costumbres, vivencias felices y satisfactorias, normas y prácticas morales y éticas van señalando y matizando el carácter. El hogar, la escuela los grupos de amistad, son los ambientes más influyentes en la formación del carácter. Todas las teorías del carácter tienen en común la idea de que no se manifiesta de forma total y definitiva en la infancia, sino que pasa por distintas fases hasta alcanzar su completa expresión al final de la adolescencia. Todos los elementos que integran el carácter se organizan en una unidad que se conoce como

estabilidad y proporciona al carácter coherencia y cierto grado de uniformidad en sus manifestaciones, con los cambios lógicos que ocurren a lo largo de la vida. En él intervienen principalmente las funciones psíquicas, así como la acción del ambiente. A partir de esos elementos se desarrollan los factores individuales, que conforman el particular modo de reaccionar y enfrentar la vida que presenta una persona.

La Inteligencia:

En sí la inteligencia no es algo material, sino un concepto abstracto al que se ha llegado por un proceso de análisis y síntesis de sus consecuencias. En eso que llamamos «inteligencia» confluyen una serie de elementos que tienen que ver con el aprendizaje, la adaptación a situaciones nuevas, la solución de problemas, el proponerse fines, la capacidad de valoración y autocrítica. Según Gardner “La inteligencia es la capacidad de comprender el entorno y utilizar ese conocimiento para determinar la mejor manera de conseguir unos objetivos concretos”. Sabemos que cada persona se adapta a la realidad de una manera diferente, entonces la inteligencia es una forma de interactuar con el mundo, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Estas habilidades configuran rasgos de carácter (como la autodisciplina, la compasión o el altruismo), que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Por lo tanto ser inteligente es una forma de comportarse y actuar, de vivir: es, si así quiere decirse, una forma de ser.

Status y Roles Sociales:

Estos dos términos tienen significado muy preciso en sociología. El status es definido por Krech: "Es la posición o situación de un individuo en la jerarquía de prestigio de un grupo y que en un momento determinado le será respetado." Es el conjunto de consideraciones otorgadas al puesto que un individuo desempeña. Es decir, es algo que no merece el individuo por sus cualidades o características relevantes, sino que se le da por desempeñar un puesto independientemente del valor de la persona. El rol lo define el mismo Krech así: "Es la estructura de necesidades, objetivos, creencias, sentimientos, actitudes, valores y conductas que los miembros de una comunidad esperan que debe caracterizar al ocupante de una

posición." La personalidad de un individuo se halla moldeada por el rol y el status que ocupa en la sociedad.

Todo individuo tiende a encuadrar su personalidad de acuerdo con la posición y el papel que desempeña en la sociedad. Así, al que ocupa el puesto de ejecutivo, la sociedad lo considera altamente, y le exige un determinado comportamiento: cierto tipo de relaciones, utilizar un carro lujoso, tener chofer, vestir de una determinada forma. Lo mismo pudiera decirse de las diferentes profesiones: socialmente unas son consideradas superiores a otras, y de acuerdo con este nivel se exige una conducta determinada a quienes las ocupan. De este hecho pueden derivarse conflictos a nivel personal, cuando las características de un individuo no se acomodan a las exigencias del status. Y de esta misma situación se origina también la falsa concepción de la personalidad en la que se identifica la conducta que se le exige por ocupar un cargo determinado, con las características internas que un individuo realmente posee. A su vez, el rol profesional está moldeado por la personalidad, ya que cada individuo desempeña el papel social que le corresponde imprimiéndole sus características personales. Se produce una interrelación mutua: el status y el rol exigen un comportamiento determinado del individuo, y éste imprime ciertas características de su personalidad, a su actuación. Personalidad, pautas de pensamiento, percepción y comportamiento relativamente fijas y estables, profundamente enraizadas en cada sujeto.

ANEXO 38

TIPOS DE COMUNICACIÓN

▪ **La comunicación verbal:** El principal vehículo de la comunicación es el lenguaje oral o escrito que tiene como finalidad la comunicación del pensamiento, aunque a veces también puede servir para disfrazarlo. Las palabras, además de su significado “académico” tienen una serie de matices adicionales tanto para la persona emisora como para la receptora, que pertenecen al mundo de sus experiencias, sentimientos, intereses, que si no son compartidos por ambas dificultan el mutuo entendimiento.

Aspectos para tener en cuenta en la comunicación verbal: En primer lugar, captar la atención de las personas con las que se está comunicando: exponer de manera clara y concisa lo que se quiere transmitir y destacar con énfasis lo importante.

Contenido: Adecuado al objetivo que nos proponemos. Ni excesivamente complejo que obligue a un esfuerzo excesivo de atención, ni tan elemental que haga sentirse a las personas infravaloradas en su capacidad de comprensión. Dentro del contenido también tenemos matices culturales que hay que tener en cuenta.

Lenguaje: hay que adaptarlo al nivel de comprensión de las personas que escuchan, a su nivel cultural, a su situación psicológica y fisiológica. En este aspecto, es importante el idioma utilizado, y la traducción de éste.

Tono de voz: tiene que ser audible, animoso, entusiasta. Vocalizar bien, hablar despacio, variar el ritmo y el tono para incidir en los aspectos más importantes del mensaje.

Elegir el momento oportuno y el lugar adecuado para la comunicación: Respetar el tiempo de las personas, su intimidad, su situación. Una vez terminada la comunicación hay que verificar mediante retroalimentación, que se ha comprendido el mensaje.

Las causas que dificultan la comunicación son muchas y muy variadas. Casi todas tienen que ver con los roles que cada persona juega, con las expectativas de ambas, con la autoimagen y con la imagen que se tiene de las personas con las que nos estamos comunicando, con los prejuicios, estereotipos, maneras de ver y valorar la realidad, los miedos, las emociones, los sentimientos. Entre las causas que dificultan la comunicación se encuentran las siguientes:

Las barreras o ruidos: son todo aquello que puede dificultar a la persona que recibe el mensaje la percepción y la comprensión de este. Estas barreras pueden ser:

- **Físicas:** mala pronunciación de la persona que habla, ruidos medioambientales, tono de voz excesivamente bajo, etc.
- **Psicológicas:** cansancio, preocupaciones, prisas, prejuicios, actitud crítica, defensiva, desconfiada.
- **Semánticas:** Palabras desconocidas o que tienen diferente significado para las personas que se están comunicando.

Los filtros: son los conceptos, sentimientos, emociones, que hemos almacenado y que interfieren la percepción del mensaje y producen una criba de aquellos elementos que no se adecuan a lo aprendido o a lo sentido.

Las expectativas: desde pequeños, tenemos la capacidad de aprender a seleccionar los datos que percibimos por los sentidos y asociarlos.

Los estereotipos: son las etiquetas que ponemos a las personas tan sólo por pertenecer a un colectivo o a otro. Es decir, cuando hemos percibido o tenemos información negativa sobre una persona o grupo de un determinado colectivo, esas características la generalizamos a todo el colectivo. Los estereotipos nos permiten hacer juicios rápidos y reaccionar con inmediatez, pero pueden conducirnos a conclusiones erróneas y perjudiciales para la comunicación interpersonal.

Los prejuicios: están muy relacionados con los estereotipos. Se cataloga a las personas atendiendo a su ideología, a su sexo, a su religión, a su región o país de origen, o a cualquier otra característica.

Sin embargo, la comunicación se facilita cuando se tiene en cuenta a la persona con quien se habla: su manera de ser, sus necesidades, su situación.

- Se le acoge y acepta como es.
- Se le mira.
- Se le habla con espontaneidad y confianza.
- Se asegura (la persona mediadora) de que es entendida.
- Se mantiene la calma.
- Se trata de empatizar con ella.
- Se le muestra simpatía y afecto.
- Se mantiene un trato de igualdad.

▪ **La comunicación no verbal:** La comunicación no verbal es la que utiliza elementos no lingüísticos: los gestos, la apariencia externa, la mímica, las posturas, las distancias, el tono de voz, los silencios, el olor, las miradas. La comunicación no verbal sustituye, refuerza, completa, apoya la comunicación verbal. Ocurre sin embargo que a veces no coinciden, por eso es muy importante saber “escuchar” el lenguaje no verbal de la persona que nos habla. La mayoría de los investigadores e investigadoras coinciden en afirmar que el canal verbal se usa sobre todo para transmitir información y el canal no verbal expresa las actitudes y sentimientos de la persona.

Diferentes estilos de comunicación

Estilo pasivo

Cuando alguien actúa de forma pasiva no se expresa a sí mismo. Deja que las demás personas le manden, le digan lo que tiene que hacer y, generalmente, no defiende sus propios derechos. Por regla general, sus necesidades, opiniones o sentimientos son ignorados, y puede que otras personas se aprovechen de él.

Conducta general: Actúa con la esperanza de que los demás adivinen sus deseos. Su apariencia es de inseguridad.

Verbalmente: Se disculpa constantemente; da mensajes indirectos; habla con rodeos; no encuentra palabras adecuadas; no dice lo que quiere decir; habla mucho para clarificar su comunicación; no dice nada por miedo o vergüenza; se humilla a sí mismo.

Voz: Débil, temblorosa; volumen bajo. **MIRADA.** Evita el contacto visual; ojos caídos y llorosos.

Postura: Agachada; mueve la cabeza en forma afirmativa constantemente.

Manos: Temblorosas y sudorosas

Estilo agresivo

En el otro extremo, se encuentran las personas que son agresivas: son mandones, intimidan a los demás, los critican y los humillan. Sólo se preocupan por conseguir lo que ellos desean y cuando ellos quieren. Rara vez se preocupan por los sentimientos de los demás y, con frecuencia se meten en líos o peleas. Tienden a aprovecharse injustamente de los demás y, generalmente, tienen muy pocos amigos de verdad. Por lo tanto, queda claro que tanto el comportamiento social pasivo como el agresivo no son la mejor forma de relacionarse con los demás. Estos dos comportamientos conducen, bien a resultar herido (estilo pasivo), bien a herir a los demás y aprovecharse de ellos (agresivos). Seguro que conocéis personas que se comportan de forma pasiva o de forma activa, y parece obvio afirmar que no se trata de gente feliz.

Conducta general: Exagera para demostrar su superioridad. Refleja agresividad.

Verbalmente: exige; usa palabras altisonantes. Hace acusaciones; impone su opinión; se comunica a base de mandatos; usa mensaje "TÚ"; habla mucho para no ser contrariado y llamar la atención. Se sobrestima; habla solamente de sí mismo.

Voz: fuerte; con frecuencia grita; voz fría y autoritaria.

Mirada: sin expresión; fija, penetrante y orgullosa.

Postura: rígida; desafiante y soberbia.

Manos: usa el dedo acusatorio; movimientos que rechazan o aprobatorios.

Estilo asertivo

El asertividad se refiere a comportarse tal y como uno es. Es decir, ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofenda, pero que al mismo tiempo te permita expresarte. Puedes reconocer y respetar los sentimientos, opiniones y deseos de los demás de forma que no te impongas y que no te permita que los demás se aprovechen de ti. También significa defender tus propios derechos. Ser asertivo no es sólo una cuestión de “buenas maneras”, es una forma de comportarse ante los demás de modo que les permite conocer tus sentimientos e ideas sin atropellar o ignorar las suyas.

Conducta general: actúa con naturalidad; escucha atentamente.

Verbalmente: expresa lo que quiere; expresa sus sentimientos; habla objetivamente; usa mensajes "yo"; habla cuando tiene algo que decir; habla bien de sí mismo si es necesario o conveniente; su comunicación es directa.

Voz: firme; calurosa; relajada; bien modulada.

Mirada: ve a los ojos; mirada franca; ojos expresivos.

Postura: bien balanceada; relajada y tranquila.

Manos: movimientos relajados, naturales y acogedores.

CONDUCTA PASIVA-NO ASERTIVA

Comportamiento externo

- x Volumen de voz bajo.
- x Habla poco fluida.
- x Bloqueos, tartamudeos.
- x Silencios, muletillas.
- x Huida del contacto ocular.
- x Mirada baja.
- x Cara tensa, dientes apretados.
- x Manos nerviosas.
- x Onicofagia (morderse las uñas)
- x Inseguridad para saber que hacer o decir.
- x Postura tensa, incómoda.
- x Frecuentes quejas a terceros.

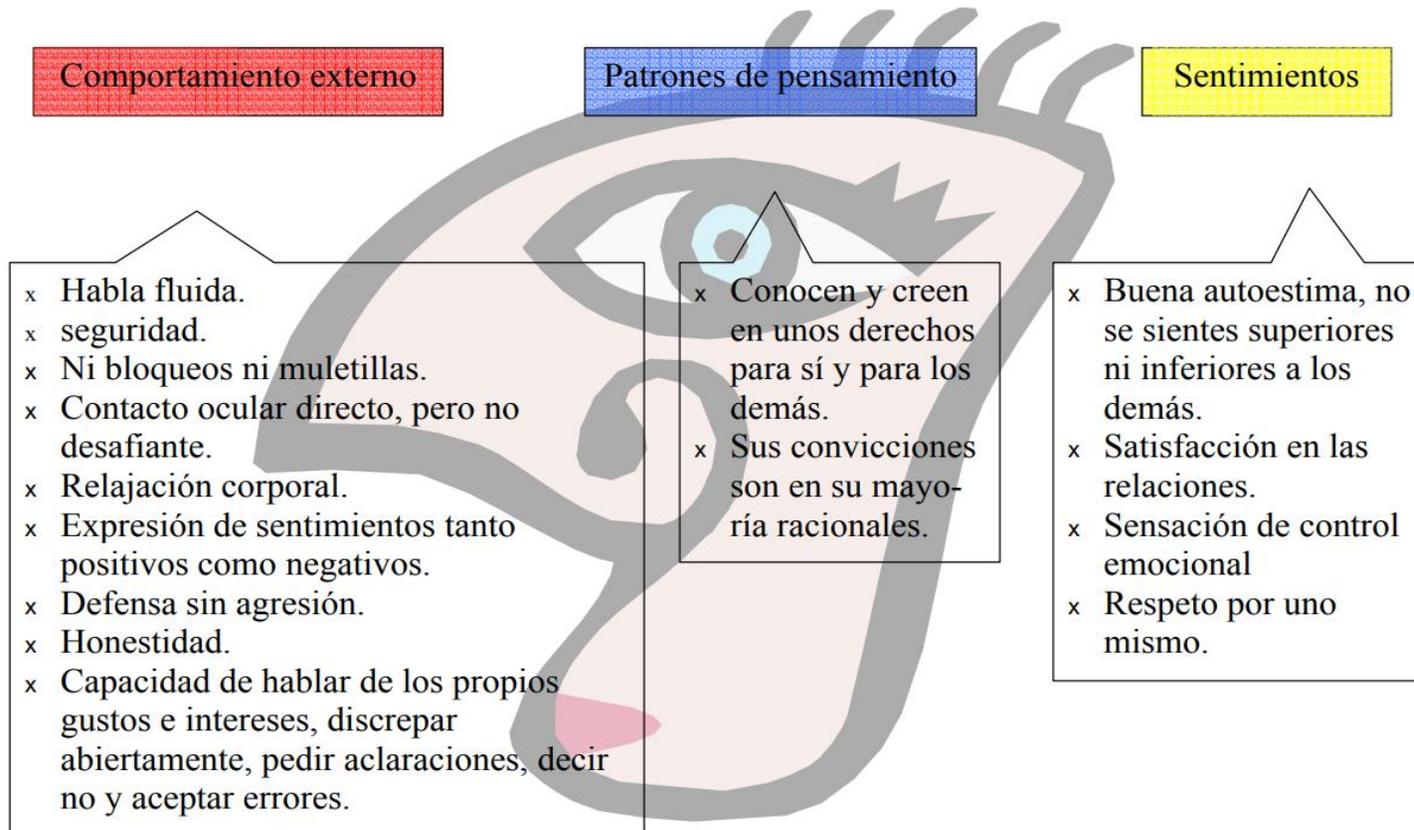
Patrones de pensamiento

- x Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás.
- x Son personas sacrificadas.
- x “lo que yo sienta o piense o desee no importa”
- x importa lo que tu sientes, pienses o desees.
- x “es necesario ser querido y apreciado por todo e mundo”
- x constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta.

Sentimientos

- x Impotencia.
- x Mucha energía mental, poca externa.
- x Frecuentes sentimientos de culpabilidad.
- x Deshonestidad emocional.
- x Ansiedad.
- x Frustración.
- x Baja autoestima.

CONDUCTA ASERTIVA



ANEXO 39

SITUACIONES DE COMUNICACIÓN

Alguien me culpa de... Necesito algo, pero tengo que pedirle a alguien que me ayude

Una persona me e... disculpe por a... Alguien me dice que no debo hacer algo que quiero hacer

Una persona que... que no... Alguien me dijo que no al pedirle un favor

Una persona está haciendo algo que no me gusta y quiero que se detenga

Estoy en desacuerdo con lo que una persona dice sobre mí

ANEXO 40

TEMA: PROBLEMAS CONDUCTUALES

Resolución de problemas

Los conflictos laborales hacen parte del desarrollo del clima organizacional en una compañía, sin embargo, es de saber que este influye directamente en las personas que trabajan en dicho lugar y hace parte de su personalidad y de la manera cómo se afrontan diferentes situaciones y circunstancias en la vida. Es así como antes de hacer referencia a los conflictos laborales y todo lo que ello implica, se describirá su origen y su efecto en cada persona.

¿Pero qué es el conflicto? El conflicto es un parámetro que se maneja en cualquier compañía, y es fundamentado por emociones personales como es el egoísmo, envidia, creencias, posturas, respeto, tolerancia, lo cual desencadena disputas entre diferentes individuos ya sea de la misma área de trabajo o niveles de la misma, esto ocasiona que la empresa comience a tener un clima organizacional inadecuado que perjudica a corto, mediano y largo plazo los intereses generales de la empresa.

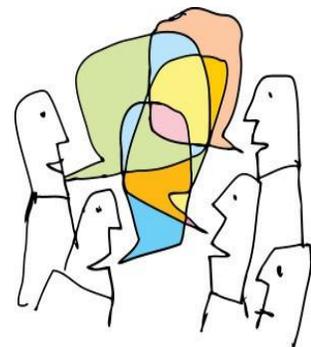
Todas las organizaciones tienen conflictos laborales, pues esto hace parte del comportamiento organizacional, sin embargo, estos problemas deben manipularse con cierto conocimiento y tacto o las consecuencias pueden ser desastrosas, puede disminuir la eficacia y la eficiencia, generando el declive del buen funcionamiento de la empresa en general.



Etapas del conflicto laboral en las organizaciones

1. Contraposición o potencial incompatibilidad

En la actualidad surgen este tipo de conflictos, cuando en las instituciones se presenta una comunicación inadecuada, o cuando en la organización la estructura no está bien definida, en cuanto a funciones, niveles de autoridad, pero también se presenta cuando hay comportamientos personales como voz



irritante, grosería al responder, carácter fuerte, lo que puede ocasionar un conflicto posterior que sea manifestado.

2. Conocimiento o personalización

En esta etapa se siente el desarrollo del conflicto, es decir da sus primeros frutos representados en acciones contundentes que comienzan por deteriorar relaciones y funciones de los trabajadores de las empresas.

3. Intensión

En esta etapa el conflicto ya ha tomado vuelo y se ve la incidencia en la eficiencia de los trabajadores, y las consecuencias que esto conlleva como el mal desarrollo de sus actividades, discusiones en tonos altos e interrupción de las jornadas laborales.

4. Comportamiento

En esta etapa del conflicto se evidencia la oposición de los individuos y hay agresiones fuertes, como el declive del buen funcionamiento de la compañía, lo que conlleva problemáticas que pueden afectar a la empresa.

5. Resultados

Las consecuencias de un conflicto laboral dependen sustancialmente, como las personas y el líder lo han manejado, pues pudo tomarse como una oportunidad de mejoramiento y/o del desempeño del grupo o pueden perjudicar al mismo.

A continuación, vemos algunos estilos de conflictos:

- Preocupación por ganar
- Preocupación por evitar los conflictos
- Preocupación por mantener una buena relación
- Preocupación por la justicia y el resultado
- Preocupación por solucionar conjuntamente problemas

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las habilidades sociales son capacidades o destrezas que permiten que una persona se relacione de manera competente con los demás.

Las habilidades sociales permiten que una persona se relacione de manera constructiva con los demás: un déficit en este tipo de habilidades que se puede traducir en mostrarse agresivo, excesivamente permisivo, expresar de forma inadecuada los sentimientos, actuar de manera intransigente, tiene consecuencias negativas en el ámbito social y en más concretamente en el laboral.



Están constituidas por un conjunto de capacidades o destrezas que son necesarias para desarrollar de manera competente alguna tarea interpersonal; son conductas aprendidas, aceptadas socialmente y que facilitan la interacción con los demás.



Contar con habilidades sociales suficientemente desarrolladas guarda una relación directa con la calidad de vida y el ajuste personal y profesional; las habilidades personales y sociales permiten una interacción positiva con el resto de las personas, tanto en el ámbito laboral como en el personal. Las habilidades sociales están en continuo cambio y evolución y se van conformando a través del aprendizaje que se va adquiriendo con las propias experiencias y con la observación de los comportamientos de los demás.

TEMA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

— Modelo de solución de problemas



CUADRO DE TRABAJO

¿Cuál es el problema?	
Definición del problema	
Análisis del problema ¿Quiénes están involucrados? ¿Qué sucede? ¿Dónde sucede? ¿Cuándo sucede? ¿Cómo?	
Alternativas de solución y selección ¿Qué cosas se me ocurren para poder solucionarlo?	
Resultado después de aplicación ¿Cómo salió todo?	