**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.**

****

**Tesis de Grado:**

La Influencia psicológica de la Resiliencia en el desempeño laboral de empleados pertenecientes a empresas públicas y privadas del área Metropolitana de San Salvador.

**Presentado por: N° de carnet**

Argüello Joaquín, Marvin Enrique AJ05014

Orellana Delgado, Willian Roberto OD06003

Villegas Argueta, Nubia Arely VA06026

Informe final de trabajo de graduación elaborado por estudiantes egresados, para optar al grado de Licenciatura en psicología.

Lic. Benjamín Moreno Landaverde.

**Docente Director.**

Lic. Mauricio Evaristo Morales

**Coordinador General del Proceso de Grado.**

Lic. Carlos Armando Zelaya España

**Coordinador Adjunto del Proceso de Grado.**

**8 de Agosto del 2012, Ciudad Universitaria, San Salvador, El Salvador.**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

****

**RECTOR.**

Ing. Mario Roberto Nieto Lovo.

**VICE-RECTORA ACADEMICA.**

Máster Ana María Glower de Alvarado.

**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO.**

Licenciado Salvador Castillo (Interino)

**SECRETARIA GENERAL.**

Dra. Ana Leticia de Amaya.

ii

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



**DECANO.**

José Raymundo Calderón Morán.

**VICE-DECANA.**

Máster. Norma Cecilia Blandón de Castro.

**SECRETARIO**

Máster. Alfonso Mejía Rosales.

iii

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.**



**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.**

Lic. Wilber Alfredo Hernández.

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN.**

Lic. Mauricio Evaristo Morales.

**COORDINADOR ADJUNTO DEL PROCESO DE GRADUACIÓN.**

Lic. Carlos Armando Zelaya España.

**DOCENTE DIRECTOR.**

Lic. Benjamín Moreno Landaverde.

AGRADECIMIENTOS.

iv

Quiero agradecer primero a DIOS, por la vida, salud, la familia y la fuerza que me dio para culminar mi carrera. Ya que sin él nada hubiese sido posible. En Segundo lugar a mi madre: María Irma Delgado quien siempre estuvo apoyándome económica y emocionalmente. Compartiendo mis sueños, mis metas y animándome a continuar y no desmotivarme ante la adversidad. Este título se lo dedico a ella por todo el esfuerzo y sacrificios que realizo para que hoy yo sea Licenciado en psicología.

En tercer lugar quiero agradecer a mis hermanos Arely Orellana Delgado y Melvin Orellana Delgado por su apoyo, los ánimos que me dieron y por estar siempre con migo. A mis abuelos que también contribuyeron a alcanzar este logro; con su paciencia, y ánimos que recibí de ellos. A mi novia por la paciencia que me tuvo y el apoyo que me brindó durante los años de estudio. Y también a mi amigo Manuel Villeda y todos los que de una u otra manera ayudaron a hacer esta meta realidad.

Willian Roberto Orellana Delgado.

v

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco muy especialmente a Dios, sin el cual no hubiese logrado culminar con éxito ésta hazaña; en su inmenso amor y misericordia, siempre estuvo conmigo apoyándome y levantando mis ánimos, proveyéndome de la fuerza, la convicción, la motivación, la sabiduría y el apoyo necesarios para no flaquear ante la adversidad.

Agradezco inmensamente a mis padres, especialmente a mi madre, por su abnegación invaluable para con sus hijas/os; su fuerza, valentía y fortaleza, inspiraron el inicio del recorrido, en busca del éxito y la realización personal. A sí mismo a mis hermanas/os, mis abuelos, mi familia. Fueron en todo momento mi inspiración, motivación y sostén. Sus oraciones y comprensión, me acompañaron siempre.

A mi prometido, por haber llegado a mi vida, justo cuando más nos necesitábamos, por haber traído luz a mi vida, y por acompañarme en el largo camino del aprendizaje, la maduración emocional, el crecimiento y la realización personal.

A mis queridos amigos y amigas, por estar siempre ahí; respondiendo a los momentos difíciles y felices; que caracterizan a los acontecimientos de la vida y; a nuestras necesidades emocionales.

Al cuerpo docente del departamento, pues a través de las enseñanzas, forjaron un espíritu emprendedor, innovador y consiente de las capacidades, habilidades personales y profesionales, que capacitan al profesional de la Psicología para desenvolverse con éxito, en los diferentes escenarios. En especial al Licdo. Landaverde, por su invaluable apoyo en la asesoría y dirección del trabajo de grado; a sí mismo por su amistad leal, franca y sincera.

Nubia Arely Villegas Argueta.

vi

MIS AGRADECIMIENTOS.

Quiero agradecer primeramente a Dios Todopoderoso que me dio la vida y la oportunidad de culminar mi carrera universitaria, por darme la sabiduría y el conocimiento necesario para sobrepasar toda prueba, este logro sea para su gloria y su honra, a él sea dada la victoria y el reconocimiento.

Agradezco infinitamente a mis padres Rosario Joaquín de Argüello y Reyes Argüello por haberme traído a este mundo y por cada esfuerzo que realizaron para que yo pudiese estudiar, cada sacrificio y cada gota de sudor y lagrima que derramaron para mi educación, sin ellos jamás hubiese logrado mi meta, gracias mamá y papá por darme su amor incondicional y mostrarme el camino del bien que Dios les bendiga siempre.

Agradezco a mis hermanos René Alexis Argüello y Jorge Alberto Argüello por su paciencia y cuidados, porque siempre esperaron lo mejor de mí, porque siempre me apoyaron cuando necesite su ayuda, los quiero infinitamente.

Agradezco a mi prometida y colega Virginia Peñate por su amor y su paciencia para conmigo, por ser parte fundamental en mi vida, por su nobleza y su buen corazón, por apoyarme y ayudarme cuando más la necesito, este logro también se lo debo a ella quien siempre ha estado conmigo en las buenas y en las malas, te amo infinitamente mi amor.

Agradezco a mi querido asesor, amigo y colega Lic. Benjamín Moreno Landaverde quien desde los primeros años en la carrera formo parte fundamental de mi educación como profesional y por habernos orientado a llevar con éxito nuestra investigación, muchas gracias de todo corazón.

A mis compañeros Nubia Arely Villegas Y William Roberto Orellana quienes juntos decidimos alcanzar este gran sueño y que Dios pudo convertir en realidad, gracias queridos amigos por su paciencia y por brindarme parte de sus conocimientos como profesionales, es un éxito más de muchos más ténganlo por seguro.

Marvin Enrique Argüello Joaquín.

vii

**INDICE.**

**Contenido. N° de Página.**

Prólogo IX

**Capítulo I:**

Introducción. XI

**Capítulo II:**

Objetivos de la Investigación. XII

**Capítulo III:**

Marco Teórico. 13

**Capítulo IV:**

Metodología. 67

**Capítulo V:**

Análisis e interpretación de resultados 76

**Capítulo VI.**

Diagnóstico. 142

**Capítulo VII:**

Programa de intervención Psicoterapéutico 143

**Capítulo VIII.**

Conclusiones y recomendaciones. 243

Epílogo 246

**Referencias bibliográficas.** 247

**Anexos**.

viii

**PRÓLOGO**

Para quienes en éste país, aún no se han familiarizado o identificado con la terminología *resiliencia,* resultará verdaderamente relevante, poder conducirse por la lectura de la presente obra de investigación, que centra su atención y análisis, en la existencia de éste fenómeno, y lo aborda desde un enfoque psicológico.

En este marco existe una diversidad de enfoques y posturas al respecto, desde las ciencias médicas, humanistas, sociales y psicológicas; desde las cuales tratan de dar un concepto que aclare su naturaleza e influencia en la vida de las personas, sobre todo, en aquellos individuos, que a pesar de haber nacido, crecido y vivido en ambientes totalmente desfavorables (carencias económicas, familiares, etc.) se han desarrollado exitosamente; y han podido hasta cierto punto, transformar esas realidades y utilizar la adversidad, como un factor potencial y esencial, para la búsqueda de la autorrealización personal, familiar, económica, social y profesional.

La resiliencia es un concepto complejo, que exige para su análisis sobre la influencia en el individuo, la valoración de los factores relacionados a ella, como lo son la motivación y satisfacción, la comunicación e interacción, personalidad y afrontamiento, moralidad y humor, inteligencia emocional, autoestima, estrés, pensamiento crítico e introspección, ambiente familiar; comprendidos en un ambiente, si bien intra e interpersonal, pero también visto desde la óptica de la contribución que en su conjunto hacen, para el mejoramiento del rendimiento y/o desempeño en el ámbito laboral.

La investigación de la influencia de estos factores, y la intervención y capacitación en los mismos, permitiría mejorar el desempeño en el ámbito laboral, y por lo tanto, la eficiencia, eficacia y efectividad, en el alcance de objetivos y metas institucionales.

De ahí la importancia y el valor de la presente obra de investigación, en la que los/as investigadores han plasmado la riqueza conceptual, teórica y metodológica, extraída de investigaciones documentales, relacionados a la temática y que pretenden ser un insumo, para la posteridad de obras e implementación de mecanismos de capacitación.

ix

x

1. **INTRODUCCION.**

En la actualidad muchas empresas tanto a nivel público como privado se enfrentan a diversas situaciones de adversidad en un medio globalizado y altamente competitivo, donde necesitan de manera urgente crear alternativas para solucionar los problemas por los cuales atraviesa su institución y que a la vez fomente el desarrollo para el alcance de las metas y objetivos organizacionales y lograr así el desarrollo empresarial.

En nuestro País como en muchos otros países en proceso de desarrollo se cuenta con muchas dificultades de índole económico, político, social, etc. Y los y las trabajadoras en las diferentes instituciones deben desarrollar competencias vitales y necesarias para hacer frente a la adversidad tanto a nivel personal como empresarial, es por ello, que este estudio estuvo basado en estudiar las características y factores de la resiliencia que permiten el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores. Es así como inicia nuestra investigación donde el lector podrá conocer como la resiliencia (*capacidad del ser humano para afrontar la adversidad y salir transformado de ella*) es fundamental para el mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores.

Como primer punto se muestran los objetivos de la investigación, que fueron las líneas directrices que dirigieron nuestro estudio, luego se muestra el marco teórico donde basamos y fundamentamos nuestras ideas acerca del fenómeno investigado, posteriormente se detalla la metodología seguida por el equipo de investigadores donde se evidencian las características del estudio, los sujetos participantes en la investigación así como el procedimiento seguido por los investigadores, así mismo, se presenta luego el apartado de presentación de resultados donde se muestran los datos obtenidos en el estudio para su posterior análisis e interpretación, seguidamente se encuentra el diagnóstico de ambas empresas referente al fenómeno estudiado lo que da paso al siguiente capítulo donde se plantea la propuesta del programa de intervención para el desarrollo de las conductas resilientes y el mejoramiento del desempeño laboral en los empleados y finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones que hace el equipo investigador, las referencias bibliográficas y los anexos.

xi

1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**
2. **GENERAL:**

* Investigar la influencia psicológica de la resiliencia en el desempeño laboral, así como en la vida personal de empleados, pertenecientes a empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador.

1. **ESPECIFICOS:**

* Conocer el origen, causas, consecuencias, efectos de la resiliencia, y su influencia en el desempeño laboral de los empleados provenientes de empresas públicas y privadas.
* Determinar cuáles son los factores resilientes, asociados al desempeño laboral, en empleados/as, de empresas públicas y privadas.
* Delimitar los principales rasgos o características de las personas resilientes y como contribuye a la superación de la adversidad, en los diferentes ámbitos (personal, familiar y profesional).
* Diseñar un Programa de Intervención Psicoterapéutico; enfocado a fortalecer, aquellos aspectos y/o factores psicológicos de la Resiliencia, a fin de promover el crecimiento personal y profesional de empleados y empleadas, pertenecientes a Instituciones, del sector público y privado, del área metropolitana de San Salvador.

xii

xii

1. **MARCO TEORICO.**
2. **Antecedente histórico de la Resiliencia.**

Como ya se ha mencionado el término de la resiliencia, así como su estudio es muy limitado y aun se siguen investigando muchas de sus variables en diferentes contextos de la vida del ser humano. En nuestro país este fenómeno es aun menos estudiado que en otras sociedades y países más desarrollados como: Chile, Perú, Ecuador, España, Estados Unidos y Alemania donde se ha investigado más exhaustivamente la influencia de este fenómeno.

Se cree que la ausencia de investigaciones sobre la resiliencia obedece a lo novedoso del fenómeno pues su auge se ha venido desarrollando a partir de los años 90. Este nuevo termino y su estudio en nuestro país fue introducido por primera vez en 1998 por la Organización Panamericana para la salud con un documento titulado “Manual de identificación y Promoción de la Resiliencia en niños y adolescentes” material que fue difundido por parte del Ministerio de Salud para contribuir al desarrollo integral de jóvenes que vivían en condiciones consideradas de alto riesgo.

Sin embargo, su estudio, e investigación es casi nulo en nuestro país. Las premisas de trabajos de investigaciones que se han desarrollado se basan en trabajos de grado realizados por solo 2 de las 5 principales universidades de nuestro país, estas investigaciones se han desarrollado en: La Universidad Centroamericana Dr. “José Simeón Cañas” (UCA), en el año 2002 quien hizo su estudio sobre la Resiliencia bajo el nombre *de “Formas procesos y posibles manifestaciones de Resiliencia en grupos humanos con experiencias traumáticas comunes”*, así mismo la Universidad de El Salvador (UES), en el año de 2003, llevaron a cabo una investigación denominada *“La Resiliencia, un Nuevo Paradigma que Ayude al Joven a Desarrollarse Sano y Socialmente Exitoso A pesar de Haber Nacido y Vivir en Condiciones de Alto Riesgo”;* estos estudios, enfocan su interés en conocer la influencia de la Resiliencia, en el área clínica y en el área educativa, no así en el área Laboral u Organizacional. Es sorprendente la poca información que se tiene de la resiliencia y su accionar dentro del contexto laboral, ya que hasta este momento los beneficios de la aplicabilidad de los factores resilientes son desconocidos en este importante ámbito. Como se origina, como se manifiesta, en que contribuye, etc. Por lo cual esta investigación pretende recopilar estos datos tan importantes para fomentar la resiliencia en los individuos.

Como se sabe la resiliencia es no solo importante para el individuo en si mismo sino también para la sociedad en general, ya que fomentar los factores resilientes que permitan a las personas hacer frente a la adversidad y salir renovados de ella producirá una mejora en la calidad de vida de toda la población de nuestro país.

Así mismo, su aplicabilidad dentro de las diferentes organizaciones tendrá un impacto inmensurable ya que a través del desarrollo del potencial humano se facilitaran el alcance de objetivos y metas de la organización, proveerá de un mejor ambiente laboral y fortalecerá las relaciones que se establecen dentro y fuera del lugar de trabajo.

1. **FUNDAMENTOS TEÓRICOS:**

**Resiliencia y Procesos Cognoscitivos.**

La psicología, como una disciplina integral, ha evolucionado, en su afán por conocer los procesos subyacentes, a la capacidad que el ser humano tiene, para afrontar las dificultades y superarles. La literatura indica que a partir de los años sesenta, la psicología empírica comenzó a otorgar mayor valor a los aspectos cognitivos y su influencia en el comportamiento del ser humano, en los diferentes ámbitos y/o áreas personal, social, profesional, cultural, etc.

Trabajos de Bandura (1982), y otros autores, demuestran el impacto que los pensamientos y creencias ejercen sobre las actuaciones y proporcionan herramientas terapéuticas eficaces en el control de la ansiedad y la depresión.

Seligman (1981) sostiene que el pesimismo es un estilo de pensamiento, caracterizado por la explicación que la persona se hace de la adversidad como algo permanente universal y personal. Esta forma de pensamiento lleva a la indefensión y a la desesperanza. Por el contrario, el estilo optimista de pensamiento explica la adversidad como transitoria, específica y externa a la persona. Esto permite mantener viva la esperanza y sentir que el cambio es posible. La esperanza hace que la persona esté dispuesta a ponerse en pie, a continuar esforzándose, a buscar alternativas y a persistir frente a la adversidad.

El enfoque centrado en la resiliencia procura identificar y asegurar ciertos procesos interactivos fundamentales que faciliten que las personas y sus grupos puedan soportar los mecanismos disociadores (personales y ambientales) y convertirlos en procesos constructores de un mejor futuro. Al adoptar la perspectiva de la resiliencia se deja de ver a las personas y empresas en crisis como entidades dañadas y se las empieza a ver como grupos capaces de enfrentar los desafíos reafirmando sus posibilidades de reparación, mediante la colaboración ante la adversidad.

**Resiliencia:**

La resiliencia se sustenta en la interacción existente entre la persona y el entorno. Por lo tanto no procede únicamente del entorno y no es algo exclusivamente innato.

Dado este proceso continuo que se desarrolla entre persona y entorno, es muy fácil entender que la resiliencia nunca es absoluta ni terminantemente estable, ya que una persona considerada resiliente también puede tener altibajos y deprimirse cuando la presión alcanza niveles altos. Sin embargo le es más fácil salir de esta situación desfavorable.

Es importante señalar que la resiliencia no es absoluta ni se adquiere de una vez para siempre es una capacidad que resulta de un proceso dinámico y evolutivo que varía según las circunstancias, el contexto y la etapa de la vida y que puede expresarse de muy diferentes maneras en diferentes culturas (Manciaux et al., 2001).

Pero más importante aun que su definición es poder determinar qué factores son los que promueven las conductas resilientes en las personas. Numerosos estudiosos han determinado lo que ellos consideran como factores protectores o promotores de la resiliencia como las investigaciones llevadas a cabo por Werner y Smith (1992) sin embargo es necesario ahondar más en estas características.

**Perfil de la persona resiliente.**

A continuación se describirán aquellos factores característicos de la resiliencia y que a la vez inciden en el adecuado desempeño laboral, luego señalaremos los factores que dañan la posibilidad de desarrollo (factores de riesgo) y cuáles son los factores protectores.

En primera instancia se afirma que las personas resilientes son aquellos que al estar insertos en una situación de adversidad, tienen la capacidad de utilizar aquellos factores protectores para sobreponerse a la adversidad, crecer y desarrollarse adecuadamente pese a los pronósticos desfavorables. Es decir, es aquella que en el trabajo es amigable, optimista, creativo, trabajador, que se integra a la dinámica empresarial y a la comunidad, que coopera con sus compañeros y posee buenas expectativas. Veamos de manera general que características posee una persona resiliente:

**Autoestima consciente:** Es la base de los demás pilares y es el fruto del cuidado afectivo que ofrece un adulto significativo.

**Introspección:** Es el arte de preguntarse a sí mismo y de darse una respuesta honesta. Depende de la solidez de la autoestima que se desarrolla a partir del reconocimiento del otro.

**Capacidad de relacionarse:** Es decir, la capacidad para establecer lazos e intimidad con otras personas, para balancear la propia necesidad de afecto.

**Iniciativa:** El gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.

**Humor:** Es la capacidad de encontrar lo cómico en la propia tragedia.

**Moralidad:** Entendida esta como la consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a todos los semejantes, y a la capacidad de comprometerse con valores. Es la base del buen trato hacia los demás.

**Capacidad de pensamiento crítico:** Permite analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad que se enfrenta. Y se propone modos de enfrentarla y cambiarlas.

Estas y otras características que se describirán con más detalle en paginas posteriores son factores básicos para construir el perfil de la persona resiliente.

**Origen de las características resilientes.**

Si decimos que un pilar fundamental de la resiliencia es la autoestima y sabemos que ésta se desarrolla a partir del amor y el reconocimiento de su madre y su padre, es en ese vínculo donde empieza a generarse un espacio constructor de resiliencia en el sujeto. Este es el pilar de la resiliencia el cual es la base para el desarrollo de los otros.

Según Grotberg (1995) que ha creado un modelo donde es posible caracterizar a una persona resiliente a través de la posesión de condiciones que en el lenguaje se expresan diciendo: **“Yo tengo”, “Yo soy”, “Yo estoy”, “Yo puedo”[[1]](#footnote-1)**

Para Grotberg, la persona que posea estas atribuciones verbales, es potencialmente exitoso, por construir estas verbalizaciones fuente generadora de resiliencia. Por ejemplo, así sucede al recurrir a las características de “tengo” personas alrededor en quienes confió y quienes me quieren incondicionalmente y personas que me ayudan cuando estoy en peligro; estas pueden tratar a una persona en una forma que favorezca las características de “soy” una persona digna de aprecio y cariño y de “estoy” seguro de que todo saldrá bien; las características de “puedo” hablar de cosas que me preocupan o me inquietan y también de encontrara a alguien cuando lo necesito. Se pueden entender estos verbos entendiendo su sentido de la siguiente manera[[2]](#footnote-2):

“TENGO”:

* Personas alrededor en quienes confió y quienes me quieren incondicionalmente.
* Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar peligros o problemas.
* Personas que me muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder.
* Personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.

“SOY”

* Una persona por la que otros sienten cariño y aprecio.
* Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto.
* Respetuoso de mi mismo y el prójimo.
* Agradable y comunicativo con mis familiares y vecinos.

“ESTOY”:

* Dispuesto a responsabilizarme de mis actos.
* Seguro de que todo me saldrá bien.
* Triste, lo reconozco y lo expreso con la seguridad de encontrar apoyo.
* Rodeado de compañeros y familiares que me aprecian.

“PUEDO”:

* Hablar de cosas que me asustan o me inquietan.
* Buscar la manera de resolver mis problemas.
* Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.
* Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito.
* Sentir afecto y expresarlo.

Así como se ha podido evidenciar para que una persona elabore estas Autoverbalizaciones motivadoras y que sirven como un factor protector ante una situación adversa es necesario contar con una red de apoyo principalmente la familia. Veamos a continuación más a detalle la influencia de la familia en la construcción de factores resilientes.

**Contexto Familiar:**

“El adulto significativo ha sido descrito como un componente esencial de la resiliencia”[[3]](#footnote-3) Ya que es en el contexto familiar donde se aprenden herramientas que serán útiles para el resto de la vida de cualquier individuo, debido a que es en ella donde se aprenden normas de convivencia social, la manera en que nos comunicamos con otros y en como solucionamos nuestros conflictos o problemas, de nuestra familia aprendemos a cómo comportarnos ante una situación adversa, aprendemos valores, y desarrollamos en un primer momento nuestra autoestima y valor propio. De ahí radica la importancia del contexto familiar que incide en la propia personalidad del individuo y como este se desenvuelve en el medio externo.

**La familia Resiliente:** Anna Forés en su libro “La resiliencia, crecer desde la adversidad” afirma que existen familias resilientes y las define como: “aquellas que posibilitan a cada una de sus miembros la capacidad de seguir creciendo ante las adversidades”. La familia resiliente es aquella que consigue entender los acontecimientos de la vida como parte de un proceso continuo y constructivo de perturbaciones y consolidaciones.

Según la categorización que ya hemos visto de Grotberg, las madres y los padres constituyen el «yo tengo» que ayuda a promover el «yo soy» y el «yo puedo» de cada una de las personas integrantes.

En un sentido más amplio, podemos concebir la familia resiliente como aquella unidad familiar que crea formas activas, saludables y sensibles de satisfacer las necesidades y el desarrollo de cada uno de sus componentes.

Una familia que desea construir la resiliencia debe promover las siguientes condiciones:

* Establecer una estructura y unas reglas claras dentro del hogar.
* Darse apoyo mutuo entre los progenitores.
* Diseñar estrategias familiares para afrontar las situaciones eficazmente.
* Llevar a cabo prácticas de cuidado y crianza efectivos.
* Establecer una interacción y vínculo afectivo entre padres e hijos con mucha estima (la presencia de una relación cálida y de apoyo al menos de uno de los padres, protege y mitiga los efectos nocivos de un medio adverso).
* Fomentar las expectativas positivas de los padres sobre el futuro de sus hijos.
* Mantener responsabilidades compartidas en el hogar.
* Dar apoyo a las actividades escolares de los hijos por parte de los progenitores.
* Posibilitar redes familiares fuertemente extendidas y redes de apoyo externas (amistad, vecindario).
* Permitir la participación de toda la familia en actividades extra familiares (como asociaciones, clubes).
* Ofrecer oportunidades de desarrollo y responsabilidades extra familiares como voluntariado, trabajo, estudio.

Por lo anterior resulta importante señalar que la resiliencia y la autoestima tienen que ver con el vínculo afectivo familiar. Ya que el joven necesita ser querido y contar con personas que satisfagan sus necesidades básicas, que los hagan sentir únicos, útiles e importantes. Que les permitan desarrollar la confianza en sí mismos para saber que son capaces de hacer frente a cualquier dificultad. De acuerdo con Maslow “cuando se atenúan las situaciones adversas y se restablecen las necesidades básicas, la resiliencia se manifiesta (1994).”

**Autoestima:**

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. Para Yagosesky (1997) autoestima es "amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener".

Investigaciones realizadas en otras sociedades, afirman que la autoestima constituye un factor generador de conductas resilientes, ya que al tener una adecuada autoestima provee a la persona de una autoimagen positiva y le provee de una confianza en sí mismo acerca de lo que puede lograr en la vida. Así que la persona con una adecuada autoestima suele ser sociable, alegre, positivo, seguro, insistente en sus ideas, hace planes, enfrenta dificultades y aunque puede deprimirse no se rinde pues confía en sí mismo.

Una persona con buena autoestima toma en cuenta que como humanos cometemos equivocaciones, e incluso se tienen limitaciones, ya sean estas físicas o emocionales; pero también sabe que se tiene la capacidad de levantase, y que cada caída no es un fracaso eterno, sino lo ve como una oportunidad que nos da la vida de conocernos más y de obtener la experiencia que en la próxima equivocación poder confiar en la capacidad que tenemos de seguir adelante y alcanzar los objetivos que deseamos.

El conocimiento que se tenga de si mismo va bien ligado con el amor que se tenga la persona, pues ayuda a tener una orientación, de lo que se posee tanto cualidades, habilidades, destreza; como también de lo que se carece o con lo que se está disconforme, defectos, limitaciones, y es así, sabiendo lo bueno y lo malo que se tenga, se pueden hacer de las debilidades fortalezas.

Sin embargo, las personas con una autoestima baja quienes tienen una mala imagen de sí mismos, se deprimen más fácilmente, presentan menos habilidades físicas y motoras, se desvalorizan, son inseguros, retraídos y apartados de los demás, y abandonan con facilidad lo que antes inician con entusiasmo.

**Fuentes generadoras de autoestima:** A continuación se presentan dos fuentes principales que las generan. “Susan Harter (1990) Sugiere que la autoestima proviene de dos fuentes principales: que tan competentes se sienten los jóvenes en diferentes aspectos en su vida y cuanto apoyo reciben de las demás personas”[[4]](#footnote-4)

En cuanto a la primera fuente generadora de autoestima está determinada por factores intrínsecos de la persona, es decir, dependerá de la autoconciencia que tenga de sí mismo, incluyendo la auto-comprensión y el autocontrol.

El segundo aspecto lo determinan: el trato, el apoyo, la confianza y el valor que el entorno brinda a la persona. En ese sentido la familia juega un papel fundamental en el desarrollo de la autoestima ya sea ésta adecuada o no, pues en el hogar se forman costumbres, principios y valores. No obstante cabe mencionar que tales principios y valores son reforzados y desarrollados en el contexto educativo, en la escuela y en el trabajo.

**Autoestima en el trabajo.**

Una persona con una baja valoración de ella misma, experimenta ansiedad a la hora de tomar decisiones, no así alguien que tiene una buena valoración de ella misma, porque está consciente que en la vida va a cometer errores, que va experimentar el fracaso, pero no le teme a la frustración que pueda experimentar, pues confía en ella y sabe que por lo que ella es y tiene puede superarlos y salir de ellos; llevando a esta persona a poder tomar decisiones sin miedo a equivocarse, a arriesgarse por la vida para poder dar más de lo que ella tiene ahora.

Nuestra fe en nosotros mismos es probada en los problemas y es en donde se hace fundamental poseer este amor, ya que es el que nos ayuda a superar los obstáculos que la vida nos presenta.

La autoestima es muy importante también porque le ayuda a la persona a descubrir las habilidades que tiene, a descubrirse a él mismo y a sacar provecho de su potencial; ya que si es ignorante de estas habilidades es como que si no las tuviera.

Según Vidal (2000) "Así pues, podemos afirmar que la autoestima de un individuo define la calidad de las relaciones interpersonales (con otras personas), intrapersonales (consigo mismo) y con su entorno (con lo que le rodea)”

Es importante señalar que el individuo en su lugar de trabajo se relaciona con otras personas, y a veces hasta tiene el destino de la empresa en sus manos.

La autoestima la ayuda en el sentido que, esta persona sabe que puede lograr las metas que se proponga, y en este sentido actúa para bien; cuando la persona se valora de una forma muy pobre, esta actúa para mal, ya que ha creado un obstáculo; mas grande de los que la vida puede proporcionar, ya que se estanca en los problemas porque no se cree capaz de poder salir de estos, y hasta tiene la habilidad de ver problemas donde no los hay cerrándose así todas las puertas que pudieran estar abiertas.

**Mejorar la Autoestima en la Empresa.**

Mejorar los niveles de autoestima de los empleados en una empresa fomenta un mayor desempeño laboral, mejorando la eficiencia y las utilidades de la empresa. La importancia al aumentar el desempeño laboral merece la atención por parte de la empresa para brinda los recursos necesarios con enfoque al desarrollo del empleado, en toda la estructura de la empresa.

El resultado eficaz requiere planear, organizar, continuar, dirigir y mejorar un programa integral que considere las necesidades concretas de la empresa, desarrollando talleres, seminarios, concursos e incluyendo un eficiente sistema informativo con temas especiales en boletines o periódico .

**Capacidad de afrontamiento:**

La capacidad de afrontamiento hace referencia a los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo una persona para hacer frente a situaciones estresantes; es decir, para tratar tanto con las demandas externas o internas generadoras de estrés, como con el malestar psicológico que suele acompañar el estrés (Sandín, 1995).

Lazarus 1966 asume que el individuo utiliza diversas estrategias para tratar con el estrés, las cuales pueden ser o no adaptativas (el proceso de afrontamiento se emplea indistintamente de que el proceso del estrés sea adaptativo o desadaptativo) lo cual incide en su toma de decisiones y en la manera de resolver los problemas que se le presenten. Así, Una persona con la capacidad de afrontamiento adaptativa se focaliza mas en analizar las causas de un problema, en la expresión emocional abierta, la búsqueda de apoyo social, y dirige sus acciones hacia la solución de dicho problema. Por el contrario una persona con una capacidad de afrontamiento desadaptativa se centra en la autoculpa, la negación, la resignación, y el autoaislamiento.

Como se puede evidenciar la capacidad de afrontamiento del estrés es un concepto que posee un gran interés en el ámbito de la psicología, ya que el modo en que el individuo hace frente al estrés puede actuar como importante mediador entre las situaciones estresantes y su salud (Pelechano, 1992; Pelechano, Matud y De Miguel, 1994; Galán, Pérez San Gregorio y Blanco 2000; Fernández y Díaz, 2001).

**Capacidad de afrontamiento y resiliencia:**

La manera adaptativa de afrontar las situaciones difíciles de la vida también tiene un vital nexo con la resiliencia. Ya que, las personas con características resilientes tienden a afrontar las situaciones adversas y generadoras de estrés de una manera más adaptativa. Sin embargo cabe mencionar que, aunque su capacidad de afrontamiento sea más adaptativa las personas resilientes también experimentan emociones negativas, pensamientos negativos, y rumeaciones en determinados momentos. La diferencia con una persona no resiliente es que en su caso son momentos más transitorios y no interfieren con la habilidad de continuar funcionando en otras áreas de la vida (Bonano, 2004.) En ese sentido en caso de una enfermedad terminal, los individuos considerados resilientes pueden no estar menos enfermos que los no resistentes, sino que simplemente son más reacios a reconocer su enfermedad (Hull et al., 1987). En el sentido contrario los individuos considerados menos resistentes pueden no estar más enfermos que los resistentes, sino que se quejan más.

De esta manera una experiencia traumática (aun en una persona resiliente) es considerada siempre negativa, pero lo que sucede a partir de ella depende de cada persona. En la mano del hombre esta elegir su opción, que o bien puede convertir su experiencia negativa en victorias, o bien puede ignorar el desafío y limitarse a vegetar y derrumbarse (Frankl, 1946).

Múltiples investigaciones han demostrado que las personas resilientes conciben y afrontan la vida de una manera más optimista, entusiasta y enérgica, son personas curiosas y abiertas a nuevas experiencias caracterizadas por altos niveles de emocionabilidad positiva (Block y Kremen, 1996; Klohnen, 1996). Así se ha encontrado que las personas resilientes hacen frente a experiencias traumáticas o generadoras de estrés utilizando el humor, la exploración creativa y el pensamiento optimista (Frederickson et al., 2003)

Estas personas además perciben los potenciales eventos estresantes en términos menos amenazadores.

Las teorías que defienden la posibilidad de un crecimiento o aprendizaje postraumático adoptan la premisa de que de alguna manera, la adversidad puede, a veces, perder parte de su severidad a través de procesos cognitivos de adaptación y mecanismos de afrontamiento adaptativo consiguiendo no sólo restaurar las visiones adaptativas de uno mismo, los demás y el mundo que en un principio podían haberse distorsionado debido a la experiencia traumática, sino incluso fomentar la convicción de que uno es mejor de lo que era antes del suceso (Affleck y Tennen, 1996).

Calhoun y Tedeschi, dos de los autores que más han aportado a este concepto, dividen en tres categorías el crecimiento postraumático que pueden experimentar los individuos: cambios en uno mismo, cambios en las relaciones interpersonales y cambios en la espiritualidad y en la filosofía de vida.

* **Cambios en uno mismo:** Un sentimiento común en muchas de las personas que se enfrentan a una situación traumática es un aumento en la confianza en las capacidades de uno mismo para afrontar cualquier adversidad que pueda ocurrir en el futuro. Al lograr hacer frente a un suceso traumático el individuo se siente capaz de enfrentarse a cualquier otra cosa.
* **Cambios en las relaciones interpersonales:** La investigación demuestra que existe un significativo número de personas que, a raíz de la vivencia de una experiencia traumática o generadora de mucho estrés, ven fortalecidas sus relaciones con otras personas. Suele ser común la aparición de pensamientos tales como “ahora se quienes son mis verdaderos amigos y me siento mucho más cerca de ellos que antes”. Muchas familias y parejas enfrentadas a situaciones adversas dicen sentirse más unidas que antes del suceso.
* **Cambios en la espiritualidad y en la filosofía de vida:** Las experiencias traumáticas tienden a sacudir de forma radical las concepciones e ideas sobre las que construimos nuestra forma de ver el mundo. Las experiencias traumáticas pueden desbaratar las suposiciones sobre las que las personas construyen su vida día a día (Janoff-Bulman, 1992). Es el tipo de cambio más frecuente. Cuando un individuo pasa por una experiencia traumática, se hace consciente de la realidad de la muerte, y esto puede conllevar a una mayor apreciación del valor de las pequeñas cosas de la vida, del día a día.

Finalmente es importante diferenciar el concepto de resiliencia del concepto de recuperación (Bonano, 2004), ya que representan trayectorias temporales distintas. En este sentido, la recuperación implica un retorno gradual hacia la normalidad funcional, mientras que la resiliencia refleja la habilidad de mantener un equilibrio estable durante todo el proceso. Es decir, la capacidad de afrontar la adversidad es más favorable y adaptativa para estas personas y están orientadas a la solución del problema.

**Pensamiento Crítico e introspección:**

*El pensamiento crítico:* es una actitud intelectual que se propone analizar o evaluar la estructura y consistencia de los razonamientos, en particular las opiniones o afirmaciones que en la vida cotidiana suelen aceptarse como verdaderas. También se define, desde un punto de vista práctico, como un proceso mediante el cual se usa el conocimiento y la inteligencia para llegar, de forma efectiva, a la posición más razonable y justificada sobre un tema, y en la cual se procura identificar y superar las numerosas barreras u obstáculos que introducen los prejuicios o sesgos.

Se basa en valores intelectuales que tratan de ir más allá de las impresiones y opiniones particulares, por lo que requiere claridad, exactitud, precisión, evidencia y equidad. Tiene por tanto una vertiente analítica y otra evaluativa. Aunque emplea la lógica, intenta superar el aspecto formal de ésta, para poder entender y evaluar los argumentos en su contexto y dotar de herramientas intelectuales para distinguir lo razonable de lo no razonable, lo verdadero de lo falso.

**El pensamiento crítico como factor resiliente:**

Se ha evidenciado que personas que atraviesan una situación adversa en la vida necesita reevaluar el mundo tal y como lo conoce, modificando y poniendo en tela de juicio aquello que le causa malestar, así, las personas con características de poseer un pensamiento crítico logran analizar las variables de su problema para lograr solucionarlo. No se dejan influenciar por sus emociones, que comúnmente acompañan una situación difícil (como un despido por ejemplo) sino que analizan el problema de manera rigurosa basados en la lógica y el buen razonamiento lo que permite emplear alternativas de solución a su problema. Como lo señala Lipman (1991) *“es el pensamiento que facilita la realización de buenos juicios confiando en y por medio de criterios. Es la clase de pensamiento implicado en la solución de problemas, formulación de inferencias, y en la toma de decisiones”.*

Al pensar críticamente, se evalúa no sólo el resultado de los procesos de pensamiento –cómo ha sido de buena la decisión, o la resolución de un problema, sino que también implica evaluar el proceso de pensamiento –el razonamiento que lleva a la conclusión o la clase de factores que han llevado a una decisión.

Se considera que los buenos pensadores críticos suelen estar mejor equipados para tomar decisiones y resolver problemas, en comparación con quienes carecen de esta habilidad aprendida. Un rasgo importante que se debe poseer para hacer frente a situaciones adversas y buscar su solución más favorable.

**Componentes del pensamiento crítico**

Parece claro que para poder llevar a cabo ese proceso necesitamos de un conjunto de habilidades cognitivas tales como: el análisis, la interpretación, la evaluación, la inferencia, etc. Y de componentes disposicionales.

* *Componente cognitivo:*

La APA, 1990 quisieron llegar a un consenso sobre el concepto y significado del pensamiento crítico. Dicho grupo de especialistas identificó las siguientes habilidades como centrales para dicho concepto: interpretación, análisis, evaluación, inferencia, explicación y autorregulación.

* *Componente disposicional:*

Podemos decir, pues, que el pensamiento crítico se trata de un proceso consciente y deliberado (Mertes, 1991) de interpretación y evaluación de la información o experiencias a través de un conjunto de habilidades y actitudes. Es un pensamiento de carácter reflexivo e intencionado, en donde el individuo activa sus recursos cognitivos (memoria, atención) y ejerce un control meta-cognitivo (monitoreo y evaluación) sobre la aplicación de reglas y principios lógicos que rigen el razonamiento o sobre sesgos habituales que inducen a error en el razonamiento (falacias).

*Introspección:*

La introspección o percepción interna tiene como fundamento la capacidad reflexiva que la mente posee de referirse o ser consciente de forma inmediata de sus propios estados.

La introspección es entendida como una secuencia heurística de auto preguntas y auto respuestas, con relación a una situación específica que se está representando y ha mostrado se útil en muchas situaciones de la vida. Se caracteriza por ser un diálogo desarrollado hacia adentro. Se parte del supuesto del conocimiento de uno mismo como condición fundamental para desarrollar óptimamente cualquier actividad.

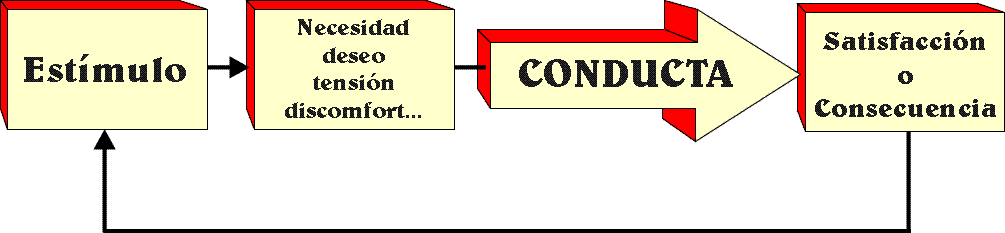
Una persona resiliente debe poseer esta capacidad de ver aquellas fortalezas así como las debilidades que posee y hacer un juicio racional acerca de la situación en que vive y que estrategias podrá utilizar para la solución de dicho problema.

**Motivación**

La palabra motivación se deriva del vocablo latino "**movere**", que significa mover. Por ello, la motivación es: *"el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado".*

“La motivación se define usualmente como el proceso por el cual la conducta es energizada y dirigida”. [[5]](#footnote-5)

**Esquema del proceso de motivación y satisfacción.**

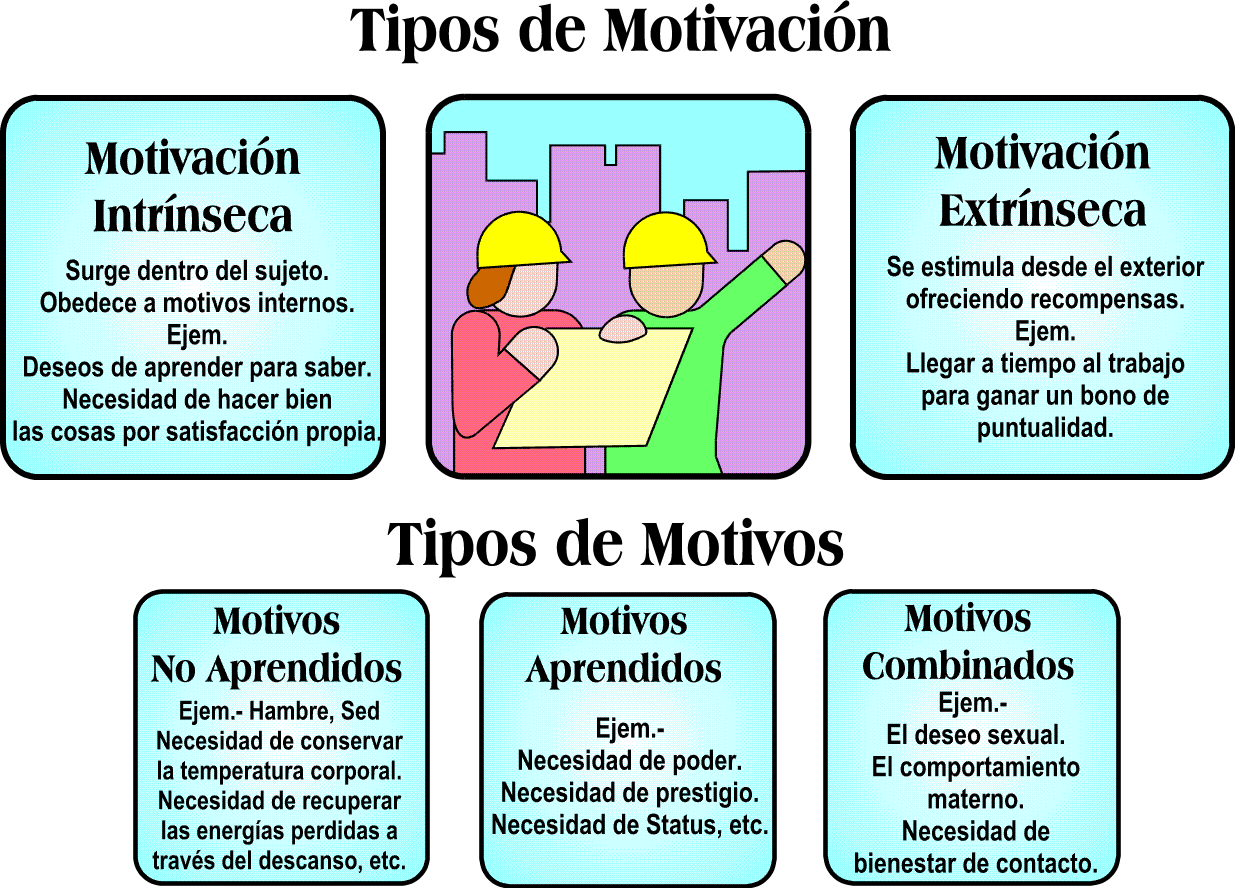


Toda la conducta humana es motivada. El bosquejo básico de la conducta humana es el siguiente:

La *necesidad, deseo, tensión, incomodidad* (*discomfort*), *impulso o inquietud* que se presenta después del estímulo, es lo que conocemos como motivación.

El proceso sucede en el interior de la persona (debido a un *estímulo* que puede haber sido externo o también interno) por lo que no podemos observarla, pero eso no significa que no exista. La misma persona puede desconocer lo que está motivando su comportamiento, no obstante todos los comportamientos obedecen a alguna motivación y esa motivación se manifiesta en una conducta o comportamiento que sí es observable y que busca obtener como consecuencia el sentirse satisfecho.

**Se distinguen, básicamente, dos clases de motivación y tres tipos de motivos:**



Si algo impide que la satisfacción se logre, entonces se presenta lo que conocemos como Frustración.

**Motivos significativos para la conducta.**

Los teóricos parecen consensar en la existencia de seis necesidades significativamente útiles, al momento de comprender y explicar la motivación en las organizaciones. A saber:

1. Necesidad de realización:

Las personas que poseen una fuerte necesidad de realización experimentarían satisfacción al terminar con éxito una tarea difícil; así mismo estas personas preferirían tareas en las cuales dicho éxito dependa del esfuerzo, dificultad y habilidad propios, más que de factores de riesgo que estén fuera de su control. Suelen disfrutar de la competencia con otras personas, pero a la vez, se encuentran interesadas en alcanzar o lograr lo que no ha logrado nadie, lo cual está influenciado por la iniciativa, liderazgo y la capacidad de ver en las dificultades, oportunidades de poner a prueba sus habilidades en la solución de los problemas, cualesquiera sean.

1. Necesidad de afiliación:

Naturalmente las personas se caracterizan por ser seres sociales, es decir, el medio que nos rodea exige que desarrollemos competencias, que nos permitan estar en armonía con los demás, y así mismo disfrutar de la compañía y apoyo mutuo. Sin embargo esta necesidad varía de persona a persona. Una persona con una fuerte necesidad de afiliación, puede estar interesado en caer bien y ser aceptado por los demás; estas personas disfrutan y encuentran gran regocijo en las actividades (fiestas, convivios, reuniones etc.) que sugieren interacción con los demás.

1. Necesidad de estimación:

La necesidad de estimación, suele ser satisfecha por otras personas a través de la emisión de alabanzas, reconocimientos formales de logros de la persona. En otras veces esta necesidad puede satisfacerse mediante el respeto de personas cuya opinión es apreciada.

La necesidad de estimación es algunas veces llamada “necesidad del ego”. Las personas con fuerte necesidad de ego suelen comportarse sensitivas a señalamientos de irrespetuosidad o critica. Es muy probable que se sientan mal si creen que no se les han dado los símbolos de status adecuados a su posición y jerarquía dentro de la organización.

1. Necesidad de independencia:

La necesidad de independencia, se caracteriza por la búsqueda de autonomía en la conducción de la propia vida y en la libertad para tomar las propias decisiones y hacerse cargo de sus consecuencias. Sin embargo, las personas difieren grandemente en la extensión en la que desean libertad y en la forma que han aprendido a reaccionar ante las figuras de autoridad.

Las personas con gran necesidad de independencia, desean gozar de un alto grado de libertad y autonomía en sus vidas, suelen desconfiar de las figuras de autoridad y a sentirse muy mal, cuando estas tratan de imponer restricciones a su conducta y/o comportamiento. En el trabajo, prefieren que se les deje a solas para realizar sus actividades, sin una supervisión directa o estrecha por parte de los superiores.

La mayoría de las personas suelen terminar con alguna preferencia mezclada de dependencia-independencia; sin embargo las personas que cuentan con una baja necesidad de independencia, *nunca* desarrolla un fuerte deseo de “dejar el nido” y “lanzarse por su cuenta”[[6]](#footnote-6).

1. Necesidad de Poder:

Todas las personas tienden a diferir, en cuanto a su necesidad de poder influir en los demás. La persona con una fuerte necesidad de poder encontrará satisfacción en influir sobre los otros y a la vez despertar en ellos fuertes emociones como temor, reverencia, respeto, placer, ira, sorpresa. Se conoce que la forma más directa de gratificación de esta necesidad es ejercer influencia sobre las actitudes y conducta de los individuos. “Personas con una alta necesidad de poder disfrutara ganando una discusión, derrotando a un oponente, eliminando a un enemigo, y dirigiendo las actividades de otros”[[7]](#footnote-7).

Estas personas puede que estén interesadas en las políticas de poder y autoridad dentro de las organizaciones e inclusive traten de desarrollar sus propios poderes, creando alianzas y obteniendo control, en lo que se refiere a la administración económica (proyectos, presupuestos, etc), que ejecutan las organizaciones.

1. Necesidad de Seguridad:

Todas las personas, tienen interés en evitar el daño físico y el desastre económico, pero algunas personas se preocupan mucho más que otras.

Las personas con fuerte necesidad de seguridad probablemente se preocupen con más frecuencia por “accidentes, enfermedades, crímenes, desastres naturales, guerras y depresiones”[[8]](#footnote-8). En el ámbito laboral se preocupará más por la seguridad en el puesto y la pérdida del ingreso.

En una situación de empleo, las personas con una fuerte necesidad de seguridad se preocuparán acerca de perder sus empleos y tendrán gran cuidado en “cubrirse las espaldas”. Evitaran actividades y/o tareas que les puedan implicar problemas o posible causa de despido, actuando muy reservadamente, cuidando al máximo los detalles, que pudieran ser definidos como fracasos o fallas visibles de su actuación.

**Teorías de la Motivación.**

* ***Teoría del Impulso-refuerzo***

Existe un antiguo principio del “hedonismo”, el cual establece que las personas tratan de alcanzar el máximo placer y evitar el dolor. Al respecto Thorndike (1911) propuso la “ley del efecto”[[9]](#footnote-9) a fin de explicar cómo la experiencia del placer y del dolor influye sobre la conducta posterior. Esta ley postula que las respuestas seguidas por resultados agradables o premios se reforzarán y hay una mayor probabilidad de que estas se repitan en la misma situación; por el contrario las respuestas seguidas por resultados desagradables o castigos se debilitan y es menos probable que se surja nuevamente en la misma situación.

* ***Teoría de la Expectativa***

Esta teoría considera que hay una serie de determinantes mentales, a los que Tolman llama expectativas, que operarían como estructuras orientadoras de la acción. El sujeto anticipa, en cierto modo, los acontecimientos por procesos de pensamiento y la esperanza de alcanzar la meta es la que le mueve a la acción. La meta funcionaría, pues, como un incentivo.[[10]](#footnote-10)

De acuerdo con esta teoría, la conducta de una persona refleja una elección concienzuda basada en una evaluación comparativa de diferentes alternativas de conducta. Existen muchas versiones de esta teoría (Campbell, Dunnette, Lawler y Weick, 1970, entre otros.), todos comparten aspectos básicos. Cada versión propone que una persona elegirá una alternativa de conducta que es probable que tenga consecuencias favorables. “En este sentido la teoría de la expectativa es una extensión del hedonismo; postulando un proceso de elección deliberado y racional”[[11]](#footnote-11).

***Teoría de la meta***

Esta teoría explica la motivación del empleado en términos de un proceso mental consciente. Uno de los representantes es el teórico Locke, quien postula “que la conducta de una persona está regulada por las metas e intenciones individuales”[[12]](#footnote-12). De acuerdo a esta teoría, las metas influyen sobre el comportamiento de las características de la tarea, los incentivos, supervisión y retroalimentación sobre la actuación. Siendo que las dificultades para alcanzar las metas y el compromiso de una persona para alcanzar una meta conjuntamente determinan el nivel de esfuerzo a utilizar. Imperando el hecho que las metas consideradas como más difíciles de alcanzar, producirán un nivel más alto nivel de ejecución, que las tareas o actividades más fáciles; siempre que la meta sea aceptada por la persona o empleado.

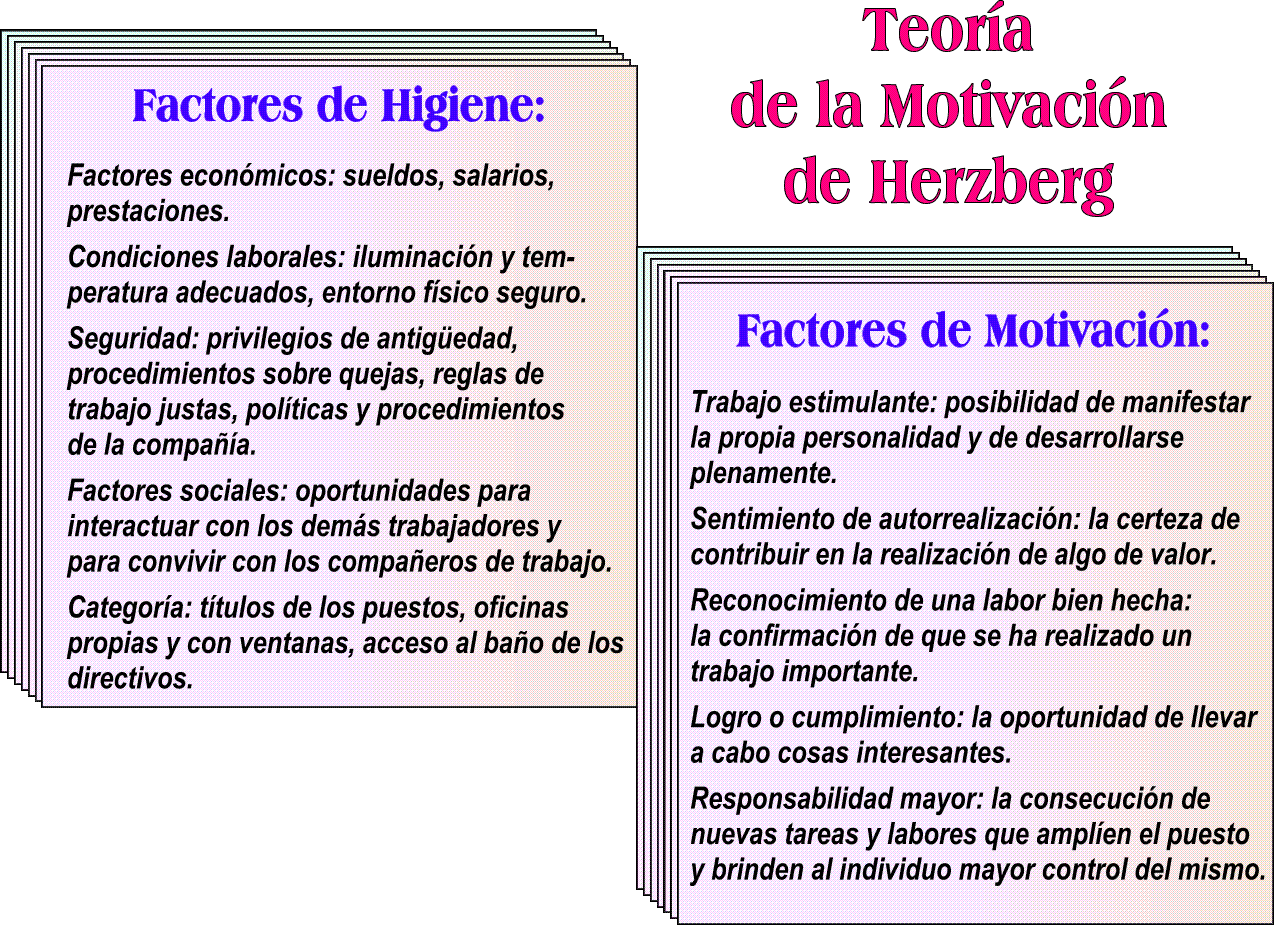
A propósito, los estudios que han tratado de explicar cómo las metas afectan la actuación, han encontrado que dirigen la atención, movilizan el esfuerzo, aumentan la persistencia e inducen a los empleados a desarrollar mejores estrategias en la ejecución.[[13]](#footnote-13)

**Teoría de Herzberg de la Motivación-Higiene**

*Frederick Herzberg* propuso la Teoría de la Motivación-Higiene. Partiendo de la pregunta ¿Qué desea la gente de su puesto de trabajo? realizó sus investigaciones, llegando a clasificar los *factores intrínsecos de motivación* y los *factores extrínsecos* (higiénicos).

Cuando las personas interrogadas se sentían bien con su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos y el crecimiento o desarrollo; los cuales están directamente relacionados con la satisfacción en el puesto de trabajo.

En cambio, cuando estaban insatisfechos, tendían a citar factores extrínsecos, tales como: las políticas y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Esquema de los factores de motivación:

De acuerdo con *Herzberg*, los administradores que procuran eliminar factores que crean insatisfacción en el puesto pueden apaciguar las inquietudes de sus trabajadores pero no necesariamente los motivan.

Como conclusión *Herzberg* ha indicado que características como las *políticas y la administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y los sueldos*, pueden conceptuarse como **Factores de Higiene.** Cuando son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha.

Si deseamos motivar a la gente en su puesto de trabajo, *Herzberg* sugiere dar énfasis a *los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad y el crecimiento*. Estas son las características que verdaderamente motivan y satisfacen a la gente, porque las encuentran intrínsecamente gratificantes, por ello *Herzberg* los llamó ***Factores Motivadores.***

**Relación de la Motivación y resiliencia**

Si planteamos que los seres humanos son inherentemente activos e “intrínsecamente motivados”, no significa que la conducta no sea ilicitada por factores externos, más bien, interactúan de manera conjunta, para dar a las personas opciones, acerca de cómo actuar, en momentos específicos y de acuerdo a las circunstancias.

Al analizar la motivación y su estrecho vínculo con la resiliencia, *cuyos elementos describen la capacidad de las personas, de ver y actuar ante la adversidad, como una forma de afrontar las dificultades y salir victorioso de ellas, y si es posible transformarla;* entonces se puede afirmar que entre más energizada se encuentre la conducta de las personas, cuando se dirigen a alcanzar un determinado fin, meta u objetivo, e inclusive transformarse ante la adversidad, mayor resiliencia ha desarrollado; y la forma de evidenciarlo es en la manera en cómo actúa y reacciona, ante los sucesos inesperados y dificultosos, ante eventos que pudieren generar malestar físico y/o emocional, así como en la capacidad que posee para solucionar los problemas que puedan presentarse y salir victorioso de ellos.

La conducta resiliente y motivada se define como aquella que se realiza únicamente por el interés y placer de realizarla. De ahí la importancia de este tipo de motivación, pues considerando al ser humano como organismo activo, en continua exploración, interacción con el entorno, influye sobre él, le transforma y se adapta. Para adaptarse a los acontecimientos y continuos cambios y transformaciones, las personas exploran los objetos, por los que sienten curiosidad, desarrollan nuevas habilidades y las ponen a prueba.

La persona que no cuenta con estas características o que muy inusualmente las lleva a la práctica, se encuentra lejos de experimentar satisfacción por su propia actuación, y seguramente tienden al aislamiento, así como a evitar de trabajos o actividades, que requieran mayor responsabilidad de los propios actos, pues suelen ser invadidos por sentimientos de indefensión, lo cual les impide plantearse metas y objetivos claros, que les permitan desarrollarse de una manera satisfactoria y plena; tanto a nivel personal como profesional.

**SATIS****FACCIÓN.**

#### La satisfacción, puede definirse como el estado de la [mente](http://es.wikipedia.org/wiki/Mente) producido por una mayor o menor optimización de la [retroalimentación](http://es.wikipedia.org/wiki/Retroalimentaci%C3%B3n) [cerebral](http://es.wikipedia.org/wiki/Cerebro), en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

**Teorías de la Satisfacción Laboral**

**Teoría de la Equidad:**

Plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

**Teoría de los dos Factores de Herzberg**

Para Herzberg satisfacción e insatisfacción son dos dimensiones diferentes, y no los polos opuestos de una misma cosa. El énfasis de esta teoría está en modificar el contenido mismo de las tareas, que se convierte en fuente de satisfacción laboral.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

* 1. ***La satisfacción*** en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.
  2. ***La insatisfacción*** en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar *motivación continua en el trabajo*, es la reorganización o "enriquecimiento de las tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo". Consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo; por tareas más complejas, las cuales ofrezcan condiciones de reto, desafío y de satisfacción profesional; a fin de que el/a empleado/a pueda continuar y enriquecer el crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales o individuales.  
El enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontalmente (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

|  |  |
| --- | --- |
| **FACTORES MOTIVACIONALES**  **(D**E SATISFACCION**)** | **FACTORES HIGIENICOS**  (DE INSATISFACCION**)** |
| **Contenido del cargo (cómo se siente el**  **Individuo en relación con** *el cargo***)** | Contexto del cargo (Cómo se siente el  Individuo en relación con ***la Institución***). |
| 1. **El trabajo en sí.** 2. **Realización.** 3. **Reconocimiento.** 4. **Progreso profesional.** 5. **Responsabilidad.** | 1. Las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario. 4. Relaciones con el supervisor. 5. Beneficios y servicios sociales. |

Figura: factores motivacionales y de higiene.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

* Reto del trabajo.
* Sistema de recompensas justas.
* Condiciones favorables de trabajo.
* Colegas que brinden apoyo.

**Otros aspectos de la satisfacción laboral.**

* ***Identidad de la tarea***, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
* ***Significación de la tarea***, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
* ***Autonomía,*** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.  
  Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.
* ***La cultura organizacional*** de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.
* ***El comportamiento del jefe*** es uno de los principales determinantes de la satisfacción. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.
* ***Compatibilidad entre la personalidad y el puesto***.

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

**Diferencia entre Motivación y Satisfacción**

Se puede definir a la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En cambio, la satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo.

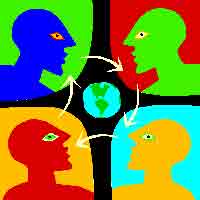
Podemos decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado.

**COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN.**

La palabra “***comunicación”*** deriva del latín “communicare” que significa “compartir”, “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene” o “hacer saber a uno alguna cosa”, es decir, informar o transmitir información.

Según la enciclopedia Espasa de 1932, la comunicación es “*un recurso físico para poner en contacto dos cosas; todo aquello que la posibilita tiene que ver con ella”.* Como ocurre con muchas otras enciclopedias de la época, no alude a los medios de comunicación, ya que entonces no existía la preocupación por la comunicación que hoy en día tenemos.

Con más de un siglo de antigüedad, este tipo de sociedad surge a finales del siglo XIX y se ha manifestado en todas las actividades humanas. Su origen tiene que ver con procesos sociales tales como la industrialización, la urbanización (éxodo rural) y todos aquellos procesos que vayan ligados a estos.



**Figura. Comunicación: flujo de mensajes.**

**Funciones de la comunicación**

Robbins coulter, hace alusión a cuatro funciones principales***: “Control; Motivación; Expresión emocional, e Información***”.

* 1. ***La comunicación sirve para controlar:*** el comportamiento de los miembros de varias maneras; a nivel de ejemplo, cuando a los empleados se les pide que comuniquen primero cualquier queja relacionada con el trabajo a su gerente inmediato o que sigan su descripción de trabajo o cumplan con las políticas de la empresa, la comunicación se usa para controlar.

En cuanto a la comunicación informar también controla el comportamiento, cuando los grupos de trabajo molestan a un miembro que está trabajando con empeño o produciendo demasiado, están controlando de manera informal el comportamiento de ese miembro.

* 1. ***La comunicación fomenta la motivación*** al aclarar a los empleados lo que deben hacer, que también lo están haciendo, y que pueden hacer para mejorar el rendimiento si este no está a nivel esperado.

La comunicación que se lleva a cabo en el grupo es un mecanismo fundamental que los miembros usan para compartir sus frustraciones y sentimientos de frustración, por ello la comunicación proporciona un escape para la expresión emocionalde sentimientos y la satisfacción de necesidades sociales.

Los individuos y grupos necesitan información para realizar el trabajo de las organizaciones. La comunicación proporciona información.

**Elementos del proceso de comunicación.**

* **Fuente:** es el origen de la información, puede comunicarse consigo misma y trata de producir un estímulo. Al respecto Carlos Fernández Callado, establece que la fuente es la que origina el mensaje, y que puede tratarse de una persona frente a otra, o bien de una compañía, un gobierno o cualquier organización, aunque en última instancia la fuente la constituyen los individuos como parte de la organización. La responsabilidad del mensaje radica en la fuente. La intención de la fuente tiene que ser expresada en uno o varios mensajes.
* **Mensaje:** es el propósito que se va a transmitir, el producto real; cuando hablamos, la conversación es el mensaje. Cuando escribimos, la escritura es el mensaje; cuando dibujamos o pintamos, la imagen es el mensaje; cuando hacemos gestos, las expresiones son el mensaje.

**Dentro de las condiciones que afectan el mensaje, se tienen:**

1. Las habilidades: Hablar, leer, escuchar y razonar.
2. Las actitudes: que influyen en el comportamiento de ideas preestablecida.
3. Conocimiento: no se puede comunicar lo que no se conoce.

Nuestras creencias y valores actúan para influenciarnos. El mensaje puede estar afectado por el código o grupo de símbolos que se utilizan, el contenido del mensaje en sí y las decisiones del emisor con base a un conjunto de reglas. La transmisión se puede producir de diversas maneras, transmisión simple es el código de dos; y transmisión múltiple, la prensa, la radio y televisión.

* **Canal:** es el medio a través del cual viaja el mensaje, los más comunes son: el aire para la palabra hablada y el papel para la escritura, pero también pueden intervenir cables y hondas eléctricas. Puede ser verbal y escrito. Se puede transmitir a través de un memorándum, computador, teléfono, telegrama, televisión; puede ser simple cuando no presupone otros medios y compuestos cuando intervienen otros medios o cadena de medios. También se concibe que el canal de comunicación es el vehículo que transporta los mensajes de la fuente al receptor; el eslabón físico entre quien envía el mensaje y el receptor del mismo. *Los canales pueden dividirse en medios de comunicación masiva, pública y medios interpersonales*.
* **Receptor**: persona que recibe la información que le ha sido enviada por el emisor. Ambos pueden ser hábiles para hablar, para leer, para escribir o escuchar y para razonar, el nivel de conocimiento influye en su capacidad para recibir y transmitir el mensaje.

El receptor simboliza el objeto de la comunicación; esto sería nulo sin el receptor, el cual es tan importante como la fuente. Por tanto la fuente como el receptor pueden ser un individuo, los miembros de una compañía o un gobierno, en tanto sea capaz de un cierto grado de decodificación. Decodificar consiste en traducir el mensaje de la fuente y darle una forma útil para el receptor; es el proceso opuesto de codificar; si este último supone hablar y describir, la decodificación implica leer y escuchar.

* **Efectos:** estos ocurren como resultado de la transmisión de un mensaje. Cuando hablamos de comunicación efectiva, esta se refiere al cambio en el comportamiento del receptor, intencionalmente provocados por la fuente.
* **Retroalimentación:** es conocida como información de retorno; trata de las reacciones inmediatas y espontaneas del receptor ante el mensaje, las cuales son recibidas por el emisor por diferentes medios.

Esta juega un papel central en el proceso de la comunicación, constituye el cierre del mismo, sin el cual no existe garantía que se haya realizado la comunicación. Permite que la comunicación sea un proceso dinámico y bidireccional, es positiva, informa a la fuente el efecto logrado. La retroalimentación negativa tiene más importancia que la positiva en una comunicación efectiva.

La retroalimentación transmitida adecuadamente produce los siguientes efectos:

1. Mejora la transmisión de los que se comunica.
2. Reduce la distorsión de lo que se comunica.
3. Facilita el proceso de aprendizaje.

**La Comunicación Interpersonal o Interacción.**

La comunicación interpersonal se define como el encuentro cara a cara entre dos personas que sostienen una relación de interdependencia a través de un intercambio de mensajes que proceden de señales tanto verbales como no verbales. Así, la comunicación, como fundamento de la interacción social, es el principio básico de las relaciones sociales. Todo ello pone de manifiesto que la comunicación, antes que nada, es un proceso social articulado en torno al fenómeno de compartir, de poner en común y de vincular.

Definición psicológica: “Es una capacidad del sujeto que le hace capaz de comunicarse con los demás. Pero el sujeto vive la comunicación como una necesidad para desarrollar su personalidad”.

Es necesario estar en contacto con los demás seres humanos y que las relaciones sean gratificantes y placenteras. Si no lo son, empiezan a funcionar en el individuo los mecanismos de defensa, porque no ha encontrado el bienestar.

El grupo social también tiene problemas porque la falta de comunicación es la causa de todos los conflictos. Y si no hay consenso, son incapaces de poner en común sus ideas.

En el proceso de comunicación interpersonal los sujetos proyectan sus subjetividades y modelos del mundo, interactúan desde sus lugares de construcción de sentido.

En términos muy generales, ***la interacción*** es “el intercambio y la negociación del sentido entre dos o más participantes situados en contextos sociales” (O’Sullivan, et. al., 1997: 196).

**Barreras de la comunicación interpersonal:**

* **Filtrado:** es la manipulación deliberada de la información para que aparezca más favorable al receptor. Los que se encargan de condensarla, filtran las comunicaciones según sus intereses y percepciones personales sobre lo que es importante.
* **Emociones:** es la manera en que un receptor se siente al recibir un mensaje, influye en su manera de interpretarlo. Las emociones extremas tienen más posibilidades de dificultar la comunicación eficaz.
* **Sobrecarga de información:** es un concepto generalmente usado en conjunto con varias formas de comunicación por computadora tales como el correo electrónico.
* **Defensa:** cuando las personas se sienten que están siendo amenazadas, tiende a reaccionar en ciertas formas que reducen su habilidad para lograr una comprensión mutua.
* **Lenguaje:** Las palabras tienen distinto significado para distintas personas; la edad, la educación y los antecedentes culturales, son tres de las variables más obvias que influyen en el lenguaje que una persona usa y las definiciones que le da a las palabras.
* **Cultura nacional:** la comunicación interpersonalno se conduce de la misma manera alrededor del mundo.
* **Los Rumores:** Es aquella información que es transmitida por los canales informales de un grupo de personas o de una organización. Es una información de la que no existen evidencias de que sea cierta o falsa. Es el resultado del interés de una persona que se encarga de transmitirlo. Los rumores son el resultado de dos variables:
  + El interés, ya que siempre ha de haber una persona interesada en que surja un rumor.
  + La ambigüedad, ya que si la situación es clara y concreta no dará lugar al rumor.

**Variables que influyen en la comunicación interpersonal:**

* **Instrucciones de trabajo:** es preciso conocer los resultados que esperan de las funciones que cada uno desempeñan, las condiciones en que se llevan a cabo las actividades y las normas generales de interacción con los demás.
* **Retroalimentación sobre el desempeño:** es indispensable que cada persona sepa con claridad en qué medida logra los resultados esperados de su actuación en la empresa. No solo tiene que ver con las evaluaciones formales de desempeño que periódicamente se llevan a cabo en las organizaciones; sino también con la retroalimentación quereciben los empleados y trabajadores en la relación cotidiana con sus supervisores.
* **Noticia:** se refiere a los informes acerca de la organización, los compañeros, el entorno, el mercado, los productos, el campo profesional, etc., que permitan a las personas estar al día con relación a los asuntos concernientes a su trabajo.
* **Información de carácter personal:** permite a los individuos conocerse entre sí más allá del rol laboral. Esta clase de información humaniza las relaciones en nuestro medio, donde, las relaciones son un factor primordial.

**Resiliencia y Estrés**

*Sensación de incapacidad para asumir los retos que presenta la vida cotidiana, es decir, que el entorno rebasa sus posibilidades de respuesta, lo que causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor. Se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales y la somatización.*

El concepto del estrés de trabajo, muchas veces se confunde con el desafío, pero estos conceptos no son iguales. El desafío nos vigoriza psicológicamente y físicamente, y nos motiva aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos.

Entonces el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo. Probablemente a la importancia del desafío en nuestra vida de trabajo refieren los que dicen “un poco de estrés es bueno”. A todo ello se agrega, que casi todos están de acuerdo que el estrés de trabajo resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a la importancia de las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo.

**Estrés y desempeño.**

Muchos trabajadores dados a las características que presentan las actuales modernas, se encuentran sometido al estrés, conllevando a que se manifieste una atmósfera de descontento, un clima negativo que se refleja en preocupaciones, malestares físicos, psíquicos, productividad, inseguridad. Desde luego, son muchas las causas que dan paso a que el estrés se manifieste, incertidumbre, inestabilidad económica, despido, cierre de las empresas, cambios, amenazas, así como señalan algunos el que la naturaleza del trabajo esté cambiando con la rapidez de un torbellino. Tal vez ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y como consecuencia a la salud de las organizaciones.

**Condiciones Estresantes**

Sobre la base de experiencia e investigaciones, sostienen que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin ignorar el papel de factores individuales, sus especialistas opinan que la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador. Algunas de las condiciones que podrían causar el estrés son:

• ***El diseño de los trabajos.*** Trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado en sí mismos, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.

• ***El estilo de dirección.*** Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de una política favorable a la vida de familia.

• ***Las relaciones interpersonales.*** Malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.

• ***Los roles de trabajo.*** Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones.

• ***Las preocupaciones de la carrera.*** Inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.

• ***Las condiciones ambientales.*** Condiciones desagradables y peligrosas como las áreas superpobladas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos.

#### Síntomas del estrés laboral

* Preocupación.
* Inseguridad.
* Dificultad para decidir.
* Miedo.
* Pensamientos negativos sobre uno mismo.
* Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
* Sudoración.
* Taquicardia.
* Molestias en el estómago.
* Sequedad de boca.
* Dolores de cabeza.
* Fumar, comer o beber en exceso.
* Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta.
* Tartamudear.

#### Cómo Prevenir el Estrés Laboral

* Dieta Sana.
* Dormir lo suficiente (en torno a 8 horas)
* Realizar ejercicio a diario (caminar 1/2 hora es suficiente)
* Diferenciar el ámbito laboral y el familiar.
* No llevarse trabajo o preocupaciones a casa.
* Organizar racionalmente el trabajo: Lista de asuntos a tratar hoy
* Planear pausas durante el día. No saltárselas.
* Afrontar los problemas cuanto antes. No dejarlos para más adelante.
* Mejorar la autoestima: Hacerse pequeños regalos ante la consecución de metas
* Comunicación asertiva con los compañeros de trabajo
* Entrenarse en las Habilidades Sociales.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Puede definirse como el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”

El control de las emociones es algo distinto de la supresión. Es comprenderlas, para luego utilizarlas y transformar las situaciones en un beneficio.

**Fundamentos Fisiológicos de la Inteligencia Emocional.**

Tradicionalmente los estudios en Neurofisiología han estado encaminados al conocimiento de los centros y circuitos nerviosos relacionados con el funcionamiento de procesos cognitivos como la percepción, la memoria, el pensamiento, etc. Estudios más recientes se han dedicado al conocimiento de los mecanismos neurofisiológicos involucrados en la gran variedad de emociones propias del ser humano.

El avance de la tecnología permite en la actualidad realizar estudios muy sofisticados de resonancia magnética con positrones (que muestran de forma dinámica el funcionamiento de una parte del cuerpo, en este caso el cerebro) sobre el mundo de las emociones. De esta manera los investigadores han logrado ubicar las emociones en partes específicas del sistema cerebral, dando origen al concepto de “*cerebro* *emocional*” o sistema límbico, criterio que asocia diferentes partes del sistema cerebral tales como la amígdala, hipotálamo, hipocampo y tálamo; y cuyo funcionamiento conjunto da una nueva dimensión a la inteligencia desde el punto de vista de cerebro emocional, bastante diferente al denominado cerebro racional o cerebro inteligente.

**Componentes de la Inteligencia Emocional.**

La Inteligencia Emocional a diferencia del Coeficiente Intelectual (el cual se desarrolla solo en la infancia cambiando solo muy poco en la adolescencia) se aprende y se incrementa durante toda la vida, desarrollándose a partir de las experiencias.

La Inteligencia Emocional está basada en Cinco Aptitudes Básicas las cuales plantea el Dr. Daniel Goleman en su teoría desarrollada en sus libros: “La Inteligencia Emocional en la Empresa” y “La Práctica de la Inteligencia Emocional”, éstas son:

* Autoconocimiento.
* Autorregulación.
* Motivación.
* Empatía.
* Habilidades Sociales.

Están divididas las tres primeras en Aptitudes Personales y las dos últimas en Aptitudes Sociales, estas se clasifican en sub-aptitudes:

* Conciencia Emocional
* Autoevaluación Precisa
* Confianza en uno Mismo

**Autoconocimiento**

Autocontrol

- Confiabilidad

**Autorregulación** - Escrupolosidad

**APTITUDES** - Adaptabilidad

**PERSONALES** - Innovación

Afán de triunfo

Compromiso

***Motivación*** optimismo

-Comprender a los demás.

- Ayudar a los demás a desarrollarse.

**EMPATIA** - Orientación hacia el servicio

- Aprovechar la Diversidad

- Conciencia Política

- Influencia

**APTITUDES**

**SOCIALES** - Comunicación

**HABILIDADES SOCIALES** - Manejo de Conflictos

- Catalizador de cambios

- Establecer Vínculos

- Colaboración y Cooperación

- Habilidades de Equipo

- Liderazgo

**Inteligencia emocional y resiliencia**

Cuando el trabajo que se realiza requiere de habilidades y desarrollo de destrezas y aptitudes especificas, es necesario preparar al organismo, de tal forma que pueda hacer frente a las demandas del entorno y con esto, evitar enfermedades y molestias físicas y emocionales, que puedan entorpecer el desempeño, la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización, respecto a la labor que se realiza; y es por ello que las personas caracterizadas como resilientes, ven en los obstáculos retos, oportunidades de retarse a sí mismo y de dominar la situación, mediante la expresión y puesta en práctica de soluciones, conforme demande el evento.

A sí mismo la persona resiliente cuenta con la capacidad de utilizar las emociones negativas a su favor, lo cual le posibilita tener un dominio mayor de la situación y actuar en base a criterios eficientes.

**La Inteligencia Emocional y desempeño Laboral.**

En el ámbito laboral, una persona que posea una alta inteligencia emocional tiene la habilidad para comprender a los demás y para relacionarse socialmente. En la actualidad se considera que esta habilidad tiene una gran incidencia en el trabajo individual y grupal. Las personas con alta inteligencia emocional presentan las siguientes habilidades, que además se interrelacionan: habilidad para persistir y seguir motivado ante la frustración, para controlar los impulsos, para controlar sus emociones y para empatizar (Johnson e Indvik, 1999).

Como es importante resaltar que a más inteligencia emocional, mayor bienestar psicológico posee la persona. Si nos centramos en algunos aspectos citados en la definición de inteligencia emocional propuesta por Goleman (1995) es decir, el conjunto de habilidades que implica el autocontrol, la persistencia, la capacidad para motivarse a sí mismo y para retrasar la gratificación, y consideramos el bienestar psicológico como satisfacción personal, laboral, material y de pareja, podemos afirmar que aquellas personas que presentan un mayor autocontrol emocional y conductual perciben que poseen mayor control sobre las demandas del medio y, por tanto, una mayor autoestima. Una persona que no sienta la necesidad de obtener recompensa inmediata presentará mayor satisfacción con los bienes materiales que posea en un momento determinado, disfrutará con la actividad laboral diaria, y se fijará metas a corto plazo orientadas a conseguir el objetivo propuesto, de forma que se tratará de una persona que entiende la responsabilidad como un constructo que no sólo incluye la acción, sino que se refiere también a la planificación de las acciones encaminadas a la consecución de la meta a largo plazo.

Existe una correlación positiva entre inteligencia emocional y estabilidad emocional, es decir, cuanto mayor es la inteligencia emocional, mayor es la estabilidad emocional de la persona.

**PERSONALIDAD.**

La **personalidad** es una **construcción psicológica** que hace referencia al **conjunto de características de una persona.** El estadounidense [**Gordon Allport**](http://es.wikipedia.org/wiki/Gordon_Allport)ha definido la personalidad como: *la* ***organización dinámica de los sistemas psicofísicos*** *que**determina una* ***forma de pensar y de actuar.*** *Esta organización es única en cada sujeto en su* ***proceso de adaptación al medio.***

El aspecto dinámico de la personalidad refleja que cada persona se encuentra en un constante intercambio con el medio, que sólo es interrumpido con la **muerte.** En cuanto a las formas de pensar y de actuar, muestran que la personalidad tiene una **vertiente interna** (pensamiento) y una **vertiente externa** (conducta).

**PERSONALIDAD RESISTENTE**

El concepto de personalidad resistente aparece por primera vez en la literatura científica en 1972, en relación a la idea de protección frente a los estresores. Son Kobasa y Maddi los autores que desarrollan el concepto, a través del estudio de aquellas personas que ante hechos vitales negativos parecían tener unas características de personalidad que les protegían. Así, se ha establecido que las personas resistentes tienen un gran sentido del compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos y están más abiertos a los cambios en la vida, a la vez que tienden a interpretar las experiencias estresantes y dolorosas como una parte más de la existencia, En general, se considera que es un constructo multifactorial con tres componentes principales: compromiso, control y reto. El concepto de personalidad resistente está íntimamente ligado al existencialismo. Y concibe a la personalidad resistente como una transacción entre los componentes del ambiente y las predisposiciones del individuo, de forma que el individuo no es concebido como portador de unos rasgos estáticos e internos, sino como alguien que de forma continua y dinámica va construyendo su personalidad a través de sus acciones y al concebir la vida como un inevitable cambio asociado a situaciones de estrés.

Se ha demostrado que las personas resistentes experimentan los eventos estresantes de forma similar a las personas menos resistentes, si bien, evalúan estos eventos como menos amenazantes y se mantienen más optimistas sobre su habilidad para afrontarlos, lo que resulta en una menor activación del organismo y en una menor probabilidad de enfermar a raíz de sufrir un evento estresante.

Para Viktor Frankl, superviviente de los campos de concentración nazi y conocido por el desarrollo del concepto de psicología existencial y la logoterapia, es una situación excepcionalmente difícil lo que da al hombre la oportunidad de crecer espiritualmente más allá de sí mismo. Una experiencia traumática es siempre negativa, pero lo que sucede a partir de ella depende de cada persona. En la mano del hombre esta elegir su opción, que o bien puede convertir su experiencia negativa en victorias, la vida en un triunfo interno, o bien puede ignorar el desafío y limitarse a vegetar y a derrumbarse.

Se ha venido considerando que tras sufrir una experiencia traumática las personas, al ser invadidas por emociones negativas como tristeza, ira o culpa se muestran incapaces de experimentar emociones positivas. Sin embargo, recientemente, la investigación ha demostrado que las emociones positivas coexisten con las negativas durante circunstancias estresantes y adversas y además pueden ayudar a reducir los niveles de angustia y aflicción que siguen a la experimentación de dichas circunstancias.

La manera de pensar influencia mucho la salud física de los seres humanos. Psicológicamente está comprobado que las personas que se sienten enfermas porque piensan que lo están padecen comúnmente de lo que conocemos como enfermedades psicosomáticas.

En otras palabras, el sistema inmunológico, trabaja en equipo con nuestra mente y de acuerdo a lo que pensemos. Nuestros niveles de estrés, de optimismo y nuestras expectaciones afectan nuestro organismo de una manera positiva o negativa pero lo afectan en alguna manera.

Las personas con pensamiento positivo y las que son optimistas no solo disfrutan más de su vida sino también disfrutan de una salud mejor que los pesimistas y los que piensan negativamente.

El optimismo es la fuente de salud, de energía y el mejor amigo de nuestro sistema inmunológico. Las personas que tienen un pensamiento positivo y padecen enfermedades graves generalmente se recuperan más rápidamente que los que se sienten acabados y sin esperanza.

El consejo a seguir para desarrollar una personalidad fuerte y positiva a la edad adulta es:

1. Borrar de nuestras mentes las palabras ““error”, ““fracaso”, ““derrota” y otras más que contribuyan a un deterioro de nuestra auto estima y que minan nuestra salud física.

2. Reformatear el disco duro de nuestro cerebro con palabras, afirmaciones y visualizaciones positivas.

3. Aprender de los errores, verlos como algo positivo, que nos enseña a perfeccionar nuestro caminar por el mundo.

4. Cambiar nuestras experiencias no muy buenas de nuestra vida en lecciones que aprendimos para no cometer el mismo error en un futuro.

**COMPETENCIAS.**

Competencia proviene del verbo ***competer***; y se refiere acerca de mis experiencias, conocimientos y saberes. Por tanto se definen como un conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas que posee un individuo y que facilita su actuación en determinada actividad laboral.

Requiere una combinación de dos de las variables diferenciales básicas: aptitudes y rasgos de personalidad. Conjuntamente a los conocimientos requeridos para realizar la terea, ambas facilitan la adquisición de las competencias, la cual se produce cuando el individuo con un cierto perfil psicológico gana en experiencia a partir de la ejecución de funciones o tareas asignadas al puesto de trabajo.

Puede decirse entonces que las competencias afectan a la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad y también conocimientos adquiridos para cumplir bien una misión compleja.

Aparte de las aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y experiencias; Se encuentran otras variables como las actitudes, motivación y la autoimagen que también formar parte importante de las competencias.

*Se hace una clasificación de las competencias en las cuales se distinguen:*

**Competencias Diferenciadoras:** Distinguen a los trabajadores de mejor rendimiento de aquellos que tienen una actuación media.

**Competencias de Umbral:** Son aquellas imprescindibles para un desempeño mínimo en un puesto, pero que no están directa directamente relacionadas con un rendimiento optimo en el mismo.

**Las competencias profesionales:** están compuestas por cinco elementos. Cada uno de ellos se refiere a distintas variables y procesos psicológicos y/o organizacionales, que a su vez se encuentran relacionados entre sí y con una tarea o función concreta:

***Saber:*** Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos básicos de la competencia. Puede ser de naturaleza técnica - orientados a la realización de tareas- y de carácter social –orientado a las relaciones-.

***Saber hacer:*** Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Pueden ser técnicas, cognitivos o sociales. También se incluyen aquí las destrezas.

***Saber estar:*** Conjunto de actitudes sobre las principales características de las tareas y el entorno organizacional. En un sentido más amplio, se recogen también los valores y creencias laborales.

***Querer hacer:*** Conjunto de aspectos motivacionales, tanto intrínsecos como extrínsecos, relacionados con el rendimiento en las tareas contenidas en la competencia.

***Poder hacer:***Se incluyen factores personales, relacionados con la capacidad personal –aptitudes y rasgos personales- así como con el grado de favorabilidad del medio organizacional –condiciones, medios y recursos disponibles-.

Existen otros componentes denominados generales básicos, ya que facilitan la adquisición de las específicas a las tareas concretas.

***Competencia Cognitiva:***Esta orientada a fomentar la capacidad de auto-dirección del aprendizaje. Incluye diferentes estrategias y habilidades de procesamiento de la información como por ejemplo, procesos de pensamiento o habilidades metacognitivas (aprender a pensar) y aprendizaje (aprender a aprender), de diagnóstico y enfoque de las diferentes situaciones que se afrontan, de estructuras mentales que permiten optimizar los procesos de formación personal continua, de capacidad de auto eficacia –general y profesional-. De autocontrol y de autorregulación, de creatividad y de capacidad para solucionar problemas y tomar decisiones.

***Competencia Emocional:*** Se refiere al papel de las emociones y la actividad psicofisiológica en el comportamiento laboral, así como las bases de la inteligencia intra e interpersonal. Incluye también el conjunto de estrategias y habilidades del control de la activación, de la reducción de la ansiedad y del afrontamiento del estrés.

***Competencia Social:*** Implica los comportamientos laborales que son accesibles a los demás y las habilidades sociales necesarias para las situaciones de interacción, estilo interpersonal –asertividad-, capacidad para empatizar – es decir, para ponerse en el lugar de los demás-, afrontamiento de situaciones conflictivas, habilidad para el trabajo en equipo, etc.

**SENTIDO DEL HUMOR:**

El sentido del humor es uno de los factores de resiliencia más contrastados. Desde las primeras investigaciones en las que se buscaban las características que hacían que determinadas personas superaran mejor las adversidades, se observó que el humor era un factor que estaba presente en la mayoría de ellas.

Sin embargo, todo lo que entendemos como humor no es humor resiliente. El sarcasmo y la ironía dirigidos a alguien para ridiculizarlo o menospreciarlo no es humor, es agresividad disfrazada. En cambio, reírse de uno mismo o encontrar la gracia o el absurdo en situaciones cotidianas desfavorables sí ayuda a superar los problemas o, al menos, a quitarles el peso excesivo.

Una de las estrategias del humor resiliente es la típica: "al mal tiempo, buena cara". Es decir, no dejarnos influir por las condiciones externas que no podemos controlar, conservando la capacidad de encontrar el lado gracioso. Además, el humor nos ayuda también a expresar la frustración de manera no agresiva.

El humor es capaz de transformar la realidad a través del ingenio y de la creatividad, exagerando los elementos absurdos o incongruencias que pueden darse en el día a día. De esa manera es posible ver la realidad desde otra perspectiva y aminorar el peso de las condiciones adversas. Es considerado como un mecanismo de defensa para aliviar temores o rabias contenidas.

El humor es un recurso que permite disminuir niveles de ansiedad, angustia y temor. A través de la ironía, de la ridiculización y el absurdo, las personas pueden suavizar las asperezas, y el dolor que provocan los conflictos de una manera socialmente aceptable.

Un adulto que es desprovisto de humor con mucha dificultad puede sumarse al humor del niño. Generalmente, poseen una baja autoestima que no tolera el humor como ampliación de las debilidades del ser humano.

**El sentido del humor tiene beneficios en 3 niveles:**

*A nivel cognitivo:* Ayuda a pensar en forma más racional frente a pensamientos distorsionados y activa la creatividad.

*A nivel afectivo:* Nos centra en un espacio emocional expansivo y positivo. Además el reír puede mejorar nuestro estado anímico.

*A nivel de conducta*: Posibilita la innovación y nuevas maneras de actuar.

**El humor es un recurso valioso en todos los ámbitos de la vida:**

* Los equipos de trabajo funcionan mejor cuando hay buen humor.
* El humor es un lazo que ayuda a la estabilidad en la pareja.

**El humor como factor de resiliencia:**

Ayuda a desarrollar competencias sociales:

* Los niños que tienen sentido del humor son mas aceptados que los que no lo tienen.
* Mejora y fortalece las relaciones interpersonales: Un sentido del humor suficientemente agudo como para mostrar al hombre tanto sus propios absurdos como los de la otra gente es un elemento importante en las relaciones interpersonales pues puede ayudar a crear vínculos no hostiles, puede crear una agradable atmósfera saludable de intimidad y camaradería.
* Permite conocer y utilizar mejor nuestros recursos.

**RESILIENCIA EN EL AMBITO LABORAL.**

Hay hechos, momentos, situaciones en la vida o en el trabajo que afectan de manera significativa a las personas, que afectan las decisiones y generan estrés.

**En la actualidad en el ámbito laboral son cada vez más los climas laborales nocivos que en lugar de resiliencia generan tensión, y dificultan el normal desarrollo de las personas tanto en sus ámbitos laborales como afuera de ellos. Existen tanto elementos físicos: como el ruido, la ventilación inadecuada, el hacinamiento, como así también existen elementos organizacionales, como por ejemplo estilos de dirección inadecuado, ambigüedad en los roles, cambios repentinos**, insatisfacción con el puesto, viajes constantes, superposición de roles, plazos de entrega de trabajo muy exigentes. **A su vez también los empleados mismos suelen generar situaciones tensas por medio de la discriminación, la falta de apoyo con sus compañeros, el trato impersonal, las** relaciones interpersonales conflictivas, etc.

Estos desafíos que proponen los lugares de trabajo, en la actualidad, suponen una gran carga de tensión para la mayoría de las personas. Veamos otros ejemplos que pueden ocasionar este estrés en el trabajo:

* Tareas rutinarias.
* La mala comunicación.
* La falta de participación en la toma de decisiones.
* La inseguridad laboral.
* Las relaciones conflictivas en el trabajo.
* Climas institucionales desmotivadores.

También la nueva inserción de un profesional al trabajo suele desencadenar ciertas preocupaciones. Por ejemplo: la alta competitividad en las selecciones del personal, donde son muchos los profesionales entrevistados y muy pocos los aceptados, el tiempo que transcurre el individuo sin un empleo donde pueda ejercer su profesión, la poca remuneración económica que reciben a pesar de su trabajo como profesionales o lo que es peor no lograr trabajar para lo cual han estudiado. Todas estas problemáticas generan en los individuos altos niveles de ansiedad y estrés, los llenan de preocupación y debilita sus esperanzas lo que afecta su estado emocional y por lo tanto su salud mental. Todo por lo cual desarrollar competencias resilientes permitiría a las personas resistir estas condiciones adversas, sin embargo no quiere decir que no sentirían malestar ante una dificultad pero la persona resiliente podría desarrollar la capacidad de afrontar su situación problemática de una manera más positiva y que le permita mantener su calidad de vida y su estabilidad emocional.

De esta manera queda enmarcada la necesidad de capacitar al más importante recurso de toda empresa u organización, su recurso humano. Potenciando éste se promueve la potenciación y la fuerza de la empresa. Veamos como favorece la aplicabilidad de la resiliencia en tres sencillos ejes:

* La adquisición de capacidades competitivas.
* Fomenta la capacidad de liderazgo.
* Promueve la solución correcta de problemas.

Fomentar la capacidad de ser resilientes, significa atravesar los desafíos con la mayor naturalidad posible, mantener el buen nivel de relaciones interpersonales, la calidad de vida en el trabajo, el desempeño, la productividad, a pesar de las dificultades es una competencia, clave que muchas organizaciones se han propuesto fomentar entre sus empleados en el nuevo milenio.

**Como sería una empresa o institución resiliente:**

**Son instituciones que ponen atención en los estados psíquicos y físicos de sus integrantes, buscando en estos los recursos para salir adelante en situaciones de crisis, además son innovadoras y creativas, valoran las diferentes capacidades de sus trabajadores y poseen transparencia en el proceso comunicacional , son ambientes laborales que se centran en la persona y por tanto acercarán el proyecto institucional al proyecto propio de cada empleado y de esta forma las metas de la empresa no están ajenas a las metas del empleado.**

Así la resiliencia no es solo un concepto más dentro de la psicología laboral sino que es una gran herramienta que otorga una ventaja competitiva al grupo de trabajo, para  atravesar situaciones que generan frustración y resistencia, de manera positiva, convirtiendo a cada momento difícil en una oportunidad de crecimiento.

**FACTORES DE RIESGO:**

Importante es conocer aquellos factores que impiden o dificultan que se desarrollen las características resilientes, veamos a continuación cuales son.

El riesgo es la combinación de un conjunto de factores, que eleva la probabilidad que surjan trastornos de diversos grados o de que se mantengan en el tiempo determinados problemas (Fraser M, 1997). Los expertos demostraron que estos factores, denominados “factores de riesgo” poseen una naturaleza multicausal, donde inciden aspectos biológicos, psicológicos y sociales (Garmezy, 1997.)

Se entiende como factor de riesgo,a cualquier característica o cualidad de una persona o comunidad que se sabe va unido a una elevada probabilidad de dañar su salud.

Algunos de los factores de riesgo son: la pobreza, la violencia en el hogar, las pandillas, la discriminación, vivir en condiciones precarias, falta de educación, etc.

Sin embargo, investigaciones importantes han determinado que independientemente de la adversidad presente en algunas situaciones, existen mecanismos (protectores) que logran proteger a los seres humanos, creando en ellos la posibilidad de no ser tan vulnerables a los efectos de las adversidades, como resistirlos, y construir positivamente, revirtiendo así su carácter de negatividad.

Si bien los factores de riesgo están presentes en las situaciones de adversidad, simultáneamente con éstos se presentan los mecanismos protectores que logran crear en las personas la posibilidad de revertir, no la situación a la que se ven enfrentadas, sino la percepción que tienen sobre ésta y, por tanto, de sobreponerse. Esto va creando en las personas una percepción optimista sobre las situaciones y, a la vez, la sensación que es posible actuar sobre ellas.

**FACTORES PROTECTORES:**

Los factores protectores son considerados ese “algo” que opera para mitigar los efectos del riesgo. Se consideran fuerzas internas y externas que contribuyen a que la persona resista o aminore los efectos del riesgo (Fraser, 1997), por tanto, reducen la posibilidad de disfunción y problemas en esas circunstancias. En consecuencia, se han definido factores protectores personales, en la familia y en la comunidad.

En los factores personales se incluyen: Características temperamentales que provocan respuestas positivas en los padres, educadores y autonomía combinada con la capacidad de pedir ayuda. En la juventud, los factores protectores son: Habilidades comunicativas y de resolución de problemas, competencia escolar (Werner, 1995), sentido del humor (Bernard, 1996), autoestima elevada, creatividad, autonomía, tolerancia a las frustraciones, entre otras.

Al interior de la familia se han definido factores como: Presencia de apoyo incondicional por persona competente y emocionalmente estable, creencias religiosas que promueven la unidad familiar y la búsqueda de significado en los tiempos difíciles.

Dentro del ámbito comunitario se han identificado los siguientes: Presencia de

Pares y personas mayores en la comunidad que brinden consejo y apoyo emocional en los momentos difíciles, oportunidades que brinden la posibilidad de transiciones positivas en la vida, como: Programas de educación comunitaria a padres, participación activa en una comunidad religiosa.

Los diferentes factores protectores, al igual que los de riesgo, no actúan aisladamente en las personas, sino ejerciendo un efecto en conjunto donde se establecen complejas relaciones funcionales (de mediación, influencia recíproca, formación de un patrón donde la presencia de todos los factores pertenecientes a él es imprescindible para lograr su efecto, entre otras) que en definitiva traen como resultado la atenuación de los efectos de las circunstancias adversas y eventos estresantes. Este proceso, el investigador Garmezi, lo denomina “moderación de estrés”. El conocimiento de este proceso es imprescindible para comprender los mecanismos que subyacen a los factores protectores y a la Resiliencia en general.

A partir de todas estas consideraciones sobre los factores de riesgo y protectores, así como los mecanismos que los subyacen, se puede concluir que la combinación de múltiples factores de origen genético-constitucional, psicológico y social y situacional puede determinar un estado de riesgo o de Resiliencia en un individuo.

**CAPITULO IV.**

**METODOLOGÍA:**

**Tipo de Investigación:**

El estudio se realizo a través de la investigación diagnóstica la cual consiste en un proceso orientado a descubrir los factores o condiciones generales y específicas objetivas y subjetivas de determinados fenómenos naturales de cuya información se descubren posibles causa, efectos, dinámica y alternativas de solución. Es decir que el diseño de investigación utilizado fue el no experimental, pues se realizo sin manipular deliberadamente las variables pues fenómenos a investigar existían como tal y solo se observaron y comprobaron.

**Sujetos objetos de la investigación**:

Para la validación del instrumento participaron 25 sujetos pertenecientes a una empresa pública y una privada del área metropolitana de San Salvador (Alcaldía Municipal de San Salvador y Las Fajitas S.A de C.V) 10 de ellos del sexo femenino y 15 del sexo masculino, sus edades oscilan entre los 22 y los 45 años de edad y de una condición socioeconómica media.

Para la investigación finalparticiparon 100 sujetos, empleados/as, de una empresa pública y una privada (FEDECACES Y CENTRO ESCOLAR TOMÁS CABRERA) del área metropolitana de San Salvador, elegida al azar. Las únicas características que debían cumplir es que, sus edades oscilaran entre los 21 a los 65 años de edad y que tuvieran al menos un año de laborar en la empresa.

**Métodos:**

1. **La Observación.**

Este consiste en observar atenta y directamente el fenómeno científico, hecho o caso a investigar, tomar información y registrarla para su posterior análisis; proceso que se realiza con grupos humanos previamente determinados, para observar sus comportamientos y actitudes, en relación al fenómeno en estudio.

1. **La Entrevista.**

Es un acto de comunicación oral o escrita que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados), en el cual se pretende obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad, explorar el carácter, la conducta y comportamiento de un determinado grupo de personas; en forma individual o colectiva, atendiendo a los fines y objetivos de una investigación.

1. **La Encuesta.**

La encuesta es un instrumento de investigación, que sirve para obtener información representativa de un grupo de personas, en relación a hechos o fenómenos de la realidad, que están siendo investigados.

**Técnica:**

1. **Entrevista dirigida**

La entrevista dirigida, se caracteriza por contener preguntas concretas, que responden al fenómeno en estudio; y a la vez sus enunciados permiten que las personas entrevistadas respondan con mayor soltura y que a la vez, no se les dificulte especificar, sobre el factor o área explorada, al momento de brindar la opinión solicitada.

1. **Observación directa o dirigida.**

Se le llama directa, pues las observaciones de los hechos, se llevan a cabo, directamente donde ocurren, es decir en el ambiente natural, en el cual tienen lugar las interacciones, relaciones, conductas y comportamientos, que de determinados grupos humanos, se pretende investigar.

1. **Encuesta estructurada.**

Es estructurada*,* cuando está compuesta de listas formales de preguntas que se formulan a todos por igual. Es decir, es una forma específica de recopilar información sobre el fenómeno de investigación.

**Instrumentos:**

1. **Cuestionario.**

El cuestionario diseñado para la investigación fue una escala tipo ***Likert*** que consta de 80 ítems en total, divididos en 10 áreas que exploran la resiliencia, entre éstas se encuentran: *la motivación y satisfacción laboral, el desempeño laboral, la comunicación e interacción, el manejo del estrés, inteligencia emocional, pensamiento crítico e introspección, autoestima, personalidad y capacidad de afrontamiento, moralidad, humor y contexto familiar****.***

Su parámetro de medidas van del uno al cuatro; donde el número uno, refleja una leve presencia del factor investigado y el cuatro, una fuerte presencia de éste. El mayor puntaje que se podía obtener en un área específica es de 32 mientras que el menor puntaje posible era de 8, lo que indica según éste parámetro el nivel en que se encontraba la persona en esa área.

**RECURSOS:**

**HUMANOS:**

Las personas que participaron en la planeación y desarrollo del trabajo de investigación:

1. Docente Director.
2. Equipo de Investigación, integrado por tres estudiantes.
3. Empleados y empleadas, provenientes de la empresa privada FEDECACES y la institución pública Centro Escolar Tomas Cabrera.

**MATERIALES:**

* Instrumentos de Evaluación (cuestionario, guías de observación, etc.).
* Equipo de escritorio: Computador, impresor, otros.
* Bibliografía de apoyo.
* Resmas de Papel Bond.
* Bolígrafos.
* Lápices.
* Borradores.
* Pilots.
* Folders.
* Perforadoras.
* Engrapadora.
* Reproducción de Materiales (copias).
* Clips
* Caja de Fastener.

**FINANCIEROS.**

- Gastos de movilización: $ 500.00 dólares

- Gastos de Alimentación: $ 600.00 dólares

- Adquisición de Materiales: $ 500.00 dólares

- Reproducción de Materiales: $ 700.00 dólares

- Empastado/Anillados : $ 300.00 dólares

- Copias digitales: $150.00 dólares

- Imprevisto 10% $ 275.00 dólares

- Total: **$ 3,025.00 dólares**

**PROCEDIMIENTO:** A continuación se presenta el procedimiento seguido por el equipo investigador para dar respuesta al fenómeno investigado.

1. Contacto y solicitud del asesor docente para la tesis.
2. Asignación del asesor de tesis.
3. Reunión del grupo de trabajo para buscar tema de investigación.
4. Definición y aprobación del tema de investigación.
5. Asesoría con el asesor para revisión del tema de investigación.
6. Reunión del grupo de trabajo para elaborar anteproyecto.
7. Asesoría y entrega del anteproyecto.
8. Aprobación del anteproyecto.
9. Recopilación bibliográfica para la investigación.
10. Criterios de selección de la muestra (ambos sexos - femenino y masculino, edades entre 23 a 55 años, de empresas públicas y privadas y que tengan más de un año de laborar en la empresa).
11. Criterios de selección de las empresas en las que se hará la investigación (que sean empresas públicas y privadas, que sean del área metropolitana de san salvador).
12. Diseño de instrumentos.
13. Pilotaje para la validación del instrumento.
14. Redacción del instrumento final corregido y validado.
15. Diseño del proyecto de investigación.
16. Presentación del proyecto al coordinador general
17. Aprobación del proyecto por parte del coordinador.
18. Aplicación de instrumentos validados.
19. Tabulación de datos.
20. Análisis e interpretación de resultados en base al estadístico simple.
21. Diseño del programa de capacitación.
22. Diseño del trabajo final.
23. Aprobación del trabajo final.
24. Defensa del trabajo final.

* **ACTIVIDADES: (Ver cronograma)**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **ACTIVIDAD** | **FEBRERO** | | | | **MARZO** | | | | **ABRIL** | | | | **MAYO** | | | | **JUNIO** | | | | **JULIO** | | | |
| Semana | | | | Semana | | | | Semana | | | | Semana | | | | Semana | | | | Semana | | | |
| 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 | Contacto y solicitud del asesor docente para la tesis. | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Asignación del asesor de tesis. | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Reunión del grupo de trabajo para buscar tema de investigación. | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Definición y aprobación del tema de investigación. | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Asesoría con el asesor para revisión del tema de investigación. |  | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Reunión del grupo de trabajo para elaborar anteproyecto. |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Asesoría y entrega del anteproyecto. |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Aprobación del anteproyecto. |  |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Criterios de selección de la muestra. |  |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Recopilación bibliográfica para la investigación. |  |  |  | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Criterios de selección de la muestra (ambos sexos - femenino y masculino, edades entre 25 a 35 años, de empresas públicas y privadas y que tengan más de un año de laborar en la empresa). |  |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Criterios de selección de las empresas en las que se hará la investigación (que sean empresas públicas y privadas, que sean del área metropolitana de san salvador). |  |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Diseño de instrumentos. |  |  |  |  | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Pilotaje para la validación de instrumentos. |  |  |  |  |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Redacción del instrumento final corregido y validado. |  |  |  |  |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Diseño del proyecto de investigación. |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Presentación del proyecto al coordinador general. |  |  |  |  |  |  |  | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Aprobación del proyecto por parte del coordinador. |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Aplicación de instrumentos validados a las empresas públicas y privadas. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Tabulación de datos. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Análisis e interpretación de resultados con base al estadístico simple. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Diagnóstico y diseño del programa de capacitación. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** | **X** |  |  |  |  |  |
| 22 | Diseño del trabajo final. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** |  |  |  |  |
| 23 | Presentación y aprobación del trabajo final. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** |  |  |  |
| 24 | Defensa del trabajo final. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **X** |

**CAPITULO V: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.**

*INTRODUCCION AL CAPÍTULO.*

*ANÁLISIS.*

El presente apartado, pretende explicar, tanto de manera cuantitativa como cualitativamente los resultados que se obtuvieron en este estudio, con la finalidad de evidenciar las necesidades que existen entre las empresas pública (Centro Escolar Tomás Cabrera) y privada (FEDECACES) que se tomaron en cuenta para realizar la presente investigación.

Como primer punto se muestra un cuadro resumen de los datos personales de los sujetos encuestados tanto de la empresa pública como privada donde se evidencia: la edad, sexo, nivel educativo y tiempo de laborar en la institución, posteriormente se presentan las diez áreas o factores promotores de la resiliencia que se evaluaron en este estudio, las cuales se mencionan a continuación: Motivación y satisfacción, Desempeño Laboral, Comunicación e interacción, Estrés, Inteligencia emocional, Pensamiento crítico e introspectivo, Autoestima, Capacidad de afrontamiento y personalidad, Moralidad y humor y finalmente Contexto Familiar.

Así, para evidenciar de manera más precisa, los resultados obtenidos se retomaron las preguntas más representativas de cada una de las áreas, las cuales se tabularon y graficaron de manera pertinente; así como también se elaboro un cuadro resumen de necesidades, encontradas en ambas empresas, el cual muestra el nivel de carencia que presentan ambas, respecto a cada área investigada.

Y finalmente los resultados son presentados dentro de un Análisis Cualitativo, donde ya se profundizan cuales son las diferencias, variaciones y necesidades presentadas en cada una de las empresas sujetas a evaluación.

**DATOS GENERALES DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS DE LA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría**  **Empresa** | **Edad** | | | **Sexo** | | **Nivel Educativo** | | | **Años de laborar en la empresa** | | |
| **De 21 a 30 años** | **De 31 a 45 años** | **De 46 a 65 años** | **F** | **M** | **Bachiller** | **Estudiante Universitario** | **Profesional**  **Titulado** | **De 3 a 10 años** | **De 11 a 25 años** | **De 26 a 42 años** |
| **Pública** | 4 | 27 | 19 | 32 | 18 | 0 | 1 | 49 | 12 | 28 | 10 |
| **Privada** | 10 | 32 | 8 | 33 | 17 | 8 | 17 | 25 | 35 | 10 | 5 |

Como se muestra en el gráfico anterior respecto al rango de edad se tiene que en la empresa pública hay 4 personas de entre los 21 a 30 años de edad, 27 entre los 31 y 45 años y 19 entre los 46 a 65 años, por su parte la empresa privada tiene 10 personas de entre los 21 a 30 años. 32 entre los 31 a 45 años y solo 8 personas de los 46 a 65 años de edad. Respecto al sexo se muestra que hay 32 mujeres y 18 hombres en la empresa pública en comparación con la privada que tiene 33 mujeres y 17 hombres; Referente al nivel educativo se tiene que la empresa pública tiene 1 estudiante universitario y 49 profesionales titulados, por su lado la empresa privada tiene 8 bachilleres, 17 estudiantes universitarios y 25 profesionales titulados; Así mismo se evidencia que en la empresa pública 12 personas tienen de 3 a 10 años de laborar en la empresa, 28 tienen de 10 a 25 años y solo 10 tienen de 26 a 42 años de laborar, por su parte la empresa privada tiene 35 personas laborando de entre 3 a 10 años, 10 personas más de 10 a 25 años y solo 5 de 26 a 42 años de laborar en la empresa.

**Área de Motivación y satisfacción.**

**Cuadro 1:** Considero que el trabajo que realizo es muy interesante.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta.** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 41 | 82% | 44 | 88% |
| **De acuerdo** | 9 | 18 % | 6 | 12% |
| **En desacuerdo** | 0 | 0 % | 0 | 0% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0 % | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 1.

El presente gráfico evidencia, que dentro de la empresa Pública un 82% está Muy De acuerdo con que el trabajo que realiza es muy interesante, mientras que un 18% manifestó estar solo de acuerdo; en cuanto la empresa Privada un 88% está Muy de acuerdo y solamente un 12% está De acuerdo.

**Cuadro 2:** El pago e incentivos económicos que recibo, responden al esfuerzo y dedicación que le dedico a las actividades que realizo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 6 | 12% | 18 | 36% |
| **De acuerdo** | 16 | 32% | 16 | 32% |
| **En desacuerdo** | 19 | 38% | 14 | 28% |
| **Muy en desacuerdo** | 9 | 18% | 2 | 4% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 2.

La población estudiada dentro de la empresa Pública, manifiesta en un 12% estar Muy de acuerdo con que su pago e incentivos responden a su esfuerzo y dedicación, un 32% esta solo de acuerdo, un 38% está en desacuerdo, mientras que un 18% está Muy en desacuerdo, en cuanto a la presente interrogante; Dentro de la población de la empresa Privada, un 36% se encuentra Muy De acuerdo con su pago e incentivos, un 32% De acuerdo, un 28% En Desacuerdo y solamente un 4% Muy en desacuerdo.

**Cuadro 3:** Cuando realizo cualesquier actividad, hago lo posible por terminarla de manera exitoso, sin darme por vencido.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 31 | 62% | 42 | 84% |
| **De acuerdo** | 18 | 36% | 8 | 16% |
| **En desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 2% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 3.

El presente Gráfico muestra que dentro de la empresa Pública un 62% está Muy De acuerdo con la afirmación de que intentan terminar cualquier actividad de manera exitosa, y un 36% se encuentra De acuerdo; en cuanto a la empresa Privada un 84% está Muy de acuerdo y solo un 6% están de acuerdo. **Cuadro 4:** Siento que cuento con autonomía para tomar mis propias decisiones y hacerme responsable de sus consecuencias.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 29 | 58% | 25 | 50% |
| **De acuerdo** | 20 | 40% | 21 | 42% |
| **En desacuerdo** | 1 | 2% | 4 | 8% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 4.

El gráfico anterior muestra que dentro de la empresa Pública un 58% está Muy de acuerdo con que cuenta con autonomía para tomar sus propias decisiones, un 40% está de acuerdo y solo un 2% en Desacuerdo; en la empresa Privada un 50% se encuentra muy de acuerdo, un 42% de acuerdo y un 8% se encuentra en desacuerdo.

**Área de Desempeño Laboral.**

**Cuadro 5:** He notado que no desempeño adecuadamente mi trabajo cuando me siento presionado.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 9 | 18% | 15 | 30% |
| **De acuerdo** | 14 | 28% | 22 | 44% |
| **En desacuerdo** | 21 | 42% | 10 | 20% |
| **Muy en desacuerdo** | 6 | 12% | 3 | 6% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 5.

El Gráfico anterior evidencia, que dentro de la empresa Pública un 42% de empleados está En Desacuerdo con la afirmación de que no desempeña bien su trabajo al estar sometido bajo presión, un 28% parece estar de acuerdo, 18% Muy De acuerdo y un 12% Muy en Desacuerdo; En cuanto a la empresa Privada, un 44% está De acuerdo con la afirmación, un 30% está muy de acuerdo, 20% En desacuerdo y un 6% muy en desacuerdo.

**Cuadro 6:** Mis otros compañeros consideran que tengo buena actitud de servicio.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 17 | 34% | 16 | 32% |
| **De acuerdo** | 30 | 60% | 28 | 56% |
| **En desacuerdo** | 1 | 2% | 5 | 10% |
| **Muy en desacuerdo** | 2 | 4% | 1 | 2% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 6.

El Presente Gráfico pone de manifiesto que dentro de la empresa Pública, un 60% de empleados está De acuerdo con que poseen una buena actitud de servicio, un 34% está Muy de acuerdo, mientras que un 4% está muy en desacuerdo y un 2% En desacuerdo con la afirmación; en cuanto a la empresa Privada, un 56% está De acuerdo, un 32% Muy de acuerdo un 10% en Desacuerdo, y solamente un 2% está muy En desacuerdo, con respecto al Presente ítem.

**Cuadro 7:** En la medida de lo posible, procuro realizar mis tareas y/o actividades, con la mayor precisión; en el tiempo y momento que requiere.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 28 | 56% | 31 | 62% |
| **De acuerdo** | 19 | 38% | 16 | 32% |
| **En desacuerdo** | 3 | 6% | 2 | 4% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 1 | 2% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 7.

Se evidencia en el presente gráfico, que dentro de la empresa Pública un 56% de la población se encuentra Muy de acuerdo con la afirmación de que realizan su trabajo con la mayor precisión posible, un 38% está de acuerdo, mientras que un 6% está en desacuerdo con la afirmación; En cuanto a la empresa Privada, un 62% está Muy de acuerdo, un 32% De acuerdo, un 4% En Desacuerdo y solamente un 2% Muy en desacuerdo, con la afirmación.

**Cuadro 8:** He notado que se me dificulta realizar mi trabajo con cierta rapidez.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 3 | 6% | 1 | 2% |
| **De acuerdo** | 19 | 38% | 11 | 22% |
| **En desacuerdo** | 20 | 40% | 20 | 40% |
| **Muy en desacuerdo** | 8 | 16% | 18 | 36% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 8.

El presente gráfico manifiesta que dentro de la empresa Pública un 40% de la población, está en desacuerdo con que les resulta difícil realizar su trabajo con cierta rapidez, un 38% está de acuerdo, un 16% Muy en desacuerdo y solamente un 6% está Muy de acuerdo; Con respecto a la empresa Privada un 40% está En desacuerdo, un 36% Muy en desacuerdo, un 22% De acuerdo y solamente un 2% está Muy de acuerdo en relación con el presente ítem.

**Área de Comunicación e interacción.**

**Cuadro 9.** Siento que los demás se molestan conmigo por mi forma de decir las cosas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 6 | 12% | 4 | 8% |
| **De acuerdo** | 19 | 38% | 10 | 20% |
| **En desacuerdo** | 20 | 40% | 27 | 54% |
| **Muy en desacuerdo** | 5 | 10% | 9 | 18% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 9.

Según el respectivo gráfico se observa que dentro de la empresa Pública un 40% de la población está en desacuerdo con la afirmación de que los demás se molestan por la forma suya de decir las cosas, un 38% está de acuerdo, un 12% Muy De acuerdo y un 10% Muy en desacuerdo; en cuanto a la empresa Privada, un 54% está En Desacuerdo, un 20% De acuerdo, un 18% Muy en desacuerdo, y solamente un 8% Muy de acuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 10.** Suelo imponer a los demás mi voluntad.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 2 | 4% | 0 | 0% |
| **De acuerdo** | 5 | 10% | 2 | 4% |
| **En desacuerdo** | 26 | 52% | 22 | 44% |
| **Muy en desacuerdo** | 17 | 34% | 26 | 52% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 10.

El presente gráfico manifiesta, que dentro de la empresa Pública, un 52% está en Desacuerdo con que suelen imponer su voluntad, un 34% está muy en desacuerdo, un 10% se encuentra de acuerdo y solo un 4% se encuentra muy de acuerdo; en cuanto a la empresa Privada, un 52% está Muy en desacuerdo, un 44% En desacuerdo y solamente un 4% de acuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 11:** Me resulta difícil aceptar las críticas que hacen los demás acerca de mí.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 4 | 8% | 0 | 0% |
| **De acuerdo** | 11 | 22% | 8 | 16% |
| **En desacuerdo** | 24 | 48% | 29 | 58% |
| **Muy en desacuerdo** | 11 | 22% | 13 | 26% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 11.

Según el gráfico, dentro de la empresa Pública un 48% de la población está En desacuerdo con que les resulta difícil aceptar críticas, un 22% está muy en Desacuerdo, un 22% se encuentra de acuerdo y solamente un 8% está muy de acuerdo; En cuanto a la empresa Privada, un 58% está en Desacuerdo, un 26%, Muy en desacuerdo y un 16% De acuerdo, en relación al presente ítem

**Cuadro 12:** Generalmente trato de respetar las opiniones de los demás, en relación a cualesquier tema o área, sin intentar sobreponer mi opinión sobre la de ellos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
| **Respuesta** | **N° Sujetos** | **%** | **N° Sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 26 | 52% | 28 | 56% |
| **De acuerdo** | 21 | 42% | 17 | 34% |
| **En desacuerdo** | 3 | 6% | 4 | 8% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 1 | 2% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 12.

El presente gráfico manifiesta que dentro de la empresa Pública un 52% de la población está Muy de acuerdo con que respetan las opiniones de los demás, un 42% está de acuerdo y solo un 6% En desacuerdo; en cuanto a la empresa Privada, un 56% está Muy de acuerdo, un 34% de acuerdo, un 8% en desacuerdo y solamente un 2% está Muy en desacuerdo, con respecto al presente ítem

**Área de Estrés.**

**Cuadro 13:** Constantemente experimento serios malestares físicos, como dolor de cabeza, dolor de cuello, agitación emocional, insomnio, etc.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |  |  |  |  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 10 | 20% | 6 | 12% |
| **De acuerdo** | 12 | 24% | 11 | 22% |
| **En desacuerdo** | 19 | 38% | 24 | 48% |
| **Muy en desacuerdo** | 9 | 18% | 9 | 18% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 13.

El presente Gráfico Manifiesta que, dentro de la empresa Pública, un 38% de la población está en desacuerdo con que presentan malestares físicos, un 24% está de acuerdo, un 20% Muy de acuerdo y un 18% Muy en desacuerdo; en cuanto a la empresa Privada, un 48% está en desacuerdo, un 22% De acuerdo, un 18% Muy en desacuerdo y un 12% Muy de acuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 14:** Con facilidad me siento presionado, tensionado, cuando se me presentan dificultades para resolver los problemas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 5 | 10% | 0 | 0**%** |
| **De acuerdo** | 20 | 40% | 11 | 22% |
| En desacuerdo | 20 | 40% | 27 | 54% |
| Muy en desacuerdo | 5 | 10% | 12 | 24% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 14.

Según el gráfico se puede observar, que dentro de la empresa pública un 40% de la población está En desacuerdo con que se sienten tensionados cuando se les presenta un problema, un 40% está De acuerdo un 10% está Muy de acuerdo y un 10% está Muy en desacuerdo; en cuanto a la empresa Privada, un 54% está En desacuerdo, un 24% está Muy en desacuerdo y un 22% está De acuerdo con respecto al presente ítem.

**Cuadro 15:** La mayor parte del tiempo, me abruman pensamientos negativos, acerca de lo que será de mi vida, en un ambiente tan desfavorable.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 1 | 2% | 3 | 6% |
| **De acuerdo** | 8 | 16% | 5 | 10% |
| **En desacuerdo** | 27 | 54% | 22 | 44% |
| Muy en desacuerdo | 14 | 28% | 20 | 40% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 15.

El presente gráfico manifiesta que dentro de la empresa Pública, un 54% de la población está En desacuerdo con que les abruman pensamientos negativos, un 28% está muy en desacuerdo, un 16% De acuerdo y solo un 2% está muy de acuerdo con respecto al presente ítem; en cuanto a la empresa Privada, un 44% está En desacuerdo, un 40% Muy en desacuerdo, un 10% De acuerdo y solamente un 6% Muy de acuerdo con la afirmación.

**Cuadro 16:** Aprovecho el tiempo libre, para relajarme y olvidar los problemas y conflictos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 25 | 50% | 27 | 54% |
| **De acuerdo** | 20 | 40% | 20 | 40% |
| En desacuerdo | 3 | 6% | 3 | 6% |
| Muy en desacuerdo | 2 | 4% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Grafica 16.

El presenten gráfico evidencia que dentro de la empresa Pública un 50% está Muy de acuerdo con que utiliza su tiempo libre para relajarse y olvidar los problemas, un 40% está de acuerdo, un 6% está en Desacuerdo, y un 4% Muy en desacuerdo con la afirmación; en cuanto al empresa Privada un 54% está muy de acuerdo un 40% De acuerdo y un 6% está en Desacuerdo, en relación al presente ítem.

**Área de Inteligencia Emocional.**

**Cuadro 17:** Se reconocer cuando mis emociones me están dominando.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 20 | 40% | 16 | 32% |
| De acuerdo | 26 | 52% | 27 | 54% |
| En desacuerdo | 3 | 6% | 7 | 14% |
| Muy en desacuerdo | 1 | 2% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 17.

El presente gráfico manifiesta que dentro de la empresa Pública el 52% de población está De acuerdo con la afirmación que saben reconocer sus emociones cuando los están dominando, un 40% está muy de acuerdo y un 6% en desacuerdo; en cuanto a la empresa Privada un 54% está De acuerdo un 32% Muy de acuerdo y un 14% en desacuerdo con respecto a esta afirmación.

**Cuadro 18:** Sé cómo controlar las emociones negativas y utilizarles a mi favor.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 14 | 28% | 15 | 30% |
| De acuerdo | 27 | 54% | 30 | 60% |
| En desacuerdo | 9 | 18% | 3 | 6% |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0% | 2 | 2% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 18.

El presente gráfico evidencia que dentro de la empresa Pública un 54% de la población está De acuerdo con que saben controlar sus emociones, un 28% está muy de acuerdo, mientras que un 18% está en desacuerdo; En cuanto a la empresa Privada un 60% está De acuerdo, un 30% Muy de acuerdo, un 6% en desacuerdo y solamente un 2% Muy en desacuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 19:** Reconozco que la tristeza, me quita la energía; que podría utilizar en otras cosas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 12 | 24% | 8 | 16% |
| De acuerdo | 18 | 36% | 17 | 34% |
| En desacuerdo | 14 | 28% | 20 | 40% |
| Muy en desacuerdo | 6 | 12% | 5 | 10% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 19.

Se evidencia en el presente gráfico que dentro de la empresa Pública, un 36% está de acuerdo un 28% está en desacuerdo, un 24% muy de acuerdo y un 12% muy en desacuerdo con la afirmación; en cuanto a la empresa Privada, un 40% está en desacuerdo, un 34% está De acuerdo, un 16% muy de acuerdo y un 10% muy en desacuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 20:** Sé que ante cualquier situación problemática, puedo cambiar de actitud, para no dejarme vencer.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 22 | 44% | 22 | 44% |
| De acuerdo | 27 | 54% | 27 | 54% |
| En desacuerdo | 1 | 2% | 1 | 2% |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 20.

El presente gráfico evidencia que dentro de la empresa Pública un 54% de la población está de acuerdo con que pueden cambiar de actitud ante una situación problemática, un 44% está muy de acuerdo y un 2% está en desacuerdo con la afirmación; en cuanto a la empresa Privada, un 54% está de acuerdo un 44% muy de acuerdo y solamente un 2% está en desacuerdo, con respecto al presente ítem.

**Área de pensamiento crítico e introspección.**

**Cuadro 21:** En mi vida, NO considero importante reconocer mis errores ni tratar de corregirles.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 1 | 2% | 1 | 2% |
| De acuerdo | 3 | 6% | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 23 | 46% | 19 | 38% |
| Muy en desacuerdo | 23 | 46% | 30 | 60% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 21.

En el presente gráfico se evidencia que dentro de la empresa Pública un 46% de la población está Muy en desacuerdo con la afirmación y opinan que si es importante saber reconocer sus errores y tratar de corregirles, así también un 46% está en Desacuerdo, mientras que un 6% está de acuerdo y un 2% está Muy de acuerdo con la afirmación; en cuanto a la empresa Privada un 60% está Muy en desacuerdo, un 38% en Desacuerdo y un 2% Muy de acuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 22:** A menudo no me doy cuenta de mis emociones y de que es lo que siento.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 2 | 4% | 4 | 8% |
| De acuerdo | 18 | 36% | 8 | 16% |
| En desacuerdo | 17 | 34% | 26 | 52% |
| Muy en desacuerdo | 13 | 26% | 12 | 24% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 22.

Según el gráfico, dentro de la empresa Pública un 36% de la población está De acuerdo con que a menudo no se dan cuenta de sus emociones un 34% está en desacuerdo, un 26% Muy en desacuerdo, y solo un 4% Muy de acuerdo; en cuanto a la empresa Privada, un 52% de la población está en Desacuerdo, un 24% Muy en desacuerdo, un 16% De acuerdo y un 8% Muy de acuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 23**: Generalmente mis acciones no responden a lo que pienso.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 3 | 6% | 2 | 4% |
| De acuerdo | 12 | 24% | 8 | 16% |
| En desacuerdo | 26 | 52% | 26 | 52% |
| Muy en desacuerdo | 9 | 18% | 14 | 28% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 23.

El presente gráfico, manifiesta que dentro de la empresa Pública un 52% de la población está en Desacuerdo con la afirmación, un 24% está de Acuerdo, un 18% está Muy en desacuerdo y un 6% está muy de acuerdo: en cuanto a la empresa Privada, un 52% está en desacuerdo un 28% Muy en desacuerdo, un 16% De acuerdo y un 4% Muy de acuerdo, con respecto al presente ítem.

**Cuadro 24:** Difícilmente hago tiempo para reflexionar sobre mis acciones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa** | **Pública** | | **Privada** | |
|  |
| **Respuesta** | **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 4 | 8% | 2 | 4% |
| De acuerdo | 23 | 46% | 6 | 12% |
| En desacuerdo | 12 | 24% | 29 | 58% |
| Muy en desacuerdo | 11 | 22% | 13 | 26% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfica 24.

Según muestra el gráfico anterior en la empresa pública un 8% de la población se encuentra muy de acuerdo con que difícilmente hacen tiempo para reflexionar sobre sus acciones, un 46% se encuentra solo de acuerdo, un 24% está en desacuerdo con la afirmación y un 22% muy en desacuerdo; en cuanto la empresa privada un 4% está muy de acuerdo, un 12% solo de acuerdo, un 58% en desacuerdo y un 26% está muy en desacuerdo con la afirmación.

**Área de Autoestima.**

**Cuadro 25:** Considero que tengo muchas cualidades buenas y que puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Pública** | | **Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 29 | 58% | 38 | 76% |
| De acuerdo | 19 | 38% | 11 | 22% |
| En desacuerdo | 2 | 4% | 1 | 2% |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 | 100 |

Gráfico 25.

Como se puede observar en el gráfico el 58% de la población de la empresa pública se encuentra muy de acuerdo con que tienen muchas cualidades buenas, un 38% esta solo de acuerdo y un 4% está en desacuerdo con la afirmación; en cuanto a la empresa privada el 76% está muy de acuerdo, el 22% está de acuerdo y el 2% se encuentra en desacuerdo.

**Cuadro 26:** Creo que tengo muchos motivos para sentirme orgulloso/a de mi.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 34 | 68% | 40 | 80% |
| **De acuerdo** | 14 | 28% | 8 | 16% |
| **En desacuerdo** | 2 | 4% | 1 | 2% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 1 | 2% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 | 100 |

Gráfica 26.

Según el gráfico anterior se puede evidenciar que el 68% de la población de la empresa pública está muy de acuerdo con que se sienten muy orgullosos de sí mismos, un 28% esta solo de acuerdo y un 4% está en desacuerdo con la afirmación; mientras que en la empresa privada un 80% está muy de acuerdo, un 16% solo de acuerdo, un 2% en desacuerdo y un 2% muy en desacuerdo con la afirmación.

**Cuadro 27:** Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 27 | 54% | 40 | 80% |
| **De acuerdo** | 23 | 46% | 10 | 20% |
| **En desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 | 100 |

Gráfico 27.

Como se puede observar en el gráfico anterior el 54% de la empresa pública está muy de acuerdo con que tienen una actitud positiva hacia sí mismos, y un 46% esta solo de acuerdo; en la empresa privada el 80% está muy de acuerdo y un 20% solo de acuerdo.

**Cuadro 28:** Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 32 | 64% | 37 | 74% |
| **De acuerdo** | 16 | 32% | 12 | 24% |
| **En desacuerdo** | 2 | 4% | 1 | 2% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 | 100 |

Gráfica 28.

El gráfico anterior evidencia que el 64% de la población de trabajadores de la empresa pública se encuentra muy de acuerdo con la afirmación del gráfico, un 32% esta solo de acuerdo y un 4% está en desacuerdo; mientras que en la empresa privada el 74% está muy de acuerdo, el 24% solo de acuerdo y el 2% está en desacuerdo con la afirmación.

**Área de capacidad de afrontamiento y personalidad.**

**Cuadro 29:** Si muriera un ser querido a pesar del dolor aceptaría lo ocurrido como parte de la vida y seguiría adelante por las demás personas que amo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa.**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 27 | 54% | 32 | 64% |
| **De acuerdo** | 21 | 42% | 16 | 32% |
| **En desacuerdo** | 1 | 2% | 1 | 2% |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 2% | 1 | 2% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 | 100 |

Gráfico 29.

Como muestra el gráfico anterior el 54% de la empresa pública se encuentra muy de acuerdo con que lograrían aceptar la pérdida de un ser querido y salir adelante, un 42% afirma solo estar de acuerdo, un 2% dice estar en desacuerdo con la afirmación y un 2% muy en desacuerdo; respecto a la empresa privada el 64% está muy de acuerdo, 32% solo de acuerdo, el 2% en desacuerdo y el otro 2% muy en desacuerdo con la afirmación.

**Cuadro 30:** Cuando he pasado por problemas muy serios en mi vida, he intentado sacar algo positivo de ellos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| Muy de acuerdo | 16 | 32% | 30 | 60% |
| De acuerdo | 30 | 60% | 20 | 40% |
| En desacuerdo | 4 | 8% | 0 | 0% |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 |  |

Gráfico 30.

El gráfico anterior muestra que en la empresa pública el 32% de la población está muy de acuerdo con que pueden sacar algo positivo de las situaciones difíciles, el 60% manifiesta estar solo de acuerdo mientras que el 8% dice estar en desacuerdo con la afirmación; en la empresa privada un 60% está muy de acuerdo y un 40% dice estar solo de acuerdo con la afirmación.

**Cuadro 31:** Tiendo a pensar detenidamente los pasos a seguir para enfrentar y solucionar un problema de la manera más adecuada.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 19 | 38% | 20 | 40% |
| **De acuerdo** | 26 | 52% | 28 | 56% |
| **En desacuerdo** | 5 | 10% | 2 | 4% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 | 100 |

Gráfico 31.

Como muestra el gráfico anterior el 38% de la población de la empresa pública está muy de acuerdo con la afirmación que muestra el gráfico, un 52% esta solo de acuerdo y un 10% está en desacuerdo; en la empresa privada el 40% está muy de acuerdo, el 56% solo está de acuerdo y un 4% está en desacuerdo.

**Cuadro 32**: Mis problemas económicos suelen afectar mi estado de ánimo con mucha facilidad.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
|  | |  | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 5 | 10% | 4 | 8% |
| **De acuerdo** | 15 | 30% | 13 | 26% |
| **En desacuerdo** | 23 | 46% | 26 | 52% |
| **Muy en desacuerdo** | 7 | 14% | 7 | 14% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 32.

Según se puede evidenciar en el gráfico anterior el 10% de la población de la empresa pública se encuentra muy de acuerdo con que los problemas económicos suelen afectar con facilidad su estado de ánimo, un 30% esta solo de acuerdo, mientras que un 46% se encuentra en desacuerdo y un 14% muy en desacuerdo; Respecto a la empresa privada el 8% está muy de acuerdo, un 26% solo de acuerdo, un 52% en desacuerdo y un 14% está muy en desacuerdo respecto a la afirmación.

**Área de moralidad y humor.**

**Cuadro 33:** Considero importante respetar a los demás para poder ser respetado.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 36 | 72% | 43 | 86% |
| **De acuerdo** | 14 | 28% | 7 | 14% |
| **En desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 33.

Según se puede observar en el gráfico anterior en la empresa pública el 72% de la población encuestada está muy de acuerdo con la afirmación que presenta el gráfico y el 28% esta solo de acuerdo; mientras que en la empresa privada el 86% está muy de acuerdo y el 14% esta solo de acuerdo con la afirmación.

**Cuadro 34**: Considero que ante la adversidad siempre es necesario mantener el optimismo y el buen sentido del humor.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 28 | 56% | 32 | 64% |
| **De acuerdo** | 22 | 44% | 18 | 36% |
| **En desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 34.

Como muestra el gráfico anterior el 56% de la población de la empresa pública está muy de acuerdo con que suelen tomar la adversidad con optimismo y el 44% considera estar solo de acuerdo; por su parte en la empresa privada el 64% se encuentra muy de acuerdo y el 36% esta solo de acuerdo con la afirmación.

**Cuadro 35:** Tiendo a ser muy pesimista cuando las cosas no salen como yo espero.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 8 | 16% | 2 | 4% |
| **De acuerdo** | 30 | 60% | 5 | 10% |
| **En desacuerdo** | 12 | 24% | 27 | 54% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 16 | 32% |
| **Total** | 50 | 100 | 50 | 100 |

Gráfico 35.

Según se evidencia en el gráfico anterior el 16% de la población de la empresa pública se encuentra muy de acuerdo con que tienden a ser pesimistas, el 60% considera estar solo de acuerdo y el 24% de ellos afirman estar en desacuerdo con la afirmación; Respecto a la empresa privada el 4% dice estar muy de acuerdo, el 10% solo de acuerdo, el 54% en desacuerdo y el 32% muy en desacuerdo con la afirmación.

**Cuadro 36:** Prefiero velar por mis propios intereses que por el de los demás.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 0 | 0% | 3 | 6% |
| **De acuerdo** | 8 | 16% | 2 | 4% |
| **En desacuerdo** | 27 | 54% | 25 | 50% |
| **Muy en desacuerdo** | 15 | 30% | 20 | 40% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 36.

Como muestra el gráfico anterior en la empresa pública el 16% de la población dice estar de acuerdo con que suelen velar por sus propios intereses más que por el de los demás, el 54% dice estar en desacuerdo y el 30% afirma estar en desacuerdo; Respecto a la empresa privada el 6% dice estar muy de acuerdo, el 4% solo de acuerdo, el 50% en desacuerdo y el 40% muy en desacuerdo con la afirmación.

**Área de Contexto Familiar.**

**Cuadro 37:** Ante cualquier situación problemática siempre he contado con el apoyo incondicional de al menos un miembro de mi familia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 35 | 70% | 35 | 70% |
| **De acuerdo** | 14 | 28% | 14 | 28% |
| **En desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 2% | 1 | 2% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 37.

Como se puede observar en el gráfico anterior en la empresa pública como la privada el 70% de los encuestados afirman que siempre contaron con el apoyo incondicional de su familia, un 28% manifiesta estar solo de acuerdo con la afirmación y el 2% está en desacuerdo con ella.

**Cuadro 38**: Agradezco que mi familia siempre me inculcó valores como: la perseverancia, la tolerancia, la honestidad, como bases fundamentales para alcanzar el éxito.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 39 | 78% | 37 | 74% |
| **De acuerdo** | 10 | 20% | 13 | 26% |
| **En desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 2% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 38.

Según el gráfico anterior en la empresa pública el 78% de la población encuestada afirma estar muy de acuerdo con que su familia le inculcó valores, un 20% esta solo de acuerdo y solo un 2% dice estar muy en desacuerdo; Por su parte en la empresa privada el 74% está muy de acuerdo y el 26% manifiesta estar solo de acuerdo con la afirmación.

**Cuadro 39.** De mi familia aprendí que con optimismo se puede vencer cualquier adversidad.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 29 | 58% | 31 | 62% |
| **De acuerdo** | 18 | 36% | 18 | 36% |
| **En desacuerdo** | 3 | 6% | 1 | 2% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 39.

Como se señala en el gráfico en la empresa pública el 58% de los encuestados afirma estar muy de acuerdo con que pueden superar cualquier adversidad, el 36% esta solo de acuerdo y el 6% afirma estar en desacuerdo; en la empresa privada se evidencia que un 62% está muy de acuerdo, el 36% esta solo de acuerdo y solo un 2% manifiesta estar en desacuerdo con la afirmación.

**Cuadro 40:** En mi familia aprendí a desarrollar la capacidad que poseo para valorarme y confiar en mí mismo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Empresa**  **Respuesta** | **Empresa Pública** | | **Empresa Privada** | |
|  | |  | |
| **N° sujetos** | **%** | **N° sujetos** | **%** |
| **Muy de acuerdo** | 30 | 60% | 34 | 68% |
| **De acuerdo** | 18 | 36% | 14 | 28% |
| **En desacuerdo** | 2 | 4% | 1 | 2% |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0% | 1 | 2% |
| **Total** | 50 | 100% | 50 | 100% |

Gráfico 40.

En el gráfico anterior se muestra que en la empresa pública el 60% de los encuestados están muy de acuerdo con que fue en su familia donde aprendieron a desarrollar la capacidad para valorarse y confiar en sí mismos, un 36% manifiesta estar también de acuerdo y solo un 4% parece estar en desacuerdo; en la empresa privada es el 68% de los que se encuentran de acuerdo, el 28% de acuerdo, el 2% en desacuerdo y el otro 2% dice estar muy en desacuerdo con la afirmación**.**

**FACTORES RESILIENTES DE LA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA.**

**Cuadro 41.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente**  **Empresa** | **Motivación y Satisfacción** | | | | | |
| **Alta** | **%** | **Moderada** | **%** | **Baja** | **%** |
| **Pública** | 19 | 38% | 17 | 34% | 14 | 28% |
| **Privada** | 26 | 52% | 15 | 30% | 9 | 18% |

Gráfico 41.

Como se puede observar en el gráfico anterior el 38% de los encuestados de la empresa pública posee una motivación y satisfacción alta, mientras que la empresa privada posee un 52%; así también se observa que 34% de la empresa pública están en un rango moderado de motivación y satisfacción, y la empresa privada está en un 30%; respecto a la motivación y satisfacción baja se observa que la empresa pública se encuentra en un 28%, mientras que la privada se encuentra en un 18%.

**Cuadro 42.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente**  **Empresa** | **Desempeño laboral** | | | | | |
| **Alto** | **%** | **Moderado** | **%** | **Bajo** | **%** |
| **Pública** | 14 | 28% | 22 | 44% | 14 | 28% |
| **Privada** | 20 | 40% | 22 | 44% | 8 | 16% |

Gráfica 42.

El gráfico anterior muestra que el 28% de la población de la empresa pública y el 40% de la empresa privada poseen un alto desempeño laboral; el 44% de ambas empresas poseen un desempeño moderado y un 28% de la pública y 16% de la empresa privada poseen un desempeño bajo.

**Cuadro 43**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente**  **Empresa** | **Comunicación e interacción** | | | | | |
| **Alta** | **%** | **Moderada** | **%** | **Baja** | **%** |
| **Pública** | 19 | 38% | 20 | 40% | 11 | 22% |
| **Privada** | 17 | 34% | 22 | 44% | 11 | 22% |

Gráfico 43

De acuerdo al grafico anterior puede observarse que en la empresa pública el 38% de las personas presenta una comunicación e interacción alta, mientras el 40% de las personas presenta una comunicación e interacción moderada y un último 22% tiene una comunicación e interacción baja. Por otro lado en la empresa Privada el 34% tiene una comunicación e interacción alta, el 44% presento una comunicación e interacción moderada y el ultimo 22% salió con una comunicación e interacción baja.

**Cuadro 44.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente**  **Empresa** | **Estrés.** | | | | | |
| **Alto** | **%** | **Moderado** | **%** | **Bajo** | **%** |
| **Pública** | 6 | 12% | 16 | 32% | 28 | 56% |
| **Privada** | 7 | 14% | 32 | 64% | 11 | 22% |

Gráfico 44.

Como se puede observar en el gráfico, en la empresa pública el 12% del personal encuestado presenta un estrés alto; mientras en la empresa privada corresponde a un estrés alto del 14%; así mismo en la empresa pública se evidencia la presencia de niveles moderados de estrés, en un 32% y; en la empresa privada a un 64%; también existe un nivel del 56% de estrés bajo, en la empresa pública y un 22% de éste en la empresa privada.

**Cuadro 45.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente**  **Empresa** | **Inteligencia emocional** | | | | | |
| **Alta** | **%** | **Moderada** | **%** | **Baja** | **%** |
| **Pública** | 13 | 26% | 24 | 48% | 13 | 26% |
| **Privada** | 13 | 26% | 25 | 50% | 12 | 24% |

Gráfico 45.

De acuerdo al grafico anterior se puede observar que en la empresa pública el 26% presento Inteligencia Emocional alta, el 48% presento inteligencia emocional moderada y el otro 26% presento inteligencia emocional baja. Mientras tanto en la empresa privada el 26% de las personas presento inteligencia emocional Alta, el 50% presento inteligencia emocional moderada y un 24% presento inteligencia emocional baja.

**Cuadro 46.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente.**  **Empresa** | **Pensamiento critico** | | | | | |
| **Alto** | **%** | **Moderado** | **%** | **Bajo** | **%** |
| **Pública** | 21 | 42% | 20 | 40% | 9 | 18% |
| **Privada** | 24 | 48% | 21 | 42% | 5 | 10% |

Gráfica 46

Según el grafico anterior se puede observar que en la empresa pública el 42% de las personas presento pensamiento crítico alto, el 40% presento pensamiento crítico moderado y el 18% tiene pensamiento crítico bajo. Así mismo en la empresa privada el 48% de las personas presento pensamiento crítico alto, el 42% mostro pensamiento crítico moderado y un último 10% presento pensamiento crítico bajo.

**Cuadro 47.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente**  **Empresa** | **Autoestima** | | | | | |
| **Alta** | **%** | **Moderada** | **%** | **Baja** | **%** |
| **Pública** | 24 | 48% | 20 | 40% | 6 | 12% |
| **Privada** | 32 | 64% | 12 | 24% | 6 | 12% |

Grafico 47.

Según lo muestra el gráfico anterior, el 48% de los empleados de la institución pública presentan una autoestima alta, mientras que en la privada corresponde a un 64%; así mismo, los/as empleados que presentan un nivel de autoestima moderada en la empresa pública es del 40%, y el de la empresa privada es del 24%. También en la empresa pública un 12% de los/as empleados/as presentan niveles bajos de autoestima; porcentaje que también presentan los/as empleados/as de la empresa privada, es decir un 12%.

**Cuadro 48.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor resiliente.**  **Empresa** | **Capacidad de afrontamiento** | | | | | |
| **Alto** | **%** | **Moderado** | **%** | **Bajo** | **%** |
| **Pública** | 19 | 38% | 22 | 44% | 9 | 18% |
| **Privada** | 19 | 38% | 24 | 48% | 7 | 14% |

Gráfico 48.

Como se puede evidenciar en el grafico anterior, el 38% de los/as empleados/as de la empresa pública como los/as de la empresa privada, poseen capacidades de afrontamiento alto; mientras que los/as que presentan niveles moderados de capacidad de afrontamiento en la empresa pública es del 44%, en comparación a un 48% de capacidad de afrontamiento moderado de la empresa privada. Al respecto de la capacidad de afrontamiento en el nivel bajo, el 18% de los/as empleados/as de la empresa pública la reflejan; no así los/as empleados/as de la empresa privada que el nivel bajo se ubica en el 14%.

**Cuadro 49.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor Resiliente**  **Empresa** | **Moralidad y humor** | | | | | |
| **Alta** | **%** | **Moderada** | **%** | **Baja** | **%** |
| **Pública** | 23 | 46% | 23 | 46% | 4 | 8% |
| **Privada** | 25 | 50% | 19 | 38% | 6 | 12% |

Gráfico 49.

Según los datos que refleja el grafico, el 46% de los/as empleados/as de la empresa pública presentan un nivel alto de presencia de moralidad y humor, y en la empresa privada el 50% de los/as empleados/as se ubican en un nivel alto; así mismo, en la empresa pública los/as empleados/as que presentan un nivel moderado de moralidad y humor corresponde a un 46% y en la empresa privada a un 38%. En el nivel bajo de moralidad y humor, la empresa pública presenta un 8% y la empresa privada un 12%.

**Cuadro 50.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor resiliente**  **Empresa** | **Contexto Familiar** | | | |
| **Resiliente** | **%** | **No resiliente** | **%** |
| **Pública** | 42 | 84% | 8 | 16% |
| **Privada** | 41 | 82% | 9 | 18% |

Gráfica 50.

Se puede evidenciar, que los/as empleados/as que presentan un contexto familiar resiliente en la empresa pública, es del 84%, mientras que en la empresa privada es del 82% y; los empleados/as que presentan un contexto familiar no resiliente, en la empresa pública es del 16% y en la institución privada corresponde al 18%.

**CUADRO RESUMEN DE NECESIDADES ENCONTRADAS EN AMBAS EMPRESAS.**

El cuadro siguiente muestra el nivel de necesidad que presentan ambas empresas respecto a cada área investigada de la resiliencia, el color verde indica que no hay necesidad en ese rubro, el color amarillo representa un nivel medio de necesidad de mejorar esa área y el color rojo representa una fuerte necesidad de mejorar en esa área.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EMPRESA PÚBLICA** | | | **ÁREA** | **EMPRESA PRIVADA** | | |
|  |  |  | **Motivación y Satisfacción** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Encuentro interesante mi trabajo. |  |  |  |
|  |  |  | 2. Recibo un pago que corresponde al esfuerzo y actividades que realizo. |  |  |  |
|  |  |  | 3. Existen situaciones que me desagradan y me provocan desanimo. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Hago lo posible por terminar las actividades de manera exitosa, sin darme por vencido. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Cuento con autonomía para tomar mis propias decisiones y hacerme responsable de sus consecuencias. |  |  |  |
|  |  |  | 6. No me siento comprometido con los objetivos y metas de la empresa. |  |  |  |
|  |  |  | 7. No me siento satisfecho con el cargo que desempeño dentro de la empresa. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Suelo experimentar insatisfacción con mi actual estilo de vida. |  |  |  |
|  |  |  | **Desempeño Laboral** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Hago solo lo que me ordenan hacer. |  |  |  |
|  |  |  | 2. No desempeño adecuadamente mi trabajo cuando me siento presionado. |  |  |  |
|  |  |  | 3. Mis compañeros consideran que tengo actitud de servicio. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Mi jefe supervisa y evalúa con frecuencia las actividades correspondientes a mi cargo. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Existen procedimientos definidos para evaluar el alcance de objetivos y metas correspondientes a cada área. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Procuro realizar mis tareas con mayor precisión en el tiempo y momento que se requiere. |  |  |  |
|  |  |  | 7. Se me dificulta realizar mi trabajo con cierta rapidez. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Algo que suele afectar mi motivación, es la poca planificación y claridad en las metas y objetivos de la empresa hacia las actividades que realizo. |  |  |  |
|  |  |  | **Comunicación e Interacción** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Cuento con libertad para expresar lo que siento y pienso sin sentirme abrumado por ello. |  |  |  |
|  |  |  | 2. Siento que los demás se molestan conmigo por mi forma de decir las cosas. |  |  |  |
|  |  |  | 3. Suelo imponer a los demás mi voluntad. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Me agrada reunirme con mis amigos para charlar de nuestras vidas. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Siempre que tengo un problema y me siento agobiado por ello, se que cuento con alguien que está dispuesto a escucharme. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Me resulta difícil aceptar las criticas que hacen los demás acerca de mi. |  |  |  |
|  |  |  | 7. Trato de respetar las opiniones de los demás en relación a cualquier tema, sin intentar sobreponer mi opinión sobre la de otros. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Suelen molestarme las personas que “hablan demasiado”, pues interrumpen mi concentración. |  |  |  |
|  |  |  | **Estrés (Ambiente Intra e Inter Personal)** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Constantemente experimento serios malestares físicos, como dolor de cabeza, dolor de cuello, agitación emocional, insomnio, etc. |  |  |  |
|  |  |  | 2. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa. |  |  |  |
|  |  |  | 3. Con facilidad me siento presionado, tensionado, cuando se me presentan dificultades para resolver los problemas. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Mi labor cotidiana me produce mucha tensión. |  |  |  |
|  |  |  | 5. La mayor parte del tiempo, me abruman pensamientos negativos acerca de lo que será mi vida, en un ambiente tan desfavorable. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Considero que duermo el número de horas adecuadas a mis necesidades. |  |  |  |
|  |  |  | 7. Aprovecho el tiempo libre, para relajarme y olvidar los problemas y conflictos. |  |  |  |
|  |  |  | 8. En mi casa me relajo con tranquilidad. |  |  |  |
|  |  |  | **Inteligencia Emocional** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Se reconocer cuando mis emociones me están dominando. |  |  |  |
|  |  |  | 2. se cómo controlar las emociones negativas y utilizarlas a mi favor. |  |  |  |
|  |  |  | 3. En ocasiones suelo actuar y luego pienso. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Reconozco que la tristeza, me quita la energía: que podría utilizar en otras cosas. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Sé que ante cualquier situación problemática, puedo cambiar de actitud para no dejarme vencer. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Me gusta que los demás hagan lo que les digo. |  |  |  |
|  |  |  | 7. No puedo controlar lo que digo y lo que hago cuando estoy enojado. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Los demás suelen describir mi comportamiento como muy intenso. |  |  |  |
|  |  |  | **Pensamiento Crítico e Introspección** |  |  |  |
|  |  |  | 1. En mi vida, no considero importante reconocer mis errores ni tratar de corregirles. |  |  |  |
|  |  |  | 2. Creo que es importante dedicar tiempo a reflexionar objetivamente sobre mis acciones. |  |  |  |
|  |  |  | 3. A menudo no me doy cuenta de mis emociones y de que es lo que siento. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Considero que es importante conocerme a mí mismo. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Reconozco que el cambio hacia el éxito está lleno de obstáculos. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Generalmente mis acciones no responden a lo que pienso. |  |  |  |
|  |  |  | 7. Es importante reconocer que en la vida siempre habrá dificultades, pero dependerá de mis respuestas, me dañen o no. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Difícilmente hago tiempo para reflexionar sobre mis acciones. |  |  |  |
|  |  |  | **Autoestima** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás. |  |  |  |
|  |  |  | 2. Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy. |  |  |  |
|  |  |  | 3. Considero que tengo muchas cualidades buenas y que puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Creo q tengo muchos motivos para sentirme orgulloso de mi. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Tengo una actitud positiva hacia mí mismo. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Desearía valorarme más a mí mismo. |  |  |  |
|  |  |  | 7. Me doy por vencido muy fácilmente. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Muchas veces me gustaría ser otra persona. |  |  |  |
|  |  |  | **Personalidad y Afrontamiento** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Si me despidieran de mi trabajo podría ver este incidente como una oportunidad para conseguir un mejor empleo. |  |  |  |
|  |  |  | 2. En ocasiones siento que haga lo que haga las cosas siempre me saldrán mal. |  |  |  |
|  |  |  | 3. si muriera un ser querido, a pesar del dolor aceptaría lo ocurrido como parte de la vida y seguiría adelante. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Me he dado cuenta que por mi mismo me es difícil resolver un problema. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Cuando he pasado por problemas muy serios en mi vida he intentado sacar algo positivo de ellos. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Cuando paso por momentos difíciles suelo descargar mi mal humor con las demás personas. |  |  |  |
|  |  |  | 7. Tiendo a pensar detenidamente los pasos a seguir para enfrentar y solucionar un problema de la manera más adecuada. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Mis problemas económicos suelen afectar mi estado de ánimo con mucha facilidad. |  |  |  |
|  |  |  | **Moralidad y Humor** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Considero importante respetar a los demás para poder ser respetado. |  |  |  |
|  |  |  | 2. Lo importante en la vida es alcanzar mis metas sin importar que irrespete a los demás. |  |  |  |
|  |  |  | 3. Considero que ante la adversidad siempre es necesario mantener el optimismo y el buen sentido del humor. |  |  |  |
|  |  |  | 4. Tiendo a ser muy pesimista cuando las cosas no salen como yo espero. |  |  |  |
|  |  |  | 5. Creo que las personas deben ser siempre educadas. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Suelo tomar los acontecimientos con un buen humor y optimismo. |  |  |  |
|  |  |  | 7. Suelo quejarme con mucha frecuencia de lo que no tengo. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Prefiero velar por mis propios intereses que por el de los demás. |  |  |  |
|  |  |  | **Contexto Familiar** |  |  |  |
|  |  |  | 1. Ante cualquier situación problemática siempre he contado con el apoyo incondicional de al menos un miembro de mi familia. |  |  |  |
|  |  |  | 2. Agradezco que mi familia siempre me inculco valores como bases fundamentales para alcanzar el éxito. |  |  |  |
|  |  |  | 3. Cuando se me han presentado dificultades en mi trabajo difícilmente lo comento con mi familia, e intento resolver las cosas yo solo. |  |  |  |
|  |  |  | 4. De mi familia aprendí que con optimismo se puede vencer cualquier adversidad. |  |  |  |
|  |  |  | 5. En mi familia aprendí a desarrollar la capacidad que poseo para valorarme y confiar en mí mismo. |  |  |  |
|  |  |  | 6. Difícilmente mi familia se ha interesado por animarme cuando he sentido desanimo. |  |  |  |
|  |  |  | 7. No siempre pude contar con el apoyo de mi familia cuando pasaba por una situación difícil. |  |  |  |
|  |  |  | 8. Algo que siempre me desagrado fue que mi familia acostumbrara a compararme con otras personas, |  |  |  |

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

La psicología como una rama fundamental del saber y como una herramienta para conocer el comportamiento del ser humano, se ha interesado en las últimas décadas especialmente por conocer los procesos subyacentes de la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, en ese sentido que ha motivado nuestro estudio, se ha pretendido identificar cuáles son esos factores que facilitan a las personas y sus grupos soportar los mecanismos disociadores y logren construir procesos constructores dando pie a un mejor estilo de vida, y permita a la vez un mejoramiento en su desempeño laboral. De esta manera se analizaran a continuación aquellos factores que se han retomado como indispensables para desarrollar la resiliencia y que tienen su incidencia en el desempeño laboral tanto de la empresa pública como privada.

Al analizar la motivación y su estrecho vínculo con la resiliencia, *cuyos elementos describen la capacidad de las personas, de ver y actuar ante la adversidad, como una forma de afrontar las dificultades y salir victorioso de ellas, y si es posible transformarla;* entonces se puede afirmar que entre más energizada se encuentre la conducta de las personas, cuando se dirigen a alcanzar un determinado fin, meta u objetivo, e inclusive transformarse ante la adversidad, mayor resiliencia ha desarrollado; y la forma de evidenciarlo es en la manera en cómo actúa y reacciona, ante los sucesos inesperados y dificultosos, ante eventos que pudieren generar malestar físico y/o emocional, así como en la capacidad que posee para solucionar los problemas que puedan presentarse y salir victorioso de ellos.

En esta área, principalmente en la empresa pública, pues no encuentran muy interesante su trabajo, están inconformes con el pago que reciben en relación al esfuerzo y actividades que realizan, y en ambas empresas los trabajadores mencionan que existen situaciones que les desagradan y les provocan desanimo. Asimismo, las personas de vez en cuando se sienten inconformes con su actual estilo de vida. Todo lo cual podría mermar su desempeño laboral y producir bajo rendimiento en las empresas en las que laboran por lo cual se considera importante tratar esa área especialmente en la empresa pública (Centro Escolar Tomás Cabrera) en el programa de intervención para mejorar la motivación de los trabajadores y trabajadoras y lograr así un mejor desempeño en los mismos.

Específicamente en el área de desempeño laboral se tiene que prestar especial atención a la empresa pública, ya que el trabajador no puede realizar adecuadamente sus actividades cuando se siente presionado, se ve afectada la ejecución del trabajo con rapidez, y algo que suele afectar la motivación, es la poca planificación y claridad en las metas y objetivos de la empresa hacia las actividades. Debe tomarse en cuenta que el desempeño laboral es directamente el resultado de la combinación de todas las áreas, las cuales van a determinar que tan efectivo y eficaz será el desempeño del empleado y de la institución misma. Una de las razones del bajo desempeño puede estar ligada a la poca satisfacción con que cuentan los empleados de la empresa pública por muy variadas y diferentes razones como ya se mencionaba anteriormente.

Respecto al proceso de comunicación interpersonal se debe enfocar el trabajo en esta área especialmente en la empresa privada FEDECACES, ya que existen algunas dificultades, en que por ejemplo; los empleados comentan que los demás se molestan por su forma de decir las cosas, no existe buena comunicación con los compañeros de trabajo, lo que conlleva a la falta de apoyo cuando se tienen dificultades, a los trabajadores les resulta difícil aceptar las críticas que se les hacen, y en ambas empresas existe falta de respeto a la opinión ajena, ya que cada quien intenta imponer su opinión y voluntad sobre los demás.

Como es sabido la falta de comunicación es la causa de todos los conflictos. Y si no hay consenso, son incapaces de poner en común sus ideas. Y desmejora tanto sus relaciones interpersonales, como el trabajo en equipo que vendría a mejorar los resultados y alcance de objetivos de ambas empresas. Aunque los resultados no son tan desfavorables se considera necesario potenciar esta área para potenciar aun más el recurso de humano de la institución.

También muchos trabajadores dados a las características que presentan, en la escala de evaluación, se encuentran sometido a un nivel medio de estrés, conllevando a que se manifieste una atmósfera de descontento, un clima negativo que se refleja en preocupaciones, malestares físicos, psíquicos, productividad, inseguridad. Desde luego, son muchas las causas que dan paso a que el estrés se manifieste, incertidumbre, inestabilidad económica, despido, cierre de las empresas, cambios, amenazas, así como señalan algunos el que la naturaleza del trabajo esté cambiando con la rapidez de un torbellino. Tal vez ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones.

En esta importante área, se deben intervenir los aspectos como experimentación de malestares físicos: dolor de cabeza, dolor de cuello, agitación emocional, insomnio, etc., que los trabajadores con facilidad se sientan presionados, tensionados, cuando se presentan dificultades para resolver los problemas, etc.

En el ámbito laboral, una persona que posea una alta inteligencia emocional tiene la habilidad para comprender a los demás y para relacionarse socialmente. En la actualidad se considera que esta habilidad tiene una gran incidencia en el trabajo individual y grupal. Las personas con alta inteligencia emocional presentan las siguientes habilidades, que además se interrelacionan: habilidad para persistir y seguir motivado ante la frustración, para controlar los impulsos, para controlar sus emociones y para empatizar (Johnson e Indvik, 1999).

Los/as empleados/as de ambas empresas tienen dificultades en el área emocional, ya que la tristeza puede quitar la energía que podrían utilizar en otras cosas, además, reconocen que les gusta que los demás hagan lo que ellos dicen, siendo una interferencia tanto de la inteligencia emocional como de la comunicación. Cabe mencionar que aunque el termino de inteligencia emocional ya es bastante conocido es muy difícil que sin una capacitación puedan aplicarse sus beneficios, es decir, es necesario promover y enseñar cómo utilizar la inteligencia emocional para el beneficio de los propios empleados como de sus respectivas empresas.

Respecto al pensamiento crítico e introspección se considera este como un factor resiliente que provee a los individuos de la capacidad de analizar y poner en tela de juicio todo aquello que penetra su consciencia, como señala Mertes 1991 *“Es un pensamiento de carácter reflexivo e intencionado, en donde el individuo activa sus recursos cognitivos”* este tipo particular de pensamiento facilita la resolución de problemas y la toma de decisiones. Como se sabe en el mundo laboral este tipo de pensamiento es necesario y vital lograr desarrollarlo ya que la competitividad y los estándares de exigencia son cada vez mayores. Por tal motivo los empleados y aun mas los jefes, directores, supervisores o gerentes necesitan esta habilidad para lograr sobresalir y llevar a su institución al máximo desempeño logrando analizar las variables de cada problema que traviesa su institución y logrando solucionar problemas tomando las mejores decisiones posibles. Como resultado de la escala aplicada como se ha podido evidenciar en ambas empresas se posee hasta un cierto nivel un pensamiento crítico moderado, esta área no es tan deficitaria, sin embargo, se considera conveniente poder desarrollarla aun mas para proveer de mejores resultados a las empresas a las cuales pertenecen mejorando el desempeño laboral lo que a su vez se traducirá en mayor productividad para su institución.

Por otra parte como se mencionaba en el marco teórico la autoestima es un factor proveedor de conductas resilientes porque provee a los individuos de ese amor propio y confianza en sí mismos y de lo que pueden lograr en su vida, también facilita el autoconocimiento, en el cual, cada individuo logra conocer sus habilidades, y destrezas así como sus limitantes con el fin de mejorarlas para ofrecer lo mejor de sí.

Se puede decir entonces, que la autoestima es la base fundamental para lograr desarrollar la resiliencia ya que sobre ella se manifestaran las diferentes habilidades que la persona adquiera a lo largo de su vida, de su capacidad para relacionarse eficazmente, de su capacidad de resolver problemas, así como su habilidad para afrontar las situaciones difíciles. Y como se pudo evidenciar en el apartado de presentación de resultados ambas empresas poseen importantes porcentajes de autoestima alta y moderada lo que provee a sus instituciones de empleados y empleadas valiosos con la capacidad de relacionarse eficazmente, de tomar buenas decisiones, que ejercen y promueven el respeto y que conocen sus habilidades y fortalezas así como sus debilidades para aplicarlas en su puesto de trabajo. La diferencia entre una y otra empresa es muy poca, sin embargo, si es evidente que la empresa privada posee más empleados con autoestima alta y que la empresa pública posee más empleados con autoestima moderada, cabe recordar que la fuente generadora del autoestima tiene lugar en los primeros años de vida de cada persona por lo cual las diferencias en los niveles de autoestima no pueden atribuirse a la institución a la cual pertenecen sino a factores muy personales de cada individuo sobre su contexto familiar y de cómo se configuraron estos aprendizajes en los demás ámbitos sociales como: la escuela ,el grupo de pares, el trabajo, etc.

Así mismo, se dice que la **personalidad** es una **construcción psicológica** que hace referencia al **conjunto de características de una persona.** El aspecto dinámico de la personalidad refleja que cada persona se encuentra en un constante intercambio con el medio, que sólo es interrumpido con la **muerte.** Tomando en cuenta el hecho que cada persona tiene sus propias características, las cuales son mediadas por el medio ambiente, nos permite poder señalar a aquellas que poseen una personalidad resistente. Kobasa y Maddi son los autores que desarrollan el concepto, a través del estudio de aquellas personas que ante hechos vitales negativos parecían tener unas características de personalidad que les protegían. Así, se ha establecido que las personas resistentes tienen un gran sentido del compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos y están más abiertos a los cambios en la vida, a la vez que tienden a interpretar las experiencias estresantes y dolorosas como una parte más de la existencia. La manera de pensar influencia mucho en la salud física de los seres humanos. Psicológicamente está comprobado que las personas que se sienten enfermas porque piensan que lo están padecen comúnmente de lo que conocemos como enfermedades psicosomáticas.

En otras palabras, el sistema inmunológico, trabaja en equipo con nuestra mente y de acuerdo a lo que pensemos. Nuestros niveles de estrés, de optimismo y nuestras expectaciones afectan nuestro organismo de una manera positiva o negativa pero lo afectan en alguna manera. Las personas con pensamiento positivo y las que son optimistas no solo disfrutan más de su vida pero también disfruta de una salud mejor que los pesimistas y los que piensan negativamente. En el caso de las personas investigadas se encontró que en ambas empresas la mayoría aceptaría con resignación la pérdida de un familiar y continuaría su vida por los demás que los necesitan. Así también la mayoría considero que siempre tratan de sacar algo positivo de lo malo y no dejan que sus problemas económicos los afecten con facilidad, de igual manera piensan detenidamente el paso que van a dar. Esto indica que la mayoría de personas que laboran en las dos empresas han desarrollado una personalidad resistente ante situaciones difíciles lo que les permite tener una personalidad equilibrada que les facilita afrontar cualquier dificultad de la forma más adecuada. Esto favorece el desempeño de cada quien en su trabajo ya que pueden tomar decisiones adecuadas y la eficiencia o productividad no se ve afectada por situaciones externas al trabajo o internas pero que no están dentro de sus posibilidades. Es de hacer notar que en la empresa privada se observa un poco más la capacidad de afrontamiento que en la empresa pública. Esto viene a beneficiar a la productividad de la empresa. Sin embargo el afrontamiento que tienen los empleados de la empresa privada no dista en mucho de la empresa pública.

Respecto a la moralidad y humor es de considerar que no todo es humor resiliente. El sarcasmo y la ironía dirigidos a alguien para ridiculizarlo o menospreciarlo no es humor, es agresividad disfrazada. En cambio, reírse de uno mismo o encontrar la gracia o el absurdo en situaciones cotidianas desfavorables sí ayuda a superar los problemas o, al menos, a quitarles el peso excesivo.

Una de las estrategias del humor resiliente es la típica: "al mal tiempo, buena cara". Es decir, no dejarnos influir por las condiciones externas que no podemos controlar, conservando la capacidad de encontrar el lado gracioso. Además, el humor nos ayuda también a expresar la frustración de manera no agresiva.

El humor es capaz de transformar la realidad a través del ingenio y de la creatividad, exagerando los elementos absurdos o incongruencias que pueden darse en el día a día. De esa manera es posible ver la realidad desde otra perspectiva y aminorar el peso de las condiciones adversas. Es considerado como un mecanismo de defensa para aliviar temores o rabias contenidas.

El humor es un recurso que permite disminuir niveles de ansiedad, angustia y temor. A través de la ironía, de la ridiculización y el absurdo, las personas pueden suavizar las asperezas, y el dolor que provocan los conflictos de una manera socialmente aceptable.

En el caso de las personas entrevistadas en las dos empresas, la mayoría considero que se debe respetar a las personas y que las cosas deben tomarse con optimismo y alegría. Y que no son de los que buscan velar solo por sus intereses. Sin embargo en la empresa pública la mayoría sentían que eran pesimistas, mientras en la empresa privada la mayoría considero que no eran pesimistas. Puede notarse una ligera diferencia en la forma en cómo se ven los empleados de la empresa pública respecto a los empleados de la empresa privada.

La forma en cómo se vean las personas así misma y como se sientan influye en el rendimiento y efectividad en el puesto de cada persona. Puede ser que las condiciones materiales y de remuneración no sean las más adecuadas para que los empleados de la empresa pública se sientan optimistas. La verdad es que aunque se muestra una ligera tendencia baja respecto a la moralidad y humor en los empleados de la empresa privada es de considerar que la alta competitividad a la cual están expuestos y son capacitados estos empleados puede influir en que piensen únicamente en sobresalir sin importar la manera como lo logren, pero es importante no confundir la competitividad con el respeto mutuo y la educación hacia las demás personas. Y aunque son pocos quienes puntuaron bajo en moralidad y humor sería importante lograr capacitar esta área para el beneficio tanto de la competitividad como del respeto hacia los demás y de esa capacidad para ver con optimismo la adversidad.

En las dos empresas la mayoría de personas expresan que siempre tuvieron la oportunidad de contar con el apoyo de su familia y que siempre les inculco valores por lo que se sentían capaces de superar cualquier adversidad que se les presente en el futuro, ya sea en su casa, trabajo o económicamente hablando. La mayoría expreso que la capacidad que poseen para valorarse y confiar en si mismo se debe a que lo aprendieron de su familia. Esto indica que el contexto familiar influyo mucho para que tanto los trabajadores de la empresa pública como de la privada posean una elevada autoestima, con valores y capacidad de afrontar cualquier adversidad de la mejor manera. Esto favorece, en el adecuado desempeño que cada una de las personas en cada empresa tiene, que se traduce en una mayor eficacia y eficiencia de los empleados de ambas empresas.

La autora Anna Forés en su libro “La resiliencia, crecer desde la adversidad” afirma que existen familias resilientes y las define como*: “aquellas que posibilitan a cada una de sus miembros la capacidad de seguir creciendo ante las adversidades”*. La familia resiliente entonces es aquella que consigue entender los acontecimientos de la vida como parte de un proceso continuo y constructivo de perturbaciones y consolidaciones. De esta manera y según los resultados obtenidos se puede entender que si en el contexto familiar se favorece el desarrollo de características resilientes, estas se manifestaran en la trayectoria de vida de las personas y les facilitara hacer frente a adversidades y situaciones difíciles.

Con todo lo anterior se manifiesta la importancia de cada una de las áreas o factores investigados como promotores de las características resilientes en los empleados y que ejercen influencia reciproca en su desempeño laboral, pero es importante aclarar que la resiliencia como tal se sustenta en la interacción entre el individuo y el ambiente por lo tanto no procede solo del entorno y tampoco es algo exclusivamente innato, en tal sentido es fácil ver que la resiliencia no es nunca absoluta ni permanente, ya que aún, una persona caracterizada como una persona resiliente también puede tener altibajos, deprimirse y sentirse mal cuando pasa por momentos malos y de gran estrés, la diferencia es que logra su recuperación y equilibrio emocional mucho más rápido que aquellas personas que no han desarrollado estas características resistentes.

En tal sentido es importante que cada una de las empresas identifique los factores de riesgo y los factores protectores que poseen para promover la resiliencia. Como se menciono en el apartado del marco teórico se considera los factores de riesgo como cualquier característica o cualidad de una persona, comunidad o institución que se sabe va unido a una alta probabilidad de dañar la salud, como lo son: el egoísmo, la negatividad, el pesimismo, la arrogancia, las inadecuadas relaciones interpersonales, la comunicación deteriorada, la falta de empatía, de compromiso y lealtad, la falta de respeto hacia los demás, etc. Todo lo cual puede afectar a que los empleados no desarrollen características o factores promotores de la resiliencia. Es importante también señalar que también las condiciones precarias, la falta de motivación, la violencia social, el alcoholismo, la drogadicción, etc. también afectan el desarrollo de estas características y que no son resultado de la institución al cual pertenecen los empleados sino a condiciones sociales propias de nuestra realidad salvadoreña. En ese sentido y como es sabido, es necesario entonces promover mecanismos protectores que logren en las personas revertir, no la situación en la cual se ven enfrentadas, sino la percepción que se tiene sobre esta. Ese es el objetivo fundamental de nuestra investigación, de conocer los factores promotores de la resiliencia para diseñar un programa que permita a las personas aprender a aminorar el peso de las situaciones adversas y que logren salir beneficiado de ellas.

**CAPITULO VI: DIAGNÓSTICO.**

Según los datos obtenidos en las encuestas se puede determinar aquellos lados fuertes y débiles de cada institución tanto de la empresa pública como privada recordando que aunque no todos los resultados son desfavorables es necesario potenciar aquellas áreas en que se obtuvieron resultados neutros o medios ya que esto favorecería a potenciar un área promotora de la resiliencia.

Así de esta manera se puede determinar que en la empresa pública (Centro Escolar Tomás Cabrera) posee lados fuertes o promotores de conductas resilientes como:

* La comunicación e interacción.
* El manejo del estrés.
* El pensamiento crítico e introspectivo.
* La autoestima.
* Y la moralidad y humor.

Y como áreas a mejorar se encuentran:

* La motivación y satisfacción.
* La mejora del desempeño laboral.
* La inteligencia emocional.
* Y la capacidad de afrontamiento.

Por su parte la empresa privada (FEDECACES) cuenta como lados fuertes pero con necesidad de potenciar:

* La motivación y satisfacción.
* El desempeño laboral.
* El pensamiento crítico e introspectivo.
* La autoestima.
* Y la moralidad y humor.

Y como aspectos a fortalecer se evidencian:

* La comunicación e interacción.
* La inteligencia emocional.
* El manejo del estrés.
* Y la capacidad de afrontamiento.

**CAPITULO VII.**

**PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCION PSICOTERAPEUTICO PARA EL DESARROLLO DE CONDUCTAS RESILIENTES Y MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS.**

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO PARA EL DESARROLLO DE CONDUCTAS RESILIENTES Y MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS.**



**ELABORADO POR:**

**Argüello Joaquín, Marvin Enrique**

**Orellana Delgado, Willian Roberto**

**Villegas Argueta, Nubia Arely**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, JULIO DE 2012.**

**INDICE DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.**

**Contenido N° de Pág.**

Justificación 146

Objetivos 148

Políticas y Normas del Programa 149

Ámbitos de uso 151

Generalidades del programa 152

Descripción del contenido del programa 153

Planes Operativos 174

**JUSTIFICACIÓN.**

La capacitación laboral estuvo vinculada en sus comienzos a unidades productivas muy pequeñas, de naturaleza familiar, en las que se utilizaban metodologías de capacitación basadas en “aprender haciendo” que fueron modificadas por la Revolución Industrial y por las exigencias de formación de personal asociadas a las dos guerras mundiales. La expansión y complejidad del proceso de capacitación laboral para empresas que se observa en las últimas décadas no debe hacer perder de vista que se trata de un fenómeno construido a lo largo del tiempo y al compás de profundas transformaciones económico-sociales.

En nuestro país lamentablemente las capacitaciones a los empleados se vienen dando de manera abrupta sin evaluar o diagnosticar primero que se necesita capacitar en ellos. Precisamente este programa de capacitación es una respuesta a ese fenómeno donde principalmente se delimitaron aquellas áreas o factores de la resiliencia con poco desarrollo en los empleados para poder determinar que estrategias y técnicas serian más funcionales para promover los beneficios de la resiliencia en el desempeño laboral.

No es de extrañar que muchas empresas a nivel privado y público tengan bajos resultados con sus metas y expectativas ya que se olvidan de capacitar a su más valioso recurso; el recurso humano. Capacitar a sus empleados basados en un estudio diagnóstico previo les permite a estas empresas saber qué áreas son las más afectadas o de las cuales es necesario potenciar a sus empleados.

Las deficiencias encontradas en ambas empresas se agudizan al no contar con programas actualizados de capacitación, orientados a solventar o reforzar aquellas necesidades que demandan mayor atención e intervención, y que en su mayoría se caracterizan por ser tipo psicológicas, lo que puede en un momento determinado afectar más el desempeño laboral.

En este contexto, el grupo de investigadores encontró la necesidad de diseñar un Programa de Capacitación con Intervención Psicoterapéutico, dirigido a reforzar las siguientes áreas que están vinculadas con el adecuado desempeño laboral: Motivación y satisfacción laboral , Autoestima, Contexto Familiar, Inteligencia Emocional, Estrés (inter e intrapersonales), pensamiento crítico e introspección, Moralidad y Humor, entre otros. Debido a la necesidad de que las empresas cuenten con un Programa que les permita reforzar las áreas que se encuentran íntimamente vinculadas con la resiliencia, es decir, con la capacidad de las personas, para hacer frente a las dificultades y para mejorar su desempeño y eficiencia organizacional.

**OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.**

***GENERAL:***

* Brindar un programa de capacitación orientado a minimizar las necesidades psicológicas detectadas en el estudio: *“La influencia psicológica de la resiliencia en el desempeño laboral de empleados/as pertenecientes a empresas públicas y privadas”.* Así como potenciar los factores implícitos en la resiliencia y que contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral en los empleados/as.

***ESPECIFICOS:***

* Generar consciencia en los trabajadores sobre la importancia de la resiliencia y de su aplicabilidad en el ámbito laboral, familiar y personal.
* Aumentar las competencias individuales de los empleados y empleadas mediante jornadas de desarrollo profesional que les permitan adquirir nuevos y prácticos conocimientos para desarrollar factores resilientes como: la motivación, el manejo de estrés, la comunicación, la inteligencia emocional, la capacidad de afrontamiento, el pensamiento crítico e introspectivo y el humor para mejorar así el desempeño laboral así como su calidad de vida.
* Instruir a los y las trabajadoras en técnicas y estrategias de afrontamiento ante situaciones considerablemente adversas con el fin de mantener su equilibrio psicológico y estabilidad emocional.

**POLITICAS Y NORMAS DEL PROGRAMA.**

**POLÍTICAS**.

1. Al programa de capacitación podrán participar todos los empleados que las empresas estimen conveniente.
2. El plan de intervención pretenderá satisfacer las necesidades y dificultades que presenten los empleados y empleadas de ambas empresas.
3. La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos y la Dirección General dará a conocer con anticipación las actividades de capacitación que se desarrollaran.
4. Se les proporcionará a todos los empleados el material didáctico de la jornada de capacitación.
5. Los empleados gozaran de dos recesos de 15 minutos por jornada y uno de una hora para su debido almuerzo.
6. A todos los empleados participantes deberá entregárseles un diploma de participación a las jornadas de capacitación.
7. La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos y la Dirección General podrán realizar actualizaciones de los programas de capacitación según consideren necesario.
8. Para el desarrollo de las jornadas de capacitación será necesaria la participación activa de las y los trabajadores.

**NORMAS**.

1. Solo deberá hacer uso del presente programa de capacitación el personal calificado o autorizado por el Departamento de Recursos Humanos y por la Dirección General de ambas empresas.
2. El programa de capacitación incluirá solamente aquellas necesidades que se hayan detectado en el diagnóstico y estudio previo de la resiliencia.
3. Los empleados seleccionados deberán participar en todas y cada una de las actividades desarrolladas dentro de la capacitación.
4. La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos y Dirección General del Centro Escolar serán responsables de establecer los horarios de las jornadas de capacitación.
5. Se entregará a los asistentes un diploma de participación para hacer constar de su asistencia a dichas jornadas.
6. Los facilitadores deberán preparar con anticipación los recursos técnicos y didácticos para ejecutar la dinámica y obtener los resultados esperados.
7. La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos y Dirección General del Centro Escolar deberán responsabilizarse por la actualización anual del programa de capacitación.
8. Los capacitadores solamente podrán ejecutar el plan de capacitación cuando las autoridades responsables lo autoricen.

**ÁMBITOS DE USO.**

* El Documento: “Programa De Desarrollo De Conductas Resilientes Para El Mejoramiento Del Desempeño Laboral” permanecerá en el Departamento de Recursos Humanos en la empresa FEDECACES, y en la Dirección General del Centro Escolar Tomás Cabrera, éstos establecerán mecanismos de control, que permitan la consulta interna y la ejecución del mismo, a personal especialista en el área.
* El Presente Programa de Capacitación, podrá ser revisado, ampliado o modificado en su totalidad, bajo la dirección del Departamento de Recursos Humanos o por la Dirección General del Centro Escolar, para fines comunes a sus objetivos.
* La sección de Recursos Humanos o la Dirección General, serán las encargadas de actualizar y poner al día la información contenida en el Programa de Capacitación, de acuerdo a las demandas y/o necesidades que vayan surgiendo, a nivel institucional, en la administración y en el desempeño del personal.

**GENERALIDADES DEL PROGRAMA.**

El presente plan de intervención está dirigido a los empleados y empleadas de la empresa privada FEDECACES y al Centro Escolar Tomas Cabrera, se encuentra dividido en 9 ejes temáticos esenciales para el fortalecimiento de la resiliencia y del desempeño laboral: La motivación y satisfacción laboral, la comunicación, el manejo del estrés, la inteligencia emocional, el pensamiento crítico e introspectivo, la capacidad de afrontamiento, el contexto familiar y la moralidad y Humor.

Estas temáticas están orientadas al mejoramiento de la esfera personal e interpersonal de los participantes y son resultado de un estudio diagnóstico previo para conocer las fortalezas como limitantes de la resiliencia y que ejercen influencia en el desempeño laboral.

Los ejes temáticos están conformados bajo 3 premisas básicas para desarrollar las competencias necesarias en los empleados y empleadas:

**La primera:** Generar consciencia en los participantes y sensibilizarlos a fin facilitar la asimilación de cambios.

**La segunda:** Brindar nuevos conocimientos que favorezcan un cambio actitudinal en los empleados/as.

**Tercera:** Brindar herramientas concretas que les permitan a los participantes adquirir nuevas estrategias de afrontamiento a las situaciones de conflicto.

Estas jornadas serán impartidas de manera sistemática abordando una problemática a la vez, fortaleciendo un factor resiliente a la vez, con la finalidad de mejorar la calidad de vida en el trabajo de los empleados, así como también la mejora del desempeño laboral que favorecerá el alcance de metas y objetivos de ambas empresas.

Los horarios y fechas de las jornadas serán establecidos por el departamento de Recursos Humanos en la empresa FEDECACES y por la Dirección General en el caso del Centro Escolar Tomás Cabrera.

**DESCRIPCION DE CONTENIDO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.**

**Temática:** Motivación y Satisfacción laboral.

**Objetivo:** Generar una mayor motivación al empleado hacia el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales a través de la motivación y satisfacción personal.

**Conceptualización de la Motivación:** “La palabra motivación se deriva del vocablo latino "movere", que significa mover. Por ello, la motivación es: *"el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado".*

**Subtemáticas:**

* Conceptualización de la motivación y satisfacción laboral.
* Tipos de Motivación
* Motivos significativos para la conducta.
* Teorías de la motivación.
* Factores de la motivación.
* Satisfacción.
* Como conseguir la satisfacción en el trabajo.

**Técnicas a implementar:**

* *“Mi Situación Actual”:* Su objetivo es lograr la expresión de tensiones, intereses y motivaciones personales.
* *“Como podría ser mejor mi vida”: Su objetivo es* ayudar a los participantes a descubrir cuál de las cuatro áreas de vida les es de mayor significado en el momento actual, para poder elaborar objetivos, actividades y necesidades de cambio dentro de su situación actual en cada área
* *“Descubriendo mis necesidades y mi Motivación”:* El instructor solicita a los participantes que identifiquen a nivel individual cuáles son los elementos o hechos que les proporcionan seguridad en la familia, el trabajo y la sociedad (cinco por lo menos en cada área), y que lo expresen por escrito en hojas tamaño carta.
* *“Dynasell”:* Su objetivo es demostrar el impacto de la desconfianza en la colaboración de un grupo.

**Temática:** Comunicación e interacción.

**Conceptualización de Comunicación:** La palabra “comunicación” deriva del latín “communicare” que significa “compartir”, “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene” o “hacer saber a uno alguna cosa”, es decir, informar o transmitir información. Según la enciclopedia Espasa de 1932, la comunicación es “un recurso físico para poner en contacto dos cosas; todo aquello que la posibilita tiene que ver con ella”.

**Conceptualización de interacción:** La interacción social es el fenómeno básico mediante el cual se establece la posterior influencia social que recibe todo individuo.

**Subtemas.**

* La comunicación como actividad humana.
* Funciones de la comunicación.
* Elementos del proceso de comunicación.
* Comunicación interpersonal.
* Barreras de la comunicación interpersonal.
* Características de la actividad comunicativa.
* Metas de la comunicación interpersonal
* La comunicación no verbal.
* Funciones básica de las conductas comunicativas no verbales.
* Tipos de interacciones.

**Técnicas.**

* *Expositiva:* se presentaran los diferentes elementos que implica la comunicación: funciones, elementos, barreas y características de la comunicación y a actividad humana.
* *Audio-Visual:* por medio de esta se reforzara la comprensión de ideas básicas de las teorías y contenidos que expondrán los facilitadores.
* *Aprender a escuchar:* Se les dice a los participantes que formen parejas. A continuación se les pide que conversen de cualquier tema que quieran hablar tomando en cuenta los siguientes elementos.
* ¡Deje hablar!
* Muestre su interés al escuchar.
* Elimine distracciones.
* Póngase en el lugar del otro.
* Sea paciente (No interrumpa).
* Controle sus emociones.
* No caiga en la tentación de la crítica.
* Pregunte.

Una vez el primero que comenzó a hablar haya terminado el otro miembro debe hablar y el otro escuchar tomando en cuenta los elementos de igual manera.

**Dinámicas:**

* *Parejas a ciegas.*

Se hace una pista de obstáculos en el suelo para que todos la vean. Los participantes forman parejas. Una persona se pone una venda en los ojos, o cierra los ojos fuertemente para no ver nada. Se quitan los obstáculos silenciosamente. El otro miembro de la pareja da ahora indicaciones para direccionar y ayudar a su pareja a librar los obstáculos que son, ahora, imaginarios.

* *Mensajes confusos.*

Los participantes se sientan formando un círculo. Se le pide a uno de los que están ubicados en los extremos que piense en un mensaje largo, como “Mañana por la mañana me voy a ir al mercado para comprar plátanos y mangos y luego me voy a encontrar con mi primo para ir a comer”. Susurre el mensaje a la persona que esté sentada a su derecha. Entonces esa persona le susurra el mensaje a la persona que esté sentada a su derecha y así. Una vez que el mensaje haya sido pasado a través del círculo, pida a la última persona que diga el mensaje en voz alta. Compare el mensaje final con la versión original.

* *Simón Dice.*

Se le explica al grupo que deben seguir las indicaciones cuando el facilitador empiece la instrucción diciendo “Simón dice...” Si el facilitador no empieza la instrucción con las palabras “Simón dice...”, entonces el grupo no debe seguir las instrucciones! El facilitador empieza por decir algo como “Simón dice que aplaudas” mientras él/ella aplaude con sus manos. Los participantes le imitan. El facilitador acelera sus acciones, siempre diciendo“

Simón dice...” primero. Después de un corto tiempo, se omite la frase “Simón dice”. Aquellos participantes que sigan las instrucciones ‘salen’ del juego. Se puede continuar el juego mientras siga siendo divertido.

* *Bailando sobre papel.*

Los facilitadores preparan hojas de periódico o pedazos de tela del mismo tamaño. Los participantes se dividen en parejas. A cada pareja se le da lo mismo, ya sea una hoja de periódico o un pedazo de tela. Las parejas bailan mientras el facilitador toca música o da palmadas con las manos. Cuando la música o las palmadas paran, cada pareja debe pararse en su hoja de periódico o en su pedazo de tela. La próxima vez que la música o las palmadas paren, la pareja tiene que doblar por la mitad su papel o tela antes depararse sobre ella. Después de varios turnos, el papel o la tela se hacen muy pequeños porque han sido doblados una y otra vez. Es cada vez más difícil que dos personas se paren sobre el papel o la tela. Las parejas que tengan alguna parte de su cuerpo en el suelo, quedan ‘fuera’ del juego. El juego continúa hasta que una pareja gane.

**Temática:** Manejo del estrés.

**Objetivo:** Proporcionar estrategias de afrontamiento ante situaciones y síntomas de estrés que pueden presentarse en el lugar de trabajo.

**Conceptualización del estrés:** “Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.”

**Subtemáticas:**

* Definición de los tipos de estrés.
* Situaciones donde se puede manifestar el estrés laboral.
* Tipos de estresores laborales.
* Manifestaciones fisiológicas del estrés.
* El estrés crónico.
* El estrés en las relaciones interpersonales.
* Claves para afrontar el estrés laboral.
* Prevención del estrés laboral en las organizaciones.
* Prevención del estrés en los empleados.
* Actividades que minimizan los efectos del estrés.

**Técnicas a implementar:**

* *“Lluvia de ideas”*: Su objetivo es lograr que los participantes se adentren en la temática poniendo de manifiesto sus conocimientos previos.
* *“Meditación paso a paso”:* Su objetivo es que mediante la meditación se reduzcan pensamientos que provocan síntomas de estrés.
* *“Mi lugar seguro”:* Su objetivo es que los empleados se proyecten en una situación o momento que no les genere estrés.
* *Retroalimentación:* Retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada.
* *“Inoculación del estrés”* Su objetivo es propiciar el afrontamiento de pensamientos estresantes mediante pensamientos positivos.

**Dinámicas:**

* *Obra de teatro:* Su objetivo es provocar la participación de los empleados mediante la dramatización de situaciones laborales estresantes.
* *Dibujando mi nivel de estrés:* Su objetivo es verificar la asimilación del contenido impartido en la jornada, así como de las técnicas que les servirán a los empleados/as para hacer frente a las situaciones estresantes.

**Ejercicios:**

* *“Ejercicio de relajación”:* Su objetivo es mostrar como la respiración correcta es un método para manejar el estrés.
* *“Relajación muscular progresiva”* Su objetivo es identificar y distinguir las sensaciones de tensión y de relajación profunda.

**Temática:** Inteligencia Emocional.

**Objetivo:** Desarrollar y potenciar habilidades en los empleados/as para el manejo y uso inteligente de las emociones para que las usen al guiar su comportamiento, de forma tal, que mejoren su desempeño dentro de la institución a la cual pertenecen.

**Conceptualización de la inteligencia Emocional:** “Es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos”.

**Subtematicas:**

* Las emociones.
* Tipos y componentes de las emociones.
* Desarrollo de la autoconsciencia.
* Desarrollo de la automotivación.
* Desarrollo del autocontrol emocional.
* Aprendiendo a desactivar los comportamientos contraproducentes.
* Experiencia Interpersonal.
* Consecuencias de la falta de IE.
* Beneficios de la IE.
* Ayudar a otros a ayudarse a sí mismos.

**Técnicas a implementar:**

* *“Igual que las matemáticas”:* Su objetivo es realizar un diagnostico general de las reacciones que los participantes experimentan ante situaciones laborales estresantes.
* *“Descubriendo nuestras fuentes de motivación”:* Su objetivo es descubrir como las fuentes de motivación pueden mejorar nuestra inteligencia emocional.
* *“Haciéndome consciente de los cambios en mi nivel de ansiedad”* Su objetivo es detectar los cambios fisiológicos que se experimentan durante las emociones con el fin de reconocerlas y poder controlarlas.
* *“En sintonía con los demás”:* Su objetivo es *p*ermitir a los empleados desarrollar la empatía, mediante el respeto a la individualidad e integridad de las personas.

**Dinámicas:**

* *El juego del objeto invisible:* Su objetivo es potenciar la atención selectiva, la concentración y la adaptación al entorno cambiante para el desarrollo de la autoconciencia.
* *Mi lugar seguro:* Su objetivo es desarrollar la capacidad de autorregular nuestro sistema nervioso.
* *El niño de los clavos:* Su objetivo es lograr en los participantes el autocontrol emocional, que les permita pensar antes de actuar.

**Ejercicios:**

* *Aprendiendo a solucionar problemas:* Su objetivo es brindar herramientas operativas a los/as empleados/as para que logren solucionar problemas de una forma eficaz.
* *Evaluando mi capacidad para relacionarme efectivamente:* Su objetivo es evaluar las estrategias que utilizan los empleados para relacionarse efectivamente.

**Temática:** Pensamiento crítico e introspección.

**Objetivo:** Desarrollar y potenciar el pensamiento crítico y reflexivo en los empleados participantes con el fin de mejorar su capacidad para la resolución de problemas y la toma de decisiones.

**Conceptualización de pensamiento crítico: “**El pensamiento crítico es una actitud intelectual que se propone analizar o evaluar la estructura y consistencia de los razonamientos, en particular las opiniones o afirmaciones que en la vida cotidiana suelen aceptarse como verdaderas. También se define, desde un punto de vista práctico, como un proceso mediante el cual se usa el conocimiento y la inteligencia para llegar, de forma efectiva, a la posición más razonable y justificada sobre un tema, y en la cual se procura identificar y superar las numerosas barreras u obstáculos que introducen los prejuicios o sesgos.”

**Introspección:”**La introspección o inspección interna es el conocimiento que el sujeto tiene de sus propios estados mentales. Tiene como fundamento la capacidad reflexiva que la mente posee de referirse o ser consciente de forma inmediata de sus propios estados”.

**Subtematicas:**

* Habilidades que intervienen en el pensamiento crítico.
* Procesos del pensamiento crítico.
* Características del pensamiento crítico.
* Razón vs. Emoción.
* Conductas y actitudes que inhiben el desarrollo del pensamiento crítico.
* La introspección.
* Pasos para desarrollar la introspección.
* Introspección y resolución de problemas.
* Toma de decisiones.

**Técnicas a implementar:**

* *“Lluvia de ideas”* Su objetivo es promover la participación y el involucramiento de los participantes a la temática a desarrollar.
* *“Retroalimentación”:* Retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada matutina.
* *“Resolución de problemas”:* Su objetivo es fortalecer el pensamiento crítico a través del análisis a las situaciones problema que se presentan en el ámbito laboral y del planteamiento de posibles soluciones.

**Ejercicios:**

* *“Analizando mi realidad”:* Su objetivo es reflexionar en torno a la forma como se puede acceder a la realidad a través de los medios de comunicación, analizando la información que ellos publican.
* *“Los medios de comunicación.”* Su objetivo es identificar creencias, valores o estereotipos divulgados por programas televisivos mediante el desarrollo un pensamiento crítico capaz de discernir y generar opciones para su vida.
* *“El laberinto”:* Que los y las participantes admitan la idea que podemos equivocarnos en nuestras acciones y decisiones pero también podemos aprender de nuestros errores y a partir de ese aprendizaje alcanzar nuestros objetivos.

**Temática:** Autoestima

**Objetivo:** Contribuir a una mejor autoestima de los empleados/as.

**Conceptualización de Autoestima:** “La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. Para Yagosesky (1997) autoestima es "amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener”.

**Subtematicas:**

* + Fuentes generadoras de autoestima
  + Autoestima en el trabajo.
  + Mejorar la Autoestima en la Empresa.

**Técnicas a implementar:**

* *“Esto me recuerda*”: Su objetivo es permitir el establecimiento de un clima de confianza favorable, que permita el intercambio emocional gratificante, entre los participantes y el facilitador, a través del recuerdo de actividades similares a las vivencias en el taller de capacitación.
* *“Nuevos Aprendizajes”:* El facilitador desarrolla en forma puntual, los elementos centrales de la temática, en un clima que favorece la interacción y la participación entre los nuevos conocimientos y los conocimientos previos de los participantes, en relación a la autoestima.
* *“Aceptando nuestras debilidades”:* El facilitador expondrá al grupo lo siguiente: "Todos tenemos debilidades, fallas y limitaciones. Si el yo ideal está muy lejos del yo real, está distancia provocará una autoestima baja, frustración y desilusión. Si la persona pudiera darse cuenta que el ser humano es imperfecto, y aceptará sus debilidades, sabiendo que se está haciendo lo mejor que se puede por ahora, su autoestima mejoraría notablemente.
* *“Caricias por escrito”:* Su objetivo es propiciar el manejo creativo de la comunicación verbal y escrita y promover el fortalecimiento de la autoimagen de los/as participantes.
* *“Patrones de comunicación”:* Su objetivo es demostrar la relación existente entre la forma de hablar y las expresiones corporales que se emiten; como pautas fundamentales para analizar nuestros sentimientos de valía personal y/o o baja autoestima
* *“Mi declaración de Autoestima*”: Su objetivo es Identificar las propias concepciones, ideas, actitudes y pensamientos que cada participante tiene acerca de lo que es la autoestima, y como esta se manifiesta en su conducta global, en los diferentes escenarios.
* *“La ruta de mi futuro”:* Su objetivo es estimular la superación personal de cada participante.

**Temática:** Personalidad y afrontamiento.

**Conceptualización de Personalidad:**

La personalidad es un conjunto de características o patrones que definen a una persona, es decir, los pensamientos, sentimientos, actitudes y hábitos y la conducta de cada individuo, que de manera muy particular, hacen que las personas sean diferentes a las demás. La manera en que cada ser pensante, actúa sobre situaciones diversas, nos dice algo sobre la personalidad de cada persona, en otras palabras es el modo habitual por el cual cada ser piensa, habla, siente y lleva a cabo alguna acción para satisfacer sus necesidades en su medio físico y social.

**Conceptualización de Afrontamiento:**

Afrontamiento es cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación. Por lo tanto, los recursos de afrontamiento del individuo están formados por todos aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación.

**Subtemas:**

* Formación de la personalidad.
* El Carácter.
* Tipos de temperamentos.
* Influencia del temperamento en el ámbito laboral.
* Rasgos de la personalidad.
* Las cinco grandes categorías de la personalidad.
* Una personalidad sana.
* Tipos de afrontamiento.
* Estilos de afrontamientos.
* Estrategias de afrontamiento.
* Técnicas para el afrontamiento.

**Técnicas.**

* *Expositiva:* se presentaran los diferentes elementos que integran la persona, así como la forma d logar una personalidad sana. De igual manera las estrategias para afrontar las distintas problemáticas.
* *Audio-Visual:* por medio de esta se reforzara la comprensión de ideas básicas de las teorías que expondrán los facilitadores.
* *Lúdica:* con el fin de reducir la inhibición de los participantes de niveles desmotivantes provocados en el trabajo.
* *Afrontamiento:* se darán a conocer algunas técnicas para enseñarles a buscar alternativas adecuadas para afrontar los problemas que aparecen.
* *Lista de aspectos Positivos y de aspectos Negativos.*

Se les proporciona una hoja de papel bond a los participantes. A continuación se les solicita que realicen un listado de los aspectos positivos que ven en ellos como persona y luego que hagan un listado de aspectos positivos. Al final el participante analizad de que aspectos posee más y la necesidad de mejorar los negativos. El facilitador pregunta si quieren socializarlos. Si los participantes quieren se realiza.

* *Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC).*

Para trabajar la Terapia Racional Emotiva Conductual el facilitador pide a las personas que piensen en un problema que les este afectando. A continuación le da las siguientes indicaciones:

A. Situación activante: describirla como opera en la persona.

B. Pensamiento o creencia irracional que la persona presenta.

C. Sentimientos emoción o conductas como efectos de la idea o creencia irracional.

D. Contra-argumentación de las ideas irracionales.

E. Cambio de emociones y conductas de C.

* Técnicas para el afrontamiento.

Se trabajan las siguientes técnicas.

Los pasos a seguir son:

1.- aprender la relajación progresiva.

2.- practicar la respiración profunda.

3.- construir una jerarquía de sucesos estresantes.

4.- visualizar en la imaginación las escenas mientras permanece relajado.

5.- cree una lista de pensamientos para afrontar el estrés.

6.- afrontamiento “en vivo”.

**Dinámicas:**

* *“Lo que tenemos en común”.*

El facilitador dice una característica de las personas en el grupo, como tener hijos ’Todos aquellos que tengan hijos deben moverse hacia un lado del salón. Cuando el facilitador dice más características, como ‘les gusta el fútbol’, las personas con esas características se mueven al lugar indicado.

* *“Grupo de estatuas”.*

Pida al grupo que se mueva por el salón, moviendo y soltando sus brazos y relajando sus cabezas y sus cuellos. Después de un momento, diga una palabra. El grupo debe formar estatuas que describan esa palabra. Por ejemplo, el facilitador dice “paz”. Todos los participantes instantáneamente y sin hablar tienen que adoptar posiciones que demuestren lo que para ellos significa paz ’Repita el ejercicio varias veces Pida al grupo que se mueva por el salón, moviendo y soltando sus brazos y relajando sus cabezas y sus cuellos. Después de un momento, diga una palabra. El grupo debe formar estatuas que describan esa palabra. Por ejemplo, el facilitador dice “paz”. Todos los participantes instantáneamente y sin hablar tienen que adoptar posiciones que demuestren lo que para ellos significa ‘paz’. Repita el ejercicio varias veces.

* *¿Qué ha cambiado?*

Los participantes se dividen en parejas. Las parejas se observan uno a otro y tratan de memorizar la apariencia de cada cual. Luego uno se da la vuelta mientras que el otro hace tres cambios a su apariencia; por ejemplo, se pone el reloj en la otra muñeca, se quita los lentes o se sube las mangas. El otro jugador se da la vuelta y tiene que tratar de descubrir los tres cambios. Luego los jugadores cambian de papeles.

**Temática:** Moralidad y Humor.

**Conceptualización de Moralidad:**

La moralidad es comportarse en conformidad y coherencia con los preceptos de la moral establecida y aceptada. En tanto, por moral se conoce al conjunto de creencias, costumbres, valores y normas que asumen un individuo o un grupo social y que de alguna manera funciona como una especia de guía a la hora de la acción. Es decir, la moral nos ayuda a saber qué acciones son correctas o buenas y cuáles no lo son, siendo malas e incorrectas.

**Conceptualización de Humor.**

Se conoce como ‘Humor’ a todas aquellas experiencias, sensaciones, representaciones y formas de entender la realidad que tienen como relato el divertimento y la alegría. El humor se relaciona directamente con la capacidad de generar entretenimiento en las personas, el cual se hace presente en la mayoría de las situaciones a través de la risa

**Subtemas.**

* Comportamiento moral.
* Los principios religiosos y éticos.
* Responsabilidad moral.
* Moralidad y ética.
* Valores morales.
* La conciencia moral.
* Conducta moral.
* El deber moral.
* Sentido del buen humor.
* Optimismo equilibrado.
* La alegría.
* La risa es salud.
* La risa como medio rápido, fácil y gratuito de relajación.
* Beneficios de la Risa.
* Pero, ¿cómo reír ante los problemas?

**Técnicas.**

* Expositiva: se presentaran los diferentes elementos que integran la moral y el humor. El comportamiento moral, la conducta moral, los beneficios de la risa y como reír ante aun teniendo problemas.
* Audio-Visual: por medio de esta se reforzara la comprensión de ideas básicas de las teorías que expondrán los facilitadores.
* Humor: se darán a conocer putas para enseñarles las formas en que pueden buscar mantener un buen humor.
* Introspección: Se le dice a los participantes que mediten sobre todos los actos más relevantes cometidos durante su vida y luego que hagan una valoración de estos. Si han actuado adecuadamente o erróneamente.
* Identificando el comportamiento inmoral: Se le pide a los participantes que formen grupos de tres personas y que en una hoja de papel bond identifiquen las cosas o acciones que a su ver van contra la moral. Luego que han terminado se les pide que apuntes aquellas acciones o actitudes que consideran están enmarcadas en el contexto de lo moral.
* Chistes: Para invocar el humor y la alegría se le pide a los participantes que cuenten chistes y adivinanzas. De manera que puedan reír y sentir los beneficios que trae el humor y la rosa al alma y al cuerpo.

**Dinámicas:**

*Encuentra a alguien vestido de...:*

Pida a los participantes que caminen relajándose, sacudiendo sus extremidades y relajándose en general. Después de un corto tiempo, el facilitador grita “Encuentra a alguien vestido de...”y dice el nombre de la prenda de vestir. Los participantes tienen que apurarse para pararse junto a la persona descrita. Repita este ejercicio varias veces usando diferentes tipos de prendas de vestir.

*Actuar una mentira:*

Todos se ponen de pie y forman un círculo. El facilitador empieza actuando una acción. Cuando la persona a su derecha dice su nombre y le pregunta“¿Qué estás haciendo? ”Esa persona responde que está haciendo algo completamente diferente; por ejemplo, el facilitador simula que esta nadando y dice “Me estoy lavando el pelo”. Entonces la persona a la derecha del facilitador tiene que simular lo que el facilitador dijo que estaba haciendo (lavándose el pelo), mientras dice que está haciendo algo completamente diferente. Continúe alrededor del círculo hasta que todos hayan tenido un turno.

**Temática:** Contexto Familiar.

**Objetivo:** Desarrollar habilidades que fomenten un contexto familiar adecuado para los empleados.

**Conceptualización de contexto familiar resiliente:** AnnaForés en su libro “La resiliencia, crecer desde la adversidad” afirma que existen familias resilientes y las define como: “aquellas que posibilitan a cada una de sus miembros la capacidad de seguir creciendo ante las adversidades”. La familia resiliente es aquella que consigue entender los acontecimientos de la vida como parte de un proceso continuo y constructivo de perturbaciones y consolidaciones.

En un sentido más amplio, podemos concebir la familia resiliente como aquella unidad familiar que crea formas activas, saludables y sensibles de satisfacer las necesidades y el desarrollo de cada uno de sus componentes.

**Subtematicas:**

* La familia resiliente
* Condiciones de la familia resiliente

**Técnicas a implementar:**

* “*Compartiendo conocimientos”:* Su objetivo es brindar consejos para mejorar el contexto familiar de los empleados Se comparten 8 premisas pueden ayudar a mejorar la comunicación entre los miembros de la familia.
* *“Reconocer las manos”:* Su objetivo es desarrollar la empatía de los empleados con respecto a sus semejantes.
* *“Atravesando la jungla”:* Su objetivo es establecer mejores patrones de comunicación y entendimiento de parte del empleado con sus semejantes.

****

**Plan Operativo # 1**

**Nombre de Área:** Resiliencia, Motivación y Satisfacción Laboral

**Objetivo General:** Dar a conocer la resiliencia y sus beneficios para el desempeño laboral así como generar una mayor motivación al empleado hacia el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales a través de la motivación y satisfacción personal.

**Lugar y Fecha**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACION** |
| Presentación del Taller | Lograr el establecimiento de un clima de confianza, entre facilitador y participantes. | Palabras de bienvenida.  Presentación del objetivo del taller. | 5 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Introducción al Tema de la Resiliencia. | Conceptualizar la resiliencia y su relación con el desempeño laboral. | Se establece a los participantes el concepto, origen y caracterización de la resiliencia y su relación con el rendimiento laboral. A través de técnicas expositivas. | 15 Min. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Presentación de los factores de la resiliencia. | Dar a conocer los factores que promueven la resiliencia, en al ámbito personal, profesional y laboral. | El facilitador, brinda una breve retorica de los factores que promueven o se relacionan con la resiliencia, como lo son: La motivación y satisfacción laboral, la autoestima, el estrés, la personalidad, el afrontamiento, la comunicación e interacción, el contexto familiar, el pensamiento crítico, moralidad y humor, entre otras. Mediante técnicas expositivas y de interacción grupal. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Facilitadores especializados en la temática o área |  |
| Conceptualización de la motivación y satisfacción laboral. | Exponer los elementos teóricos de las temáticas: “Motivación y Satisfacción Laboral”, en un clima que promueva la participación. | El facilitador prosigue a desarrollar las sub temáticas o factores de la resiliencia, según el siguiente orden:   1. Tipos de Motivación. 2. Motivos significativos para la conducta. 3. Teorías de la motivación. 4. Factores de la motivación. 5. Satisfacción. 6. Como conseguir la satisfacción en el trabajo.   A través de técnicas expositivas y participativas. | 3 Horas | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Facilitadores especializados en la temática o área |  |
|  | Expresión de tensiones, intereses y motivaciones personales. | Dinámica: “Mi situación actual”  El facilitador se dirige a los participantes, expresándoles que deberán se elaboraran collage, a fin de conocer los propios sentimientos, emociones y motivos. Para ello utilizara la dinámica Mi situación actual. Para finalizar guía un proceso, en el que interactúan los participantes, respecto a la experiencia vivida. | 25 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Cartoncillo.  Papel, tijeras, pegamento, revistas y plumones. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Ayudar a los participantes a descubrir cuáles son las áreas de vida, que tienen mayor significado en el momento actual. | Ejercicio “Como podría ser mejor mi vida ”  El Facilitador menciona a los participantes, que a fin de comprender y llevar a la práctica los conocimientos, analizaran Cual es la situación actual, en la que cada uno se ubica. A través de la puesta en práctica de la dinámica: “Como podría ser mejor mi vida”. Que tiene como finalidad reflexionar sobre la situación actual y como podría ser mejor, en los diferentes ámbitos. El facilitador guía un proceso de interacción en la que exponen los resultados y vivencias, obtenidas con la dinámica. | 10 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Un Cuestionario "¿Cómo es mi situación actual?" para cada participante**.** |  |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
|  | Auto descubrir los motivos personales. | “Descubriendo mis necesidades y mi motivación”  El facilitador menciona a los participantes, que participaran en el desarrollo de la dinámica: “Descubriendo mis necesidades y motivaciones”, la cual consiste en describir las situaciones, que en un momento determinado, proporcionan mayor seguridad, a la persona, independientemente el contexto en el que se encuentre.  Para finalizar el facilitador guía un proceso de interacción en el que los participantes relacionan los aprendizajes aprendidos con la vida real. | 1 Hora 15 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Hojas blancas, de rotafolio, lápices y plumones. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | |
|  | Demostrar el impacto de la desconfianza en la colaboración de un grupo. | Ejercicio: “Dinassel”.  El Facilitador ntroduce al ejercicio pero sin hacer énfasis en la desconfianza.  Les menciona a los participantes que participaran en el desarrollo de la dinámica “Dynasell”, la cual consiste en identificar el impacto que tiene la desconfianza, en el trabajo en equipo, dentro de una organización y como esto afecta el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales.  Al finalizar el Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida. | 1 Hora | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Una Hoja de Instrucciones Dynasell para cada participante.  Una Hoja de Instrucciones Especiales Dynasell para cada participante.  Un paquete del juego "Lego", cinco Hojas de papel, marcadores, un rollo de papel celofán y un par de tijeras para cada grupo. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales |  |
| Reflexión de la jornada | Conocer las percepciones de los/as participantes, en relación a la pertinencia y desarrollo del taller: “Motivación y Satisfacción Laboral” | Para evaluar la pertinencia y eficacia del taller, el facilitador prosigue a preguntar a los participantes, mediante la lluvia de ideas, ¿Qué es lo que más les gustó?; ¿Lo que menos gusto? Y ¿Por qué?; ¿Cómo van a aplicarlo en sus vidas? Y; por ultimo ¿Qué recomendaciones darían para futuros talleres. | 10 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Una caja forrada como para regalo.  Papelitos con las preguntas de evaluación del taller. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Cierre | Dar por finalizado el desarrollo del taller, felicitando la participación activa de los/as participantes y motivándoles a que lleven a la práctica los conocimientos adquiridos. | Para finalizar la actividad, la facilitadora felicita la participación activa de los empleados en los diferentes momentos del taller. Así mismo realiza una reflexión final, en la que motiva a practicar en forma coherente y sistemática nuevos comportamientos y actitudes que fortalezcan día a día la motivación. | 10 Minutos |  | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |

**Plan Operativo # 2**

**Nombre del área:** Comunicación e Interacción.

**Objetivo General:** Desarrollar y potenciar la capacidad en los empleados/as para comunicarse con las demás personas que los rodean, de manera que les sirva en la vida cotidiana y en la mejora de sus relaciones laborales.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** 8: am **Hora de finalización:** 4:00 pm **Total de duración:** 8 horas.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACIÓN** |
| Bienvenida y presentación del tema | Se realiza el rapport mediante bienvenida y presentación del tema a los participantes | Una vez se encuentren reunidos todos los participantes, se proseguirá a la bienvenida, mediante un saludo de agradecimiento por su presencia, seguido de la presentación del tema. | 5 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Lograr que los participantes se adentren en la temática poniendo de manifiesto sus conocimientos previos. | Técnica “Lluvia de ideas”  Se inicia mencionando las temáticas que se desarrollaran las cuales son el significado de personalidad, la formación de la personalidad, carácter, topos de temperamentos, la importancia de una personalidad sana, como afrontamos las diversas situaciones que nos sucedes y las técnicas se pueden usar para enfrentarse a las dificultades. | 15 min. |  |
| Desarrollo del contenido: La Comunicación. | Que los participantes conozca en qué consiste la comunicación en términos conceptuales. | El facilitador dará a conocer en qué consiste la comunicación. Y mencionara varias definiciones según distintos autores o corrientes. | 15 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área.  Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes aprenda a dar instrucciones adecuadas a sus compañeros y al mismo tiempo que se relajen. | Dinámica: “parejas a ciegas”  Se hace una pista de obstáculos en el suelo para que todos la vean. Los participantes forman parejas. Una persona se pone una venda en los ojos, o cierra los ojos fuertemente para no ver nada. | 35 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Pañuelo o venda. |  |
| Desarrollo del Contenido.  “La comunicación como actividad humana” | Que los participantes conozcan lo que implica la comunicación y las ventajas que esta pose. | El facilitador explicara a los participantes la comunicación como actividad humana y cómo puede entenderse mejor, así como las ventajas que tiene. | 20 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. |
| Desarrollo de contenido.  Funciones De La Comunicación | Que los participantes conozcan las funciones que tiene la comunicación como elemento de interacción social. | Se le dará a conocer a los participantes las funciones que tiene la comunicación, las cuales son: el Control, la Motivación, la Expresión emocional, y la Información. | 20 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. |  |
| Desarrollo de Contenido:  Elementos del proceso de comunicación | Que los participantes tengan claro que consiste el proceso de comunicación y los elementos q la conforman. | Se le explicara a los participantes los elementos con los que cuenta el proceso de comunicación, los cuales son: la fuente, el mensaje, el canal, el receptor, los efectos y la retroalimentación. | 25 Min. |  |
|  | Que los participantes vean como la comunicación puede distorsionarse siempre aun que estén presentes en el proceso los elementos de esta. | Dinámica. Mensajes confusos.  Los participantes se sientan formando un círculo. Se le pide que piense en un mensaje largo. Y lo susurre a la persona que está a su derecha. Al final se compara el mensaje final con la versión original. | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
| Cont. Desarrollo de contenido.  “La comunicación interpersonal”. | Que los participantes conozcan en qué consiste la comunicación interpersonal, y los métodos que utiliza. | Se le explica a los participantes en qué consiste la comunicación interpersonal y como la ve la psicología social, y la sociología fenomenológica. También el se les explicara los métodos de la comunicación interpersonal. | 25 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes practiquen la escucha adecuada y expresen sus emociones. | Técnica. Aprender a escuchar.  Se les dice a los participantes que formen parejas. A continuación se les pide que conversen de cualquier tema que quieran hablar tomando en cuenta los elementos que el facilitador les ira planteando. | 25 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | |
| Cont. Desarrollo del contenido.  “Barreras de la comunicación interpersonal”. | Que los participantes conozcan las barreras con la que se encuentra la comunicación y la importancia de superarlas para poder comunicarse efectivamente. | Se le explica a los participantes cuales son las barreras con las que se encuentra la comunicación, las cuales son:  el Filtrado, las Emociones, la  Sobrecarga de información, la  Defensa, el Lenguaje y cultura nacional. Así también, se explica cómo se pueden vencer las barreras de la comunicación. Y otras categorizaciones que se hacen de las barreras de la comunicación. | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Cont. Desarrollo del contenido.  “Características de la actividad comunicativa”. | Que los participantes conozcan las características que presenta la actividad comunicativa. De igual manera los conocimientos que le permite al interlocutor. | Se le explica a los participantes en qué consiste las características de la actividad comunicativa que realizan las personas. Así también los niveles de conocimientos que le permite a los interlocutores, los cuales son: Conocimiento descriptivo, Conocimiento predictivo, y Conocimiento explicativo. | 30 Min. |  |  |
| Desarrollo de Tema:  “Metas de la comunicación interpersonal” | Que los participantes cuales son las metas que busca la comunicación interpersonal. | Se explica a los participantes en qué consisten y cuáles son las metas de la comunicación interpersonal. Estas son el placer, la catarsis, la respuesta manifiesta, y la respuesta encubierta. | 20 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes suelten el estrés y aprendan a tomar instrucciones. Así como que aprendan a escuchar e interpretar los mensajes. | Dinámica. “Simón Dice”  Se le explica al grupo que deben seguirlas las indicaciones cuando el facilitador empiece la instrucción diciendo “Simón dice...”  Luego se hará la reflexión de la dinámica. | 35 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes |  |
| Desarrollo de la temática.  “La comunicación no verbal”. | Que los participantes conozcan en qué consiste la comunicación no verbal y los elementos de los que comprende . | Se le explica a los participantes que la comunicación puede ser no verbal y que tienen varios elementos como: El comportamiento no verbal en la interacción, las Funciones básica de las conductas comunicativas no verbales, las Dimensiones de la comunicación no verbal. | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop.  Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Papel bond.  Periódico. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de tema.  “Interacción”. |  | Se explica a los participantes en qué consiste las interacciones y los objetivos de las mismas. Así mismo la estrecha relación que guarda con la comunicación. | 20 Min. |  |
|  | Que los participantes interactúen entre si y aprendan a escuchar. | Dinámica. “Bailando sobre papel”  Los facilitadores preparan hojas de periódico o pedazos de tela del mismo tamaño. Los participantes se dividen en parejas. A cada pareja se le da lo mismo, ya sea una hoja de periódico o un pedazo de tela. Las parejas bailan mientras el facilitador toca música o da palmadas con las manos. | 30 Min. |  |
| Cierre de la Jornada | Despedida con los participantes, agradecimiento por su asistencia e invitación a la próxima jornada | El facilitador dará los agradecimientos por la asistencia de los presentes y los invitara a la jornada numero 3. | 10 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |

**Plan Operativo # 3**

**Nombre del área:** Manejo del Estrés

**Objetivo General:** Proporcionar estrategias de afrontamiento ante situaciones y síntomas de estrés que pueden presentarse en el lugar de trabajo.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** 8: am **Hora de finalización:** 4:00 pm **Total de duración:** 8 horas.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACIÓN** |
| Bienvenida y presentación del tema | Lograr el establecimiento de rapport mediante respectiva bienvenida y presentación del tema a los participantes. | Una vez se encuentren reunidos todos los participantes, se proseguirá a la bienvenida, mediante un saludo de agradecimiento por su presencia, seguido de la presentación del tema. | 5 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop  Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área.  Especializados en la temática o área.  Especializados en la temática o área. |  |
|  | Lograr que los participantes se adentren en la temática poniendo de manifiesto sus conocimientos previos | Técnica ”lluvia de ideas”.  Se pedirá a los presentes que den sus opiniones de lo que consideran es el estrés, de cómo éste afecta su rendimiento y desempeño laboral y que esperan aprender durante la jornada. A través de la técnica de lluvia de ideas. | 10 min |  |
| Conceptualización de la temática. | Definir el término estrés que se manejara durante la jornada así como hacer la diferencia entre: estrés y estrés laboral. | El facilitador definirá el concepto de estrés así como la diferencia que existe entre los términos: estrés laboral y simple estrés.  Luego de ello proporcionara información pertinente sobre las causas que provocan estrés, haciendo la aclaración que se debe a una relación reciproca entre los eventos del entorno laboral y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. | 15 min. |  |
| Definición de los tipos de estrés | Diferenciar entre los diferentes tipos de estrés que existen y sus fases. | El facilitador expondrá de manera sencilla los tipos de estrés que existen entre los que se encuentra el estrés “saludable” (Eutrés) y el perjudicial (Distrés.)  Posteriormente se darán a conocer las fases del ya mencionado Distrés y como esta afecta nuestro adecuado desempeño laboral. | 15 min. |  |
|  | Provocar la participación de los empleados mediante la dramatización de situaciones laborales estresantes. | Dinámica: “Obra de teatro”  Se formaran grupos de trabajo, estos dramatizaran las problemáticas y síntomas de estrés manifiestas en el ámbito laboral. A través de la dinámica “obra de teatro”  Posteriormente se pedirán opiniones sobre la actividad realizada y como se sintieron.  Se procederá luego a la reflexión sobre la misma. | 15 min. |  |
| Descripción de las situaciones donde se puede manifestar el estrés Laboral. | Ampliar el conocimiento de los usuarios de aquellos ambientes o situaciones que promueven el estrés laboral. | Los facilitadores darán a conocer a los participantes aquellos lugares donde puede originarse el estrés. Explicara los siguientes puntos así como también pedirá opiniones de los participantes.   * El ambiente laboral inadecuado. * La sobrecarga de trabajo. * La alteración de los ritmos biológicos. * Las responsabilidades y decisiones muy importantes. * La estimulación lenta y monótona * Las condiciones laborales inadecuadas. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Descripción de los tipos de estresores laborales. | Dar a conocer a los participantes los tipos de estresores a los que se puede estar expuesto, así como conocer sus consecuencias físicas, emocionales y laborales. | Los facilitadores/as darán a conocer al pleno sobre los diferentes tipos de estresores laborales que existen, entre estos: los estresores extra organizacionales e intraorganizacionales; En el primero se deberán tener en cuenta la incidencia de las relaciones familiares, sociales, políticas, económicas del país y ver cómo inciden sobre los trabajadores. Y en el segundo se analizaran 4 subtipos: Estresores del ambiente físico, estresores de nivel individual, estresores de nivel grupal y estresores organizacionales. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Descripción de la sintomatología del estrés en los individuos. | Dar a conocer a los empleados/as la manifestación sintomatológica del estrés así como de sus consecuencias en la vida personal y laboral de los individuos. | El facilitador expondrá de manera clara y precisa los 3 niveles en que se manifiestan los síntomas del estrés laboral; a nivel fisiológico, a nivel emocional y nivel conductual. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
|  | Mostrar como la respiración correcta es un método para manejar el estrés. | El facilitador mostrara a los participantes las formas correctas para utilizar la respiración, a través de técnicas proyectivas, de relajació; y finalizara con una breve reflexión. | 15 min. |  | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo del tema:  Patología del estrés crónico. | Describir analizar y concientizar a los participantes de los efectos crónicos que pueden llegar a producir el estrés con Distrés. | El facilitador expondrá de manera sencilla los diferentes tipos de enfermedades o de consecuencias que puede producir el estrés crónico cuando no se utilizan métodos o técnicas para reducir su gravedad. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Que mediante la meditación se reduzcan pensamientos que provocan síntomas de estrés. | Técnica “Meditación paso a paso”  Luego de concientizar a los participantes de los problemas causados por el estrés y de sus serias repercusiones en su salud, se procederá a aplicar la técnica de meditación, que consiste en propiciar que los participantes minimicen los niveles de estrés, que puedan experimentar ante una situación que desencadene estos síntomas. Para ello el facilitador utilizará técnicas proyectivas, como lo es la meditación. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop, disco de música relajante, aparato de sonido. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de la temática: El estrés en las relaciones interpersonales | Proporcionar información a los usuarios de como el estrés afecta de manera significativa sus relaciones laborales, familiares y personales. | El facilitador/a proveerá de los conocimientos necesarios a los usuarios de cómo el estrés no solo nos afecta a nosotros mismos sino también afecta a las personas que están en nuestro entorno, con nuestras actitudes podemos poner en riesgo nuestras relaciones tanto laborales, como familiares.  Posteriormente se pedirán opiniones al respecto de cómo les ha afectado a los empleados el estrés en sus relaciones interpersonales. | 20 min | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de la temática: Claves para afrontar el estrés laboral. | Proporcionar tips y consejos útiles a los empleados de cómo evitar o afrontar las situaciones generadoras de estrés. | Los facilitadores/as proporcionaran estrategias a los empleados de cómo podrían afrontar las situaciones estresantes en el trabajo, así como también, proporcionaran tips para la evitación de la sintomatología asociada al estrés con Distrés. | 18 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los empleados se proyecten en una situación o momento que no les genere estrés. | Técnica de visualización:  “Mi lugar seguro  ”Luego de conocer algunos tipos para evitar el estrés laboral se les invita a los participantes a que participen, en el desarrollo de una técnica proyectiva de visualización, a fin de que evoquen escenas o situaciones, con potencial relajador. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop, música relajante, grabadora. | Especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | |
| Retroalimentación | Retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada matutina. | Los facilitadores harán preguntas generadoras para retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada matutina y dejara un espacio para aclarar algunas dudas al respecto. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo del tema:  Prevención del estrés laboral en las organizaciones. | Proporcionar estrategias para evitar la manifestación del estrés laboral en las organizaciones. | Los facilitadores/as explicaran las acciones a emplear para reducir el nivel de estrés en las organizaciones. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo del tema:  Prevención del estrés laboral en los empleados/as. | Proporcionar aspectos básicos para que los empleados/as puedan protegerse de sufrir un nivel elevado de estrés. | Los facilitadores/as explicaran las acciones a emplear para reducir el nivel de estrés que experimentan como empleados en su lugar de trabajo y como pueden ayudar a sus compañeros que sufren de manifestaciones sintomáticas de estrés. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Propiciar el afrontamiento de pensamientos estresantes mediante pensamientos positivos. | Técnica: Inoculación de estrés.  Una vez hayan asimilado el contenido anterior los empleados/as el facilitador dará una serie de pensamientos positivos los cuales pueden utilizarse para preparase antes de cualquier situación estresante.  Posteriormente explicara que muchas veces la razón de estar estresados y de padecer su sintomatología es la manera de cómo se evalúan las situaciones y no tanto de la situación como tal. Por lo cual la técnica proyectiva de “inoculación del estrés” les será de utilidad. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop, frases positivas. | Especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
|  | Identificar y distinguir las sensaciones de tensión y de relajación profunda. | Técnica “Relajación muscular progresiva.  ”El facilitador invitará a los participantes a involucrarse en el desarrollo de la técnica proyectiva: “Relajación Muscular Progresiva”, para lo cual indicara las posturas a adoptar, y las indicaciones generales para llevarla a la práctica. Para ello los participantes deberán seguir al pie de la letra, las indicaciones que proporcione el facilitador.  Luego se reflexionara de la importancia de la técnica y como llevarle a la práctica, en los diferentes ambientes y/o contextos de vida. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de la temática:  Actividades que puedo realizar para evitar el estrés. | Propiciar un espacio de reflexión en que los participantes puedan identificar actividades o hobbies que pueden practicar para evitar la aparición de la sintomatología del estrés. | El facilitador presentara una serie de actividades o hobbies que se pueden realizar para desestresarse recordándoles a los usuarios que estas dependen de sus gustos y sus propias aficiones, lo importante es que dediquen un tiempo para la recreación y el descanso del cuerpo y la mente. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Verificar la asimilación del contenido impartido en la jornada, así como de las técnicas que les servirán a los empleados/as para hacer frente a las situaciones estresantes. | Dinámica  “Dibujando mi nivel de estrés”  El facilitador formara equipos de trabajo, para que participen en la dinámica: “Dibujando mi estrés”, en la que deberán participar activamente, todos los integrantes, a fin de comprender y relacionar los síntomas del estrés y el manejo que le dan, y como debiera ser a partir de ese momento.  Se procederá a la respectiva reflexión del ejercicio. | 25 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop, pliegos de papel bond, pilots, etc. | Especializados en la temática o área. |  |
| Cierre de la Jornada | Despedida con los participantes e invitación a la próxima jornada. | Los facilitadores dejaran un espacio para preguntas y respuestas y se despedirán de los participantes haciendo la invitación para la próxima jornada. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |

**Plan Operativo # 4**

**Nombre del área:** Inteligencia Emocional

**Objetivo General:** Desarrollar y potenciar habilidades en los empleados/as para el manejo y uso inteligente de las emociones para que las usen al guiar su comportamiento, de forma tal, que mejoren su desempeño dentro de la institución a la cual pertenecen.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** 8: am **Hora de finalización:** 4:00 pm **Total de duración:** 8 horas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACIÓN** |
| Bienvenida y presentación del tema. | Lograr el establecimiento de rapport mediante respectiva bienvenida y presentación del tema a los participantes | | Una vez se encuentren reunidos todos los participantes, se proseguirá a la bienvenida, mediante un saludo de agradecimiento por su presencia, seguido de la presentación del tema. | 5 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Especializados en la temática o área. |  |
| Frase introductoria. | Lograr dirigir la atención de los participantes hacia el desarrollo de la actividad, haciéndolos reflexionar y participar. | | En una presentación de Power Point se les presentara la siguiente frase a los participantes: existo y luego pienso o pienso y luego existo. Se pedirán algunas opiniones. | 10 min. |  |
| Introducción al tema. | Justificar la importancia de la aplicación de la inteligencia emocional en cada una de las vidas humanas. | | Se iniciara con la explicación de la formación de una individualidad que a través del tiempo se desarrolla, seguido la fuerte influencia de la razón vs la emoción en la conducta. Acá se expondrá además el irrevocable principio de ser seres humanos eminentemente emocionales (ejemplo), por último el CI y el mito del triunfo garantizado. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop  Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Facilitadores especializados en la temática o área.  Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo del contenido: las emociones | Dar a conoce el concepto de emoción que durante la jornada se manejara | | Se expondrá el concepto de emoción tanto desde el punto de vista psicológico como biológico. | 10 min. |  |
|  | Realizar un diagnostico general de las reacciones que los participantes experimentan ante situaciones laborales estresantes | | Técnica “Igual que las matemáticas  ”El facilitador formara grupos de trabajo, una vez establecidos se le entregara una situación laboral que amerite una resolución, mediante la técnica: “Igual que las matemáticas”  Se les dará unos minutos, luego se escucharan las respuestas, a la vez que se evalúan las implicaciones emocionales en cada una de las respuestas. | 20 min. |  |
| Cont. Desarrollo del contenido: tipos y componentes de las emociones | Profundizar en el tema de las emociones, de tal forma que se cree la condición precisa que permita el entendimiento de la inteligencia emocional | | Se dará a conocer la clasificación de las emociones según Daniel Golean: Ira, tristeza, temor, placer, amor, sorpresa, disgusto y vergüenza. Además se hablara de los componentes y reacciones de cada una de las emociones mencionadas | 20 min |  |
| Desarrollo de contenido: inteligencia emocional (concepto y componentes) | Facilitar el contenido esencial de la jornada mediante la explicación y aplicación del concepto y componentes de la inteligencia emocional. | | Se proporcionara a los participantes el concepto de la inteligencia emocional, y de igual forma los componentes de dicha inteligencia, los cuales son: la autoconsciencia, el autoconocimiento, el autocontrol, la empatía, la auto motivación y la capacidad para relacionarse. | 10 min. |  |
| Temática:  Desarrollo de la autoconciencia. | Proporcionar estrategias para el desarrollo de competencias que faciliten que los usuarios practiquen la autoconciencia | | El facilitador presentara una serie de estrategias y consejos útiles para cada factor importante en el desarrollo de la autoconciencia bajo el principio de hacer conciencia de elementos imperceptibles a los ojos. | 15 min. |  |
|  | Potenciar la atención selectiva, la concentración y la adaptación al entorno cambiante para el desarrollo de la autoconciencia. | | Dinámica “El juego del objeto invisible”  El facilitador/a desarrollará una dinámica: “El juego invisible”, que consistirá en lograr que los participantes memoricen aspectos selectivos del entorno, las características de los objetos, etc. Logrando con esto, fortalecer la atención selectiva de los participantes.  Se pedirán a los usuarios opiniones al respecto de la dinámica. | 15 min. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | | |
| Cont. De la temática:  “Desarrollo de la  Automotivación” | Proporcionar conceptos que faciliten la comprensión de las fuentes de motivación que están inmersas en la inteligencia emocional. | | El facilitador/a expondrá la importancia de, la primer, fuente de motivación y como esta puede ser determinante para mejorar la motivación dentro del puesto de trabajo.  Se continúa con la segunda fuente de motivación, y como esta ayuda a mejorar la motivación de cada uno de los participantes.  Se presenta la tercera fuente de motivación, y cada uno de los elementos que la componen.  Hacer preguntas como las siguientes:  ¿Quién es la persona que lo motiva?  ¿Por qué?  ¿Qué lo inspiró a tener a ese, personaje, o persona, etc.?  Finalmente se expondrá la cuarta fuente de motivación, y cómo ésta tiene influencia en todas las actividades. | 25 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop.  Humanos.  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Descubrir como las fuentes de motivación pueden mejorar nuestra inteligencia emocional. | | Ejercicio Práctico “Descubriendo nuestras fuentes de motivación”  Una vez expuestas las cuatro fuentes de motivación el facilitador, presentará la siguiente dinámica: “Descubriendo las fuentes de motivación”, para ello preguntará:¿Cómo consideras que pueden ayudarnos las fuentes de auto motivación al desarrollo de nuestras capacidades de auto motivación? Se reflexionara al respecto. | 15 min. | Humanos.  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop.  Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área.  Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Cont. De la temática.  Desarrollo del  Autocontrol  Emocional | Brindar estrategias prácticas a los empleados para identificar y detener aquellos pensamientos contraproducentes que surgen ante una respuesta emocional. | | Primero el facilitador/a explicara cómo podemos llegar a controlar nuestras emociones y que para ello previamente es necesario conocer como está compuesto nuestro sistema emocional.  Luego el facilitador/a presentara alternativas concretas de cómo hacer para que nuestras emociones trabajen a nuestro favor. | 15 min. |  |
| Brindar herramientas y estrategias para evitar que surjan los pensamientos distorsionados. | | Posteriormente que los usuarios hayan comprendido y asimilado estos conocimientos se procederá a brindarles estrategias para evitar los pensamientos distorsionados. | 15 min. |  |
| Cont. De la temática: de autocontrol emocional | Desarrollar competencias que les permitan a empleados elaborar diálogos internos constructivos para optimizar la inteligencia emocional. | | Luego el facilitador/a promoverá la adquisición de elementos para que los empleados aprendan a desarrollar diálogos internos positivos. | 10 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Brindar estrategias para la identificación y modificación de la respuesta fisiológica contraproducente. | | A continuación se expondrán las estrategias para controlar los cambios fisiológicos que se experimentan durante una respuesta emocional. | 10 min |  |
|  | Detectar los cambios fisiológicos que se experimentan durante las emociones con el fin de reconocerlas y poder controlarlas. | | Técnica de relajación.  El facilitador inducirá a empleados a un estado manejable de ansiedad para que puedan detectar sus propios cambios, a través de la técnica: “Haciéndome consciente de los cambios en ni nivel de ansiedad”. Una vez realizada la técnica se procederá a realizar la reflexión sobre la importancia de detectar a tiempo los cambios fisiológicos | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Desarrollar la capacidad de autorregular nuestro sistema nervioso. | | Dinámica: “Mi lugar seguro”  Ahora una vez se ha aprendido a detectar los cambios físicos el facilitador/a enseñará una estrategia para reducir ese estado ansioso utilizando una técnica de respiración profunda y relajación. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | | |
| Retroalimentación | Retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada matutina. | Los facilitadores harán preguntas generadoras para retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada matutina y dejara un espacio para aclarar algunas dudas al respecto. | | 10 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop.  Humanos:  Facilitadores y participantes | Facilitadores especializados en la temática o área.  Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Cont. De la temática  Aprendiendo a desactivar los comportamiento contraproducentes | Enseñar estrategias básicas para desactivar los comportamientos contraproducentes que afectan nuestras óptimas relaciones interpersonales. | Una vez se hayan desarrollado nuevas estrategias para manejar el nivel de ansiedad, el facilitador/a expondrá las razones por las cuales es necesario también aprender a controlar nuestro comportamiento.  Inmediatamente después se darán consejos de cómo desactivar aquellos comportamientos contraproducentes que afectan nuestra salud mental adecuada. | | 15 min. |  |
|  | Brindar herramientas operativas a los/as empleados para que logren solucionar problemas de una forma eficaz. | Ejercicio “Aprendiendo a solucionar problemas”  Se brindaran estrategias para una adecuada resolución de problemas, el facilitador/a expondrá entonces paso a paso como solucionar un problema de manera eficaz, | | 15 min. |  |
| Desarrollo del tema: experiencia interpersonal | Proporcionar información general e introductoria acerca de la importancia de las relaciones interpersonales. | Dar a conocer de manera general, a través de una breve introducción, la importancia de las relaciones interpersonales en la vida de todos los seres humanos. Y como nuestras emociones ponen a veces en peligro el poder relacionarnos efectivamente en nuestro lugar de trabajo. | | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Proporcionar información acerca de lo que consiste una relación. | El facilitador informara a los usuarios sobre en qué consiste una relación tomando como referencia tres aspectos que son: Cubrir las necesidades de cada parte implicada, Mantener la relación a lo largo del tiempo, y el intercambio de información sobre pensamientos, sentimientos e ideas. Cada uno de estos aspectos los explicará y citará algunos ejemplos. | | 20 min. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | | |
|  | Evaluar las estrategias que utilizan los empleados para relacionarse efectivamente. | Ejercicio “Evaluando mi capacidad para relacionarme efectivamente”  Luego del receso se procederá a hacer una breve retroalimentación sobre la temática, a través del ejercicio: “Evaluando mi capacidad para relacionarme efectivamente”; relacionada con el nivel interpersonal y se hará consciencia sobre la importancia de saber comunicarnos y relacionarnos efectivamente. Los empleados/as deberán reflexionar si cumplen con las 3 categorías antes mencionadas al relacionarse con sus compañeros (Cubrir las necesidades de cada parte implicada, Mantener la relación a lo largo del tiempo, y el intercambio de información sobre pensamientos, sentimientos e ideas) | | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Humanos:  Facilitadores y participantes | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo del tema: consecuencias de la falta de IE. | Que los participantes reconozcan que la falta de inteligencia emocional conlleva a significativos deterioros en el establecimiento de relaciones sea cual sea su naturaleza, y que de igual manera esta se convierte en razón de fracaso o éxito | Se enumeraran una serie de consecuencias que por la falta de inteligencia emocional se generan, en cada una de las áreas: laboral, familiar, sentimental, académica, etc.  Se piden opiniones al pleno sobre las consecuencias que ellos consideran que existe el no utilizar la inteligencia emocional. | | 15 min. |  |
| Desarrollo de contenido: Beneficios de la inteligencia emocional | Lograr que los participantes interioricen la necesidad del desarrollo y aplicación de una inteligencia que intervenga en las emociones | El facilitador hará énfasis de las verdaderas razones de toda la jornada, y mencionara cada uno de los beneficios y/o ventajas del desarrollo de la inteligencia emocional, explicara y ejemplificara. | | 15 min | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Permitir a los empleados desarrollar la empatía, mediante el respeto a la individualidad e integridad de las personas | Dinámica: “En sintonía con los demás”  Se organizara al grupo en parejas, se le entregara una serie de frases incompletas, la persona intentara responder a cada una pero en la forma que su compañero lo haría, es decir contestara creyéndose ser su compañero, lo mismo hará su compañero, a través de la dinámica: “sintonía con los demás”. A continuación se escucharan algunas participaciones . | | 12 min. |  |
| Desarrollo de la temática: Ayudar a otros a ayudarse a sí mismos. | Ilustrar de manera práctica como nosotros podemos influir positivamente en los demás haciendo uso de nuestras emociones y de nuestra actitud positiva. | El facilitador presentara una lista de consejos que se convertirán en herramientas prácticas de las cuales se puede hacer uso en determinada situación que se necesite ayudar a otra persona que se vea afectada por el poco dominio de sí mismo. | | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Lograr en los participantes el autocontrol emocional, que les permita pensar antes de actuar. | Ejercicio: “lectura de historias, el niño de los clavos”.  A cada participante se le pedirá su colaboración, mediante su opinión con respecto a la historia y desarrollo de la jornada en general. | | 10 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Cierre | Despedida con los participantes e invitación a la próxima jornada. | Los facilitadores dejaran un espacio para preguntas y respuestas y se despedirán de los participantes haciendo la invitación para la próxima jornada. | | 8 min. |  |

**Plan Operativo #5**

**Nombre del área:** Pensamiento crítico e introspección.

**Objetivo General:** Desarrollar y potenciar el pensamiento crítico y reflexivo en los empleados participantes con el fin de mejorar su capacidad para la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** 8: am **Hora de finalización:** 4:00 pm **Total de duración:** 8 horas.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACIÓN** |
| Bienvenida y presentación del tema | Lograr el establecimiento de rapport mediante respectiva bienvenida y presentación del tema a los participantes | Una vez se encuentren reunidos todos los participantes, se proseguirá a la bienvenida, mediante un saludo de agradecimiento por su presencia, seguido de la presentación del tema. | 5 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Promover la participación y el involucramiento de los participantes a la temática a desarrollar. | Técnica“ lluvia de ideas”  Los facilitadores/as harán preguntas generadoras de discusión acerca de lo que los participantes consideran es el pensamiento crítico e introspectivo, sus beneficios y como se desarrolla. | 12 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop | Especializados en la temática o área. |  |
| Definición de conceptos y términos clave. | Facilitar la comprensión de lo que es el pensamiento crítico así como definir su importancia en el ámbito laboral. | El facilitador/a dará a conocer el concepto de lo que es el pensamiento crítico, así como también aclarara que su meta no es resolver un problema, sino comprender mejor su naturaleza.  Aclarará también que el propósito de pensar de modo crítico es sopesar y evaluar la información de manera tal que nos permita tomar decisiones bien fundadas. | 17 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo del tema:  Habilidades que intervienen en el pensamiento crítico. | Definir que habilidades son necesarias desarrollar para poder ejercer el pensamiento crítico. | El facilitador/a dará a conocer las habilidades que intervienen para el desarrollo del pensamiento crítico según Ennis que son: las disposiciones, las capacidades, la evaluación, el saber analizar, el juzgar, sopesar, emitir juicios de valor y la meta cognición.  Se dará ejemplos sencillos de cada una de estas habilidades conforme se vayan analizando. | 25 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de la temática:  Proceso del pensamiento crítico | Analizar los procesos que intervienen en el desarrollo del pensamiento crítico. | El facilitador/a explicara de manera sencilla aquellos pasos para emitir conclusiones de manera efectiva, no estando contaminado por falacias, errores en el pensamiento o por las mismas emociones. | 17 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Reflexionar en torno a la forma como se puede acceder a la realidad a través de los medios de comunicación, analizando la información que ellos publican. | Ejercicio “Analizando mi realidad”  Luego de que los participantes hayan asimilado el contenido anterior se procederá con un ejercicio práctico donde aprenderán a desarrollar la habilidad para analizar y evaluar la información que llega a ellos. | 25 min | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop, recortes del periódico con noticias. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Facilitar la comprensión y asimilación del ejercicio anterior. | Técnica “Lluvia de ideas”  Luego de realizar el ejercicio anterior el facilitador/a dará un espacio para que los participantes expresen como se sintieron y que diferencia notaron de solo asimilar el contenido de una noticia al leerla y de cómo es analizarla críticamente evaluándola y emitiendo juicios y conclusiones precisas. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop | Especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
| Desarrollo del tema:  Características del pensamiento crítico. | Presentar al pleno aquellas características que tiene el pensamiento crítico. | El facilitador/a expondrá a los participantes las características del pensamiento crítico: Agudeza perceptiva, cuestionamiento permanente, mente abierta, coraje intelectual, autorregulación, control emotivo y valoración justa. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de la temática:  Razón vs Emoción. | Distinguir la importancia de discriminar las decisiones emitidas por la razón y el juicio y las emitidas por las emociones. | El facilitador expondrá de manera clara como el emitir juicios y conclusiones basadas en la razón pueden verse afectadas por nuestras emociones. Afectando así nuestra toma de decisiones. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de la temática:  Conductas y actitudes que inhiben el desarrollo del pensamiento crítico. | Describir y analizar aquellos comportamientos y actitudes que inhiben el desarrollo del pensamiento crítico. | El facilitador/a dará a conocer aquellos tipos de comportamientos y actitudes que no permiten el desarrollo del pensamiento crítico: la impulsividad, la dependencia excesiva a otros, creer tener la razón siempre, la conducta rutinaria, la resistencia a pensar y la falta de confianza en el propio pensamiento. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Identificar creencias, valores o estereotipos divulgados por programas televisivos mediante el desarrollo un pensamiento crítico capaz de discernir y generar opciones para su vida. | *Ejercicio*  *“Los medios de comunicación”*  Luego de asimilar los participantes el contenido anterior se presentara un ejercicio para que logren identificar cómo muchas de sus actitudes o comportamientos han sido influenciados por los medios de comunicación, al no aplicar los beneficios del pensamiento crítico.  El facilitador presentara un video con una noticia de impacto social la cual deberán analizar los empleados utilizando los pasos por los cuales los guiara el facilitador. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop, video de una noticia. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Realizar la reflexión del ejercicio anterior y promover un espacio para escuchar opiniones de los participantes. | Reflexión.  El facilitador hará la respectiva reflexión del ejercicio previo dando a conocer como los medios de comunicación actúan como agentes que refuerzan y divulgan determinadas creencias y valores tradicionales. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Fomentar la participación de los empleados en torno al ejercicio realizado. | *Técnica “Lluvia de ideas”*  Los facilitadores/as darán un espacio para escuchar las opiniones de los trabajadores de cómo se sienten y sobre la importancia de desarrollar el pensamiento crítico. | 12 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | |
|  | Retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada matutina. | Retroalimentación.  Los facilitadores harán preguntas generadoras para retroalimentar los aspectos aprendidos durante la jornada matutina y dejara un espacio para aclarar algunas dudas al respecto. | 10 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de la temática:  Introspección. | Dar a conocer al pleno el concepto de introspección y de la importancia de este en nuestras vidas. | El facilitador/a brindara la definición de la introspección explicando que es el conocimiento que el sujeto tiene de sus propios estados mentales. Y como esto ayuda a que realicemos una autoevaluación de nuestras actuaciones y formas de relacionarnos con los demás. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área |  |
| Desarrollo del tema:  Características de la introspección | Brindar al pleno las características de la introspección y su importancia para la toma de decisiones. | El facilitador/a expondrá las características de la introspección a los presentes y como éstas se relacionan de manera significativa con nuestra toma de decisiones. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área |  |
|  | Que los y las participantes admitan la idea que podemos equivocarnos en nuestras acciones y decisiones pero también podemos aprender de nuestros errores y a partir de ese aprendizaje alcanzar nuestros objetivos. | Ejercicio de Sensibilización:  “El laberinto”  El facilitador o facilitadora les dará a los y las participantes un laberinto y les pedirá que acompañen a un conejito que quiere llegar a su zanahoria.  Posteriormente reflexionará sobre las veces en que siguieron el camino equivocado y sobre las posibilidades que como seres humanos tenemos para llegar a la meta. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Especializados en la temática o área |  |
| Temática:  Pasos para desarrollar la introspección | Brindar los pasos necesarios para poder desarrollar la introspección y poderla aplicar en cualquier contexto de la vida. | El facilitador expondrá a los usuarios los pasos metodológicos a seguir para poder desarrollar la introspección y hará énfasis en su importancia en el ámbito laboral.  Luego pedirá a los usuarios su participación y opiniones al respecto de lo aprendido. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
|  | Fomentar la capacidad de relajación mental, emocional y física y cómo entrar conscientemente en ella. | Ejercicio de relajación.  Los facilitadores inducirán a los participantes a un estado de relajación, enfatizando la importancia de esta técnica para poderse conectar con su yo interno. Lo que facilitara estar en conexión con sus estados mentales e introspección. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop, música relajante, grabadora. | Especializados en la temática o área. |  |
| Tema:  Introspección y resolución de problemas. | Enfatizar sobre la importancia de seguir pasos concretos para la solución de problemas. | El facilitador expondrá que la resolución de problemas consiste en el manejo de una serie de habilidades que permiten a la persona identificar una alternativa viable para solucionar una dificultad para la que no existan soluciones conocidas. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. |  |  |
| Desarrollo del tema:  Toma de decisiones | Enfatizar la importancia del desarrollo de la capacidad de la toma de decisiones a nivel individual y grupal como una herramienta fundamental para el desarrollo de la empresa. | El facilitador hará consciencia de la importancia de la toma de decisiones en el ámbito laboral y de su estrecha relación con la capacidad de resolución de problemas, además irá enfatizando que todas las personas que componen la empresa son partícipes, en mayor o menor medida, del rumbo de dicha organización. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop, música relajante, grabadora. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Fortalecer el pensamiento crítico a través del análisis a las situaciones problema que se presentan en el ámbito laboral y del planteamiento de posibles soluciones. | Técnica “Resolución de problemas.”  El facilitador expondrá un caso hipotético sobre una problemática de la empresa y formara grupos de 5 personas donde deberán hallar la solución a dicho planteamiento problemático.  El facilitador previamente los orientara paso a paso de las etapas que deben seguir para solucionar un problema de forma efectiva. | 20 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |
| Cierre y despedida | Despedida con los participantes e invitación a la próxima jornada. | Los facilitadores dejaran un espacio para preguntas y respuestas y se despedirán de los participantes haciendo la invitación para la próxima jornada. | 15 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón y  Laptop. | Especializados en la temática o área. |  |

**Plan Operativo # 6**

**Nombre de Área:** Autoestima.

**Objetivo General:** Contribuir a una mejor autoestima de los empleados.

**Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACION** |
| **Presentación del taller** | Exponer los propósitos y/u objetivos en la ejecución del taller | El/a facilitadora de la bienvenida a los participantes; así mismo presenta el objetivo perseguido con la ejecución del taller. A continuación solicita a los/as maestros que faciliten sus opiniones en relación a ***“Normas de convivencia”***, que crean necesarias, para el buen desarrollo y aprovechamiento del taller.  A si mismo solicita a los empleados, mediante una “lluvia de ideas”, que expresen las expectativas que tienen, en relación a la temática. El facilitador las anota en hojas de papel bond de colores y en seguida las va pegando en paleógrafos, con la insignia “Lo que quiero aprender hoy”. | 10 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Papel bond  Pilot. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Permitir el establecimiento de un clima de confianza favorable, que permita el intercambio emocional gratificante, entre los participantes y el facilitador. | *Dinámica de ambientación y/o presentación: “Esto me recuerda”*  Acto seguido el facilitador invita a los participantes para que se formen en círculo, (ubicándose él en el centro) ya que participaran en una dinámica de ambientación llamada: “Esto me Recuerda”. | 20 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes | Especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo de contenido.  La autoestima. | Que los participantes conozcan en que consiste la autoestima y la importancia de mantener una buena autoestima. | El facilitador dará a conocer a los participantes en qué consiste la autoestima, las Fuentes generadoras de autoestima, la importancia de la autoestima, como mejorar la autoestima, la autoestima en el trabajo y porque Mejorar la Autoestima en la Empresa. | 2 horas. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Cañón  laptop |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
| Continuación de tema.  Autoestima. | **Ídem** | Continuación de tema Autoestima. | 1 hora. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Cañón  Laptop |  |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | |
|  | Acentuar la importancia de aceptar las debilidades y limitaciones como un prerrequisito para reconstruir la autoestima alta y sentimientos de valía personal. | Dinámica: “Aceptando nuestras debilidades”  El facilitador expondrá al grupo lo siguiente: "Todos tenemos debilidades, fallas y limitaciones. Si el yo ideal está muy lejos del yo real, está distancia provocará una autoestima baja, frustración y desilusión. Este ejercicio está diseñado para ayudarle a ver algunas de sus fallas, qué estas no lo hacen menos valioso como ser humano y que gracias a ellas es como buscará como superarlas. Por ello la frase: "En tu debilidad está tu fuerza". | 40 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Hojas de colores para los participantes, Lápices y/o bolígrafos. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Propiciar el manejo creativo de la comunicación verbal y escrita y promover el fortalecimiento de la autoimagen de los/as participantes. | Ejercicio: “Caricias por escrito”  El facilitador inicia la dinámica bajo la siguiente consigna: “en esta ocasión cada uno de ustedes se intercambiara un regalo muy especial”. Al tiempo que pasa por los asientos repartiendo hojas de papel bond y materiales que servirán para la decoración. Les pide que tomen dos o tres hojas carta y las doblen en cuatro pedazos, cortándolas posteriormente lo mejor que puedan y que también las decoren a su gusto (para ello se distribuye material de trabajo). | 45 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Hojas de papel bond, lapiceros, caja de plumones, pilots, plumones, colores, figuras de estrellas, corazones, nubes, lunas, etc. | Especializados en la temática o área. |  |
| “Patrones de comunicación “ | Demostrar la relación existente entre la forma de hablar y las expresiones corporales que se emiten; como pautas fundamentales para analizar nuestros sentimientos de valía personal y/o o baja autoestima. | El facilitador expresa lo siguiente a los participantes; las personas suelen aliviar la sensación de estrés o tensión emocional, en base a cuatro patrones de comunicación, que se denominan: ***aplacar, culpar, calcular, distraer.*** Se presenta cuando la persona esta tensionada y al mismo tiempo experimenta que su autoestima esta en descenso. La autoestima se percibe en descenso cuando el individuo no ha desarrollado un sentimiento sólido y bien apreciado de su valía personal. Cuando hay dudas de valía personal, suele recurrir a los actos y respuestas de los demás para encontrar una definición personal. | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Hojas de papel y lápiz para cada participante.  Cajitas pequeñas simulando buzones, para cada participante.  Copias de los patrones de comunicación para cada grupo.  Sillas | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Identificar las propias concepciones, ideas, actitudes y pensamientos que cada participante tiene acerca de lo que es la autoestima, y como esta se manifiesta en su conducta global, en los diferentes escenarios. | Ejercicio: “Mi declaración de Autoestima”  El facilitador inicia explicando que, es posible mantener actitudes positivas hacia la vida y las circunstancias que nos rodean, todo depende de la óptica con que se vea y las estrategias que se lleven a cabo a fin de solucionar y enfrentar los diferentes dilemas, que todos en algún momento de la vida, se nos presenta. No así nuestra valía personal y nuestra definición debe permanecer clara, es decir tener en cuenta que lo que sucede, es algo temporal y que probablemente tiene más de una solución. Seguidamente el facilitador le dice, para comprender mejor esta idea les leeré una “Declaración de Autoestima” | 1 Hora | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  - Hojas de papel bond de colores.  - Figuras de corazones, estrellas de foamy, figuras de nubes, figuras de números y letras etc.  - Tijeras, pegamento  - Cajas de colores, Bolígrafos, Cajas de Plumones  - Papel crespón rojo, azul y verde. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Estimular la superación personal de cada participante. | Ejercicio: “La ruta de mi futuro”  El Facilitador entrega, figuras, etc. Según se hayan imaginado en el viaje, y las pegarán haciendo un camino o ruta de viaje con sus distintas etapas. Una vez que todos los participantes hayan terminado su ruta, el Facilitador solicitará a cada uno de ellos que explique a los demás si lo desea, su ruta. Al final, en sesión plenaria, se comenta la experiencia vivida. | 30 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Varios periódicos o revistas viejas para los/as participantes. Tijeras para los participantes. Cinta adhesiva o tape para cada participante. | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Conocer las percepciones de los/as participante, en relación a la pertinencia y desarrollo del taller: “La Autoestima en el ámbito laboral”. | Evaluación de la vivencia.  Para evaluar la pertinencia y eficacia del taller, el facilitador da la siguiente consigna: “ahora evaluaremos el desarrollo del taller, para ello pasare por sus asientos y al azar les daré un papelito a alguien y este me dará su opinión según lo que exprese el papelito. | 10 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Una caja forrada como para regalo.  Papelitos con las preguntas de evaluación del taller. | Especializados en la temática o área. |  |
| Cierre | Dar por finalizado el desarrollo del taller, felicitando la participación activa de los/as participantes y motivándoles a que lleven a la práctica los conocimientos adquiridos, a los diferentes ámbitos (personal, laboral y familiar). | /Para finalizar la actividad, la facilitadora felicita la participación activa de los empleados en los diferentes momentos del taller. Así mismo realiza una reflexión final, en la que motiva a practicar en forma coherente y sistemática nuevos comportamientos y actitudes que fortalezcan día a día la autoestima y sentimientos de valía personal.  Despedida.  Refrigerio. | 10 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes | Especializados en la temática o área. |  |

**Plan Operativo # 7**

**Nombre del área:** Personalidad y Afrontamiento.

**Objetivo General:** Desarrollar y potenciar la capacidad en los empleados/as para conocer su personalidad y la resolución de problemas, de manera que les sirva en la vida cotidiana y en la mejora de su desempeño laboral.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** 8: am **Hora de finalización:** 4:00 pm **Total de duración:** 8 horas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACIÓN** |
| Bienvenida y presentación del tema | Se realiza el rapport mediante bienvenida y presentación del tema a los participantes | Una vez se encuentren reunidos todos los participantes, se proseguirá a la bienvenida, mediante un saludo de agradecimiento por su presencia, seguido de la presentación del tema. | | 5 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Especializados en la temática o área. |  |
| Introducción al tema. | Justificar la importancia de que cada quien conozca sobre la personalidad que posee. | Se inicia mencionando las temáticas que se desarrollaran las cuales son el significado de personalidad, la formación de la personalidad, carácter, topos de temperamentos, la importancia de una personalidad sana, como afrontamos las diversas situaciones que nos sucedes y las técnicas se pueden usar para enfrentarse a las dificultades. | | 15 min. |  |
| Desarrollo del contenido: La personalidad | Dar a conocer el concepto de personalidad | Se explicara a los participantes en términos conceptuales en qué consiste la personalidad según el abordaje psicológico. | | 10 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área.  Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes puedan ver las características en común que poseen pero que también comprendan las diferencias que existen de una persona a otra. | *Dinámica:*  *“Lo que tenemos en común.”*  El facilitador dice una característica de las personas en el grupo, como ‘tener hijos’. Todos aquellos que tengan hijos deben moverse hacia un lado del salón. Cuando el facilitador dice más características, como ‘ les gusta el fútbol’, las personas con esas características se mueven al lugar indicado | | 20 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Espacio físico, papel bond, lapicero. |  |
| Cont. Desarrollo del Contenido.  Formación de la Personalidad. | Que los participantes conozca cómo se va formando su personalidad desde su gestación hasta la vejes. | Se les explicara cómo se va formando la personalidad de cada individuo desde que está en el vientre de su madre y como esta va cambiando cada día. | | 15 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. |
| Desarrollo de contenido.  El carácter. | Que los participantes conozcan como está constituido el carácter de cada quien. | Se les explicar a los participantes como se forma el carácter de cada persona y los aspectos emotivos, intelectuales y volitivos que implica. | | 20 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. |  |
| Desarrollo de Contenido:  El temperamento |  | Se dará a conocer a los participantes los tipos de temperamentos que hay y la influencia que tienen estos en el ámbito laboral, es decir cómo les afectan o como les favorecen en el contexto laboral. | | 30 Min. |  |
|  | Que los participantes descubran las cosas positivas y negativas que han integrado como parte de su personalidad en su devenir histórico. | *Técnica: “Lista de aspectos Positivos y Negativos”.*  Se les explica a los participantes que se les va dar una hoja y un lápiz. En la hoja van a escribir un listado de aspectos positivos que a cultivado desde su infancia hasta la fecha. Al concluir el listado de aspectos se le pide que realice otro con aspectos negativos. Una vez terminado se le pide que compare de que aspectos posee más, si negativos o positivos y que se proponga mejorar los aspectos negativos que encontró. | | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Papel bond  Lápiz.  Mesas  Sillas.  Pilot. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | | |
| Cont. Desarrollo de contenido.  Rasgos de la personalidad. | Que los participantes conozcan como está constituido el carácter de las personas para que vayan comprendiendo porque ellos actúan de determinada manera ante situaciones diferentes. | Se explicara a los participantes en qué consisten los rasgos de personalidad y la clasificación que se hace de ellos con base a los distintos tipos de personalidad que existen. | | 20 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes suelten el estrés y se relajen. | Dinámica. “Grupo de estatuas.”  Se le pide al grupo que se mueva por el salón, moviendo y soltando sus brazos y relajando sus cabezas y sus cuellos. Después de un momento, diga una palabra. El grupo debe formar estatuas que describan esa palabra. Por ejemplo, el facilitador dice“  Paz”. | | 25 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  . |  |
| Cont. Desarrollo del contenido.  Las cinco grandes categorías de la personalidad. | Que los participantes conozcan las categorías en las que se divide la personalidad, así como que debe hacer una persona para tener una personalidad sana. | Se le explica las cinco categorías en las que se divide la personalidad, extroversión, afabilidad, dependencia, estabilidad emocional y cultura o inteligencia. Así también como debe ser una personalidad sana. | | 35 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | | |
| Desarrollo de Tema:  Afrontamiento. | Que los participantes conozcan en qué consiste afrontar una situación determinada y como se debe hacer. | | Se le explica a los participantes en qué consiste el afrontamiento. Los estilos de afrontamiento y la diferencia que tienen con los tipos de afrontamiento.  Así también se les darán a conocer las estrategias de afrontamiento que existen. | 1 hora | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes se relajen y se des estresen para iniciar la temática. | | Dinámica. ¿Qué ha cambiado?  Se le pide a los participantes que se dividan en parejas. Las parejas se observan uno a otro y tratan de memorizar la apariencia de cada cual. Luego uno se da la vuelta mientras que el otro hace tres cambios a su apariencia; por ejemplo, se pone el reloj en la otra muñeca, se quita los lentes o se sube las mangas. | 35 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Objetos personales. |  |
|  | Que los participantes aprendan como deben hacer para solucionar una problema buscando alternativas y teniendo estrategias de afrontamiento. | | Técnica:“Voy a mi trabajo”  Se forman grupos de trabajo. Una vez formados los grupos se les proporciona un problema para que ellos le encuentren la solución empleando las estrategias de afrontamiento explicados con anterioridad. | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Papel bond  Lápiz  Lapicero.  Sillas, mesas. | Facilitadores especializados en la temática o área |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | | |
|  | Que los participantes aprenda a utilizar la TREC de manera que puedan tener alternativas adecuadas para enfrentar las problemas que se les presenten. | | Técnica.  “Terapia Racional Emotiva Conductual” (TREC)  Se les explica a los participantes que para resolver un problema deben hacerlo tomando en cuenta los siguientes elementos.   1. Situación activante: 2. Pensamiento o creencia irracional que la persona presenta. 3. Sentimientos emoción o conductas como efectos de la idea o creencia irracional. 4. Contra-argumentación de las ideas irracionales. 5. Cambio de emociones y conductas de C. | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Papel bond  Lápiz.  Mesas  Sillas.  Papel bond pliego. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes tengan más herramientas que les permitan enfrentar más eficazmente los problemas. | | “Técnicas para el afrontamiento”.  Se le explican a los participantes otras técnicas que son importantes para afrontar situaciones difíciles que le s producen ansiedad y estrés. Tales como la relajación progresiva,  Respiración profunda, construir una jerarquía de sucesos estresantes, visualizar en la imaginación las escenas mientras permanece relajado, crear una lista de pensamientos para afrontar el estrés y afrontamiento “en vivo”. | 1 hora. | Humanos:  Facilitadores y participantes |  |

**Plan Operativo #8**

**Nombre del área:** Moralidad y Humor.

**Objetivo General:** Desarrollar y potenciar en los empleados/as la moral y el humor para que puedan mejorar a nivel personal y se desempeñen más eficaz y efectivamente en su puesto de trabajo.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** 8: am **Hora de finalización:** 4:00 pm **Total de duración:** 8 horas.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACIÓN** |
| Bienvenida y presentación del tema. | Se realiza el rapport mediante bienvenida y presentación del tema a los participantes | Una vez se encuentren reunidos todos los participantes, se proseguirá a la bienvenida, mediante un saludo de agradecimiento por su presencia, seguido de la presentación del tema. | 5 min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes expresen lo que saben sobre la temática a desarrollar. | Técnica “lluvia de ideas”  El facilitador iniciara el tema preguntando a los participantes que saben ellos de la moral o moralidad. El objetivo es que los participantes expresen lo que saben a cerca del tema. | 10 min. |  |
| Desarrollo del contenido: Moralidad. | Dar a conocer el concepto de personalidad. | Se explicara a los participantes en términos conceptuales en qué consiste la moralidad. Lo cual es comportarse en conformidad y coherencia con los preceptos de la moral establecida y aceptada. | 10 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes se relajen y distraigan para que muestren más interés y atención a las temáticas a presentar. | Dinámica: Encuentra a alguien vestido de…  El facilitador pide a los participantes que caminen relajándose, sacudiendo sus extremidades y relajándose en general. Después de un corto tiempo, el facilitador grita “Encuentra a alguien vestido de...” | 25 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Espacio físico, papel bond, lapicero. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Cont. Desarrollo del Contenido.  Comportamiento moral. | Que los participantes aprenda el comportamiento moral y lo ponga en práctica en su vida cotidiana. | Se le explica a los participantes como debe ser el comportamiento moral de una persona, lo cual hace referencia la práctica de las normas ya establecidas por la sociedad. | 15 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. |
| Desarrollo de contenido.  Los principios religiosos. | Que los participantes conozcan la relación que tiene la moralidad con la religión y la influencia de esta en el comportamiento de las personas. | Se les explicar a los participantes la relación que tiene la lo moral con la religión y como esta se vuelve un ente divulgador de esta. En las religiones (más) naturalistas era el orden cósmico, como manifestación del trasfondo divino, el que marcaba las pautas de la conducta correcta. | 20 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. |  |
| Desarrollo del Contenido:  Responsabilidad moral. | Que los participantes conozcan que implica tener o actuar con responsabilidad moral. | Se dará a conocer a los participantes que es lo que implica la responsabilidad moral, el descernimiento y la libertad que tiene cada persona y como esta es mediada por la moral. | 30 Min. |  |
|  | Que los participantes descubran las cosas positivas y negativas que han integrado como parte de su personalidad en su devenir histórico. | Técnica: Introspección.  Se les proporciona a los participantes una hoja de papel bond y se les pide que cierren los ojos y reflexionen que cosas malas y que cosas buenas han hecho durante su vida, si esas cosas han afectado a otras personas o así mismo, y como se han sentido ante estas situaciones. | 30 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Papel bond  Lápiz.  Mesas  Sillas.  Pilot. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
| Cont. Desarrollo de contenido.  Ética moral. |  | Se explicara a los participantes la relación que existe entre la moral y la ética, cuales son los valores morales socialmente establecidos. Así también en que consiste la conciencia moral, la conducta moral y el deber moral. | 55 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| . | Que los participantes identifiquen y conozcan los actos, comportamientos o actitudes que están en contra de la moral y los que se dan en armonía con la moral. | Ejercicio.  Identificando el comportamiento inmoral.  Se le pide a los participantes que formen grupos de tres personas y que en una hoja de papel bond identifiquen las cosas o acciones que a su ver van contra la moral. Luego que han terminado se les pide que apuntes aquellas acciones o actitudes que consideran están enmarcadas en el contexto de lo moral. | 25 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales.  Papel bond.  Lápiz.  Mesas  Sillas. |  |
| **R E C E S O (1 hora de almuerzo)** | | | | | | |
| Desarrollo de Tema:  El Humor. | Que los participantes conozcan en qué consiste afrontar una situación determinada y como se debe hacer. | Se les explica a los participantes en qué consiste el humor. Lo cual es todas aquellas experiencias, sensaciones, representaciones y formas de entender la realidad que tienen como relato el divertimento y la alegría.  Se hará de manera expositiva en una presentación. | 15 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Que los participantes se relajen y se des estresen para iniciar la temática. | Dinámica. “actuar una mentira”  El facilitador pide a todos que se pongan de pie y formen un círculo. El facilitador empieza actuando una acción. Cuando la persona a su derecha dice su nombre y le pregunta “¿Qué estás haciendo?” esa persona responde que está  haciendo algo completamente diferente; por ejemplo, el facilitador simula que esta nadando y dice “Me estoy lavando el pelo” | 25 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Objetos personales. |  |
| Desarrollo de la temática.  El Sentido del buen humor. | Que los participantes comprendan que manejar un buen sentido del humor les permite enfrentar de mejor manera cualquier situación y les ayuda a su salud mental. | Se les explica a los participantes en qué consiste el sentido del humor y lo favorable de conservarlo siempre. Quien tiene el don del humor le puede dar gracias Dios. Porque quien lo posee, es a los ojos de todos un ser afortunado ya que manifiesta a todos que tiene una vida sana y una higiene mental fructífera. | 15 Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop.  Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  Laptop | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Cont. Desarrollo de la temática.  Optimismo equilibrado. | Que los participantes sepan reconocer cuando están actuando optimistamente equilibrados y cuando no están actuando con los pies sobre la tierra. | Se le explica a los participante s en qué consiste ser una persona optimista y mantenerla equilibrada. Esto implica que quien vive más o menos equilibrado, sabe ponderar las cosas sin dejarse llevar de pesimismos o de optimismos exagerados. | 15 Min. |  |
| Cont. Desarrollo de la temática.  La alegría. | Que los participantes aprendan la importancia de tratar siempre de estar alegre y los beneficios que esto le trae a su salud mental y física, | Se le explica a los participantes en qué consiste la alegría, sr una persona alegre y los beneficios de la risa. Esta se considera como un ‘grato y vivo movimiento del ánimo motivado por algo halagüeño, y a veces sin causa determinada, que se manifiesta generalmente con signos exteriores’. | 20 Min. | Facilitadores especializados en la temática o área |  |
|  | Que los participantes aprenda a reír y disfrutar de momentos de alegría. | Dinámica: Chistes.  Se explica a los participantes que para sacar el humor que cada uno posee deben contar un chiste, adivinanza o imitar a un personaje famoso y compañero de trabajo. | 1 hora. | Humanos:  Facilitadores y participantes. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
| Desarrollo de contenido.  Beneficios de la Risa. | Que los participantes reconozcan la importancia que trae para la salud mental reírse con frecuencia. | Se les explica a los participantes los beneficios que trae para la salud mental, emocional y física reírse a menudo. La importancia de mantener un buen ambiente en el ámbito laborar, familiar y social. Y ¿cómo reír a presar de los problemas? | 20Min. | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  Papel bond  Lápiz. | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |

**Nombre del área:** Contexto Familiar.

**Objetivo General:** Desarrollar habilidades que fomenten un contexto familiar adecuado para los empleados.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** 8: am **Hora de finalización:** 12:00 pm **Total de duración:** 4 horas.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **PROCEDIMIENTO METODOLOGICO** | **TIEMPO** | **RECURSOS** | **FACILITADORES** | **EVALUACION** |
| **Presentación del Taller** | Lograr el establecimiento de rapport mediante respectiva bienvenida y presentación del tema a los participantes | Una vez se encuentren reunidos todos los participantes, se proseguirá a la bienvenida, mediante un saludo de agradecimiento por su presencia, seguido de la presentación del tema. | 5 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| **Introducción al tema** | Justificar la existencia de un contexto familiar adecuado del empleado, con la motivación y la satisfacción personal y laboral. | Se establece a los participantes la importancia de la familia en el desarrollo adecuado de las actividades de una persona, y su relación con la motivación, la consecución de metas y objetivos y asimismo con la satisfacción personal, y como esto conlleva a la mejoría organizacional, en tanto que el buen estado emocional y psicológico del empleado genera mayor productividad laboral. | 15 Minutos | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| Desarrollo del temático contexto familia. |  | El facilitador desarrollara la temática de acuerdo a lo siguiente:   * la familia resiliente * Condiciones de la familia resiliente.   A través de la técnica expositiva**.** | 1 hora. |  |  |  |
|  | Brindar consejos para mejorar el contexto familiar de los empleados | **Compartiendo conocimientos**  Se brindan las siguientes premisas:  Los siguientes son consejos prácticos que nos pueden ayudar a mejorar la comunicación entre los miembros de nuestras familias.  1.- Siempre ser conscientes de lo que se dice.  2.- Siempre ser conscientes de a quién le decimos las cosas  3.- Aprender a escuchar  4.- Resolver conflictos en el momento que sucedan  5.- Congruencia entre lo que se dice y lo que se actúa  6.- No repetir mensajes insistentemente  7.- Reconocer actitudes positivas  8.- No tener miedo para hablar de ciertos temas | 45 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes  Materiales  cañón  laptop | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Desarrollar la empatía de los empleados con respecto a sus semejantes | **Dinámica: “Reconocer las manos”**  - Todos ciegos, caminan reconociendo el espacio,  Ubicándose.  - En lo posible, evitan toparse con los compañeros.  - A una señal, se encuentran con otras personas y se  tocan las manos, palpándolas, sintiendo su textura,  calor, estado de ánimo, todo lo que puedan descifrar  Del otro a través de sus manos. | 30 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Analizar los resultados obtenidos con la aplicación de la técnica. | **Reflexión de la técnica**  Se piden comentarios de los participantes sobre su sentir y pensar de la actividad realizada y la importancia de poner en práctica lo aprendido. | 10 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| **R E C E S O (15 min.)** | | | | | | |
|  | Establecer mejores patrones de comunicación y entendimiento de parte del empleado con sus semejantes. | **Dinámica: “Atravesando la jungla”**  Todo el mundo imagina que está en la jungla. Para  atravesarla, dada la dificultad y los peligros, tienen que  Dividirse en hileras de cuatro personas. Cada jugador  elige una posición según sus preferencias: primera,  Segunda, tercera o última posición. Luego, el facilitador  indica que cada participante tiene que ir a una de las  cuatro esquinas, que corresponden con las cuatro  Posiciones elegidas. | 30 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
|  | Analizar los resultados obtenidos con la aplicación de la técnica. | **Reflexión de la técnica**  Se piden comentarios de los participantes sobre su sentir y pensar de la actividad realizada y la importancia de poner en práctica lo aprendido. | 10 Minutos | Humanos:  Facilitadores y participantes | Facilitadores especializados en la temática o área. |  |
| **Cierre** | Dar por finalizado el desarrollo del taller, felicitando la participación activa de los/as participantes y motivándoles a que lleven a la práctica los conocimientos adquiridos, a los diferentes ámbitos | Para finalizar la actividad, la facilitadora felicita la participación activa de los empleados en los diferentes momentos del taller. Así mismo realiza una reflexión final, en la que se motiva a practicar en forma coherente y sistemática nuevos comportamientos y actitudes que fortalezcan día a día las relaciones del empleado con sus semejantes, especialmente su contexto familiar.  Despedida.  Refrigerio. | 10 Minutos |  |  |

**CAPITULO VIII:**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

**CONCLUSIONES.**

* La resiliencia no es algo innato con que nace cada persona es una influencia reciproca entre la interacción del individuo y el ambiente. Y es en el contexto familiar donde se origina, ya que ahí se comienza a construir el pilar fundamental que es la autoestima sobre la cual se irán construyendo los demás pilares de la resiliencia.
* La resiliencia nunca es absoluta ni terminantemente estable, ya que una persona considerada resiliente también puede tener altibajos y deprimirse cuando la presión alcanza niveles altos. Sin embargo le es más fácil salir de esta situación desfavorable ya que enfoca la situación problema como algo pasajero y ajeno al propio individuo.
* Los factores resilientes asociados al buen desempeño laboral son: la motivación , la comunicación e interacción eficaz, el manejo sano del estrés, la capacidad de afrontamiento, la inteligencia emocional, la autoestima consciente, la iniciativa, la capacidad del sentido del humor, la moralidad, y el desarrollo del pensamiento crítico.
* Los factores que impiden o dificultan que se desarrollen las características resilientes poseen una naturaleza multicausal, donde inciden aspectos biológicos, psicológicos y sociales, algunos de estos aspectos son: la pobreza, la violencia en el hogar, las pandillas, la discriminación, vivir en condiciones precarias, la falta de educación, ambiente tedioso y estresante en el trabajo y el hogar y adicción al alcohol o a las drogas.
* También se considera que aun existiendo factores de riesgo simultáneamente con éstos se presentan mecanismos protectores que logran crear en las personas la posibilidad de revertir la percepción que tienen sobre su problema mitigando su dolor y dándoles la capacidad de sobreponerse a ellos.
* Se considera que todas las personas poseen factores resilientes la diferencia está en que muchas de ellas no saben aplicarla a su diario vivir.

**RECOMENDACIONES.**

* Es recomendable que los empleados de ambas empresas tanto la pública (Centro Escolar Tomás Cabrera) como privada (FEDECACES) promuevan y fortalezcan la autoestima en sí mismos, en sus hogares y en sus centros de trabajo, ya que como se ha señalado, el desarrollo de ésta permitirá la adquisición y el desarrollo de competencias y factores asociados a la resiliencia que favorecerá el hacer frente a situaciones difíciles, sabiendo manejar el estrés y logrando salir de la adversidad transformados.
* A la empresa pública Centro Escolar Tomás Cabrera se le recomienda pueda implementar el programa de intervención dando énfasis en aquellas áreas donde se encontró más déficit como: La motivación y satisfacción, La inteligencia emocional, La capacidad de afrontamiento y el desempeño laboral.
* A la empresa privada FEDECACES se le recomienda tome en cuenta y pueda implementar el programa de capacitación en aquellas áreas en que se encontró carencias en el personal a fin de mejorar la calidad de vida de los empleados/as y del mejoramiento en el desempeño laboral. Cuyas áreas son: La comunicación e interacción, La inteligencia emocional, El manejo del estrés, y la capacidad de afrontamiento.
* Al Departamento de psicología que continúe y siga motivando la investigación de la resiliencia y sus beneficios, ya que en nuestro país no se cuenta con muchas investigaciones al respecto que promuevan el desarrollo y adquisición de habilidades y competencias que favorezcan a las personas para hacer frente a sus situaciones estresantes, lo que permitiría el mejoramiento de la salud mental del pueblo Salvadoreño.

**EPÍLOGO**

El presente trabajo de investigación, centró su atención en el concepto denominado ***resiliencia***; éste *término* tiene su origen en el latín**, *resilio***que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar. Este término fue definido por Grotberg en 1995 como *"La capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e incluso ser transformado positivamente por ellas".* Con el objetivo principal de investigar la influencia psicológica de la resiliencia en el desempeño laboral, así como en la vida personal de empleados, pertenecientes a empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador, para poder diseñar un Programa de Intervención Psicoterapéutico; enfocado a fortalecer, aquellos aspectos y/o factores psicológicos de la Resiliencia, a fin de promover el crecimiento personal y profesional de empleados y empleadas, pertenecientes a Instituciones, del sector público y privado, del área metropolitana de San Salvador.

Para la investigación final participaron 100 sujetos, empleados/as, de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador, elegidas al azar. Las únicas características que deberían cumplir es que, sus edades oscilaran entre los 21 y 65 años y que tuvieran al menos un año de laborar en la empresa.

A través del pilotaje del instrumento se logró determinar que los elementos como: la motivación, el autoestima, la introspección, la comunicación, el manejo del estrés, la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, la capacidad de afrontamiento, la moralidad y humor son factores que están relacionados con la resiliencia y ejercen influencia sobre el desempeño laboral.

Se recomendó y diseñó un plan de intervención que aborde las áreas implícitas en la resiliencia como: la motivación, la autoestima, la introspección, la comunicación, el manejo del estrés, la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, la capacidad de afrontamiento, etc. Y que tienen un impacto importante en el desempeño laboral a fin de mejorar tanto la calidad de vida como la efectividad laboral a través del desarrollo humano, que se promueve y fortalece a través de la capacitación laboral.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**

* Benavides, Espinola, O. (2002). Competencias y Competitividad: “Diseño para Organizaciones Latinoamericanas” Colombia Mc Graw Hill.
* Johnmarshall Reeve. (1994). Motivación y Emoción. Mac Graw Hill. España
* Fletcher S. (2000) “Análisis de Competencias Laborales” Herramientas y técnicas para analizar, funciones y puestos. México.
* Goldhaber, Gerald M. (1990) “Comunicación Organizacional”. Diana. México D.F.

Coulter, Robbins. (2005) “Administración”. Pearson Educación. México.

Fernández Collado, Carlos. (1991-1995) “Las comunicación en las organizaciones”. Trillas. México.

* O’ Sullivan, Tim. (1997) “Conceptos clave en comunicación y estudios culturales”. Amorrortu, Buenos Aires. Argentina.

Mucchielli, Alex. (1998) “Psicología de la comunicación” Paidós, Barcelona, España.

Weisinger, Hendrie (1998) “La Inteligencia Emocional en el Trabajo”. Impreso por Mateus cromo S. A. España.

* F, Mendoza F. (1980). Conceptos fundamentales sobre la organización. México: Trillas.
* Goleman, D.; La práctica de la inteligencia emocional.Editorial Kairós, Barcelona, 1999.
* Weisinger, H.; La inteligencia emocional en el trabajo.Javier Vergara Editor, Buenos Aires, 1998,
* Greene, K. La organización adaptable. México: Trillas.
* María Elena López y María Fernanda González. 2003. Inteligencia Emocional. Colombia. Ediciones Gamma.
* “Inteligencia Emocional en el trabajo” Hendrie Weisinger, Editorial Punto de Lectura, España 2001.
* Arroba, T., & James, K. (1990). Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia. México: McGraw Hill.
* Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1992). Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. 2da. ed. Trillas. México.
* Berrios Chávez, Rocio Margarita, eat. (2003). “Influencia de las técnicas de autocontrol emocional en el rendimiento y calidad laboral del personal que trabaja en el Hospital Militar Regional de la Ciudad de San Miguel, con problema de estrés entre las edades de 25 a 50 años, período de junio - septiembre de 2003”. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad de El Salvador, San Salvador.
* Cuellar Guardado, Gonzalo Antonio, eat (2002) “Factores de la inteligencia emocional que determinan el liderazgo en jefes de mandos medios de las Oficinas Administrativas Centrales del Ministerio de Educación (MINED)” Impr/Ed. San Salvador. Universidad de El Salvador, 2002.
* Guillén Martínez, Lorena Guadalupe (2003) “La relación de la inteligencia emocional y la elección de estrategias para afrontar los problemas emocionales en el aula, que aplican los maestros y maestras de segundo ciclo de educación básica de escuelas públicas del sector de Ayutuxtepeque. Imp/Ed. San Salvador. Universidad de El Salvador.
* Raúl Eduardo Reyes, Marta Lilian Recinos, Cirilo Antonio Olivares, José Concepción Marín. Universidad de El Salvador. (Agosto de 2003.) “La Resiliencia un nuevo Paradigma que ayuda al joven a desarrollarse sano y socialmente exitoso a pesar de haber nacido y vivir en condiciones de alto riesgo”
* Vinicio Erick Zelaya, Ligia María Pérez Villalobos, Adela María Amaya Ramírez Universidad “José Simeón Cañas” (Septiembre de 2002.) “Formas procesos y posibles manifestaciones de Resiliencia en grupos humanos con experiencias traumáticas comunes”.
* Villegas, Nubia, “Taller: la autoestima en el ámbito educativo, dirigido a docentes”, Centro Escolar Colonia Veracruz, 2011.
* Villegas, Nubia, “Taller: Proyecto de Vida, estudiantes de tercer ciclo, Centro Escolar Colonia Veracruz, 2011.
* http://www.redconsultoras.com/dinamicagrupos/motivacion.htm
* http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/reduc/pdf/pdf/txt822b.pdf
* http://www.mitecnologico.com/Main/PersonalidadDefinicion
* http://html.rincondelvago.com/el-caracter.html
* http://www.monografias.com/trabajos14/personalidad/personalidad.shtml#R
* http://www.cepvi.com/personalidad2.shtml
* http://es.scribd.com/doc/4002952/100-dinamicas-para-adultos
* http://www.ucm.es/info/seas/faq/afrontam.htm
* http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html
* http://ayudapsicologica.org/trastornos-de-ansiedad/208-estrategias-de-afrontamiento.html
* http://www.libroos.es
* www.amauta-international.com
* www.urbe.edu/publicaciones
* www.derevistas.com
* www.transformaciondelestres.com
* www.elpsicoanalisis.org.ar
* www.resilienciabarcelona.net
* www.psicologia-positiva.com.
* http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/7415-importancia-de-la-resiliencia-en-el-ambito-laboral.html

ANEXOS

**ANEXO 1: CUESTIONARIO.**

Sexo\_\_\_\_\_ Edad\_\_\_\_\_

Tiempo de servicio\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Educación:

Primaria Tercer ciclo Bachillerato

Técnico Estudiante Universitario Profesional Titulado

**Instrucciones.**

Las siguientes preguntas tienen como objetivo fundamental obtener información acerca de su forma de pensar, sentir y actuar ante diversas situaciones y contextos en su vida, dicha información servirá para elaborar un programa que responda a las problemáticas, necesidades y expectativas del personal.

Por favor no deje ninguna pregunta sin contestar, todas son importantes. No hay respuestas buenas o malas, lo importante es su punto de vista.

Conteste todas las preguntas de manera **SINCERA**. Si alguna pregunta no la considera clara, consulte a la persona encargada de administrar el cuestionario.

Recuerde sus respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA** solo se realizaran con fines investigativos. Y a la información obtenida únicamente tendrá acceso el equipo investigador.

Formas de contestar:

Complete el siguiente cuestionario, **marcando el círculo de** **la respuesta que usted considere.** Basada en las siguientes alternativas de respuestas. Recuerde Solo puede marcar una respuesta por cada pregunta.



**I PARTE: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN.**

1. Considero que el trabajo que realizo es muy interesante.
2. El pago e incentivos económicos que recibo, responden al esfuerzo y dedicación que le dedico a las actividades que realizo.
3. En mi trabajo, existen situaciones que me desagradan y me provocan desanimo\*.
4. Cuando realizo cualesquier actividad, hago lo posible por terminarla de manera exitoso, sin darme por vencido.
5. Siento que cuento con autonomía para tomar mis propias decisiones y hacerme responsable de sus consecuencias.
6. Considero que no me siento comprometido con los objetivos y metas de la empresa.\*
7. No me siento satisfecho con el cargo que desempeño dentro de la empresa\*.
8. En ocasiones, suelo experimentar sentimientos de insatisfacción con mi actual estilo de vida\*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |

















**II PARTE: DESEMPEÑO LABORAL.**

1. Normalmente en mi trabajo solo hago lo que me ordenan hacer.\*
2. He notado que no desempeño adecuadamente mi trabajo cuando me siento presionado.\*
3. Mis otros compañeros consideran que tengo buena actitud de servicio.
4. Mi jefe inmediato, supervisa y evalúa con frecuencia las actividades y/o tareas correspondientes a mi cargo.
5. Existen en mi trabajo, procesos y procedimientos definidos, para evaluar el alcance de objetivos y metas, correspondientes a cada área.
6. En la medida de lo posible, procuro realizar mis tareas y/o actividades, con la mayor precisión; en el tiempo y momento que requiere.
7. He notado que se me dificulta realizar mi trabajo con cierta rapidez.\*
8. Algo que suele afectar mi motivación, es la poca planificación y claridad en las metas y objetivos de la empresa, hacia las actividades que realizo. \*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |















**III PARTE: COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN.**

1. Pienso que cuento con libertad para expresar lo que pienso y siento, sin sentirme abrumado por ello.
2. Siento que los demás se molestan conmigo por mi forma de decir las cosas\*.
3. Suelo imponer a los demás mi voluntad\*
4. Me agrada reunirme con mis amigos/as, para charlar de nuestras vidas; pues disfruto de su compañía.
5. Siempre que tengo algún problema o me siento agobiado por ello, sé que cuento con alguien (amigo, compañero/a, etc.) que está dispuesto a escucharme.
6. Me resulta difícil aceptar las criticas que hacen los demás acerca de mi\*.

1. Generalmente trato de respetar las opiniones de los demás, en relación a cualesquier tema o área, sin intentar sobreponer mi opinión sobre la de ellos.
2. Suelen molestarme las personas que “hablan demasiado”, pues interrumpen mi concentración, y luego me cuesta volver a agarrar el “hilo” de las cosas\*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |













**IV PARTE: ESTRÉS (AMBIENTE INTRA E INTERPERSONAL.)**

1. Constantemente experimento serios malestares físicos, como dolor de cabeza, dolor de cuello, agitación emocional, insomnio, etc.
2. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa.\*
3. Con facilidad me siento presionado, tensionado, cuando se me presentan dificultades para resolver los problemas.
4. Mi labor cotidiana me produce mucha tensión.
5. La mayor parte del tiempo, me abruman pensamientos negativos, acerca de lo que será de mi vida, en un ambiente tan desfavorable.
6. Considero que duermo el número de horas adecuadas a mis necesidades.\*
7. Aprovecho el tiempo libre, para relajarme y olvidar los problemas y conflictos.\*
8. En mi casa me relajo con tranquilidad.\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |













**V PARTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

1. Se reconocer cuando mis emociones me están dominando.
2. Sé cómo controlar las emociones negativas y utilizarles a mi favor.
3. En ocasiones suelo actuar y luego pienso\*.
4. Reconozco que la tristeza, me quita la energía; que podría utilizar en otras cosas.
5. Sé que ante cualquier situación problemática, puedo cambiar de actitud, para no dejarme vencer.
6. Me gusta que los demás hagan lo que les digo\*.
7. No puedo controlar lo que digo y lo que hago cuando estoy enojado.\*
8. Los demás suelen describir mi comportamiento como muy intenso\*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |













**VI. PARTE: PENSAMIENTO CRÍTICO E INTROSPECCION.**

1. En mi vida, NO considero importante reconocer mis errores ni tratar de corregirles\*.
2. Creo que es importante, dedicar tiempo a reflexionar objetivamente sobre mis acciones.
3. A menudo no me doy cuenta de mis emociones y de que es lo que siento\*.
4. Considero que es importante conocerme a mí mismo.
5. Reconozco, que el camino hacia el éxito, está lleno de obstáculos.
6. Generalmente mis acciones no responden a lo que pienso\*.
7. Es importante reconocer, que en la vida, siempre habrá dificultades, pero dependerá de mis respuestas, me dañen o no.
8. Difícilmente hago tiempo para reflexionar sobre mis acciones\*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |

















**VII. PARTE: AUTOESTIMA.**

1. Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.
2. Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy\*.
3. Considero que tengo muchas cualidades buenas y que puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.
4. Creo que tengo muchos motivos para sentirme orgulloso/a de mi.
5. Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.
6. Desearía valorarme más a mí mismo\*.
7. Me doy por vencido/a muy facilmente.\*
8. Muchas veces me gustaría ser otra persona.\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |











**VIII. PARTE: PERSONALIDAD Y AFRONTAMIENTO.**

1. Si me despidieran de mi trabajo podría ver este incidente como una oportunidad para conseguir un mejor empleo.
2. En ocasiones siento que haga lo que haga las cosas siempre me saldrán mal.\*
3. Si muriera un ser querido a pesar del dolor aceptaría lo ocurrido como parte de la vida y seguiría adelante por las demás personas que amo.
4. Me he dado cuenta que por mi mismo me es difícil resolver un problema\*
5. Cuando he pasado por problemas muy serios en mi vida, he intentado sacar algo positivo de ellos.
6. Cuando paso por momentos difíciles suelo descargar mi mal humor con las demás personas.\*
7. Tiendo a pensar detenidamente los pasos a seguir para enfrentar y solucionar un problema de la manera más adecuada.
8. Mis problemas económicos suelen afectar mi estado de ánimo con mucha facilidad\*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |















**IX. PARTE: MORALIDAD Y HUMOR.**

1. Considero importante respetar a los demás para poder ser respetado.
2. Lo importante en la vida es alcanzar mis metas SIN importar que irrespete a los demás.\*
3. Considero que ante la adversidad siempre es necesario mantener el optimismo y el buen sentido del humor.
4. Tiendo a ser muy pesimista cuando las cosas no salen como yo espero.\*
5. Creo que las personas deben ser siempre educadas.
6. Frecuentemente suelo tomar los acontecimientos adversos con un buen humor y optimismo.
7. Suelo quejarme con mucha frecuencia de lo que no tengo.\*
8. Prefiero velar por mis propios intereses que por el de los demás.\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |

















**X. CONTEXTO FAMILIAR.**

1. Ante cualquier situación problemática siempre he contado con el apoyo incondicional de al menos un miembro de mi familia.
2. Agradezco que mi familia siempre me inculcó valores como: la perseverancia, la tolerancia, la honestidad, como bases fundamentales para alcanzar el éxito.
3. Cuando se me han presentado dificultades en mi trabajo difícilmente lo comento con mi familia e intento resolver las cosas yo solo.\*
4. De mi familia aprendí que con optimismo se puede vencer cualquier adversidad.
5. En mi familia aprendí a desarrollar la capacidad que poseo para valorarme y confiar en mí mismo.
6. Difícilmente mi familia se ha interesado por animarme cuando me he sentido desanimo.\*
7. Lamentablemente no siempre pude contar con el apoyo de mi familia cuando pasaba por una situación dificil.\*
8. Algo que siempre me desagrado fue que mi familia acostumbrara a compararme con otras personas.\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |

















1. Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes, Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, 1998. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. Manual de identificación y promoción de la resiliencia, Organización Panamericana de la Salud, 1998. [↑](#footnote-ref-3)
4. Diane E. Papalia, Desarrollo Humano, Sexta Edición, editorial D. Vinni. [↑](#footnote-ref-4)
5. Wexley, Kenneth A; Yukl, Gary A. “Conducta Organizacional y Psicología del Personal”, Editorial Continental. 1990. México, DF. Capítulo 2, Pág., 27. [↑](#footnote-ref-5)
6. Wexley, Kenneth A; Yukl, Gary A. “Conducta Organizacional y Psicología del Personal”, Editorial Continental. 1990. México, DF. Capítulo 2, Pág, 31. [↑](#footnote-ref-6)
7. Idem Pág. 31. [↑](#footnote-ref-7)
8. Wexley, Kenneth A; Yukl, Gary A. “Conducta Organizacional y Psicología del Personal”, Editorial Continental. 1990. México, DF. Capítulo 2, Pág 32. [↑](#footnote-ref-8)
9. Wexley, Kenneth A; Yukl, Gary A. “Conducta Organizacional y Psicología del Personal”, Editorial Continental. 1990. México, DF. Teorías del Proceso de Motivación, Pág 36 [↑](#footnote-ref-9)
10. www.quadernsdigitals.net [↑](#footnote-ref-10)
11. Wexley, Kenneth A; Yukl, Gary A. “Conducta Organizacional y Psicología del Personal”, Editorial Continental. 1990. México, DF. Capítulo 2, Pág 39. [↑](#footnote-ref-11)
12. Wexley, Kenneth A; Yukl, Gary A. “Conducta Organizacional y Psicología del Personal”, Editorial Continental. 1990. México, DF. Capítulo 2, Pág 43. [↑](#footnote-ref-12)
13. Wexley, Kenneth A; Yukl, Gary A. “Conducta Organizacional y Psicología del Personal”, Editorial Continental. 1990. México, DF. Capítulo 2, Pág 44. [↑](#footnote-ref-13)