

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



**“Propuesta de un programa psicolaboral, para el afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial y fortalecimiento del bienestar laboral de los agentes de la Policía Nacional Civil”**

**BACHILLERES**

Mónica Raquel Díaz Rodríguez.

Vanessa Lizeth Escobar Flores.

Fátima Victoria Ramírez Torres.

**CARNET**

DR13021

EF12003

RT13023

**DOCENTE DIRECTOR**

Msc. Bartolo Atilio Castellanos Arias.

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO**

Lic. Israel Rivas

Ciudad Universitaria, Febrero del 2021

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DEL EL SALVADOR**

**RECTOR:**

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

**VICERRECTOR:**

DOCTOR RAUL ERNESTO AZCUNAGA

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:**

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA

**SECRETARIO GENERAL:**

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCON

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

**DECANO:**

MSC. OSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS

**VICEDECANA:**

MSD. SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

**SECRETARIO:**

MAESTRO JUAN CARLOS CRUZ CUBÍAS

# **AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

## **JEFE DEL DEPARTAMENTO:**

MSC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS.

## **COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:**

LIC. ISRAEL RIVAS

## **DOCENTE DIRECTOR:**

MSC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS.

## ***Agradecimientos***

***A Dios:*** Por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, la cual es una de mis metas personales, y por no abandonarme en ningún momento especialmente en aquellos que más lo necesite, siempre me brindó las herramientas y condiciones en el momento oportuno, además de generar un sentido de perseverancia y lucha ante las adversidades, pues él es el que me ha permitido llegar hasta donde me encuentro.

***A mis padres:*** Agradezco de todo corazón el apoyo incondicional de mis padres Rosa Lilian Torres y Lorenzo Ramírez, en el desarrollo de mi formación académica, ellos fueron las bases que me sostuvieron hasta llegar al final de la meta, siempre me motivaron a seguir adelante sin importar cuáles obstáculos se presentaran, éste no solo ha sido un esfuerzo propio sino además él de ellos, por quienes lo pude lograr.

***A mis Hermanos/as y amigos:*** Agradezco cada palabra de aliento y de motivación que me brindaron mis hermanas, hermanos y amigos; ellos me incentivaron a no desistir y apoyarme en lo que fuese necesario, de tal manera que influyeron en mi persona de manera positiva en éste proceso.

***A mis maestros:*** Agradezco la formación recibida por cada uno de los maestros del departamento de psicología, quienes demuestran la calidad profesional a través de la transmisión de sus conocimientos y disciplina en pro de la formación de profesionales competentes; de igual forma agradezco al Msc. Bartolo Atilio Castellanos, quien fue nuestro asesor de tesis y por ser un maestro con alta calidad y proyección de desarrollo institucional.

***A mis compañeras de tesis:*** Agradezco a Mónica Díaz y Vanesa escobar, por ser mis compañeras de tesis y amigas, con quienes compartí muchas experiencias, y por habernos complementado con diferentes capacidades y recurso personales para el desarrollo de nuestra tesis, a quienes les deseo los mejores éxitos en su vida profesional y personal.

***A la Universidad de El Salvador:*** Agradezco la oportunidad que la Universidad de El Salvador brinda a todas las personas que sueñan con salir adelante, que además de ser una institución reconocida con alta calidad y competencia profesional, tiene accesibilidad económica y diferentes estrategias para el desarrollo y crecimiento de cada uno de los estudiantes.

***¡Gracias!***

***Fátima Victoria Ramírez Torres***

## ***Agradecimientos***

***A Dios:*** Primeramente, le doy gracias a Dios por permitir cumplir todos mis logros académicos y especialmente mi trabajo de grado, que son el resultado de su bondad y ayuda, por regalarme el don de la sabiduría para saber tomar mis decisiones y elegir mis proyectos, pero lo más importante gracias por la vida que me ha prestado para poder cumplirlos.

***A mis padres:*** Gracias inmensamente a mi madre María Reyes Flores por creer profundamente en mí y apoyarme en todo mi proceso académico y la realización de mi tesis, porque a pesar de las dificultades me ha demostrado su lucha por sacarme adelante, a mi padre Carlos Antonio Escobar que desde el cielo me observa; gracias al gran y excelente ejemplo que dejó he logrado salir adelante con esfuerzo y valentía a pesar de su triste ausencia y por siempre será lo necesario para honrar su memoria.

***A mis hermanos:*** Carlos y Xiomara Escobar Flores por estar conmigo apoyándome en los momentos en que los necesite, ya que creyeron en mí cuando pensé que no lo lograría, no fue sencillo terminar con éxito este trabajo de grado, pero mi familia ha sido una pieza fundamental para finalizarlo con alegría y éxito, mi familia me motiva a salir adelante a pesar de lo gris que sea el camino, ellos reflejan luz en la oscuridad, agradezco a mi novio por apoyarme y animarme a terminar mi carrera ha sido una fuente de inspiración. Por las razones anteriores les estoy eternamente agradecida a cada uno de ellos y les dedico completamente mi tesis.

***A mis maestros:*** Mi gratitud a los catedráticos de Psicología y asesor de tesis ya que sin sus conocimientos y experiencia no podría haber aprendido aspectos e información importantes para mi profesión.

Finalmente, sin duda alguna su amor, comprensión y cada uno de sus aportes fue indispensable para lograr culminar mi proyecto de grado y espero que sea de utilidad para otras generaciones.

*¡Gracias!*

*Vanessa Lizeth Escobar Flores.*

## ***Agradecimientos***

***A Dios:*** Primeramente le doy las gracias por darme la oportunidad de culminar esta etapa en mi vida, que me haya dado la fortaleza para seguir adelante con mi carrera en donde he superado diversos obstáculos para poder cumplir con mis metas académicas.

***A mis padres:*** Mirna Elizabeth Rodríguez y Fernando Díaz Arévalo quienes han sido mis dos pilares fundamentales en mi vida, en donde siempre han realizado un gran esfuerzo por brindarme todo lo necesario para que pueda cumplir mis metas. Les agradezco todo el apoyo incondicional que me han dado, la comprensión y paciencia en todo momento, motivándome siempre a seguir adelante. Ellos son y serán mi mayor ejemplo de profesionalidad a seguir.

***A mis hermanos y familia:*** Graciela Celeste Díaz, por ser una persona importante en mi vida, la cual me ha brindado un apoyo significativo en todo mi proceso académico, que de la misma forma espero poder hacer lo mismo por ella. Agradezco a Carlos Fernando Díaz, que desde el cielo sé que me ha estado cuidando y espero que estés orgullo de verme culminar mi carrera. A mi tía Ana Gladis Rodríguez, que siempre me ha cuidado y le agradezco todo el apoyo que me ha brindado cuando lo he necesitado.

***A mi amiga:*** Andrea Abigail Gallardo, quien es mi mejor amiga y compañera de estudios, la cual ha sido una persona importante en mi vida en donde siempre hemos estado en los momentos buenos y malos y siempre me ha ayudado cuando más lo necesitaba, ya sea para algo personal o al algo académico, es por ello que desde el momento que la conocí he admirado su humildad e inteligencia y le agradezco el hecho de depositar su confianza en mí.

***A mis docentes:*** del departamento de Psicología quienes me brindaron todos los conocimientos necesarios para darme la oportunidad de llegar a culminar mi Licenciatura en Psicología. Gracias por todo el esfuerzo que han realizado para formar profesionales con valores éticos y que estén al servicio de las demás personas, en especial a nuestro tutor de Tesis Msc. Bartolo Atilio Castellanos, por darnos la oportunidad de guiar nuestro proceso de trabajo de grado, por compartir su tiempo y conocimientos.

***A mis compañeras de tesis,*** Fátima Ramírez y Vanessa Escobar, con quienes he compartido esta bonita experiencia. Ellas han sido una parte fundamental durante este proceso de tesis, del cual me siento orgullosa de poder finalizar esta etapa académica a su lado.

***¡Gracias!***

***Mónica Raquel Díaz Rodríguez***

# ÍNDICE

RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
I. PRESENTACIÓN.....	17
II. TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	18
III. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....	18
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
V. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	21
VI. OBJETIVOS.....	23
Objetivo General .....	23
Objetivos específicos .....	23
VII. METAS.....	24
VIII. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
IX. FUNDAMENTACIÓN TEORICA .....	26
<b>9.1 Antecedentes de Investigaciones Previas.....</b>	<b>26</b>
9.1.1 Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.....	26
9.1.2 Evaluación de Riesgos Psicosociales de la policía local en la Costa Occidental de la Provincia de Huelva, España.....	27
9.1.3 Bienestar Policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador.....	28
<b>9.2 Condiciones generales del trabajo.....</b>	<b>29</b>
9.2.1 Definición de condiciones laborales.....	29
9.2.2 Tipo de condiciones de trabajo.....	30
9.2.3 Riesgos laborales.....	30
<b>9.3 Factores de Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>31</b>
9.3.1 Definición de factores de riesgo psicosociales.....	31
9.3.2 Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.....	32
9.3.3 Efectos de los factores de riesgos psicosociales.....	39
9.3.4 Teorías sobre los factores psicosociales .....	41
<b>9.4 Bienestar laboral.....</b>	<b>45</b>
9.4.1 Definición de bienestar.....	45
9.4.2 Factores del bienestar laboral.....	47

9.4.3	Efectos de los factores de riesgo psicosociales en el bienestar laboral. ....	47
9.4.4	Modelo bienestar laboral de Peter Warr. ....	51
9.4.5	Relación entre factores psicosociales y el bienestar laboral. ....	53
<b>9.5</b>	<b>Policía Nacional Civil de El Salvador</b> .....	<b>54</b>
9.5.1	Historia de la Policía Nacional Civil. ....	54
9.5.2	Estructura organizativa de la Policía Nacional Civil. ....	55
9.5.3	Evolución de la Policía Nacional Civil. ....	58
9.5.4	Roles y funciones de los agentes de la Policía nacional civil. ....	59
<b>X.</b>	<b>CONTENIDO DE LA PROPUESTA</b> .....	<b>60</b>
<b>XI.</b>	<b>BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA</b> .....	<b>61</b>
<b>XII.</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>63</b>
<b>12.1</b>	<b>Diseño de intervención</b> .....	<b>63</b>
<b>12.2</b>	<b>Participantes.</b> ....	<b>63</b>
<b>12.3</b>	<b>Tiempo y lugar</b> .....	<b>63</b>
<b>12.4</b>	<b>Actividades a realizar</b> .....	<b>63</b>
<b>12.5</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>64</b>
<b>12.6</b>	<b>Evaluación de los elementos y resultados.</b> ....	<b>67</b>
<b>12.7</b>	<b>Recursos</b> .....	<b>67</b>
<b>12.8</b>	<b>Procedimiento</b> .....	<b>68</b>
<b>12.9</b>	<b>Presupuesto del programa de atención psicolaboral.</b> .....	<b>68</b>
<b>XIII.</b>	<b>LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL</b> .....	<b>70</b>
<b>XIV.</b>	<b>PLANES OPERATIVOS</b> .....	<b>71</b>
	<b>JORNADAS DE DESARROLLO PROFESIONAL</b> .....	<b>71</b>
<b>1.</b>	<b>TEMA: “GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EN EL TRABAJO”</b> .....	<b>71</b>
<b>2.</b>	<b>TEMA: “DESARROLLO DE HABILIDADES COGNITIVAS”</b> .....	<b>74</b>
<b>3.</b>	<b>TEMA: “APRENDAMOS A CONTROLAR LAS EMOCIONES”</b> .....	<b>77</b>
<b>4.</b>	<b>TEMA: “AUTONOMÍA Y DESARROLLO PROFESIONAL”</b> .....	<b>80</b>
<b>5.</b>	<b>TEMA: “SENTIDO E INTEGRACIÓN LABORAL”</b> .....	<b>83</b>
<b>6.</b>	<b>TEMA: “ROLES Y MORAL”</b> .....	<b>86</b>
<b>7.</b>	<b>TEMA: “LÍDERAZGO Y HABILIDADES SOCIALES”</b> .....	<b>90</b>
<b>8.</b>	<b>TEMA: “EL TRABAJO EN EQUIPO”</b> .....	<b>94</b>
<b>9.</b>	<b>TEMA: “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA”</b> .....	<b>98</b>
<b>10.</b>	<b>TEMA: “LA DOBLE PRESENCIA”</b> .....	<b>102</b>
	<b>SESIONES PSICOLÓGICAS-ANSIEDAD</b> .....	<b>105</b>

<b>SESIÓN 1: “ANSIEDAD Y SUS SÍNTOMAS .....</b>	<b>105</b>
<b>SESIÓN 2: “MODELO ABC, IDEAS IRRACIONALES, DISTORSIONES COGNITIVAS Y DIALOGO SOCRÁTICO .....</b>	<b>109</b>
<b>SESIÓN 3: “UNA NUEVA FORMA DE PENSAR” .....</b>	<b>113</b>
<b>SESIÓN 4: “VENTILACIÓN EMOCIONAL” .....</b>	<b>117</b>
<b>SESIÓN 5: ”AUTOCUIDADO” .....</b>	<b>121</b>
<b>SESIÓN 6: “RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS” .....</b>	<b>125</b>
<b>SESIONES PSICOLÓGICAS-DEPRESIÓN.....</b>	<b>129</b>
<b>SESIÓN 1: “LA DEPRESIÓN” .....</b>	<b>129</b>
<b>SESIÓN 2: “IDEAS IRRACIONALES, DISTORSIONES COGNITIVAS Y DIALOGO SOCRÁTICO” .....</b>	<b>132</b>
<b>SESIÓN 3: “PARADA DEL PENSAMIENTO, PENSAMIENTO ALTERNATIVO Y AUTO INSTRUCCIONES.” .....</b>	<b>136</b>
<b>SESIÓN 4: “AUTOCUIDADO” .....</b>	<b>139</b>
<b>SESIÓN 5: “AUTOESTIMA” .....</b>	<b>142</b>
<b>SESIÓN 6: “SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.” .....</b>	<b>145</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS.....</b>	<b>152</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>159</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>160</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>187</b>
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>191</b>
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>220</b>
<b>ANEXO 5.....</b>	<b>246</b>
<b>ANEXO 6.....</b>	<b>271</b>
<b>ANEXO 7.....</b>	<b>300</b>
<b>ANEXO 8.....</b>	<b>332</b>
<b>ANEXO 9.....</b>	<b>359</b>
<b>ANEXO 10.....</b>	<b>392</b>
<b>ANEXO 11.....</b>	<b>415</b>
<b>ANEXO 12.....</b>	<b>456</b>
<b>ANEXO 13.....</b>	<b>487</b>
<b>ANEXO 14.....</b>	<b>497</b>
<b>ANEXO 15.....</b>	<b>505</b>
<b>ANEXO 16.....</b>	<b>513</b>
<b>ANEXO 17.....</b>	<b>522</b>

<b>ANEXO 18</b> .....	<b>530</b>
<b>ANEXO 19</b> .....	<b>539</b>
<b>ANEXO 20</b> .....	<b>546</b>
<b>ANEXO 21</b> .....	<b>556</b>
<b>ANEXO 22</b> .....	<b>562</b>
<b>ANEXO 23</b> .....	<b>570</b>
<b>ANEXO 24</b> .....	<b>576</b>

## **RESUMEN**

El programa comprende una investigación bibliográfica, sobre los factores de riesgos psicolaborales y bienestar laboral, ya que dichos elementos son condiciones que se encuentran presentes en los diferentes entornos laborales, de igual forma se encuentra una propuesta de intervención psicolaboral y psicoterapéutica, que responde a las necesidades del ambiente laboral y psicológicas, como la ansiedad y la depresión.

Los factores de riesgos psicosociales son la interacción entre el trabajo, el medio laboral, la satisfacción y las condiciones para poder desarrollarlo; de tal manera que se determina por cinco dimensiones que además incluye sub dimensiones.

La primera de ellas son las exigencias psicológicas: relacionadas con el tiempo, exigencias cognitivas (concentración, memoria, toma de decisiones etc); exigencias emocionales referidas a no involucrarse emocionalmente y mantener una actitud neutral o esconder las emociones; así como las exigencias sensoriales referidas a la percepción y al uso de los sentidos.

La segunda dimensión es el trabajo activo y la posibilidad de desarrollo en el trabajo: en él se encuentra la influencia relacionada a la capacidad para poder planificar y dirigir su trabajo; así mismo se encuentra el control sobre el tiempo de trabajo, es decir la capacidad para poder disponer de un horario; la posibilidad de desarrollo en el trabajo, si se evalúa como fuente de oportunidades de aprendizaje o habilidades; el sentido del trabajo como una percepción de pertenencia institucional; integración laboral relacionada a la identificación con el equipo de trabajo y cooperación.

La tercera dimensión se refiere al apoyo social y la calidad de liderazgo, en esta dimensión se encuentra la claridad del rol, relacionada a las especificaciones en torno a las actividades a desarrollar; también se encuentra el conflicto de rol, que son las exigencias contradictorias a la ética o profesionalismo del trabajador; la calidad de liderazgo que es la capacidad para dirigir a un grupo; así mismo se encuentra la calidad de relación con sus superiores, en la que se demuestra el apoyo recibido en el momento oportuno; de igual forma se presenta la calidad de relación con sus compañeros, en el que se comparten objetivos y metas en común.

Referente a la cuarta dimensión, se encuentran las compensaciones laborales que se refieren al reconocimiento por el esfuerzo realizado, en esta dimensión está integrada la inseguridad entorno al contrato laboral, que son las especificaciones en las que se puede evaluar la seguridad laboral y beneficios recibidos, así como las desventajas del trabajo; también se encuentra la inseguridad respecto a las características específicas del trabajo, como lo son los horarios, cambios en las actividades, cambios de zona etc.

Por último se encuentra la dimensión de la doble presencia, relacionada a las exigencias tanto laborales como familiares y al desequilibrio que hay entre ellas.

Por lo tanto los factores antes mencionados, pueden perjudicar el bienestar del trabajador, el cual se caracteriza por la satisfacción y motivación que la persona siente en relación con su trabajo y la vida, es decir un funcionamiento integrado referente al balance entre el bienestar psicológico y laboral, en el que está inmerso las competencias personales. Por lo que es importante reiterar que algunos de los efectos que pueden generar los factores de riesgos psicosociales en el bienestar son: insatisfacción, ansiedad y depresión, que conllevan afectaciones a nivel individual y en el funcionamiento organizacional.

El bienestar laboral se explica a través de diferentes ejes, tales como, la satisfacción e insatisfacción que hacen referencia a la forma en que el trabajador se siente en el lugar en que labora; el eje de ansiedad y comodidad se refiere a los sentimientos de ansiedad, incomodidad y preocupación por una parte y tranquilidad por otra, también explica los niveles de tensión provocados por el trabajo; el último eje es la depresión y entusiasmo referidos al pesimismo por un lado y por otro a la alegría y optimismo.

De tal manera que el programa de intervención responde a las necesidades organizacionales, en donde se encuentra integrado diferentes jornadas de desarrollo profesional referentes a la gestión y distribución del tiempo, desarrollo de habilidades cognitivas, control emocional, autonomía laboral, sentido e integración laboral, roles y funciones de los trabajadores, liderazgo, relaciones interpersonales, habilidades sociales, trabajo en equipo y comunicación. En cuanto a la intervención psicológica, se encuentra referida a problemas de ansiedad y depresión, por lo que dicha intervención psicoterapéutica está compuesta por sesiones en modalidad grupal, lúdica y participativa.

## **INTRODUCCIÓN.**

La siguiente propuesta del programa de intervención psicolaboral está dirigida al afrontamiento de los factores de riesgos psicosociales y fortalecimiento del bienestar laboral, para agentes de la Policía Nacional Civil, quienes se ven expuestos a diferentes situaciones de riesgos debido a sus funciones y condiciones del trabajo, lo cual incide a nivel personal y laboral. Los factores de riesgo psicosociales son las condiciones de carácter psicológico, social y organizacional que puede afectar la salud y el bienestar, que, si no se presentan de manera adecuada, pueden traer consecuencias negativas en los trabajadores policiales.

El ámbito laboral es relativo, ya que las condiciones y formas de trabajo cada vez van evolucionando y las exigencias de carácter mental están en aumento; lo cual a su vez genera un riesgo para la salud de los empleados policiales. Es por ello que, a partir de un análisis del contexto de la realidad de la Policía Nacional Civil de El Salvador se volvió necesario la creación de esta propuesta de un programa de intervención psicolaboral, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Apartado I. Presentación, en este apartado se mencionan los tipos de factores de riesgo psicosociales tales como: las exigencias psicológicas, el trabajo activo, la posibilidad de desarrollo, el apoyo social, calidad de liderazgo y las exigencias entre el ámbito laboral y familiar; también se encuentra el nombre del programa, encargados de su ejecución, estructura y periodo de aplicación.

Apartado II. Se presenta el título de la propuesta, el cual ha sido denominando como “Propuesta de un programa psicolaboral para el afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial y fortalecimiento del bienestar laboral de los agentes de la Policía Nacional Civil, durante el año 2020, denominado “Mejorando paso a paso mi bienestar laboral”

Apartado III. Propuesta del programa, en el cual se describe el enfoque psicolaboral, que trata de modificar los aspectos nocivos del ambiente laboral para mejorar el bienestar individual y colectivo, así mismo dentro del programa se abordan aspectos relacionados la salud mental como, la ansiedad y depresión; prestándose en una estructura de jornadas de desarrollo profesional y sesiones psicoterapéutica en modalidad grupal.

En el apartado IV se presenta el planteamiento del problema. En el que se encuentra descrito el que hacer policial y los riesgos a los que se ven expuesto como los altos índices de violencia, así mismo se describen otras situaciones que pueden afectar el bienestar laboral de los agentes y que tienen que ver con el contenido y las condiciones laborales; por otra parte, se conocen las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales y su origen.

Apartado V. Justificación, se muestra una pequeña reseña histórica de la PNC, riesgos a los que se encuentran expuestos lo agentes de carácter psicosocial, la necesidad de la implementación del programa, ya que cuentan con un número reducido de psicólogos y una atención deteriorada en cuanto a la salud mental; la conveniencia y beneficiarios del programa.

Apartado VI. Objetivos, se presenta un objetivo general y cinco objetivos específicos, orientado hacia el control de los factores de riesgos psicosociales, para el logro del bienestar laboral en los agentes policiales.

Apartado VII. Metas, están orientadas al afrontamiento, desarrollo de habilidades y fortalecimiento de conductas en el trabajo de los empleados policiales.

En el apartado VIII. Se encuentra la fundamentación teórica donde se expone investigaciones previas de los factores psicosociales y el bienestar laboral de los agentes de la PNC, de igual forma se encuentra información sobre las condiciones de trabajo óptimas, reiterando detalladamente los diferentes riesgos psicosociales y los efectos en la salud mental y física que pueden experimentar los policías, así como las diferentes teorías sobre los factores psicosociales. También se encuentra información relacionada al bienestar laboral, sus factores y teorías. Posteriormente la relación entre efectos de los factores psicosociales y el bienestar laboral.

Apartado IX. Contenido de la propuesta, se presentan las temáticas que se abordaran durante el proceso del programa relacionas al área de salud mental y psicosocial.

Apartado X. Beneficiarios del programa, los Agentes de la Policía Nacional Civil, serán los principales beneficiarios del programa, así como la institución en general.

En el apartado XI. Se encuentra la metodología del programa, en la cual se plantea el diseño de la intervención, los participantes, el tiempo y lugar donde se llevará a cabo, las actividades

que se ejecutaran, las técnicas e instrumentos, la evaluación de los resultados, los recursos y el procedimiento que se llevara a cabo en el desarrollo del programa.

Apartado XII. Localización física y cobertura espacial, en este apartado se especifica el lugar donde se llevará a cabo la realización del programa psicolaboral y la temática al que está referido el programa en general.

En el apartado XIII. Se presenta los planes operativos, orientados hacia la intervención de factores de riesgos psicosociales, y abordaje psicológico grupal de la ansiedad y depresión.

## I. PRESENTACIÓN

Los factores psicosociales son aquellas condiciones psicológicas y sociales que están presentes en cualquier situación laboral, en donde está involucrada la organización y el contenido del trabajo. Dentro de estos factores se encuentran asociadas las exigencias psicológicas, el trabajo activo, la posibilidad de desarrollo, el apoyo social, calidad de liderazgo y las exigencias entre el ámbito laboral y familiar. Cuando estos elementos no se presentan de forma adecuada en el entorno laboral pueden suponer un riesgo psicosocial para un trabajador, incidiendo negativamente en la salud y el bienestar laboral. Así mismo, los agentes de la Policía Nacional Civil también están expuesto a padecer riesgos ocasionados por factores psicosociales y que forman parte de las condiciones laborales. Por lo cual, resulta conveniente y necesario el diseño de un programa psicolaboral para atenuar esos riesgos.

Por lo tanto, se presenta a continuación una propuesta de un programa psicolaboral para el afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial y el fortalecimiento del bienestar laboral denominado *“Mejorando paso a paso mi bienestar laboral”* el cual está dirigido a los agentes de la Policía Nacional Civil de El Salvador. Este programa ha sido creado con la finalidad de dotar a los agentes policiales de herramientas psicolaborales que les permita reducir, controlar y enfrentar de manera adecuada los riesgos psicosociales que sean de mayor incidencia, para aumentar el bienestar laboral. Por lo que, los responsables para el desarrollo del programa quedan en manos de profesionales de la salud mental llamados Psicólogos y practicantes de Psicología, esto debido a que cuentan con los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para desarrollarlo.

Por tanto, la ejecución del programa se llevará a cabo en la Dirección Nacional de la Policía Nacional Civil, cuyo periodo de aplicación se estipulará según sea conveniente por las autoridades competentes. De tal manera, la estructura general del programa consta de diversas técnicas psicolaborales en modalidad de sesiones y jornadas, en donde se contará con el apoyo de material didáctico para facilitar el aprendizaje y motivación de las personas beneficiarias del proyecto, para lo cual será necesaria la participación voluntaria y activa, ya que de esta manera se podrá garantizar el éxito de los objetivos del programa.

## **II. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Propuesta de un programa psicolaboral para el afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial y fortalecimiento del bienestar laboral de los agentes de la Policía Nacional Civil, durante el año 2020, denominado “Mejorando paso a paso mi bienestar laboral”

## **III. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta del programa “*Mejorando paso a paso mi bienestar laboral*” ha sido diseñado a partir del enfoque psicolaboral, debido a que a través de él se trata de comprender, predecir y cambiar la conducta social de las personas, así como modificar aquellos aspectos nocivos de su entorno laboral, con la finalidad de mejorar la calidad de vida e incrementar el bienestar individual y colectivo, mediante el entrenamiento y desarrollo de habilidades personales, que favorezca no solo su actividad personal sino también el desempeño laboral.

Desde el contenido propiamente laboral, el programa cuenta con Jornadas de Desarrollo Profesional, que abordan diversas temáticas relacionadas con la gestión del tiempo, autonomía laboral, desarrollo laboral, sentido e integración laboral, ética laboral, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otros. Esto con la finalidad de hacer frente a los factores de riesgo psicosociales que se encuentran en su entorno laboral y mejorar su bienestar. A su vez, esto permitirá incrementar la satisfacción, motivación y su desempeño laboral al momento de cumplir su función policial.

Por otra parte, desde la perspectiva psicológica, se pretende abordar diferentes aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar laboral, depresión y ansiedad, las cuales pueden presentar los agentes de la Policía Nacional Civil causado por los riesgos psicosociales. Es por ello que, dentro del programa se han planteado sesiones psicológicas basados en el modelo cognitivo conductual, que tiene como finalidad la modificación de pensamientos y conductas para lograr una mayor adaptación a su entorno laboral. Tomándose en cuenta también, las diversas técnicas que forman parte de este modelo, como la reestructuración cognitiva, control emocional, entrenamiento de habilidades sociales, relaciones interpersonales e intrapersonal, solución de problemas y otras áreas que pueden ser atendidas.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La Policía Nacional Civil es una institución de seguridad que se encuentra en constante actividad debido a la situación actual de violencia que asecha a El Salvador. Este fenómeno ha reflejado altos índices de criminalidad, lo cual ha provocado que las exigencias de los policías sean elevadas y deban de permanecer en vigilancia para brindar los servicios de seguridad a la población en general.

Esta profesión es altamente exigente y representa un peligro como tal, ya que continuamente los policías están en riesgo de perder la vida en la ejecución de sus funciones. Tomando en cuenta que ellos atienden diferentes situaciones que infringen la ley y el orden público, la delincuencia se ha convertido en el fenómeno que más ha impactado de forma significativa en la calidad de vida, así como en el bienestar psicológico y laboral de los agentes policiales.

Sin embargo, existen otras situaciones que pueden afectar el bienestar de los agentes policiales y estas tienen que ver con el contenido de las funciones de su trabajo y las condiciones laborales. Según Pacheco (2004), Martínez y Puelles (2010), reconocen que en el contenido de las funciones laborales pueden surgir factores de riesgo psicosociales que pueden incidir en el bienestar psicológico y laboral en los agentes policiales. Estos pueden ser, por ejemplo, el ambiente laboral, las herramientas con las que cuentan para poder desarrollar su función, exigencias laborales, apoyo por parte de sus compañeros y superiores y demás factores que influyen en su bienestar laboral; los cuales forman parte de la salud y seguridad ocupacional.

Por otra parte, según la Real Academia Española, (2017) define bienestar como el estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica, reiterando, además, la satisfacción económica, social, laboral, psicológica y biológica. Con esto se quiere decir que, el bienestar laboral hace referencia a la satisfacción, la motivación y la felicidad con que un trabajador desarrolla su actividad, en la medida que la institución brinde las condiciones necesarias para tal fin.

De tal manera que los riesgos psicosociales en la profesión policial pueden generar, ansiedad, fatiga, desgaste emocional, estrés post trauma, depresión y miedo, esto en el plano individual; y a nivel laboral insatisfacción, desmotivación, incertidumbre, falta de reconocimiento y

apoyo social, así como dificultades en las relaciones interpersonales, concentración, eficiencia y calidad de trabajo.

El origen de estos factores puede ser diversos, uno de ellos son las propias características del puesto. De igual forma, estos factores se pueden presentar como resultado de la ausencia o poca capacitación y formación del personal. Así mismo, puede que no cuenten con un sistema de seguridad ocupacional o que no se tengan los suficientes recursos económicos y humanos para desarrollarlo, ya que la institución confirma que solo hay 33 psicólogos/as para atender casi 28,000 agentes en la actualidad, lo cual es un dato alarmante para la cobertura de salud mental y la seguridad laboral en esta población. Por lo que se evidencia en las siguientes investigaciones.

En una investigación realizada por Hernández. C, Jiménez. C, y León. C. (2017) se abordó sobre los efectos psicológicos generados por la delincuencia en la Policía Nacional Civil, se dieron a conocer que la institución no cuenta con las condiciones necesarias para brindar asistencia psicológica, por lo cual se reafirma la poca atención que los agentes reciben.

Por otro lado, el Instituto de Derechos Humanos de la UCA (IDHUCA), bajo la coordinación de Rivera, F. (2019) realizó una investigación sobre las condiciones laborales en la que se encuentra la Policía Nacional Civil con una muestra de 486 agentes policiales. En un segmento de la investigación se abarcó la seguridad laboral y el bienestar laboral, en donde obtuvieron que el 68.7 % opinó que no se les ha brindado nada relacionado al bienestar laboral. También (76.9% en hombres y 82.1% en mujeres) mencionaron que no han recibido atención psicológica de parte de la institución policial.

Por consiguiente, si dentro de la Policía Nacional Civil se encuentra factores psicosociales que inciden en el bienestar psicológico y laboral de los agentes y no se toman las medidas necesarias para tratar de reducir o prevenir estos riesgos. Todos los efectos que se mencionaron anteriormente pueden seguirse presentando, hasta el punto de llegar a situaciones desfavorables, que se dan como fenómenos extremos, incluyendo suicidio, desertión, migración, cometimiento de actos delictivos y maltratos al usuario. Por lo que considera importante que los empleadores lleven a cabo acciones y programas que permitan entornos laborales saludables y protejan la salud física y mental.

## **V. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.**

La Policía Nacional Civil surgió como resultado de la firma de los Acuerdos de Paz en Chapultepec, México, el 16 de enero de 1992. Esta institución fue creada con el propósito de dar fin al sistema militar y represivo del cual estuvo sometido El Salvador durante el conflicto armado, dando como resultado el remplazo de los cuerpos militares y la puesta en funcionamiento de un nuevo sistema de seguridad pública.

Sin embargo, en el país han surgido diversos fenómenos sociales que han afectado a la población de forma significativa, debido a ello, la Policía Nacional Civil se ha ido enfrentando a riesgos que son inherentes a su trabajo, tales como: alteraciones del orden, intercambio de disparos, persecuciones, accidentes de tránsito, delincuencia y ataque de pandillas. Estas circunstancias han provocado un aumento en el nivel de exigencia en cuanto a la actuación de sus funciones para mantener el orden público, causando que la presencia de los agentes policiales sea indispensable para defender a la población. En tal sentido la labor policial en sí misma es de alta peligrosidad, el cual ha generado efectos sobre el bienestar psicológico y laboral de los agentes policiales.

A sí mismo los agentes de la Policía Nacional Civil también están expuesto a padecer riesgos ocasionados por factores psicosociales y que forman parte de las condiciones laborales, tales como: 1) exigencias psicológicas: referidas a sobrecarga o poca carga de trabajo, presión de tiempo, exigencia para manejo de conocimientos y memorización de los mismos, desgaste emocional y exigencia para esconder emociones; 2) trabajo activo y desarrollo de actividades: referido a la poca participación en la toma de decisiones, poco control sobre la carga y variedad de trabajo, bajo contenido de tareas y dificultad para el desarrollo profesional, además de presentar una pérdida del sentido al trabajo y de la integración con la institución; 3) apoyo social y calidad de liderazgo: tienen que ver con la falta de apoyo social y baja calidad de liderazgo, así mismo presencia de un conflicto de rol, falta de soporte para resolver problemas y conflictos interpersonales; 4) compensaciones: referido a la falta de estima e inseguridad con respecto al trabajo. Y finalizando; con 5) doble presencia: la cual está relacionada a la exigencia del hogar como del trabajo.

Por otro parte, se sabe que la Policía Nacional Civil cuenta con un número reducidos de psicólogos, lo cual lo convierte en una situación de vulnerabilidad en materia de salud mental

y seguridad ocupacional, además de las necesidades de bienestar social y laboral. De tal manera, los agentes policiales son profesionales que ponen en riesgo su vida para garantizar la seguridad de la población salvadoreña, pero también ellos deben ser protegidos por la institución y por los profesionales de la salud mental, de los riesgos generados por las condiciones laborales de carácter psicosocial; no se puede exigir que la policía vele por la seguridad, cuando su propia seguridad y bienestar se encuentra en riesgo.

Por lo tanto, se vuelve conveniente diseñar una propuesta de un programa psicolaboral que promuevan la salud mental de los agentes de la Policía Nacional civil; y especialmente que atienda las necesidades de riesgo, como lo son los factores psicosociales, debido a que pueden considerarse como una multifactorialidad de condiciones que influyen en su bienestar policial. El diseño y la ejecución de un programa psicolaboral tendrá un impacto social, ya que es importante considerar que el bienestar laboral implica condiciones óptimas, que solamente se podrán obtener en la medida en que la institución pueda brindarlas, y si éstas no se les proporcionan, los agentes tendrán dificultades para desarrollar sus actividades con altos niveles de desempeño, por lo que la seguridad personal y de la ciudadanía se vería en riesgo.

De tal manera, los principales beneficiarios del programa serán los agentes de la Policía Nacional Civil y la institución en general, ya que a través de ella se podrán intervenir los riesgos psicosociales y generar el bienestar laboral que necesitan, por medio de herramientas psicolaborales. Cabe resaltar que, mediante la propuesta de intervención psicolaboral, se proporcionara mayor control y claridad sobre cómo afectan estos factores en la vida laboral y personal, ya que, a pesar de formar parte de la salud y seguridad laboral, no se ha proporcionada la atención que merece o se han intervenido de manera aislada, tomando en cuenta que pueden generar diversas implicaciones a nivel psicológico y laboral, por lo que es un problema al que se le debe dar respuesta.

Así mismo, la propuesta del programa psicolaboral puede ser de utilidad como una fuente de referencia, para todos aquellos estudiantes de psicología e instituciones que quieren promover la salud y seguridad ocupacional en los entornos laborales. Además, el programa tendrá una utilidad metodológica, ya que podrá orientar evaluaciones de riesgo psicosocial, debido a que estos se encuentran presentes en todo ámbito laboral, como factores que forman

parte de las condiciones mismas de trabajo, además de poder guiar acciones de carácter psicoterapéutico en función al bienestar psicológico laboral de la Policía Nacional Civil.

## **VI. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Diseñar una propuesta de un programa de intervención psicolaboral para el afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial en los Agentes de la Policía Nacional Civil, y fortalecer su bienestar laboral.

### **Objetivos específicos**

- Desarrollar en los agentes de la Policía Nacional Civil, habilidades para el manejo de las exigencias psicológicas, presentes en las situaciones laborales cotidianas.
- Fomentar en los agentes policiales el trabajo activo y la posibilidad de desarrollo, para su crecimiento profesional en la institución.
- Fortalecer el apoyo social y la calidad de liderazgo entre agentes y superiores de la Policía Nacional Civil.
- Proponer estrategias psicolaborales para reconocer el desempeño laboral de los agentes de la Policía Nacional Civil.
- Orientar a los agentes de la Policía Nacional Civil que tenga la responsabilidad de cumplir con demandas labores y familiares, en la creación de un equilibrio entre ambas exigencias.

## **VII. METAS**

- Por medio del diseño del programa de intervención psicolaboral se pretende que los agentes policiales, puedan afrontar en un 90% los factores de riesgos psicosociales y de esa manera contribuir al fortalecimiento del bienestar laboral.
- Se pretende aumentar en un 80 % en los agentes de la Policía Nacional Civil, habilidades para el manejo las exigencias psicológicas que están presentes en su profesión y de esta manera puedan obtener una mayor estabilidad y control sobre las demandas laborales.
- Potenciar en los agentes de la Policía Nacional Civil en un 80% la posibilidad de un trabajo más participativo y autónomo, que a su vez le permita crecer profesionalmente dentro de la institución.
- Fortalecer el apoyo social en un 90% entre los agentes policiales para establecer lazos de comunicación positiva y trabajo en equipo.
- Propiciar la calidad de liderazgo en un 80%, en los superiores de los agentes de policiales, para garantizar un trabajo planificado y directivo, que permita resultados efectivos.
- Mediante estrategias psicolaborales se pretende aumentar en un 80%, el reconocimiento por el esfuerzo realizado en las funciones que desempeñan los agentes y así promover la motivación e identificación con la institución.
- Aumentar en un 70% el equilibrio entre las demandas familiares y organizacionales, de los agentes de la Policía Nacional Civil que cumplen con ambas exigencias, para lograr un mejor desempeño laboral.

## **VIII. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Diseño de la investigación**

- **Diseño no experimental:**

Debido a la naturaleza de la investigación, se utilizó un diseño no experimental-trasversal ya que no se realiza un control de variables. Este se basa en la observación de fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, para después analizarlos. Por lo cual, no hay estímulos o condiciones en un entorno controlado.

En la investigación se recopilan datos a partir de un momento único, con el fin de describir las variables presentes y analizar su incidencia, como es en el caso de los factores de riesgos psicosociales y el bienestar laboral.

- **Diseño documental:**

En la investigación se ha utilizado el diseño documental, ya que la información fue obtenida mediante la búsqueda y selección de datos secundarios, es decir, obtenidos y registrados por otros investigadores, en donde se ha utilizado fuentes documentales tales como: libros, revistas y documentos digitales, cuyo propósito principal es el aporte de nuevos conocimientos y el estudio de un fenómeno a través del análisis y la comparación de diversas fuentes de información.

### **Estudio de la investigación**

- **Estudio bibliográfico:**

El tipo de estudio de la investigación es bibliográfico, ya que se basa fundamentalmente en la información que se consulta en diversos documentos a los cuales se puede acudir como fuente o referencia. Por lo tanto, se ha obtenido información a partir de investigaciones existentes, analizando teorías, técnicas y resultados obtenidos sobre un tema, en donde se ha sintetizado los datos relevantes y hallazgos encontrados.

## **IX. FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **9.1 Antecedentes de Investigaciones Previas.**

Se han realizado diversas investigaciones a nivel nacional e internacional sobre los factores de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, para determinar la forma de cómo les afecta en el plano psicológico y laboral, por lo que a continuación, se describen algunas de ellas

#### **9.1.1 Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.**

El observatorio laboral de la Universidad de Carabobo en Venezuela, realizó un estudio de casos para determinar la exposición de los riesgos psicosociales en una empresa del grupo industrial. Cuyo propósito principal era determinar los factores psicosociales de riesgos a los que estaban expuestos los colaboradores del área administrativa.

De modo que, los resultados encontrados según Rodríguez, M. (2009) reflejaron que uno de los factores de mayor incidencia negativa fue la estima; de tal manera que, la percepción de los colaboradores del área administrativa, se situaba en la falta de reconocimiento, apoyo y trato justo, lo que además conlleva a una situación de riesgo importante para la salud y bienestar. El segundo factor que se encontró en un nivel de vulnerabilidad son las exigencias psicológicas, debido a que los trabajadores de esta área generalmente tienen que trabajar con rapidez, pues en algunos casos, de la culminación de sus tareas dependen las del resto de la organización; sin embargo lo que se consideró satisfactorio, es el trabajo activo y la posibilidad de desarrollo, ya que las actividades para ellos son estimulantes y retadoras.

En comparación a lo anterior, la investigación constató que el entorno laboral en sí mismo, la diversidad de situaciones que se generan a través de las interacciones humanas, además de las exigencias de trabajo, horarios y maquinaria son elementos que originan tensiones y que pueden desencadenar padecimientos, psicológicos y emocionales como, insomnio, alteraciones nerviosas, ansiedad y depresión. Al respecto (Villalobos, 2004)<sup>1</sup> plantea que los factores de riesgo psicosocial son condiciones del medio laboral o extra laboral, que

---

<sup>1</sup> Villalobos (2004) señala además que los factores de riesgo se describen como una condición lesiva, en el que se pueden presentar los siguientes criterios: Intensidad del factor de riesgo, frecuencia de su presentación y el daño que se puede causar sobre la salud y bienestar laboral.

dependiendo de la intensidad y tiempo de exposición afectan de manera negativa al trabajador ya que producen estrés. En tal sentido ninguna institución se encuentra eximida de presentarlos, independiente mente del rubro, puesto o cargo que desempeñen.

### **9.1.2 Evaluación de Riesgos Psicosociales de la policía local en la Costa Occidental de la Provincia de Huelva, España.**

El estudio se realizó con policías locales de Huelva, para reflejar la realidad psicosocial en la que se encuentran; en consecuencia, los resultados obtenidos fueron bastantes preocupantes, dado que la salud general, mental y vitalidad, se presentaron con mayor incidencia negativa, por lo que, se evidenciaron aspectos como sentirse desanimado, triste, nervioso, vacío de vitalidad, agotado, cansado, o no ser lo suficientemente feliz; Situación que fue percibida por el colectivo.

Delgado, J. (2010) Señala que, estos factores son el resultado de una mezcla entre, estilos de vida, globalización, inseguridad en el trabajo, conflicto de rol, trato injusto, falta de reconocimiento, falta de apoyo, exigencia emocional y cognitiva, así como los cambios rápidos en los turnos de los policías.

En relación a lo anterior, se constató que los policías locales se ven obligados a esconder sus emociones y guardar sus opiniones, ya que su función requiere de toma de decisiones imprescindibles y precisas. Al mismo tiempo se mostró un alto grado de inseguridad laboral en los agentes locales, debido a las preocupaciones por variaciones de sueldo, cambios de horarios y tareas, lo cual afecto su rendimiento y efectividad.

Otro de los factores que se mostró muy desfavorable es la estima, puesto que no se considera adecuado el reconocimiento que se recibe por el esfuerzo empleado, obteniendo un trato injusto, con bajo apoyo; también se mostró una limitada relación con sus superiores ya que no muestran interés hacia ellos para su desarrollo personal o laboral, al igual que la dificultad de la conciliación de la vida familiar y laboral. Condiciones que no se alejan a la realidad Salvadoreña y que pueden ser percibidas y experimentadas igual o con mayor intensidad en los Agentes de la Policía Nacional Civil.

### **9.1.3 Bienestar Policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador.**

En El Salvador se realizó una investigación en el 2017, por la Secretaría Técnica de Planificación de la Presidencia y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social para estudiar el tema de bienestar policial. Cuya investigación además debía de proporcionar la medida en que se llevaba a cabo el cumplimiento de las normas de salud y seguridad laboral. Por lo tanto, explicaron que el bienestar solo podría darse a través de la satisfacción, motivación y felicidad con el que el policía pueda hacer su trabajo, cuando se le proporcionen las condiciones óptimas.

De acuerdo con la Organización Mundial para la Salud (OMS, 2010), se expone la importancia de los entornos laborales saludables, de su influencia en la salud física y mental de los trabajadores, para desempeñarse de la mejor manera. Sin embargo el estudio señala que debe cuidarse las condiciones de su fuerza de trabajo, quienes soportan jornadas laborales extenuantes, la amenaza a su integridad física y la vida, la fatiga y el cansancio, la alteración biológica provocada por los ritmos circadianos, entre otros. También muestra la constante que son violentados en sus derechos laborales especialmente, los relacionados con el pago de sus horas extraordinarias e incumplimiento de su jornada laboral y en consecuencia estas condiciones generan riesgos psicosociales que afectan la salud y el bienestar, así como la motivación y satisfacción.

Es por ello que, el departamento de Bienestar Policial propone que deben de realizarse planes estratégicos, en torno al bienestar policial y mejorar la infraestructura, de tal manera que, deben llevarse a cabo acciones como; una estructura organizacional funcional, desarrollo profesional de personal, comunicación efectiva, compromiso de las jefaturas y metas relacionadas al bienestar policial.

En síntesis, la valoración y percepción por parte de los agentes de la Policía Nacional Civil, en cuanto al clima laboral no son muy favorables, por lo que se considera un incumplimiento de las obligaciones por parte de la institución. Esto debe preocupar, ya que el clima laboral es un aspecto fundamental en la esfera de un bienestar laboral; en otras palabras, el trabajo que realiza el departamento de bienestar policial aún no es suficiente.

## **9.2 Condiciones generales del trabajo.**

El trabajo es una actividad que el ser humano realiza para obtener medios económicos con la finalidad satisfacer las necesidades diarias. De esa forma lo define el tesoro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004), como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. A partir de esta definición se han ido formulando muchas concepciones sobre el trabajo, y se ha señalado además, que esta es una actividad que va más allá de ser un medio exclusivamente para la subsistencia.

De esa manera lo trata Cortés. J. (2007) en donde explica que el trabajo constituye un importante elemento de valoración social y de desarrollo de su actividad creadora, que constituye un derecho y un deber de la persona. Con esto se quiere decir que, el trabajo va más allá de las compensaciones monetarias, así como también constituye un medio para el desarrollo individual y social del trabajador, por lo que se convierte en una fuente de relaciones sociales, que aporta a la satisfacción, realización personal, a la salud y el bienestar del trabajador, ya que por medio del trabajo se puede desarrollar diversas habilidades y cualidades, así como establecer una calidad de vida. Es así que, esto se puede lograr si el trabajo cumple con los requisitos y las condiciones laborales para mantener la estabilidad y salud de un trabajador.

### **9.2.1 Definición de condiciones laborales.**

Para que un trabajador logre un grado de bienestar y de salud dentro del entorno laboral es necesario tener condiciones laborales adecuadas que permitan su desarrollo; para ello es necesario conocer en qué consisten las condiciones laborales y sus tipos. De manera que, la Unión General de Trabajadores (2002) sostiene que las condiciones de trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno; determinando así la salud del trabajador.

Para Caldas, Castellanos e Hidalgo (2018), mencionado por Moya, E. (2016) dicen que las condiciones laborales, se consideran como cualquier característica laboral que pueda tener

una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Es decir, las condiciones de trabajo son características o factores que se dan dentro del ámbito laboral y que dependiendo de cómo se presentan pueden ser causantes de la aparición de riesgos que perjudican la salud y bienestar del trabajador, así como para la empresa.

### **9.2.2 Tipo de condiciones de trabajo.**

En el mundo laboral existen diferentes tipos de trabajo, y en cada una de ellas se cuenta con diversas condiciones laborales, ante ello, Cortés. J. (2007) clasifica estas condiciones en tres grupos: orgánico, psicológico y social.

- 1. Condiciones orgánicas:** Estas están constituidos por aquellos factores ambientales como los factores mecánicos, físicos, químicos y biológicos.
- 2. Condiciones psicológicas:** En este tipo de ambiente, se pueden mencionar factores derivados del trabajo, como monotonía, ritmo e intensidad del trabajo, así como las exigencias psicológicas requeridas.
- 3. Condiciones sociales:** Relacionado con el ambiente social, en los cuales se encuentran factores derivados de las relaciones interpersonales e intrapersonales del trabajador y del clima laboral.

Por otro lado, las condiciones laborales según la forma en cómo se presenten, puede ser causante de la aparición de riesgos laborales que pueden afectar la salud y el bienestar del trabajador. Es por ello que, las empresas deben tener condiciones laborales necesarias suficientes para garantizar la seguridad y salud laboral de los trabajadores.

### **9.2.3 Riesgos laborales.**

Las condiciones laborales precarias conllevan a la formación de riesgos laborales, de los cuales, si no son intervenidos pueden afectar en gran medida a los trabajadores en varios aspectos de su vida laboral como el deterioro en la salud. Estos riesgos suponen un peligro

para la seguridad de los trabajadores, por lo tanto hay que conocer en profundidad en qué consisten.

Según Viñas (2014) mencionado por Moya, E. (2016), los riesgos laborales es la posibilidad de que cualquier trabajador de una organización sufra un detrimento o daño en su salud a causa de actividades relacionadas a su trabajo; y es necesaria su evaluación y valoración de cada factor que puede ser causante de un tipo de riesgo, para saber su gravedad y las consecuencias que puede tener en la persona.

Para Badía, R. (2003) los riesgos laborales son factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional. Pueden identificarse riesgos laborales relacionados globalmente con el trabajo en general, y además algunos riesgos específicos de ciertos medios de producción.

De modo que, los riesgos laborales son factores que están presentes en la actividad laboral, los cuales pueden hacer un daño en la salud de los trabajadores, trayendo consigo consecuencias negativas como amenaza hacia su seguridad.

### **9.3 Factores de Riesgos Psicosociales**

#### **9.3.1 Definición de factores de riesgo psicosociales.**

El concepto de factores de riesgos psicosociales fue abordado por primera vez en el año 1984 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984). En donde afirmaban que, los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo

Para Gonzales, A. (2013) un factor de riesgo psicosocial puede ser definida como aquellas condiciones psicológicas y sociales que puede afectar la salud mental y física de los

trabajadores. Estos factores de riesgo son nombrados como psicosociales, “psico” porque afectan a través de la psique y “social” porque su origen es social.

Por otro lado, Martín, F. y Pérez, J. (2013) el concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

En conclusión, se puede identificar que los diversos autores que han definido los factores de riesgo psicosocial, coinciden en que estos son factores psicológicos y sociales que están presentes en la actividad laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que afectan el bienestar, la salud física y mental, así como su desarrollo laboral.

### **9.3.2 Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.**

Los factores de riesgos psicosociales se pueden clasificar en cinco dimensiones, tales como exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia. Estas dimensiones fueron definidas por Calvo, M (2006), Candia, M., Pérez, J., Gonzales, D. (2016) y Moncada S, Llorens C, Andrés R (2014) que además cuentan con sub dimensiones.

#### **1. Exigencias psicológicas**

Las exigencias psicológicas hacen referencia a las demandas que las instituciones exigen sobre los trabajadores, estas tienen que ver con las exigencias psicológicas, cuantitativas, cognitivas, sensoriales y emocionales, las cuales se detallan de la siguiente forma:

- a. Exigencias cuantitativas:** Las exigencias psicológicas cuantitativas hacen referencia a la cantidad, el volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si un

trabajador cuenta con tiempo insuficiente para realizar sus tareas, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, lo que imposibilita llevar el trabajo al día, o que ocurra una acumulación de trabajo. Si esto sucede, se intenta resolverlo de forma rápida y sin pausas, de tal manera que, cuando no se logra terminar las tareas se toman el tiempo después de haber finalizado su jornada laboral, incluso de llevar trabajo para su hogar.

Es probable que, el origen de que las exigencias cuantitativas se conviertan en un riesgo, se deba a la falta de personal, la inadecuada estimación de los tiempos de cada tarea, así como la mala planificación. Tomando en cuenta también, los métodos o procesos de trabajo ineficientes que obliguen realizar tareas extras.

- b. Exigencias cognitivas:** Las exigencias cognitivas son el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Es el nivel de actividad mental o esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT, 2002). Este tipo de exigencias tienen que ver con los diferentes procesos mentales que se ponen en juego durante el trabajo, como lo es la atención, memoria, toma de decisiones y manejo de conocimientos. Por lo tanto, esto puede suponer un riesgo; si la demanda que se requiere de ellas es elevada y no se cuentan con capacitaciones y formaciones pertinentes, ya que eso provocaría en el trabajador la dificultad de tener un control sobre su trabajo.
  
- c. Exigencias emocionales:** Estas hacen referencia a las exigencias para no involucrarse en situaciones emocionales, que se derivan de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicio a las personas. Es decir, este tipo exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan a los sentimientos, sobre todo cuando se requiere de la capacidad para entender la situación de otras personas que pueden transferir sus sentimientos y emociones, ante los cuales se puede mostrar comprensión y compasión. En general, estas exigencias son una "parte integrante" del trabajo en todas aquellas ocupaciones dirigidas a prestar servicio a las personas, y de las cuales no se pueden modificar.

- d. Exigencias de esconder las emociones:** Estas son la exigencia para mantener una apariencia neutral independiente del comportamiento de los usuarios, especialmente en el puesto de trabajos cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas. La exigencia de esconder las emociones, afecta tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que los trabajadores esconden a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales. De tal manera, estas exigencias pueden estar relacionadas con la falta de apoyo de superiores y compañeros, caso en el que representarían un componente emocional.
  
- e. Exigencias sensoriales:** Se ha denominado exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a los sentidos, tales como: concentración, atención y visión. Estas representan una parte importante de las exigencias que se imponen cuando se trabaja. Este tipo de exigencia puede ser perjudicial para el trabajador si no se cumple con las condiciones ambientales.

## **2. Trabajo activo y posibilidad de desarrollo dentro del Trabajo.**

Esta dimensión abarca el control y la autonomía del trabajador, en relación a la capacidad que tiene para decidir sobre sus tareas, horarios, ritmos, métodos, variedad iniciativa y calidad. Así como la posibilidad de desarrollo que constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, por lo cual se tiene las siguientes sub dimensiones.

- a. Influencia:** Esto se refiere al margen de autonomía que posee el trabajador en relación a las tareas que realiza. Representa además el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, en relación al método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados. En cambio, se considera que a menos autonomía y responsabilidad en el trabajo, menor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad; lo cual generará frustración en el trabajador.

- b. Control sobre el tiempo de trabajo:** Este factor está relacionado con la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Este factor puede suponer un riesgo para los trabajadores, si existe inflexibilidad en los horarios laborales, además, si se cuenta con una sobrecarga de trabajo impide que el trabajador pueda tener un control sobre su tiempo; a veces, esto tiene que ver con el alargamiento de la jornada laboral o con el incumplimiento o la inexistencia de un calendario anual.
- c. Posibilidad de desarrollo en el trabajo:** En este factor se evalúa si el trabajo es una fuente de oportunidades de desarrollo, habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes para realizar las tareas asignadas hasta llegar a mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo, o por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono, el cual puede representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. La posibilidad que tienen un trabajador para desarrollarse, puede verse afectado si en la empresa no se le brindan el espacio para aprender nuevas habilidades, así como no se promueva la creatividad y los trabajos variados.
- d. Sentido de trabajo:** Se refiere al sentido de pertenencia que un trabajador puede tener hacia la empresa. El tener este tipo de sentido significa poder relacionarlo con otros valores o fines, es decir, que va más allá de obtener ingresos económicos. Además, el trabajo tiene sentido si se puede relacionar con otros valores, como utilidad, importancia social y aprendizaje, lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Sin embargo, lo que puede dar pasó a que no exista un sentido de pertenencia y que a su vez puede implicar un riesgo, es cuando en una empresa no se brinden tareas suficientes o no haya un objetivo laboral claro y que tenga valor para cada persona.
- e. Integración:** Este factor tiene que ver con la identificación de cada persona con la empresa o institución en general. Dentro del ámbito laboral los trabajadores pueden categorizarse como “ellos” y “nosotros”, comúnmente el trabajador no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, por lo cual,

puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores.

### **3. Apoyo social y calidad de liderazgo.**

La actividad laboral ofrece la posibilidad de establecer relación con las persona y desarrollar el apoyo social, el cual representa el aspecto funcional de las relaciones. Además, se tiene el sentimiento de grupo, la calidad de liderazgo y la relación con los superiores. Por lo tanto, se tiene los siguientes elementos:

- a. Claridad de rol:** Este factor tiene que ver con la definición del puesto de trabajo, es decir, el papel que desempeña. Si las funciones a desempeñar no están bien definidas, puede resultar un factor muy estresante; además, la falta de esta puede deberse a que no se establecen los parámetros claros de las actividades que debe de hacer y cumplir para llevar a cabo su trabajo. Es por ello que, para tener un a claridad en el rol a desempeñar, es necesario definir los puestos de trabajo, hacer descripción de tareas y objetivos, incluyendo el nivel de autonomía.
  
- b. Conflicto del rol:** Estas hacen referencia a las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético. En el trabajo pueden darse situaciones en donde se le exige al trabajador actuar de forma contraria a las normas y los valores personales, tales como afrontar tareas con las que se está desacuerdo, recibir órdenes contradictorias, entre otras, que a la larga puede propiciar un conflicto en el trabajador.
  
- c. Calidad de liderazgo:** Se refiere a las características, conductas y atributos que tiene un jefe o supervisor directo de una empresa sobre sus trabajadores, en el cual se permite juzgar su valor como líder, en donde se incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equánime, así mismo, debe de mostrar preocupación por el bienestar de sus trabajadores y mantener habilidades de comunicación. De tal manera que, si un líder no cumple sus funciones de forma adecuada, puede suponer un riesgo para la comunicación y la relación con sus

trabajadores, ya que no da paso a la creación de una dirección y asegurar el crecimiento personal de sus trabajadores.

- d. Calidad de relación con superiores:** La calidad de relación con los superiores tiene que ver con el hecho de recibir la ayuda necesaria y en el momento oportuno por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. En ocasiones, cuando los superiores o jefes no tienen una estrecha relación con los trabajadores, puede deberse a la falta de comunicación, falta de apoyo y direcciones claras sobre el trabajo que se realiza. Esta falta de apoyo tiene que ver con limitados principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo en equipo.
  
- e. Calidad de relación con compañeros:** Las relaciones con los compañeros en el ámbito laboral es un factor psicosocial que puede contribuir al desarrollo del trabajador. Este específicamente tiene que ver con el hecho de recibir ayuda necesaria por parte de los compañeros de trabajo para realizar un buen desempeño. De la misma forma, este tipo de interacción representa el componente emocional del apoyo social, puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es por ello, la falta de apoyo entre compañeros puede suponer un riesgo para los trabajadores, se puede dar una falta de cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual.

#### **4. Compensaciones Laborales.**

Las compensaciones que se le brinda a un trabajador son importantes, ya que se da un reconocimiento del esfuerzo invertido por su parte. Por lo cual, se emplea el mecanismo de esfuerzo por recompensa, es por ello que parte de las compensaciones se encuentra el reconocimiento del trabajo realizado y la seguridad de la estabilidad laboral.

- a. Estima:** Este factor representa la valoración, respeto y trato justo por parte de la jefatura hacia el trabajador, en donde se incluye el reconocimiento de los superiores y la compensación psicológica por el esfuerzo realizado por desempeñar un trabajo adecuado. Dentro de una empresa, si un trabajador no recibe la estima necesaria, esto

puede deberse a que no exista una gestión de personal adecuada, así como también, no se mantenga una equidad en los trabajadores, falta de promociones, asignación de tareas, faltas de políticas de reconocimientos e incentivos o claridad en la asignación de premios y bonos.

- b. Inseguridad respecto al contrato:** Si el trabajo de una persona no proyecta una estabilidad laboral, al trabajador le surgirá una preocupación por las condiciones de su contrato. Por lo cual, la inseguridad relacionada con el contrato laboral, está cargada de la incertidumbre sobre la estabilidad o renovación de la misma, las variaciones del sueldo y formas de pagos, así como de las posibilidades de despido y ascenso. Esto puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador. Por otro lado, la falta de seguridad puede surgir debido a amenazas de despido, contratos sin plazos fijos.
- c. Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo:** Este factor hace referencia a la preocupación que puede tener un trabajador con respecto al futuro, sobre los cambios que puedan surgir en las condiciones de trabajo que son fundamentales, tales como: el puesto de trabajo, las tareas a realizar, cambio de jornadas, horarios, salarios, ubicación geográfica del trabajo, etc.

## **5. Doble Presencia: trabajo y familia.**

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico y familiar, en donde muchos trabajadores deben de responder al mismo tiempo tanto de las exigencias del trabajo como el de sus hogares. Sin embargo, en esta dimensión es más frecuente que se presente en mujeres que en hombres, esto debido a que entran en juego los roles de género, en donde se dice que las mujeres deben de responsabilizarse por las tareas del hogar.

### 9.3.3 Efectos de los factores de riesgos psicosociales.

Cuando en la empresa no se tratan adecuadamente los factores de riesgo psicosociales, existe la probabilidad de que generen un efecto negativo en los trabajadores. Los efectos que estos provocan son diversos y dependen de las características de las personas, de la percepción de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las propias características de los riesgos psicosociales. De tal manera, a continuación se presentan los principales efectos de los riesgos psicosociales, que han sido planteadas por Moya, E. (2016) en donde se destacan los efectos sobre la salud, el bienestar, el desempeño, desarrollo profesional y en la organización.

- 1. Efectos sobre la salud:** Las condiciones laborales y los factores de riesgo psicosociales pueden afectar la salud del trabajador, así lo plantea una investigación realizada por Elfering, Semmer, Schade, Grund, y Boos en el año 2002, en donde investigaron la relación entre el apoyo percibido por parte de los jefes y compañeros de trabajo sobre el desarrollo de lumbago. Esto se realizó con un grupo seleccionado de 46 personas que no reportaron antes esta dolencia y que no contaban con condiciones físicas ni factores demográficos predisponentes. Ante esto, encontraron que las percepciones del trabajo y otros factores psicosociales laborales fueron predictores de desórdenes futuros de musculo esquelético, aun cuando existían condiciones de control de carga física. También evidenciaron que la falta de apoyo social por parte de los jefes y compañeros de trabajo, se asoció a un alto riesgo de lumbago, ya que resulto particularmente nociva la relación entre bajo apoyo por parte de los jefes y alto apoyo por parte de los compañeros.
- 2. Efectos psicológicos:** Los factores psicosociales pueden tener efectos psicológicos sobre los trabajadores, de tal manera que estos pueden generar estados de ansiedad, depresión, estrés, agresión, apatía o agresividad. Todos estos efectos que son provocadas por la ausencia de condiciones psicológicas y sociales dentro del trabajo pueden generar diversas disfunciones cognitivas, conductuales y fisiológicas, en donde, se presentan dificultades para la toma de decisiones, concentración y pensamientos intrusivos de carácter irracional. Por otro lado, a nivel conductual, los trabajadores están propensos al

consumo de alcohol y tabaco. así como también, puede tener los efectos fisiológicos, como taquicardia, dificultades para respirar y tensión muscular.

3. **Efectos sobre el bienestar:** El bienestar laboral es el efecto parcial de las condiciones de calidad de vida, consistente en un conjunto de reacciones no solo afectivas sino también cognitivas y fisiológicas, relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupación, energía y salud. Sin embargo, hay algunos términos que pueden confundirse con este; como lo es satisfacción y calidad de vida. El primero hace referencia al tipo de afecto que una persona experimenta en relación con su trabajo en general, sin tener en consideración algún aspecto en particular; por otro lado la calidad de la vida laboral es una expresión que se refiere a los hechos y realidades del trabajo que objetivamente favorecen y promueven el bienestar y desarrollo del potencial de las personas en el contexto laboral. De tal manera que, los factores de riesgos psicosociales pueden incidir negativamente en el bienestar del trabajador, afectando su percepción sobre el trabajo y la forma en la que se desenvuelven, como resultado del descontento laboral.
  
4. **Efectos sobre el desempeño:** El desempeño hace referencia a la acción que una persona realiza con la intención de obtener un efecto, una consecuencia o un resultado particular. Para que el desempeño de un trabajador dé resultados, es importante resaltar ciertos determinantes para lograrlo; uno de ellos son los saberes o las estructuras cognitivas que se han desarrollado en la persona a lo largo de la vida, que han surgido a partir la experiencia y el aprendizaje. Por otro lado, las habilidades, aptitudes y competencias refuerzan la eficacia de su rendimiento, así como los intereses, preferencias o expectativas del trabajador que motivan la conducta para desempeñar de la mejor manera y logren sus objetivos. Sin embargo, los factores de riesgos psicosocial debido a sus características pueden afectar de forma negativa el desempeño de los trabajadores. De tal manera que, si las exigencias son elevadas, no cuenta con el apoyo de compañeros y no reciben las compensaciones necesarias, lo cual provocara que los trabajadores no produzcan y rindan de la misma forma.

5. **Efecto sobre el desarrollo:** El desarrollo intelectual, emocional, conductual y social de las personas es un proceso continuo que no concluye, pero estos pueden ser afectados por los factores de riesgo psicosociales. El desarrollo en una persona puede definirse como crecimiento psicológico, el cual puede considerarse como “un proceso a través del cual la persona genera construcciones integradoras cada vez más complejas sobre su realidad interior (individual) y exterior (social), que significan cambios positivos para el ser humano”. Por otro lado, si en un lugar de trabajo existen factores de riesgo psicosociales, el crecimiento psicológico se verá afectado, específicamente en su autoestima y su motivación, llevando a la reducción del desempeño laboral.
  
6. **Efectos en la organización:** Existe muchos efectos de los factores psicosociales sobre la organización, específicamente en la satisfacción, el clima organizacional, la motivación y las políticas administrativas; los cuales pueden ser el absentismo, la evitación del trabajo relacionados principalmente con la insatisfacción y las situaciones de inequidad, rotaciones, quejas y reclamos, que se consideran manifestaciones organizacionales de condiciones psicosociales adversas, derivadas además del escaso bienestar y pobre apoyo organizacional percibido. Cuando las condiciones psicosociales son positivas y bien valoradas por el personal se producen otros efectos, como el comportamiento de ciudadanía organizacional, el compromiso, la intención de permanencia y el sentido de pertenencia.

#### **9.3.4 Teorías sobre los factores psicosociales**

Los factores de riesgo psicosocial, forman parte de la salud y seguridad ocupacional en el trabajo, pero para poder entenderlos es necesario conocer las teorías que lo fundamentan.

##### **1. Teoría Demanda, Control y Apoyo Social. (DC-S)**

El Modelo DC-S planteaba que la tensión mental en el trabajo y sus consecuencias físicas y psicológicas, resultan de la interacción entre las demandas del trabajo y el control que se ejerza sobre este; es decir, de acuerdo con Karasek, R. (1979) “las altas demandas actúan como estresores y por lo tanto los efectos para la salud son debido a ellas y al bajo control, lo que también se puede denominar como, trabajo altamente estresante”.

El modelo se fue desarrollando en los años 80, siendo la extensión más importante la incorporación de una tercera dimensión: el Apoyo social, Johnson, J. y Hall, E. (1988); cuya finalidad de este nuevo factor reside en la ayuda interna de compañeros y jefes, ya que el modelo propone que el apoyo mitiga el impacto negativo de la alta tensión mental (altas demandas y bajo control). De acuerdo con Karasek, R. y Theorell, T. (1990), el mayor riesgo de problemas físicos y psicológicos se daría en grupos aislados, puesto que tienen mayores demandas, bajo control y apoyo social. Por otra parte, el incremento del control acompañado del apoyo social, amortiguan de manera más efectiva las altas demandas. Es decir que pueden presentarse altas demandas en el entorno laboral, las cuales pueden desencadenar estrés y otras manifestaciones psicológicas, pero si hay un control mediante las propias habilidades del trabajador y apoyo social, se establece un equilibrio entre ellas.

A inicios de éste modelo solo se consideraban las demandas como sobrecarga laboral, tiempo después, se discutió la dificultad de conceptualizar y medir las demandas debido a la diversidad de subcomponentes, en ellas se encuentran cuantitativas o sobrecarga, relacionada con ritmos y plazo, así mismo una dimensión cualitativa relacionada con exigencias cognitivas, sensoriales o emocionales. Además dentro de estas perspectivas se pueden considerar los siguientes términos:

- a) **Demandas psicológicas:** Relacionadas con las exigencias derivadas de la condición del trabajo, como la carga de trabajo, presión, ritmo, tiempo de trabajo, entre otras.
- b) **Control:** Que es un recurso personal integrado por la autonomía y las habilidades del trabajador, que amortiguan las demandas psicológicas evitando la experiencia de estrés laboral.

En consiguiente, el modelo se puede comprender que cuando hay estrés laboral elevado, con altas demandas y poco control, ocasiona fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas, y puede presentarse en diferentes estados, los cuales son:

- **Activo:** se refieren al estrés laboral moderado o bajo que comprende altas demandas y alto control que incide en la motivación y la búsqueda de soluciones en la actividad laboral.
- **Estrés laboral bajo:** donde las bajas demandas y el alto control no generan tensión en el trabajador.
- **Pasivo:** donde las bajas demandas y el bajo control ocasionan monotonía y falta de motivación en el empleado, impidiendo el desarrollo de las habilidades aprendidas.

Es importante recalcar que el modelo desarrollaba la corriente de estudio sobre el rediseño del puesto de trabajo, añadiendo las variables de autonomía, satisfacción, motivación y compromiso, así como los efectos sobre la salud del trabajador, combinando con el enfoque tradicional de la psicología organizacional y el de las demandas del trabajo o estresores. De manera que, el modelo se ha utilizado para explicar problemas de salud en el trabajo como: cansancio, depresión, ansiedad, percepción de estrés, percepción de salud, accidentes laborales y bajas por enfermedad.

## **2. Modelo de esfuerzo y recompensa.**

Sigrist, J. (1996) fue quien propuso el modelo de desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas recibidas. Debido a que sostiene la posibilidad de una falta de balance entre las dos variables mencionadas, y que puede conducir al estrés, así como a padecimientos cardiovasculares; debido a que algunas investigaciones han demostrado una relación muy significativa entre ellos.

En efecto, el modelo visualiza el termino esfuerzo en dos perspectivas; extrínseco e intrínseco, el primero se refiere al desempeño de las obligaciones adquiridas en el trabajo y el grado de control sobre las mismas, por ejemplo, la falta de tiempo para terminar las labores, por interrupciones frecuentes o por las faenas demandantes físicamente; el esfuerzo intrínseco se refiere a la imposibilidad de desprenderse mentalmente del trabajo, inclusive a la hora de dormir.

Con referencia a lo expuesto anteriormente, se reafirma que las recompensas se dan básicamente por el salario y reconocimiento de logros, las cuales generan la posibilidad de aumentar la autoestima, así como el estatus, relacionada con la posición jerárquica del puesto, el cual puede verse amenazado por la inseguridad en el empleo.

De tal manera, el modelo toma en consideración el principio de la reciprocidad: se espera una compensación equivalente al esfuerzo. Cuando la persona siente desequilibrio entre ambos elementos (recibir menos de lo aportado), pueden surgir experiencias de angustia, enojo, depresión y desmoralización conducentes al estrés, así como a las enfermedades.

### **3. Modelo de inmersión**

Shaufeli, W, y Bakker, A. (2004) describieron el modelo de inmersión en donde lo definen como un estado mental, positivo y pleno relativo al trabajo, caracterizado por tres componentes: vigor, dedicación y absorción.

En primer lugar el vigor se conceptúa como un estado de alta energía y resiliencia mental, así como el deseo de realizar bastante esfuerzo y persistencia aun cuando surjan dificultades para llevar a cabo el trabajo; en segundo lugar se encuentra la dedicación que se define como un sentimiento de entusiasmo, significado, orgullo, inspiración y reto; por último la absorción se refiere a la alta concentración y la fascinación conducentes a no sentir pasar el tiempo, al grado que en ocasiones es difícil desprenderse del trabajo. Finalmente, el modelo también plantea la importancia de la jerarquía laboral, las personas con estratos superiores gozan de mejores recompensas que los trabajadores operarios, y es por eso que estas condiciones generan un bienestar mental, en el cual se realizan las funciones con dedicación y satisfacción; en pocas palabras el modelo plantea la identificación con el puesto y las tareas que realizan, lo que les permite un mejor desempeño y bienestar laboral.

### **4. Modelo de percepción de los riesgos laborales**

De acuerdo con este modelo, se considera que los problemas de la salud laboral, se han tratado de explicar con la presencia real del problema, ósea, desde el punto de vista objetivo, basado en diagnósticos técnicos; como subjetivos establecido en la percepción o auto diagnóstico de los trabajadores conocido además como riesgo percibido; Sjöberg (2000;

2002). En este último se encuentran aspectos tanto situacionales, como físicos o personales, los cuales son un peligro latente.

Fischhoff y Zimolong (1981,1998)<sup>2</sup> señalan que en el ámbito laboral el riesgo percibido condiciona la reacción o conducta preventiva del trabajador, Por ello es importante, entender cómo perciben los trabajadores el riesgo de tener un accidente o una enfermedad laboral para que se diseñen políticas organizativas que traten de garantizar una conducta segura (Alonso y Pozo 2011). A sí mismo a través de la teoría se pretende conocer el impacto del estrés laboral, sobre la salud física y psicológica.

## **9.4 Bienestar laboral.**

### **9.4.1 Definición de bienestar.**

#### **1. Bienestar psicológico**

Para hablar de bienestar psicológico es trascendental exponer el concepto de salud que plantea la (OMS) Organización Mundial de la Salud (2010); en 1946 define la salud como “Un estado de perfecto bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de lesión o enfermedad”, de manera que la relación entre salud y bienestar es completamente directa, ya que sin salud no se genera bienestar psicológico y de esa manera también se presenta dentro del área laboral. Por lo tanto, a continuación, se plantean diferentes conceptos de bienestar psicológico.

De acuerdo con Coca. C., Thomas. M (2017). “el término bienestar hace referencia a un estado óptimo físico y mental, satisfacción económica, social, laboral, psicológica, biológica, entre otras; por lo que debe ser considerado de manera integral ya que las áreas mencionadas se relacionan entre sí.

De modo que, para obtener bienestar psicológico es necesario tener en cuenta los diferentes ámbitos que lo determinan, es decir en general en nuestra cotidianidad por lo que el bienestar

---

<sup>2</sup> Fischhoff también señala, que hay factores emocionales que condicionan la percepción de riesgos, y guían la toma de decisiones humana con la intención de racionalizar o entender un futuro incierto. Véase, Percepción social de riesgo: una mirada general y aplicación a la comunicación de salud (2015)

laboral está incluido y es de suma importancia detallar diferentes aspectos de acuerdo al bienestar laboral.

## **2. Bienestar laboral.**

Según Barley y Kunda (1992) citado por Calderón, Murillo y Torres (2003) A finales del siglo XIX surge el interés por las condiciones que generan y fomentan la satisfacción de los trabajadores, para luego enfocarse en las relaciones humanas y los efectos de esta. Lo que llevo a que empezara una preocupación por generar salud mental en los trabajadores. De tal manera que, identificaba la relación entre el bienestar laboral, la calidad de vida y satisfacción. Es por ello que, a continuación, se enfatizan algunos conceptos importantes del bienestar laboral integrado parte de estos componentes.

Vanhala, S. y Tuomi, K. (2006). Opinan que el “Bienestar laboral se refiere al bienestar psicológico del empleado, el cual consiste de varios componentes: bienestar afectivo, satisfacción laboral, aspiraciones, ansiedad y burnout.”

Por otro lado, con cierta similitud al concepto anterior, Peter Warr también opina que “El bienestar general es la satisfacción laboral de la persona en relación con su trabajo y la satisfacción con la vida. Ambos componentes se les atribuye competencia personal, aspiración, autonomía funcional y funcionamiento integrado.” Yupanqui, I. (2018).

A sí mismo Coca. C., Thomas. M (2017). concluyen que: “La remuneración, el clima laboral, la relación horizontal entre compañeros y vertical con las jefaturas, las presiones, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados, la incertidumbre en los tipos de contratación, la falta de motivación y otras, impactan positiva o negativamente sobre las personas.”

En definitiva, el clima laboral, la perspectiva individual, aspiraciones, contexto social en el trabajo (las relaciones interpersonales con los compañeros y superiores); son algunos de los aspectos que contribuyen al bienestar laboral.

#### **9.4.2 Factores del bienestar laboral.**

Existen factores que propician el bienestar laboral en los trabajadores, esto lo propone López, S. (2015), en donde reitera la importancia del trato que las empresas o instituciones dan al trabajador, así como el apoyo para el desempeño de su trabajo. Todo esto, incide en el bienestar laboral, dentro del cual se encuentra la motivación, satisfacción y seguridad en el empleo. De tal manera que, se dan a conocer los factores que propician el bienestar laboral:

- a) **Factor Logro:** Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.
- b) **Factor de Reconocimiento:** Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados.
- c) **Factor del Trabajo en Sí:** Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.
- d) **Factor Responsabilidad:** Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.
- e) **Factor Promoción:** Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa.

#### **9.4.3 Efectos de los factores de riesgo psicosociales en el bienestar laboral.**

Los riesgos psicosociales pueden tener un efecto negativo sobre el bienestar laboral. De acuerdo con Gil-Monte y P. R (2012) “Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar”. Es decir, que sí se generan condiciones para que se presenten el bienestar laboral, el colaborador se sentirá más cómodo; de lo contrario se imposibilitara el desarrollo y satisfacción, así como se pueden dar otras problemáticas tales como.

## **A. Insatisfacción laboral**

En cuestión al concepto de satisfacción, Cifre, G., E. (1999) hace referencia al planteamiento de Peter Warr en su libro *Work, Unemployment and Mental Health* en 1987, el cual explica que la satisfacción se determina por dos niveles de especificidad, “satisfacción general y por facetas” y “satisfacción intrínseca y extrínseca”. La primera referida a la generalidad y aspectos del trabajo, sin dejar de lado el segundo nivel relacionado a las características individuales de los trabajadores de acuerdo al contenido y condiciones del trabajo.

En conclusión, el autor enfatiza que el nivel de insatisfacción está relacionado a la personalidad de los trabajadores y al contexto social - laboral en el que se encuentran. Por lo que del mismo modo Sánchez, F. (2011), reitera que los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. El cual se refiere a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

## **B. Estrés laboral**

El estrés es conocido por ser un conjunto de alteración que se producen en el organismo como respuesta ante determinados estímulos. El estrés es un estado que puede presentarse en cualquier ámbito de la vida de una persona, incluyendo el ámbito laboral. Dolan, S., García, S. & Díez, M. (2005) define este tipo de estrés laboral como “una situación de sobrecarga adaptativa que resulta del exceso de compromisos laborales y personales asociados a la falta de recursos psicológicos de control o afrontamiento situacional y al descuido de la construcción de un buen apoyo social a lo largo del tiempo”. Este tipo de estrés causa en los trabajadores alteraciones cognitivas, emocionales, conductuales y fisiológicas, afectando de esa manera la salud y el bienestar laboral.

Por otro lado, Durán, M. (2010). También reafirma que el estrés laboral tiene repercusiones a nivel personal y organizacional, las cuales se plantean a continuación.

### **En el ámbito personal:**

- 1. Salud física:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- 2. Salud Mental (emocional/cognitivo):** frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- 3. Aspectos Conductuales:** irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
- 4. Dimensión Social:** distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

### **En el ámbito organizacional:**

- 1.** Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.
- 2.** Propiciación de conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.
- 3.** Se incrementa el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout, lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que

pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones.

En relación a lo anteriormente expuesto, permite evidenciar en gran medida que el estrés es un efecto inherente al trabajo provocado por los riesgos psicosociales debido en parte a la falta de adaptación en el trabajo y falta de recursos o apoyo social. Además, se puede presentar por las características de personalidad, y el ambiente laboral, lo que afecta su salud física y mental, así como su desempeño laboral.

### **C. Depresión en el trabajo**

La depresión es un trastorno psicológico caracterizado por la presencia frecuente de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o de baja autoestima, con sensación de cansancio y falta de concentración. Al igual que el estrés laboral, la depresión puede estar presente, debido a las condiciones psicosociales del entorno laboral.

Castellón, E. Ibern, P. Gili, M. Lahera, G. Sanz, J. y Saiz J.(2016) sostienen que la depresión en el ámbito del trabajo representa una de las primeras causas de pérdida de productividad, absentismo laboral, incremento de accidentes laborales, utilización de los servicios de salud y jubilación anticipada. La aplicación de programas que estimulen el apoyo o trabajo en grupo es de vital importancia, ya que de esa manera la persona afectada podría sentir la importancia de sus aportes y presencia en el trabajo para una mayor productividad. Así mismo, el autor Warr (1998) citado por Cifre, G., E. (1999). Realizo un estudio del cual formulo una teoría sobre el bienestar laboral planteándolo en tres ejes fundamentales, en donde uno de ellos se encuentra la depresión. De tal manera, señaló que dicha alteración psicológica es un efecto de los riesgos psicosociales que afecta al bienestar laboral, presentándose como un estado de ánimo bajo y poca energía para continuar con las actividades diarias, incluyendo las laborales. Así mismo, la depresión se encuentra asociada a otros problemas, como el alcohol, drogas, consumo de tabaco, problemas laborales o académicos, y en otros casos los lleva a ideas o intentos suicidas.

#### 9.4.4 Modelo bienestar laboral de Peter Warr.

El investigador Peter Warr desarrolló un modelo teórico que recoge gran parte de las aportaciones de la psicología y el estudio del bienestar laboral, en donde demostró sobre como las variables ambientales del entorno laboral afectan el bienestar del trabajador. De acuerdo con este modelo, al pensar en el bienestar laboral se deben de considerar tres ejes o componentes principales de medición, (Daniels, K y Guppy, A. 1994; Lucas, Diener y Suh, 1996). El primero, insatisfacción a satisfacción (entendido como placer o felicidad). El segundo eje de ansiedad a comodidad (se considera como baja satisfacción laboral), y por último la depresión hasta entusiasmo (se define por una elevada satisfacción). Por lo que se describen a continuación cada uno de ellos.

**1. Eje de satisfacción a insatisfacción:** En este eje se destaca la satisfacción como un polo positivo, la cual es entendida como la forma en la que se encuentra la persona en su trabajo y en su vida. Por lo que ambos polos se examinan generalmente sin atender el nivel de activación mental o arousal<sup>3</sup> del sujeto, en donde se integran conceptos de satisfacción laboral y compromiso. En tal sentido se pueden considerar dos niveles de especificidad en la satisfacción en el trabajo:

**a. Satisfacción general vs satisfacción por facetas específicas:** la primera hace referencia al grado en el que una persona está satisfecha con su trabajo como un todo, mientras que la segunda hace referencia a la satisfacción con diferentes aspectos del trabajo, tales como la paga, los compañeros, supervisores, condiciones de trabajo, la seguridad en el trabajo, las perspectivas de promoción, la empresa y la naturaleza del trabajo.

**b. Satisfacción intrínseca vs extrínseca:** La primera hace referencia a la satisfacción con las características inherentes al contenido del trabajo en sí mismo; la segunda se refiere a la satisfacción con el resto de actividades que no

---

<sup>3</sup> **Activación arousal:** Implica tanto el ritmo de los procesos cerebrales como el nivel general de atención frente a los estímulos del medio, puede variar desde un nivel de sobre activación, en el caso de emociones muy intensa o estados de alerta.

son del contenido del trabajo en sí, como la satisfacción por la paga, por las condiciones de trabajo, etc.

2. **Eje de ansiedad a comodidad:** hace referencia a experiencias o sentimientos de ansiedad, incomodidad y preocupación, por una parte y tranquilidad o calma por otra. En este eje se puede determinar en el trabajador la tensión relacionada con el trabajo.
3. **Eje de depresión a entusiasmo:** El cual hace referencia a depresión y pesimismo por una parte y por otra, alegría u optimismo. Los sentimientos de entusiasmo y motivación positiva se caracterizan por una elevada satisfacción y muy elevada activación mental, mientras que la depresión y la tristeza se asocian a una muy baja satisfacción y baja activación.

El modelo contribuyó a realizar investigaciones para examinar las características laborales que inciden en el bienestar laboral. La clasificación sugerida por Warr (1987 -1994) busca englobar ciertos factores principales tales como, la oportunidad de control personal, es decir oportunidad de uso de habilidades personales, metas generadas externamente, variedad, claridad del ambiente de trabajo, remuneración, seguridad física, supervisión de apoyo, oportunidad de contacto interpersonal y valoración de la posición social o estatus del trabajo; los cuales pueden considerarse como factores de riesgo psicosocial.

Es importante reiterar que el modelo de Peter Warr se fue desarrollando como un modelo del bienestar del trabajador, por lo que evalúa la posición del sujeto en los tres ejes citados anteriormente, y esto tanto en su contexto laboral como libre de él, es decir en su vida en general, influyéndose mutuamente; de la misma forma íntegra los factores ambientales, factores individuales e integra variables socio demográficas, tales como género, edad y otros.

Por otro lado, de acuerdo con el modelo, la psicología determina los factores ambientales de la salud mental, por lo que el autor identifica cinco componentes:

- **Competencia:** grado que el colaborador dispone de recursos (emocionales, cognitivos o psicomotores) apropiados para afrontar las presiones.

- **Aspiración:** medida que el colaborador presenta una conducta motivada, se esfuerza por conseguir sus metas.
- **Interdependencia:** mide el grado que el colaborador combina los comportamientos de independencia.
- **Bienestar psicológico:** estado afectivo de la persona.
- **Funcionamiento integrado:** la persona como un todo.

De tal manera que el bienestar psicosocial y bienestar laboral se encuentran relacionados, ya que, si se establece un equilibrio entre ellos, el estrés será menos, las personas en el ámbito laboral se encontrarán felices y permanecerán en un ambiente placentero y con mucha satisfacción.

#### 9.4.5 Relación entre factores psicosociales y el bienestar laboral.

A partir del modelo de Bienestar Laboral de Peter Warr, se ha determinado que existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial sobre el bienestar laboral en sus tres ejes. De los cuales se tiene:

1. **Alto nivel de demandas:** Las demandas exigidas dentro de trabajo pueden ser elevadas y ser causantes de problemas hacia los trabajadores. De tal manera, los altos niveles de exigencia tales como: las psicológicas cuantitativas, cognitivas, sensoriales y emocionales están relacionadas con el desarrollo de ansiedad, acompañado del agotamiento emocional.
2. **Poca oportunidad de control personal:** La falta de control y autonomía de parte del trabajador, la dificultad de tener un margen de decisión sobre sus tareas y la baja de posibilidad de desarrollo, forma parte del factor de riesgo psicosocial de trabajo activo y posibilidad de desarrollo. Este riesgo psicosocial está asociado al desarrollo de la depresión y de insatisfacción según los ejes planteados en el modelo de bienestar laboral.
3. **Variación en el apoyo social:** La falta de relaciones sociales con los compañeros y jefes o las dificultades en las mismas pueden estar asociadas a los tres ejes del modelo

de Bienestar Laboral. Por lo cual, al no desarrollar relaciones sociales dentro del entorno laboral puede generar en los trabajadores ansiedad, depresión o insatisfacción.

## **9.5 Policía Nacional Civil de El Salvador**

### **9.5.1 Historia de la Policía Nacional Civil.**

En el año 1979 inició en El Salvador una guerra civil entre el Gobierno y la comandancia del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN), el cual trajo consigo graves consecuencias para el país. Sin embargo, para el año 1992, se dio fin a la guerra con la Firma de los Acuerdos de paz celebrada en Chapultepec, México. Este hecho histórico, cuyo propósito principal fue dar un cese al enfrentamiento armado y plantear diversos acuerdos para el beneficio del país.

Durante la guerra civil el sistema de seguridad estaba en manos de la fuerza armada, pero debido a la firma de los Acuerdos de Paz, se llegó a la resolución de hacer una modificación de dicho sistema en donde se sustituyó la fuerza armada como cuerpo de seguridad pública, por una nueva policía nacional civil. A partir de ese momento, se dio paso a la creación de la Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP) siendo una institución oficial enfocada en formar profesionalmente a nuevos agentes para unirse a la Policía Nacional Civil y de esa manera presten un servicio efectivo de seguridad. En general, la función de la policía es mantener el orden público, basado en el respeto de los derechos humanos de la ciudadanía, aplicando el lema de “Servir y Proteger ante Todo”.

En 1993 se nombró al Lic. José María Monterrey como el primer Director de Policía Nacional Civil, el cual se encargó de realizar el proceso de expansión y trasmisión de la policía. Mientras se realizaba dicho proceso, se conformó una policía temporal llamada Policía Auxiliar Transitoria (PAT), que funcionó mientras los agentes estaban en formación en la Academia Nacional de Seguridad Pública. Por lo tanto, en marzo de 1993 se dio el primer despliegue policial en el departamento de Chalatenango y el segundo despliegue se realizó en octubre de ese mismo año en Morazán.

De tal manera, la profesión policial cada vez iba mejorando, los agentes se desarrollaban profesionalmente realizando estudios en el extranjero que iban a contribuir en la institución

policial, además del mejoramiento del personal y el manejo de la seguridad pública salvadoreña. Para el año 1994 se completó el despliegue policial en todo el territorio nacional, en donde se crearon 19 delegaciones y 151 puestos policiales.

Desde ese momento, la Policía Nacional Civil ha utilizado todas sus herramientas y recursos para resguardar la seguridad de la población salvadoreña. Implementando una filosofía de trabajo que hoy en la actualidad se sigue, por lo cual se destaca que, esta institución policial tienen como misión garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de las personas, la seguridad, la tranquilidad y el orden, previniendo y reprimiendo el delito, con estricto respeto a los derechos humanos, integrando el compromiso del personal y la participación de la población, contribuyendo al fomento del estado de derecho y desarrollo integral del país. Además tienen como visión, ser una institución policial moderna y profesional, transparente, democrática y respetuosa de los Derechos Humanos, que goce de confianza, credibilidad y prestigio Nacional e Internacional, por la integridad de sus miembros y la efectividad de los servicios orientados a la comunidad.

### **9.5.2 Estructura organizativa de la Policía Nacional Civil.**

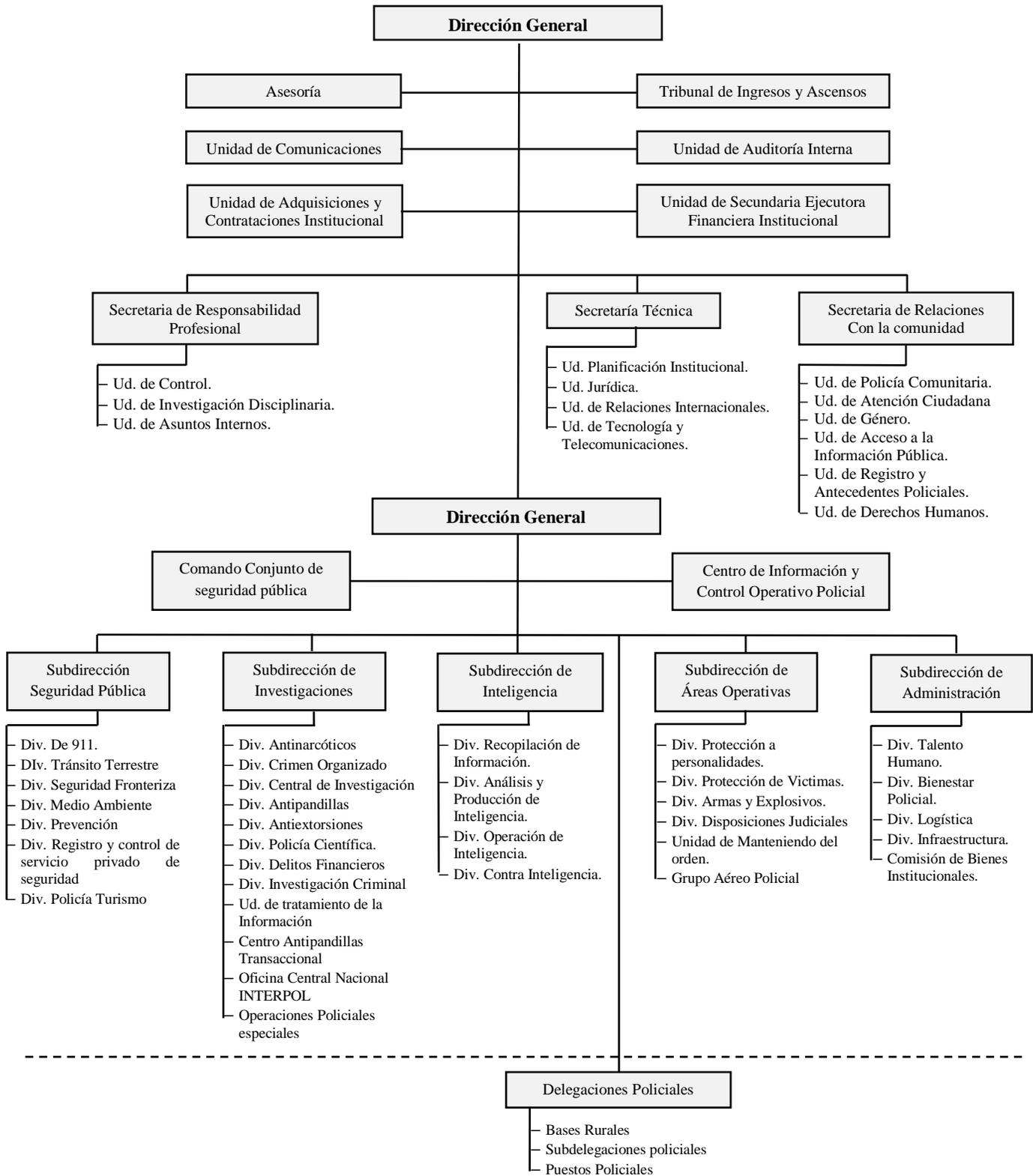
Con el paso del tiempo la Policía Nacional Civil se fue expandiendo hasta formar una estructurada de manera jerárquica, por lo que a continuación se detallan algunas dependencias que la conforman:

- **Director General:** Es el ente con mando ordinario, cuya función principal es recomendar al presidente de la República la creación o suspensión de dependencias, que considere necesarias.
- **Subdirección general:** Es quien apoya a la dirección general, en la coordinación de actividades y en la transmisión de órdenes a las subdirecciones como Subdirección de Seguridad Pública, de investigaciones, Inteligencia, Áreas especializadas y Administración.

- **Subdirección de seguridad pública:** Su función es coordinar y evaluar la ejecución de estrategias y planes policiales de prevención de delitos a fin de brindar seguridad pública a nivel Nacional.
- **La subdirección de investigación:** Tiene la responsabilidad de coordinar y evaluar el proceso de investigación del delito y crimen organizado, bajo la dirección de la fiscalía General de la Republica.
- **Subdirección de inteligencia:** Su responsabilidad es generar análisis de inteligencia a través de la recopilación, elaboración, procesamiento, control y difusión de la información para la toma de decisiones adecuadas de todos los niveles de mando institucional.
- **Subdirección de áreas especializadas Operativas:** Tiene la responsabilidad de coordinar y evaluar las actividades operativas, para el mantenimiento y tranquilidad del orden público.
- **Subdirección administrativa:** Tiene un funcionamiento operativo de la institución, a través de la implementación y mantenimiento de los sistemas administrativos, logísticos y técnicos.

De tal manera, a continuación se presenta el gráfico de la estructura organizativa de la Policía Nacional Civil, mostrando de forma detalla la Dirección y las Subdirecciones con sus respectivas Unidades y Divisiones:

## Estructura organizacional de la Policía Nacional Civil <sup>4</sup>



<sup>4</sup> Organigrama obtenido en el Portal Oficial de la Policía Nacional Civil, ultima vez actualizado en el año 2016: [http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion/estructura\\_organizativa](http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion/estructura_organizativa)

### **9.5.3 Evolución de la Policía Nacional Civil.**

Con el pasar del tiempo, dentro de Policía se fueron creando nuevas unidades debido al surgimiento del fenómeno de la violencia social. Esto llevo a que se incrementara la necesidad de servicio en el país y con ello nació en el 2018 la División de Policía Comunitaria, la cual se encarga de trabajar de la mano con las comunidades de diferentes municipios, con la finalidad de acercarse a la población y obtener mayor apoyo en la lucha contra la delincuencia. Además, se creó una unidad más especializada para enfrentar a estos criminales y surgió el Grupo de Reacción Policial (GRP), sin embargo esa unidad fue dada de baja en el 2018 y se sustituyó por la Unidad Táctica Especializada Policial (UTEP).

También se creó la Subdirección de la Policía Rural en el año 2019, la cual coordina y evalúa las estrategias, y planes policiales a fin de garantizar el orden, la seguridad pública y la prevención del delito. En relación a lo anterior, la PNC, se reconoce como un organismo estatal, el cual tiene funciones de policía Urbana y Rural, para garantizar el orden, seguridad y tranquilidad pública, en todo el territorio Nacional. Por lo que a continuación se describe algunas funciones generales.

- 1) Llevar un registro de antecedentes de las personas que hayan sido detenidas por atribuírseles la comisión de delitos o faltas. Así mismo extender constancia o certificaciones de antecedentes policiales a las personas que lo soliciten
- 2) Recolectar y ordenar datos para la elaboración de una estadística criminológica nacional.
- 3) Mantener una estrecha relación, de coordinación entre policía – Comunidad.

Como parte de la modernización que la Policía Nacional Civil y de brindar un mejor servicio a los salvadoreños, fue reinaugurado el Centro de Información de Operaciones Policiales (COP), el cual concentra la información de las delegaciones, subdelegaciones y puestos policiales a nivel nacional de una manera inmediata y efectiva para la obtención de las estadísticas e información de la operatividad en los territorios. <sup>5</sup>

---

5

<http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/novedades/noticias/Nuevo%20Centro%20de%20Operaciones%20Policiales%20%20%20con%20tecnolog%EDa%20de%20p#.XuV4O9ThAsY>

#### **9.5.4 Roles y funciones de los agentes de la Policía nacional civil.**

Un agente policial pertenece a un organismo de seguridad para la protección de la población, conoce sobre un marco legal y su función, sabe manejo de arma, defensa personal y de primeros auxilios. Así mismo ellos tienen la responsabilidad de mantener el orden, proteger a las personas y a los bienes de cualquier daño, prevenir e investigar casos de delincuencia, brindar soporte a las víctimas y testigos.

#### **Funciones de los agentes de la Policía Nacional Civil.**

A continuación se presentan algunas de las funciones y competencias básicas que deben cumplir los Agentes de la Policía Nacional Civil. Sin embargo, algunas pueden variar dependiendo de la unidad policial en la que realicen sus funciones, por lo que tenemos:

- Obtener y Recopilar Información.
- Responder a las emergencias.
- Asistir a las escenas de delincuencia y accidentes de tráfico
- Realizar interrogatorios
- Investigar incidentes sospechosos
- Buscar personas y vehículos desaparecidos
- Tomar declaraciones a Víctimas y testigos
- Efectuar Arrestos
- Mantener registros precisos
- Informar a familiares sobre personas heridas o fallecidas.

#### **Competencias de los Agentes**

- Sentido de servicio y compromiso con su labor
- Habilidades de resiliencia y toma de decisiones.
- Capacidad de resolución de problemas.
- Trabajo activo e iniciativa personal
- Trabajo en equipo
- Habilidades para seguir órdenes e instrucciones

- Habilidades Numéricas y razonamiento lógico
- Habilidades de observación.
- Condiciones físicas optimas

De tal manera, la actividad policial es una carrera exigente y de alta peligrosidad, ya que se pone en riesgo su estabilidad física, mental, social y laboral; por lo que es necesario que se generen condiciones óptimas en su desarrollo profesional y organizacional.

## **X. CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

A continuación se presentan las temáticas que se abordan dentro del programa psicolaboral *“Mejorando paso a paso mi bienestar laboral”*.

### **A. Área psicosocial.**

#### **1. Exigencias psicológicas.**

- Gestión y distribución del tiempo en el trabajo.
- Desarrollo de habilidades cognitivas.
- Control emocional.

#### **2. Trabajo activo y posibilidad de desarrollo.**

- Autonomía laboral.
- Desarrollo profesional.
- Sentido e integración laboral.

#### **3. Apoyo social y calidad de liderazgo.**

- Roles y funciones de los trabajadores.
- Ética laboral.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Habilidades sociales.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.

#### **4. Doble presencia.**

- Integración familiar y laboral
- Resolución de problemas.
- Organización de tiempo familiar-laboral.

#### **B. Área de salud mental**

- Ansiedad laboral.
- Depresión laboral.

### **XI. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA**

#### **A. Beneficiarios directos**

La propuesta de intervención psicolaboral, tendrá como beneficiarios directos a los agentes de la Policía Nacional Civil, ya que les permitirá afrontar los diferentes factores de riesgos psicosociales y así fortalecer su bienestar laboral. Por lo tanto, los agentes obtendrán los siguientes beneficios:

- Los agentes de la Policía Nacional Civil podrán conocer y aplicar diferentes técnicas psicoterapéuticas para el manejo de la ansiedad y depresión, que pueden llegar a presentarse como resultado de su actividad laboral. Cuya finalidad principal es fomentar la salud mental de cada uno de ellos.
- Los agentes de la Policía Nacional Civil podrán desarrollar habilidades que les permita mejorar la gestión y distribución del tiempo, realizar un control emocional en el entorno laboral, así como potenciar las exigencias cognitivas tales como, la toma de decisiones, la concentración y memoria.
- Por medio del programa Psicolaboral, se presentaran estrategias para fomentar la autonomía y la posibilidad de desarrollo profesional en los agentes de la Policía Nacional Civil, y de esa manera crear oportunidades para que puedan decidir sobre sus tareas, horarios, ritmos, y métodos de trabajo. Así mismo podrán sentir

satisfacción y motivación, además de adquirir nuevos conocimientos y habilidades que les permitirá ejecutar sus labores con mayor eficiencia.

- Los agentes de la Policía Nacional Civil podrán mejorar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, dando paso a la creación de un entorno de trabajo en equipo y apoyo social. Esto también se lograra en conjunto con la calidad de liderazgo que ejerzan los superiores a través de la puesta en práctica de habilidades de dirección, resolución de conflictos y comunicación efectiva.
- Los agentes de la Policía Nacional Civil podrán aumentar su estima por medio de la propuesta de un sistema de compensaciones psicológicas, en donde el trabajo, desempeño y esfuerzo de los agentes sea reconocido y valorado. Con eso se podrá lograr un sentimiento de pertenencia con la institución, de igual forma esto contribuirá a su motivación.
- Las agentes de la Policía Nacional Civil que tienen la responsabilidad de cumplir con las demandas laborales y familiares, especialmente mujeres, podrán establecer un equilibrio entre ambas exigencias, en donde podrán reducir tensiones, organizar y gestionar el tiempo entre ambas demandas.
- Por medio de la propuesta de intervención psicolaboral, los agentes de PNC aumentaran su bienestar laboral, en donde podrán lograr un grado de satisfacción y compromiso por su labor policial, desempeñándose y rindiendo de la mejor manera.

## **B. Beneficiarios indirectos**

La población salvadoreña se convierte en beneficiarios indirectos de la propuesta de intervención, ya que por medio del desarrollo de habilidades psicolaborales y teniendo un bienestar, los agentes de la Policía Nacional Civil podrán brindar un servicio de calidad mejorando así la atención a la ciudadanía resguardando su seguridad. De igual forma, podrán desempeñarse de manera integral en las diferentes situaciones que se le presentan en su labor cotidiana.

## **XII. METODOLOGÍA**

La propuesta del programa psicolaboral “*Mejorando paso a paso mi bienestar laboral*” se ha diseñado para los agentes de la Policía Nacional Civil, cuya finalidad es propiciar de herramientas psicolaborales para el afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial y fortalecimiento del bienestar laboral.

### **12.1 Diseño de intervención**

El diseño de intervención del programa psicolaboral es de tipo preventiva secundaria, ya que está dirigido a participantes en los que se han identificado factores de riesgo o que están cruzando una situación de crisis; cuyo propósito es realizar un intervención temprana con el problema o necesidad, y así detener el desarrollo de los mismos. Es por ello que, también se ha diseñado en modalidad grupal, con la finalidad de impactar en los participantes a nivel cognitivo, emocional, conductual y sociolaboral, para efectuar un cambio en los factores de riesgo psicosocial y mejorar el bienestar laboral.

### **12.2 Participantes.**

El programa de intervención psicolaboral ha sido diseñado para aplicarse en agentes de la Policía Nacional Civil del área de San Salvador, de ambo sexo, cuyas edades oscilan de 20 a 45 años de edad.

### **12.3 Tiempo y lugar**

El programa de intervención psicolaboral tendrá una duración aproximada 10 jornadas psicolaborales y 12 sesiones psicoterapéuticas y, de 2 horas a la semana, que se desarrollaran en las instalaciones de la dirección general de la policía Nacional Civil.

### **12.4 Actividades a realizar**

Cada jornada de desarrollo psicolaboral estará compuesta por las siguientes actividades.

- **Presentación y bienvenida:** Se realiza con la finalidad de establecer un ambiente de confianza y ameno, entre los facilitadores y participantes.

- **Actividad de inicio:** Es una actividad que se utiliza para contextualizar a los participantes sobre el contenido de cada jornada.
- **Desarrollo del tema:** Explicación del contenido de la temática a tratar.
- **Actividad práctica:** Es la puesta en práctica del contenido de la temática, en la que los participantes emplean sus propias estrategias y de esta manera lograr un mayor aprendizaje sobre lo que se ha desarrollado en la jornada.
- **Actividad de evaluación:** Es un proceso reflexivo, y valoración sobre el desarrollo de la jornada, destacando el nivel de aprendizaje que se ha adquirido.
- **Actividad de cierre:** Se da el agradecimiento hacia los participantes, por su presencia y colaboración durante la jornada.

## 12.5 Técnicas e instrumentos

### A. Técnicas psicolaborales.

- **Técnicas de animación:** El objetivo central es animar, cohesionar, crear un ambiente ameno y participativo.
- **Técnica de análisis:** El objetivo, es dar elementos simbólicos que permiten reflexionar, sobre situaciones de la vida real.
- **Técnicas con actuación:** A través de ellas se pretenden las representaciones de comportamientos y formas de pensar; por ejemplo el socio drama, rol play, cuentos dramatizados.
- **Audiovisuales:** se utilizan para analizar el contenido y profundizar el aprendizaje; como película y radio fórum.

- **Técnicas Escritas:** Son elaboradas por un grupo y son el resultado directo de lo que piensan y conocen sobre un determinado tema.
- **Técnica gráfica:** expresan contenido simbólicamente, por lo que requieren de un proceso, de descodificación, es decir la interpretación de estos símbolos.
- **Técnicas de comunicación:** Son técnicas con las cuales se facilita transmitir información y mejoran las relaciones interpersonales.
- **Técnicas de planificación y organización:** Permiten planificar y priorizar las actividades de mayor importancia o urgencia.
- **Participativas:** Son diversas actividades que facilitan la cohesión grupal, el análisis, y un cambio de actitud.
- **Expositiva:** Proporcionan información sobre la temática que se va a desarrollar.

**B. Técnicas psicológicas:** Las técnicas que se van a implementar para la propuesta del programa psicolaboral son las siguientes:

- **Técnicas de relajación:** las cuales permitirán un estado fisiológico, caracterizado por un patrón mínimo de actividad somática, y autónoma, un estado subjetivo de tranquilidad y sosiego.
- **Psicoeducativa:** Esta técnica hace referencia a la información que se ofrece, de manera individual o grupal, sobre algún padecimiento de carácter psicológico, para que se genere conciencia y claridad sobre tal situación.
- **Técnicas de expresión emocional:** Permitirán expresar las emociones y sentimiento de manera adecuada.

- **Identificación de pensamientos disfuncionales:** Permite la identificación de pensamientos automáticos o ideas irracionales.
- **Parada del pensamiento:** Permite evitar pensamiento negativo y repetitivo, reducimos la ansiedad y otros estados emocionales.
- **Búsqueda del pensamiento alternativo:** Trata de buscar alternativas a determinadas situaciones e interpretaciones.
- **Diálogo socrático:** Si lo que estamos pensando es verdadero o falso y si se ajusta al contexto de la realidad. Pregunta clave: ¿Tengo alguna prueba que el pensamiento que estoy teniendo es verdadero? , la gravedad y utilidad del pensamiento.
- **Auto instrucciones:** Es un proceso de auto instrucción, para cambiar y controlar la conducta.
- **Entrenamiento asertivo:** Técnica de comunicación efectiva, se define además como una técnica de expresión adecuada de cualquier emoción.
- **Modelado:** La técnica consiste en reforzar las conductas que más se aproximan a la conducta deseada.
- **Refuerzo Positivo:** Permite que una respuesta incremente su probabilidad de aparición futura.
- **Técnicas de distracción:** La propuesta de actividades agradable para el individuo, (rompecabezas, ejercicios físicos etc.)
- **Actividades que conlleven a un cuerpo saludable:** En las cuales se entrena a la higiene del sueño, hábitos alimenticios saludables, técnicas de relajación y planificación del tiempo libre y de ocio.

- **Técnicas de autoestima:** Las cuales permitirán una valoración y auto percepción saludable.

## **12.6 Evaluación de los elementos y resultados.**

La eficacia del programa se evaluará a través de una evaluación pre test y post test, mediante la aplicación de la prueba SUSESO ISTA 21, el cual mide las condiciones organizacionales, tales como: las exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, el apoyo social y la calidad de liderazgo, compensaciones y la doble presencia; (los cuales son considerados factores psicosociales de riesgos). También se aplicará un cuestionario de bienestar laboral, para evaluar las condiciones de satisfacción e insatisfacción, ansiedad a comodidad y depresión a entusiasmo. **(Ver anexo 1)**

Del mismo modo, como evaluación de la efectividad del programa se realizará por medio de la aplicación de la escala de Satisfacción Laboral General de Warr, Cook y Wall. En donde se evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores, incluyendo la satisfacción intrínseca y extrínseca. De tal manera, ambas pruebas permitirán determinar el nivel de bienestar de los trabajadores luego de la aplicación de la prueba. **(Ver anexo 2)**

## **12.7 Recursos**

- **Materiales**

Computadora, proyector, extensión eléctrica, USB, pantalla de proyección, plumones, Hojas de papel bond, Pliegos de papel bond, impresiones, fotocopias, lapiceros, corrector, afiches, tirro, pegamento, hojas de color, manual de usuario y manual de facilitador, autoregistros.

- **Humanos**

**Facilitadores:** Son quienes guiarán, el proceso de atención psicolaboral.

**Participantes:** Serán los beneficiarios del programa, agentes de la Policía Nacional Civil.

## 12.8 Procedimiento

- Se debe de realizar una evaluación de factores de riesgos psicosociales, para verificar las condiciones de mayor incidencia y dirigir los planes de acción hacia las necesidades encontradas.
- Elección de temáticas planteadas en el programa psicolaboral según las necesidades obtenidas durante la evaluación de riesgos psicosociales.
- Promocionar el programa psicolaboral por medio de afiches informativos para llevar a cabo su ejecución.
- Preparar las condiciones físicas para poder desarrollar e implementar el programa psicolaboral.
- Aplicación de los planes operativos que están diseñados en el programa.
- Evaluación de la efectividad del programa psicolaboral.
- Entrega de diplomas de participación a los asistentes.
- Entrega de informe de los resultados a los superiores.

## 12.9 Presupuesto del programa de atención psicolaboral.

Recursos materiales	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Lapiceros	40	\$0.15	\$6
Plumones	5	\$1	\$5
Hojas de papel bond	2 Resmas	\$3.50	\$7
Pliegos de papel bond	10	\$0.35	\$3.50
Tirro	2	\$0.75	\$1.50
Pegamento	2	\$0.85	\$1.70
Hojas de colores	25	\$0.05	\$1.25
Fotocopias,(pruebas, autorregistros, manuales) impresiones y demás papelería		\$0.05 \$0.10	\$185.45
Tijeras	5	\$0.50	\$2.50

Sub total			\$ 213.90
Recursos tecnológicos			
Proyector	1	\$10 por alquiler de dos horas	\$180
Computadora	1	\$5 Alquiler	\$90
Internet	0.50 Hora	20 Horas	\$10
Extensión	1	\$5	\$5
USB	1	\$8	\$8
Pantalla de proyección	1	\$296	\$296
Sub total			\$ 589
Transporte			
Facilitador 1	\$ 1.50 diario	\$27	\$91.8
Facilitador 2	\$ 1.60 diario	\$28.8	
Facilitador 3	\$2.00 diario	\$36	
Alimentación	3 platos de comida	\$2 Cada uno	\$72
Sub total			\$163.8
Recursos Humano			
Facilitador 1	\$30	\$540	\$1,620
Facilitador 2	\$30	\$540	
Facilitador 3	\$30	\$540	
TOTAL			\$2586.7

### **XIII. LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL**

La ejecución del programa psicolaboral se realizara en la Dirección Nacional de la PNC ubicado en la 6ta. Calle Oriente entre 8va y 10ma Ave. Sur # 42 Barrio La Vega, San Salvador, El Salvador, C.A. El programa está plateado desde el área de la psicología laboral, cuya función principal es estudiar, identificar e intervenir el comportamiento humano en su entorno laboral y de cómo este medio afecta su funcionamiento y desempeño, como resultado de las condiciones mismas de su trabajo, ya que su principal objetivo es que los colaboradores desarrollen sus funciones en un ambiente agradable, en el que se les proporcione una sensación de bienestar y seguridad.

**XIV. PLANES OPERATIVOS**  
**JORNADAS DE DESARROLLO PROFESIONAL**



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



**1. TEMA: “GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EN EL TRABAJO”**

**Objetivo general:** Proporcionar a los participantes información y estrategias para el adecuado manejo del tiempo y de esa manera prioricen y organicen las actividades laborales.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida.</b>	Realizar una presentación para generar un ambiente de confianza y aceptación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador se presenta.</li> <li>• Da la bienvenida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen una actitud participativa y sigue indicaciones</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Gafetes	Equipo facilitador	8 min.
<b>Establecimiento de normas y agenda.</b>	Recordar a los participantes las medidas que crearon y regulan el desarrollo de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico.</li> <li>• Claro y conciso.</li> <li>• Permite la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención, participan y se comprometen.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales:	Equipo facilitador	5 min.

				Normas en paleógrafo.		
<p><b>¿Qué es el tiempo y gestión del tiempo?</b></p> <p><b>Video: “El Maestro y el reloj”</b></p>	<p>Presentar un video relacionado a la temática de la gestión del tiempo para una mayor introducción e información con respecto al tema. (Realizar una introducción para una mayor comprensión)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta información pertinente.</li> <li>• Indica la realización de los ejercicios presentes en el manual de usuario para posterior participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Aprenden</li> <li>• Reflexiona</li> <li>• Participan</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Parlantes Diapositivas Manual de facilitador y usuario (<b>ver anexo 3</b>) Papel grafo</p>	Equipo facilitador	15 min
<p><b>Los ladrones del tiempo.</b></p> <p><b>Técnica Participativa: “Lluvia de ideas por tarjeta”</b></p>	<p>Exponer los diferentes ladrones del tiempo para el desarrollo de la identificación de los mismos en la vida laboral y cotidiana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica.</li> <li>• Responde dudas</li> <li>• Realiza ejercicio plasmado en el manual de usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponen atención</li> <li>• Participan</li> <li>• Analizan</li> <li>• Exponen las ideas</li> <li>• Aprenden</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Diapositivas Manual de facilitador Manual de usuario Papel grafo</p>	Equipo facilitador	25 min.
<p><b>Estrategias y técnicas de Gestión del tiempo.</b></p> <p><b>“La matriz de Eisenhower</b></p>	<p>Proporcionar una de las técnicas más importantes sobre la gestión del tiempo para el fortalecimiento de la organización, priorización y un</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema claro y conciso.</li> <li>• Incitar al análisis y poner en práctica lo aprendido.</li> <li>• Aclara dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Análisis</li> <li>• Participación</li> <li>• Poner en práctica lo aprendido.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Diapositivas</p>	Equipo facilitador	20 min

	óptimo manejo del tiempo.			Manual Facilitador y de usuario		
<b>Leyes sobre la gestión del tiempo</b>  <b>Técnica participativa “El paleógrafo”</b>	Motivar a los participantes al análisis de las leyes sobre la gestión del tiempo para una mayor comprensión y práctica de la temática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar dudas.</li> <li>• Instruir de forma clara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura</li> <li>• Análisis</li> <li>• Participación</li> <li>• Disponibilidad</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de usuario. Plumones	Equipo facilitador	20 min.
<b>Otras herramientas para gestionar el tiempo.</b>  <b>Técnica explicativa.</b>	Enfatizar la comprensión y practica de otras herramientas relacionas al manejo del tiempo para una mejor organización laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivadas la práctica.</li> <li>• Explicar de manera clara y ordenada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación.</li> <li>• Disponibilidad por aprender y practicar las estrategias.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de facilitador y usuario. Diapositivas	Equipo facilitador	15 min
<b>Evaluación y Cierre</b>  <b>Técnica de Evaluación: Dinámica: “La pelota preguntona”</b>	Concientizar sobre la práctica de las técnicas en relación a la gestión del tiempo y evaluar la comprensión de los participantes por medio de preguntas con una dinámica divertida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar dudas de la temática en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Participación-</li> </ul>	P Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: pelota con preguntas.	Equipo facilitador	10 min.



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



**2. TEMA: “DESARROLLO DE HABILIDADES COGNITIVAS”**

**Objetivo general:** Incentivar a los participantes a la práctica de estrategias para fortalecer el desarrollo de habilidades cognitivas que permitan la obtención de un mejor desempeño en su lugar de trabajo.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida</b>	Generar un ambiente de confianza y aceptación entre los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador se presenta.</li> <li>• Da la bienvenida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen una actitud participativa.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Gafetes	Equipo facilitador	5 min
<b>Establecimiento de normas y explicación de la agenda</b>	Recordar a los participantes las medidas que crearon y regulan el desarrollo de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro y conciso.</li> <li>• Permite la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención, Participan y se comprometen.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Normas en paleógrafo	Equipo facilitador	5 min
<b>Actividad de iniciación “mar, tierra y aire.”</b>	Introducir a los participantes al tema con una dinámica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico</li> <li>• Motivador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan.</li> <li>• Actitud positiva.</li> </ul>	No se necesitan materiales.	Equipo facilitador	10 min

	divertida para una mayor comprensión del contenido.					
<b>¿Qué es Neuroplasticidad o Plasticidad cerebral?</b>	Presentar un video en forma de introducción relacionado a la Neuroplasticidad para una mejor comprensión del funcionamiento del cerebro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta información pertinente.</li> <li>• Indicaciones claras.</li> <li>• Aclara dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa.</li> <li>• Aprenden.</li> <li>• Reflexiona.</li> <li>• Participan.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Parlantes Diapositivas Manual de facilitador Manual de usuario (ver anexo 4) Papel grafo</p>	Equipo facilitador	15 min.
<b>¿Qué son las habilidades cognitivas? Y funciones cognitivas.</b>	Exponer información pertinente a las habilidades cognitivas y las funciones cognitivas básicas para una mayor comprensión de los aspectos más importantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica</li> <li>• Responde dudas</li> <li>• Realiza ejercicio plasmado en el manual de usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponen atención</li> <li>• Participan</li> <li>• Analizan</li> <li>• Exponen las ideas</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Diapositivas Manual de facilitador Manual de usuario</p>	Equipo facilitador	20 min.
<b>Funciones Ejecutivas</b>  <b>Técnica participativa: El papelgrafo.</b>	Incitar al análisis de las funciones ejecutivas más importantes para el logro de la productividad y éxito laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incitar al análisis y Poner en práctica lo aprendido.</li> <li>• Aclara dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Análisis</li> <li>• Participación</li> <li>• Poner en práctica lo aprendido.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Diapositivas</p>	Equipo facilitador	20 min.

				Manual Facilitador y de usuario		
<b>Estrategias, ¿Cómo mejorar la capacidad mental?</b>  <b>Técnica participativa: lluvia de ideas por tarjeta.</b>	Brindar estrategias o herramientas de carácter psicológico o general para incrementar la capacidad mental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar dudas.</li> <li>• Instruir de forma clara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura</li> <li>• Reflexión</li> <li>• Análisis</li> <li>• Participación</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Poner en práctica lo aprendido.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de usuario. Tarjetitas de colores Pliego de papel bond	Equipo facilitador	15 min.
<b>Evaluación y cierre.</b>  <b>Técnica de Evaluación:</b> <b>Dinámica: “El dedo pulgar”</b>	Concientizar sobre la práctica de las estrategias para mejorar las habilidades cognitivas en el trabajo.  Evaluar lo aprendido durante la jornada con una dinámica divertida y reflexiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar dudas de la temática en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Participación.</li> </ul>		Equipo facilitador	10 min.



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



**3. TEMA: “APRENDAMOS A CONTROLAR LAS EMOCIONES”**

**Objetivo general:** Proporcionar a los participantes información y técnicas psicológicas que ayuden a la identificación y regulación de las emociones para el fortalecimiento de la capacidad referida al control emocional en diferentes situaciones de la vida cotidiana.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida</b>	Propiciar condiciones de trabajo que generen un clima de confianza y aceptación entre los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador se presenta</li> <li>• Y da la bienvenida generando integración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen una actitud participativa y sigue indicaciones.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Gafetes	Equipo facilitador	10 min.
<b>Establecimiento de normas y explicación de la agenda</b>	Recordar a los participantes las medidas que crearon y regulan el desarrollo de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar sobre la importancia del cumplimiento de normas durante la jornada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención, participan y se comprometen.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Normas en paleógrafo	Equipo facilitador	5 min.
<b>Dinámica “La Pantomima”</b>	Indicar de forma clara la dinámica de animación relacionada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico</li> <li>• Buena disposición.</li> <li>• Aclaración de dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan</li> <li>• Buena disposición.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios	Equipo facilitador	10 min.

	a la muestra o gesto de emoción.			Materiales: Caja de papелitos con los nombres de la emoción.		
<b>Contextualización y clasificación de las emociones</b>  <b>“Lluvia de ideas” y “Socio drama”</b>	Proporcionar información importante sobre las emociones y clasificación de las mismas para la obtención de aprendizaje personal de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta información pertinente.</li> <li>• Indica la realización de los ejercicios presentes en el manual de usuario para posterior participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Aprenden</li> <li>• Reflexiona</li> <li>• Participan</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios Materiales: Diapositivas Pliego de papel bond Manual de usuario ( <b>ver anexo 5</b> )	Equipo facilitador	20 min.
<b>¿Qué es la conciencia emocional y la expresión de las emociones?</b>	Facilitar información importante a los participantes sobre conciencia emocional para el logro de la identificación y adecuada expresión de las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y presentación del tema.</li> <li>• Brinda información pertinente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Aprendizaje significativo.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Diapositivas Manual de usuario	Equipo facilitador	15 min.
<b>La habilidad práctica de la Inteligencia Emocional</b>  <b>VIDEO:</b> <b>“Inteligencia Emocional – como</b>	Presentar un video relacionado sobre el desarrollo de la inteligencia emocional para la concientización del aprendizaje de habilidades que ayuden al progreso de una	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica</li> <li>• Responde dudas</li> <li>• Realiza ejercicio plasmado en el manual de usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponen atención</li> <li>• Participan</li> <li>• Analizan</li> <li>• Exponen las ideas</li> <li>• Aprenden</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Computadora Parlantes Diapositivas	Equipo facilitador	15 minutos

<b>controlar las emociones”</b>	adecuada inteligencia emocional.			Manual de facilitador Manual de usuario Papel grafo		
<b>Control Emocional y técnicas para mejorar el autocontrol emocional</b>  <b>“Discusión de un caso personal sobre control personal inadecuado”</b>	Brindar a los participantes técnicas psicológicas sobre el autocontrol emocional para el aprendizaje de la regulación de las emociones.  Incentivar a los participantes a la reflexión de un episodio de su vida en el que sus emociones hayan colapsado para la búsqueda de mejor reacción ante una similar situación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incitar al análisis y poner en práctica lo aprendido.</li> <li>• Aclara dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Reflexión</li> <li>• Análisis</li> <li>• Poner en práctica lo aprendido.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Diapositivas Manual de usuario Caja de colores	Equipo facilitador	25 min.
<b>Técnica de respiración “Respiración diafragmática”</b>	Practicar el ejercicio de respiración para la generación de un aprendizaje efectivo de una de las técnicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseña y aclara dudas</li> <li>• Poner en práctica una técnica para lograr la relajación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Poner en práctica lo aprendido.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de usuario.	Equipo facilitador	5 min.
<b>Evaluación y cierre.</b>	Concientizar la importancia de la práctica de las técnicas de control emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara dudas.</li> <li>• Motiva y conscientiza a la práctica de las técnicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa.</li> <li>• Se compromete.</li> </ul>		Equipo facilitador	5 min



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



**4. TEMA: “AUTONOMÍA Y DESARROLLO PROFESIONAL”**

**Objetivo general:** Facilitar información y estrategias a los participantes para el fortalecimiento de la autonomía laboral y así mismo la obtención del desarrollo profesional que permita autorrealización y calidad de vida.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida</b>	Realizar una presentación para generar un ambiente de confianza y aceptación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador se presenta</li> <li>• Da la bienvenida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen una actitud participativa y sigue indicaciones.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Gafetes	Equipo facilitador	5 min
<b>Establecimiento de normas y explicación de la agenda</b>	Presentar a los participantes las medidas que crearon y regulan el desarrollo de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico</li> <li>• Claro y conciso</li> <li>• Permite la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención, participan y se comprometen.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Normas en paleógrafo	Equipo facilitador	5 min.
<b>Dinámica “ rasgos en común”</b>	Conocer las características similares que se tiene con la otra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta información pertinente.</li> <li>• Dinámico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Aprenden</li> <li>• Reflexiona</li> </ul>		Equipo facilitador	10 min.

	persona para reflexionar sobre las diferencias y similitudes personales.		• Participan			
<b>Autonomía y sus componentes.</b>  <b>Técnica participativa “Me reconozco profesionalmente”</b>	Informar a los participantes la importancia de autonomía personal y la relación con el auto concepto para que reconozcan sus características y debilidades que ayudan o impiden el fortalecimiento de la autonomía profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica</li> <li>• Responde dudas</li> <li>• Realiza ejercicio plasmado en el manual de usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponen atención</li> <li>• Participan</li> <li>• Analizan</li> <li>• Exponen las ideas</li> <li>• Aprenden</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Diapositivas Manual de facilitador Manual de usuario (<b>ver anexo 6</b>)</p>	Equipo facilitador	15 min.
<b>La autonomía laboral</b>  <b>“El árbol de mis logros”</b>	Proporcionar una técnica relacionada a la temática para la identificación de los logros individuales que ha obtenido en el ámbito profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema claro y conciso.</li> <li>• Incitar al análisis y poner en práctica lo aprendido.</li> <li>• Aclara dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Análisis</li> <li>• Participación</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Diapositivas Manual Facilitador y de usuario</p>	Equipo facilitador	25 min.
<b>Desarrollo profesional y competencias profesionales.</b>  <b>VIDEO: “En busca de la felicidad”</b>	Presentar un video e información relacionado al desarrollo profesional para enfatizar la importancia de plantearse un proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar dudas.</li> <li>• Instruir de forma clara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura</li> <li>• Análisis</li> <li>• Participación</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Poner en práctica lo aprendido.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Manual de usuario.</p>	Equipo facilitador	30 min.

	profesional y mejorar la autorrealización.					
<b>Pasos necesarios para crear el plan profesional.</b>  <b>“Papelógrafo”</b>	Incitar a la comprensión y análisis de los diferentes pasos para realizar el proyecto profesional y de esa manera obtener un mayor aprendizaje de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivar la práctica.</li> <li>• Aclarar dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis.</li> <li>• Participación.</li> <li>• Disponibilidad por aprender y practicar las estrategias.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de facilitador y usuario. Diapositivas	Equipo facilitador	20 min.
<b>Evaluación y cierre.</b>  <b>Técnica de evaluación: El PNI (Positivo, negativo e interesante).</b>	Conocer los puntos fuertes y menores de la jornada así como los aspectos de más interés por parte de los participantes para generar una conclusión general de la temática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar dudas de la temática en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Participación</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Papelitos de colores Pliego de papel bonh	Equipo facilitador	10 min.



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



**5. TEMA: “SENTIDO E INTEGRACIÓN LABORAL”**

**Objetivo general:** Generar condiciones que propicien en los colaboradores el sentido de pertenencia e integración grupal, a través de diferentes estrategias, para que puedan identificarse, sentirse cómodos y seguros en la institución, lo cual les permitirá un mayor bienestar y funcionamiento laboral.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<p><b>Saludo y bienvenida</b></p> <p><b>Explicación de agenda.</b></p>	Generar condiciones óptimas para el desarrollo de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador da la bienvenida y demuestran confianza.</li> <li>• Presentan la temática de forma breve.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen una actitud participativa y sigue indicaciones.</li> <li>• Asimilan la información.</li> <li>• Prestan atención a los facilitadores.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales  Agenda Cartulina Plumones	Equipo facilitador	5 min
<p><b>Actividad</b></p> <p><b>“Con qué equipo de futbol me identifico?”</b></p>	Establecer un ambiente ameno, de confianza y armonía entre facilitadores y usuarios, a través de la fundamentación del	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducen al tema a través de una actividad relaciona.</li> <li>• proporciona hojas de trabajo a los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Realizan el ejercicio en la hoja de trabajo,</li> <li>• Participan de manera activa</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales	Equipo facilitador	10 min.

	equipo de fútbol con el cual se identifican.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita la participación de cada uno de los usuarios.</li> <li>• Explica la consigna.</li> <li>• Formula preguntas.</li> </ul>	compartiendo con sus compañeros su opinión.	Hojas de trabajo. Lapiceros		
<b>Presentación de la temática de sentido e integración laboral.</b>	Explicar las dimensiones y elementos que constituyen el sentido e integración laboral, para que se pueda proporcionar una perspectiva más amplia hacia los colaboradores sobre el tema en relación a la forma en que se presenta en su institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominan el tema.</li> <li>• Explica aspectos claves de la temática.</li> <li>• Solicita participación de los usuarios durante su desarrollo, mediante la utilización del manual.</li> <li>• Resuelve dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimilan la información proporcionada por el facilitador.</li> <li>• Internalizan.</li> <li>• Participan de manera activa.</li> <li>• Formulan dudas.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Computadora Proyector Bocinas Extensiones - Manual de usuario. Lapiceros	Equipo facilitador	35 min
<b>Actividad de grupo. “Construyendo el sentido de pertenencia institucional”</b>	Fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores, mediante la incorporación de elementos que fortalezcan su esencia en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigen al grupo hacia los recuerdos, expectativas y experiencias al momento de haber ingresado a la institución.</li> <li>• Estimulan la participación de los colaboradores.</li> <li>• Guían hacia la construcción de afecto y pertenencia institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerdan</li> <li>• Observan</li> <li>• Comprende</li> <li>• Reflexiona</li> <li>• Opinan</li> <li>• Participan.</li> <li>• Aprende.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de facilitador y usuario. (ver <b>anexo 7</b> ) Cartulina Lapiceros	Equipo facilitador	15 min:

<p><b>Actividad de Grupo.</b></p> <p><b>“Red de apoyo de inserción en los grupos de trabajo”</b>  <b>El lazarillo (juego de roles)</b></p>	<p>Construir una red de apoyo grupal que facilita la adaptación, bienestar y seguridad de los colaboradores, nuevos, mediante la empatía, para el logro de los objetivos de los equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitan la construcción de la red de apoyo.</li> <li>• Motivan al grupo.</li> <li>• Estimulan al empatía</li> <li>• Dirigen un proceso reflexivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se concentran</li> <li>• Participan</li> <li>• Reactivan su nivel de empatía</li> <li>• Apoyan</li> <li>• Construyen</li> <li>• Incorporan todos los miembros del equipo</li> <li>• Buscan soluciones</li> <li>• Aprenden</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Manual de facilitador Lapiceros Vendas</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>15 min.</p>
<p><b>Evaluación y cierre.</b></p>	<p>Identificar el nivel de aprendizaje que se ha obtenido por parte de los colaboradores, así como agradecer su participación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentan el contenido de la jornada.</li> <li>• Fomenta la construcción del aprendizaje general que han obtenido los colaboradores.</li> <li>• Agradecen la participación en el desarrollo de la jornada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan dando a conocer el aprendizaje obtenido.</li> <li>• Generan sugerencias sobre la jornada.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Manual de facilitador Lapiceros Cartulina Plumones</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>10 min</p>



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



**6. TEMA: “ROLES Y MORAL”**

**Objetivo general:** Propiciar en los colaboradores la importancia y claridad de los roles y fusiones que desempeñan, así como la práctica de la moral y ética en la institución, para generar una imagen de confianza y funcionamiento laboral

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida</b>  <b>Explicación de agenda.</b>	Propiciar un ambiente de confianza y tranquilidad para el inicio de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador da la bienvenida de manera amable y cálida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención</li> <li>• Mantienen una actitud participativa.</li> <li>• Comprenden lo que se va a desarrollar en la jornada.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales Agenda Cartulina Plumones	Equipo facilitador	5 min.
<b>Dinámica: El barco</b>	Introducir al tema de manera amena y reflexiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explican la dinámica.</li> <li>• Dirigen a la formación de un círculo.</li> <li>• Orientan hacia un proceso reflexivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención.</li> <li>• Siguen indicaciones.</li> <li>• Analizan y participan de manera activa.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales Manual de usuario. Lapiceros	Equipo facilitador	10 min.

				Plumones Cartulina		
<b>video</b>	Presentar un video con contenido ético y moral, para generar la concientización, sobre las causas y consecuencias de su falta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador proyecta un video.</li> <li>• Seleccionan elementos claves del video.</li> <li>• Generan preguntas.</li> <li>• Estimulan la participación de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observan</li> <li>• Comprenden</li> <li>• Seleccionan elementos claves de</li> <li>• Participan de manera activa.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Computadora proyector Bocinas Lapiceros Manual de facilitador y usuario. <b>(ver anexo 8)</b>	Equipo facilitador	10 min.
<b>Explicación de la temática de roles</b>	Dar a conocer a los colaboradores, los beneficios y dificultades que se presentan cuando no se tiene claro el rol y las funciones que desempeñan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominan el tema.</li> <li>• Explica aspectos claves de la temática de roles.</li> <li>• Solicita participación de los usuarios durante su desarrollo, mediante la utilización del manual.</li> <li>• Resuelve dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención.</li> <li>• Asimilan</li> <li>• Interiorizan</li> <li>• Participan</li> <li>• Aprenden.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Computadora Proyector. Manual de usuario.	Equipo facilitador	25 min.
<b>Actividad práctica Psicodrama</b>	Fomentar en los colaboradores un óptimo desempeño de roles, para que puedan desenvolverse de la mejor manera en su	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explican el desarrollo de la dinámica.</li> <li>• Estimulan la participación de los colaboradores.</li> <li>• Definen roles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Comprenden.</li> <li>• Organizan</li> <li>• Actúan.</li> <li>• Reflexionan</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales:	Equipo facilitador	10 min.

	entorno laboral, y así evitar posibles conflictos de rol.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizan preguntas entorno al psicodrama.</li> <li>• Promueven hacia la identificación y reflexión de las funciones de los roles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparten sus ideas</li> <li>• Aprenden.</li> </ul>	Manual de usuario. Lapiceros.		
<b>Explicación de la temática de ética.</b>	Explicar los elementos más relevantes de la ética profesional, para que los colaboradores puedan aprender y actuar bajo éste principio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominan el tema.</li> <li>• Explica aspectos claves de la temática de ética.</li> <li>• Solicita participación de los usuarios durante su desarrollo, mediante la utilización del manual.</li> <li>• Resuelve dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observan</li> <li>• Comprenden</li> <li>• Seleccionan elementos claves</li> <li>• Participan de manera activa.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Computadora Proyector. Manual de usuario.	Equipo facilitador	25 minutos
<b>Actividad practica Casos reales e hipotéticos.</b>	Instruir en los colaboradores un sentido de ética laboral en el desarrollo de sus funciones, a través de una actividad práctica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explican la actividad</li> <li>• Orientan a la formación de grupos</li> <li>• Distribuyen casos a cada grupo.</li> <li>• Solicitan el análisis y participación de cada grupo.</li> <li>• Dirigen hacia un debate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Comprenden.</li> <li>• Se organizan en grupo.</li> <li>• Reflexionan en grupo.</li> <li>• Explican y describen su caso.</li> <li>• Debaten de manera general.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de usuario. Lapiceros.	Equipo facilitador	10 min.
<b>Evaluación y cierre.</b>	Identificar el aprendizaje adquirido,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentan el contenido de la jornada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan dando a conocer el</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios	Equipo facilitador	10 min

	durante el desarrollo de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta la construcción del aprendizaje general que han obtenido los colaboradores.</li> <li>• Agradecen la participación en el desarrollo de la jornada.</li> </ul>	aprendizaje obtenido. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generan sugerencias sobre la jornada.</li> </ul>	Materiales: Manual de usuarios. Lapiceros Cartulina Plumones		
--	--------------------------------------	---	---	--	--	--



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



**7. TEMA: “LÍDERAZGO Y HABILIDADES SOCIALES”**

**Objetivo general:** Desarrollar en los colaboradores habilidades para la formación de líderes que influyan de manera positiva en los equipos de trabajo y toma de decisiones, así como potenciar las habilidades sociales, para establecer relaciones armoniosas en el ambiente labora..

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<p><b>Saludo y bienvenida</b></p> <p><b>Explicación de agenda.</b></p>	Establecer un ambiente de confianza y tranquilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador da la bienvenida de manera amable y cálida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención</li> <li>• Mantienen una actitud participativa.</li> <li>• Comprenden lo que se va a desarrollar en la jornada.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales  Agenda Cartulina Plumones	Equipo facilitador	5 min.
<p><b>Dinámica:</b></p> <p><b>El buen líder</b></p>	Introducir al tema de liderazgo, de manera estratégica y amena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explican la dinámica.</li> <li>• Dirigen a la formación de un círculo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención.</li> <li>• Siguen indicaciones.</li> <li>• Expresan sus ideas de manera creativa.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales:	Equipo facilitador	10 min.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita la participación de los usuarios.</li> <li>• Estimula hacia la creatividad, de los usuarios.</li> <li>• Orientan hacia un proceso reflexivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizan y participan activamente.</li> </ul>	Manual de usuario. Lapiceros Plumones Tarjetitas.		
<b>Dinámica El mensaje equivocado.</b>	Inducir al tema de habilidades sociales, a través de una actividad que oriente hacia la importancia de la comunicación efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador formula un mensaje.</li> <li>• Comparten el mensaje con uno de los usuarios.</li> <li>• Orienta hacia la comunicación del mensaje de manera discreta.</li> <li>• Solicita el mensaje a la última persona que le lleve.</li> <li>• Dirigen a un proceso reflexivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención.</li> <li>• Siguen indicaciones.</li> <li>• Participan.</li> <li>• Reflexionan.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de facilitador y usuario. ( <b>ver anexo 9</b> ) Lapiceros.	Equipo facilitador	10 min
<b>Explicación de la temática de liderazgo</b>	Explicar a los colaboradores los diferentes estilos de liderazgo, sus funciones y cualidades para el logro de los objetivos del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominan el tema.</li> <li>• Explica aspectos claves de la temática de liderazgo.</li> <li>• Solicita participación de los usuarios durante su desarrollo, mediante la utilización del manual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención.</li> <li>• Asimilan.</li> <li>• Procesan.</li> <li>• Interiorizan</li> <li>• Participan.</li> <li>• aprenden.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Computadora Proyector. Manual de usuario.	Equipo facilitador	25 min

<p><b>Actividad práctica</b></p> <p><b>Maniobrar el campo minado.</b></p>	<p>Incentivar en los colaboradores la formación e identificación de líderes positivos, para generar un mayor funcionamiento a nivel grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resuelven dudas.</li> <li>• Explican el desarrollo de la dinámica.</li> <li>• Estimulan la participación de los colaboradores.</li> <li>• Seleccionan dos personas con el rol de líder.</li> <li>• Representan una serie de obstáculos.</li> <li>• Orientan hacia la identificación de líderes positivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Comprenden.</li> <li>• Se organizan.</li> <li>• Seleccionan dos líderes que guíen a través de palabras claves.</li> <li>• Enfrentan obstáculos.</li> <li>• Identifican líderes.</li> <li>• Reflexionan</li> <li>• Comparten sus ideas</li> <li>• Aprenden.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Manual de usuario. Lapiceros.- Diferentes objetos que sirvan como obstáculos.</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>10 minutos</p>
<p><b>Explicación de la temática de habilidades sociales.</b></p>	<p>Dar a conocer a los colaboradores, los diferentes estilos de comunicación, tipos de habilidades sociales y formas de interacción efectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominan el tema.</li> <li>• Explica aspectos claves de la temática de habilidades sociales.</li> </ul> <p>Solicita participación de los usuarios durante su desarrollo. Resuelven dudas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observan</li> <li>• Comprenden</li> <li>• Seleccionan elementos claves</li> <li>• Participan de manera activa.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Proyector. Manual de usuario.</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>25 minutos</p>
<p><b>Actividad practica</b></p> <p><b>Descripción de experiencias personales.</b></p>	<p>Promover en los colaboradores, el desarrollo de habilidades sociales y comunicación efectiva, para poder defender sus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explican la actividad</li> <li>• Orientan hacia la descripción de una experiencia personal.</li> <li>• Estimulan el uso de la técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Comprenden.</li> <li>• Se organizan en grupo.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales:</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>10 minutos</p>

<b>Técnica: mensajes del yo.</b>	derechos, y respetar el de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• solicitan la participación de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexionan en grupo.</li> <li>• Explican y describen su caso.</li> <li>• Debaten de manera general.</li> </ul>	Manual de usuario. Lapiceros.		
<b>Evaluación y cierre.</b>	Identificar el aprendizaje adquirido, durante el desarrollo de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentan el contenido de la jornada.</li> <li>• Fomenta la construcción del aprendizaje general que han obtenido los colaboradores.</li> <li>• Agradecen la participación en el desarrollo de la jornada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan dando a conocer el aprendizaje obtenido.</li> <li>• Generan sugerencias sobre la jornada.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Manual de usuarios.- Lapiceros Cartulina Plumones	Equipo facilitador	10 min.



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



**8. TEMA: “EL TRABAJO EN EQUIPO”**

**Objetivo general:** Desarrollar habilidades de trabajo en equipo para fomentar el logro de objetivos en común, potenciando así la integración, cohesión y el sentido de pertenencia a la institución.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida</b>	Crear un ambiente de confianza y aceptación entre los participantes y los facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador se presenta y da la bienvenida.</li> <li>• Brinda una explicación breve de la temática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen una actitud participativa.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Gafetes	Equipo facilitador	5 min.
<b>Explicación de agenda y elaboración de normas.</b>	Establecer lineamientos y medidas que regulen el desarrollo de las Jornadas de Desarrollo Profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta la participación de los usuarios para la construcción propia de las normas de convivencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan en la elaboración de las normas de convivencia.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales Agenda Cartulina Plumones	Equipo facilitador	5 min.

<p><b>“Los colores mezclados”</b></p>	<p>Establecer un ambiente ameno, de confianza y armonía entre facilitadores y usuarios, por medio de una actividad que fomente la cooperación grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da una explicación de la actividad a realizar.</li> <li>• Los facilitadores cuentan con grupos de papeles de colores que serán pegados en la espalda de los usuarios al azar.</li> <li>• Coordina la actividad</li> <li>• Crea un espacio de reflexión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Participa en la actividad, en donde deben de agruparse según el color que les corresponde colocado en su espalda, sin hablar ni tocarse.</li> <li>• Responden y comparten su opinión sobre la actividad.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: 4 grupos de papel de colores. Cinta adhesiva.</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>10 min.</p>
<p><b>¿Qué es el trabajo en equipo?</b></p> <p><b>Técnica participativa: Lluvia de ideas</b></p>	<p>Explicar el significado del trabajo en equipo dentro del lugar de trabajo y como esta se diferencia de los grupos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicialmente pregunta a los usuarios sobre la diferencia entre grupos y equipo.</li> <li>• También sobre que entienden por trabajo en equipo. Todo ello por medio de la actividad de lluvia de ideas.</li> <li>• Domina conocimientos</li> <li>• Explica aspectos claves de la temática.</li> <li>• Solicita participación de los usuarios durante su desarrollo.</li> <li>• Resuelve dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimilan la información proporcionada por el facilitador</li> <li>• Participan</li> <li>• Formulan dudas.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Proyector Extensiones Manual de facilitador usuario. <b>(ver anexo 10)</b></p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>30 minutos</p>

<p><b>Elementos y Características del trabajo en equipo</b></p> <p><b>“Objetivos cruzados”</b></p>	<p>Identificar los elementos y características que conforman el trabajo en equipo que permiten el logro de los objetivos comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da indicaciones sobre la actividad a desarrollar.</li> <li>• Distribuye las herramientas a utilizar</li> <li>• Dirige la actividad.</li> <li>• Induce a la reflexión sobre el logro de los objetivos en equipo.</li> <li>• Explica sobre las características del trabajo en equipo</li> <li>• Promueve la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Participa en la actividad.</li> <li>• Reflexiona sobre el desarrollo de la actividad.</li> <li>• Comparten su experiencia y aprenden de manera recíproca.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Rompecabezas Manuales Lapiceros Proyector Computadora</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>15 minn.</p>
<p><b>¿Cuándo fracasa e trabajo en equipo?</b></p> <p><b>Obstáculos y potencialidades del grupo</b></p>	<p>Identificar los obstáculos que se pueden presentar al momento de trabajar en equipo, para luego señalar las fortalezas y posibles medidas a mejorar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica sobre las causas del fracaso del trabajo en equipo.</li> <li>• Realiza una actividad reflexiva sobre los obstáculos y fortalezas que posees los usuarios sobre como es el trabajo en equipo en su lugar de trabajo.</li> <li>• Promueve la participación.</li> <li>• Brinda los materiales a utilizar,</li> <li>• Promueve al usuario plantear aspectos a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activamente.</li> <li>• Participa en la actividad</li> <li>• Analiza los obstáculos y las fortalezas del trabajo en equipo que se presenta en su entorno laboral.</li> <li>• Platina medidas de alocución para mejorar el trabajo en equipo.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Proyector Manuales Hoja de colores: verde y rojo</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>5 minutos</p>

		mejorar para lograr un trabajo en equipo adecuado.				
<b>Evaluación y cierre.</b>	Evaluar los conocimientos adquiridos por los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la jornada desarrollada.</li> <li>• Responde dudas</li> <li>• Agradece la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan dando a conocer el aprendizaje obtenido.</li> <li>• Generan sugerencias sobre la jornada.</li> </ul>		Equipo facilitador	5 min.



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



**9. TEMA: “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA”**

**Objetivo general:** Fomentar la comunicación efectiva en los agentes de la Policía nacional civil para potenciar el intercambio de información y la comprensión de la misma, de esa manera mantener una unidad como institución.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida</b>	Crear un ambiente de confianza y aceptación entre los participantes y los facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El equipo facilitador se presenta y da la bienvenida</li> <li>Brinda una explicación breve de la temática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantienen una actitud participativa.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Gafetes	Equipo facilitador	5 min.
<b>Explicación de agenda y elaboración de normas.</b>	Establecer lineamientos y medidas que regulen el desarrollo de las Jornadas de Desarrollo Profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomenta la participación de los usuarios para la construcción propia de las normas de convivencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participan en la elaboración de las normas de convivencia.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Agenda Cartulina Plumones		5 min.

<p><b>“Orden por edad”</b></p>	<p>Establecer un ambiente ameno, de confianza y armonía entre facilitadores y usuarios, por medio de una actividad que fomente la cooperación grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da una explicación de la actividad a realizar.</li> <li>• Coordina la actividad</li> <li>• Indica a los participantes que se ordenen por edad en una fila de izquierda a derecha, sin hablar.</li> <li>• Crea un espacio de reflexión sobre la importancia de la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Participa en la actividad-</li> <li>• Responden y comparten su opinión sobre la actividad.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>10 min.</p>
<p><b>“La comunicación efectiva”</b></p> <p><b>Hablando con cartas</b></p>	<p>Analizar en qué consiste la comunicación efectiva y el proceso que la conforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicia con la actividad “hablando con las cartas”</li> <li>• Explica la consigna en donde a los usuarios se les dará cartas con diferentes palabras y este debe de transmitir un mensaje que los demás deben de descifrar.</li> <li>• Fomenta la reflexión de la actividad</li> <li>• Explica aspectos claves sobre la comunicación y sus procesos, enlazados con la actividad antes realizada.</li> <li>• Resuelve dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimilan la información proporcionada por el facilitador</li> <li>• Participan</li> <li>• Formulan dudas.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Proyector Extensiones Manual facilitador y usuario. <b>(ver anexo 11)</b></p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>30 min.</p>
<p><b>“La comunicación interna”</b></p>	<p>Explicar en qué consiste la comunicación interna,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da indicaciones sobre la actividad a desarrollar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>15 min.</p>

<p><b>Paleógrafo con dibujo</b></p>	<p>así como sus objetivos y los tipos que la conforman, por medio de un análisis grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divide a los usuarios en dos grupos, de los cuales le entrega dos paleógrafos y colores. Estos deberán de representar la comunicación efectiva y los tipos por medio de dibujo.</li> <li>• Refuerza la información sobre la comunicaciones interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en la actividad.</li> <li>• Analiza los temas asignados sobre la comunicación interna y lo representa por medio de dibujos.</li> <li>• Da una explicación ante el pleno.</li> </ul>	<p>Materiales: Paleógrafos Colores Lapiceros Proyector Computadora</p>		
<p><b>Medios de comunicación interna.</b></p>	<p>Brindar las herramientas necesarios para crear los medio de comunicación interna dentro de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica los medios de comunicación interna que puede existir en la institución.</li> <li>• Realiza una actividad de práctica sobre los medios de comunicación institucionales.</li> <li>• Divide a los usuarios en grupos y asigna diferentes tipos de medios de comunicación interna, de los cuales deben de ejemplificar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activamente.</li> <li>• Participa en la actividad</li> <li>• Realiza el ejercicio práctico sobre los medios de comunicación interna.</li> <li>• Se analiza la importancia de los medios de comunicación institucional</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Proyector Manuales Paleógrafos colores</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>15 min.</p>
<p><b>“barreras de la comunicación efectiva”</b></p> <p><b>Semáforo de la comunicación</b></p>	<p>Evaluar los factores que obstruyen o facilitan la comunicación efectiva dentro de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la actividad del semáforo de la comunicación.</li> <li>• Prepara la actividad en donde se distribuye en el salón tres puntos con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atienden la consigan.</li> <li>• Se por grupos se colocan en cada color del semáforo.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>15 min.</p>

	para proponer estrategias de mejora.	los colores del semáforo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye a los usuarios en tres equipos.</li> <li>• Incentiva la reflexión.</li> <li>• Refuerza sobre las barreras de la comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rojo representa obstruye la comunicación</li> <li>• Verde que favorezcan la comunicación</li> <li>• Amarillo, no se vivencian en el grupo pero podrían ayudar a la comunicación.</li> <li>• Reflexionan.</li> </ul>	Proyector Manuales Paleógrafos de colores		
<b>Evaluación y cierre.</b>	Evaluar los conocimientos adquiridos por los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la jornada desarrollada.</li> <li>• Responde dudas</li> <li>• Agradece la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan dando a conocer el aprendizaje obtenido.</li> <li>• Generan sugerencias sobre la jornada.</li> </ul>		Equipo facilitador	5 min.



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



10. TEMA: “LA DOBLE PRESENCIA”

**Objetivo general:** Dotar de estrategias psicolaborales a los agentes de la policía nacional civil, especialmente a mujeres que cumplen con las responsabilidades familiares y labores para conciliar su vida entre ambas exigencias así obtener un mayor bienestar.

**Tiempo:** 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico		Recursos	Responsable	Tiempo
		Facilitador	Usuario			
<b>Saludo y bienvenida</b>	Crear un ambiente de confianza y aceptación entre los participantes y los facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador se presenta y da la bienvenida</li><li>• Brinda una explicación breve de la temática.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantienen una actitud participativa.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Gafetes	Equipo facilitador	5 minutos
<b>Explicación de agenda y elaboración de normas.</b>	Establecer lineamientos y medidas que regulen el desarrollo de las Jornadas de Desarrollo Profesional.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomenta la participación de los usuarios para la construcción propia de las normas de convivencia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participan en la elaboración de las normas de convivencia.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales: Agenda Cartulina Plumones	Equipo facilitador	

<p><b>“Chocar manos, di mi nombre”</b></p>	<p>Establecer un ambiente ameno, de confianza y armonía entre facilitadores y usuarios, por medio de una actividad que fomente la cooperación grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da una explicación de la actividad a realizar.</li> <li>• Coordina la actividad</li> <li>• Crea un espacio de reflexión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención a la consigna.</li> <li>• Responden y comparten su opinión sobre la actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 grupos de papel de colores.</li> <li>• Cinta adhesiva.</li> </ul>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>10 min.</p>
<p><b>¿Qué es la doble presencia?</b></p>	<p>Explicar el significado de la doble presencia y cuáles son los principales problemas para conciliar ambas áreas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define los principales problemas para conciliar ambas demandas.</li> <li>• Investiga sobre las principales responsabilidades a cumplir por los usuarios.</li> <li>• Incentiva a la participación.</li> <li>• Motiva a la reflexión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimilan la información proporcionada por el facilitador</li> <li>• Participan</li> <li>• Formulan dudas.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Computadora Proyector Extensiones Manual facilitador y usuario. <b>(ver anexo 12)</b></p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>30 min.</p>
<p><b>Diferencia de roles conflicto trabajo-familia.</b></p>	<p>Analizar la diferencia de roles y como este se relacionan con el conflicto de conciliación trabajo-familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expone sobre la diferencia de roles.</li> <li>• Realiza una actividad de análisis de experiencia de los usuarios.</li> <li>• Incita al desarrollo de propuestas para modificar el problema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en la actividad.</li> <li>• Reflexiona sobre el desarrollo de la actividad.</li> <li>• Comparten su experiencia y aprenden de manera recíproca.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios</p> <p>Materiales: Rompecabezas Manuales Lapiceros Proyector Computadora</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>15 min.</p>

<b>Consecuencias de la doble presencia</b>	Conocer las posibles consecuencias que trae consigo la doble presencia en el trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica las posibles consecuencias que trae consigo la doble presencia.</li> <li>• Fomenta el análisis en los usuarios de su propia experiencia.</li> <li>• Incita la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activamente.</li> <li>• Participa en la actividad</li> <li>• Analiza las consecuencias sobre la doble presencia en su vida.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios  Materiales:	Equipo facilitador	5 min.
<b>Estrategias para la doble presencia</b>  <b>Gestión de tiempo</b>	Mostar estrategias para el manejo del tiempo y manejo del estrés debido a la doble presencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda estrategias sobre la gestión del tiempo</li> <li>• Brinda estrategias para reducir estrés producido por ambas demandas</li> </ul>	Analiza la información. Aprende sobre estrategias Reflexiona			
<b>Evaluación y cierre.</b>	Evaluar los conocimientos adquiridos por los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la jornada desarrollada.</li> <li>• Responde dudas</li> <li>• Agradece la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan dando a conocer el aprendizaje obtenido.</li> <li>• Generan sugerencias sobre la jornada.</li> </ul>		Equipo facilitador	5 min.

## SESIONES PSICOLÓGICAS-ANSIEDAD



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



### SESIÓN 1: “ANSIEDAD Y SUS SÍNTOMAS

**Objetivo general:** Realizar un encuadre terapéutico que permita entrar en contacto con los participantes del grupo dando paso a la exposición de la temática de ansiedad y su sintomatología para un aprendizaje e identificación de los síntomas presentes en su vida diaria.

Tiempo: 2 horas.

Lugar: \_\_\_\_\_

Actividad	objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo
<b>Bienvenida</b>	Establecer un ambiente de confianza entre participantes y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y establece un ambiente agradable, manifestando el agradecimiento por la asistencia y motivando a la participación.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	5 min
<b>Dinámica de presentación grupal “La telaraña”</b>	Incentivar de forma lúdica a los participantes para la presentación individual y la expresión de las expectativas que	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador instruye a los participantes a que formen un círculo.</li><li>• Posteriormente se les entregara a uno de los participantes un bollo de lana y se le dirá que debe decir su nombre además</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales:	15 min

	tienen acerca del programa.	<p>de las expectativas que tiene del programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego sostendrá la lana para lanzarla a otro participante siguiendo el mismo procedimiento, hasta que al final el círculo quede como una tela de araña.</li> <li>• Por último se hará un recuento y reflexión de las respuestas de los participantes, que escribirán en una tarjetita y se les dará gafetes con sus nombres.</li> </ul>	<p>Lana  Tarjetas para colocar los nombres.  (Ganchitos)  Tarjetas para escribir sus respuestas.  Dibujo de una persona pensando con signo (¿?)  Lapiceros</p>	
<b>Establecimiento de normas</b>	Motivar a los usuarios al establecimiento de las propias normas de convivencia para un ambiente respetuoso y agradable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con una lluvia de ideas se establecerán las normas de convivencia.</li> <li>• Por lo que entregara papelitos para que cada uno de los participantes escriba su norma y la exponga al grupo posteriormente se pegara en un papelógrafo</li> <li>• Luego el equipo facilitador complementara las que no se hayan mencionado.</li> </ul>	<p>Humanos:  facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales:  Papelitos de colores  Plumones  Pliego de papel bonh.</p>	10 min
<b>Presentación del programa.</b>	Dar a conocer a los participantes la estructura y el contenido del programa psicoterapéutico grupal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador expondrá una breve explicación del contenido del programa psicolaboral, que va desde la justificación del porqué se está realizando la actividad, los objetivos y la estructura del programa mencionado en número de sesiones, la duración de las mismas y las técnicas a emplear.</li> </ul>	<p>Humanos:  facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales:</p>	15 min

<b>Prueba psicológica.</b>	Aplicar la escala para la obtención de información con respecto a la incidencia de ansiedad y depresión de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplicara la escala de Ansiedad y Depresión de Goldberg (GADS)</li> <li>• Por lo que el equipo facilitador explicara de forma clara las instrucciones para contestar las preguntas.</li> </ul>	Escala Lapiceros	10 min
<b>Psicoeducacion. Ansiedad y sus síntomas.</b>	Presentar información clara y directa sobre la sintomatología de la ansiedad para que los participantes reconozcan personalmente los síntomas que tienen frecuentemente y puedan regularlos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la parte informativa de psicoeducación, el equipo facilitador explicará que es la ansiedad, los aspectos más importantes como las causas, los síntomas fisiológicos, cognitivos, conductuales. Se usaran palabras comunes, que los participantes puedan comprender y se irán aclarando dudas.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios. Materiales: Carteles decorados. <b>(Materiales completos en Anexo 13)</b>	20 min
<b>Respiración Diafragmática</b>	Enseñar a los usuarios los pasos de la respiración diafragmática para que practiquen en momentos de ansiedad o relajación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entregara una página impresa con los pasos de la técnica de respiración diafragmática por lo que pedirá que los participantes se pongan de pie y realicen juntos los pasos.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min
<b>Actividad principal</b>	Comprobar si el aprendizaje de la información relacionada a la temática ha sido efectivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entregara tarjetas que tengan imágenes relacionadas a los síntomas de la ansiedad (somáticos, emocionales, cognitivos y relacionales). Posteriormente ellos mismos pasaran a pegar en un paleógrafo en el en el nivel</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios. Materiales: Imágenes referentes a la sintomatología de la ansiedad.	10 min

		donde crean conveniente y explicara el porqué.	Cartulina.	
<b>Trabajo en contacto</b>	Comprobar el aprendizaje individual de la temática para su posterior identificación y practica en la vida personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entregara una hoja donde contestaran preguntas referente a la situación que les causa ansiedad, posteriormente identifique los diferentes síntomas que experimenta con frecuencia en dicha situación.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios. Materiales: Hoja de trabajo.	15 min
<b>Asignación de tarea.</b>	Concientizar la realización de los autoregistros para una mayor eficacia en el control de los síntomas que experimenten frecuentemente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se les explicara y entregara un auto registró relacionada a la identificación de los síntomas de la ansiedad en situaciones de su vida cotidiana.</li> <li>• Y uno para registrar la práctica de la respiración diafragmática cuando aparecen los síntomas de la ansiedad.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios. Materiales: Auto registro de síntomas de ansiedad y respiración diafragmática.	10 min
<b>Retroalimentación y cierre</b>	Retroalimentar la información de la sesión y la concientización de la participación y cumplimiento de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dará una retroalimentación de la sesión, enfatizando el nuevo compromiso que han adoptado y la reflexión de aquellas conductas que quieren cambiar.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	5 min



**SESIÓN 2: “MODELO ABC, IDEAS IRRACIONALES, DISTORSIONES COGNITIVAS Y DIALOGO SOCRÁTICO**

**Objetivo general:** Lograr que los participantes identifiquen sus ideas irracionales y su relación con las distorsiones cognitivas y su posterior debate para una mayor adaptabilidad social y laboral con una adecuada salud mental.

Tiempo: 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo
<b>Bienvenida</b>	Establecer un ambiente de confianza entre participantes y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradeciendo a la asistencia de los participantes. Se dará una retroalimentación de la sesión anterior.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	5 minutos
<b>Contención emocional. “La pelota preguntona”</b>	Propiciar un ambiente ameno de confianza y escucha activa, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador les indicara a los participantes que formen un círculo y se le entregara una pelota rellena de preguntas.</li><li>• Se les indicara que uno de los facilitadores aplaudirá mientras ellos se pasan la pelota y cuando deje de aplaudir se aplazara el movimiento y el</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Pelota con preguntas pegadas.	15 min

		<p>que tenga la pelota en sus manos responderá las preguntas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las preguntas serán: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿Que síntomas físicos de la ansiedad haz sentido esta semana?, ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?</li> </ul>		
<b>Revisión de tareas.</b>	Determinar si los participantes han cumplido con éxito sus tareas y han puesto en práctica lo aprendido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de “<b>la ronda</b>” se hará la revisión de tareas a cada uno de los participantes, se le preguntará que dificultades encontraron al realizarla. Si un participante no la hizo se le preguntara por qué y se le pedirá que plantee una solución para que la próxima vez pueda realizar la tarea.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min
<b>Picoeducacion:</b>	Exponer de manera clara y ordenada además de solventar las dudas de los aspectos importantes de los temas a tratar para una mejor comprensión de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se les expondrá a los participantes por medio de la psicoeducación el modelo ABC, planteado por el modelo cognitivo-conductual; sobre la relación entre situación, pensamiento y emoción, en como lo que se piensa de determinadas situaciones genera emociones negativas, hablando así de las ideas irracionales y como estas se pueden clasificar en distorsiones cognitivas.</li> <li>• Posteriormente se explicara que todas esas ideas se puede modificar por medio</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Carteles con la información decorados. <b>(Materiales completos en Anexo 14)</b></p>	30 min

		de un debate de ideas con la técnica del dialogo socrático.		
<b>Técnica de relajación Progresiva</b>	Brindar una herramienta muy favorable como es la técnica de la relajación progresiva para calmar la presión y síntomas de la ansiedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta a los usuarios sobre el entrenamiento del primer grupo de músculos de la técnica de relajación progresiva muscular.</li> <li>• Solicitan una postura cómoda.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min
<b>Actividad principal</b>	Determinar mediante el análisis y participación si la teoría ha sido comprendida y aprendida para su posterior identificación y practica en la vida cotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador leerá un caso sobre una persona que trabaja como policía y presenta ideas irracionales; los participantes deberán identificar esas ideas y deben clasificar a que distorsión cognitiva pertenecen.</li> <li>• Posteriormente se les entregara un papelito a cada uno de los participantes en donde deberán escribir sus respuestas y lo pegaran en un paleógrafo, colocando los papelitos según corresponda las ideas irracionales y sus distorsiones cognitivas.</li> <li>• Por último se hará un debate de esas ideas para determinar su certeza, utilizada y objetividad.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Papelitos Lapiceros Pliego de papel bonh con el nombre e imágenes de distorsiones cognitivas.	15 min
<b>Trabajo en contacto.</b>	Comprobar el aprendizaje individual de la temática para su posterior identificación y practica en la vida personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entregara a cada participante una hoja de trabajo, en la cual deberán colocar la situación, pensamiento, emoción, justo a la distorsión que consideren que identifican, luego contestaran las tres preguntas referidas</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Hoja de trabajo	15 min

		al dialogo socrático, posteriormente se realizara la participación voluntaria.	lapiceros	
<b>Asignación de tarea.</b>	Concientizar la realización del auto registro para una mayor eficacia en el control de sus pensamientos y sentir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se les entregara un autoregistro relacionado con la identificación de ideas irracionales, las cuales deben de relacionar con distorsiones cognitivas y las deben debatir.</li> <li>• También se le entregara una hoja para que apunten la realización de la técnica de relajación.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios Materiales: Hojas de Auto registros.	10 min
<b>Retroalimentación y cierre.</b>	Reiterar y recordar la información de la sesión concientizando la participación y cumplimiento de tareas para un mejor aprendizaje y eficacia de la terapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hará una reflexión de la sesión, recordando aspectos de como los pensamientos influyen sobre las emociones etc. y solventaran dudas.</li> <li>• Se les dará el agradecimiento por su asistencia e invitación y aviso de la próxima sesión.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min



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



SESIÓN 3: “UNA NUEVA FORMA DE PENSAR”

**Objetivo general:** Brindar herramientas psicológicas necesarias relacionadas al desarrollo de habilidades cognitivas y conductuales para el manejo y control de situaciones que generan interpretaciones erróneas e incrementan la ansiedad.

Tiempo: 2 horas.

Lugar: \_\_\_\_\_

Actividad	objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo
<b>Bienvenida</b>	Establecer un ambiente de confianza entre participantes y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradeciendo a la asistencia de los participantes. Se dará una retroalimentación de la sesión anterior.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	5 min
<b>Contención emocional. “Ataque de la vergüenza”</b>	Propiciar un ambiente ameno de confianza y escucha activa, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se repartirán pedazos de papelitos de colores donde se especificara la actividad como: baile una canción, cante, diga un chiste, cuente algo vergonzoso, diga algo lindo a su compañero por lo que el equipo facilitador tiene que enfatizar la importancia de hacer lo indicado.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Papelitos con indicaciones.	15 min

<b>Revisión de tareas.</b>	Determinar si los participantes han cumplido con éxito sus tareas y han puesto en práctica lo aprendido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador preguntara quien realizo la tarea como han identificado sus ideas irracionales, posteriormente se establecerán preguntas a los participantes que no hayan realizado la tarea y se buscara posible solución.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min
<b>Picoeducacion:</b>  <b>Parada del pensamiento. pensamiento alternativo y auto instrucciones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante esta sesión se les explicara la siguiente parte del autocontrol emocional, en la que se pretende enseñar a los y las participantes las herramientas necesarias para el manejo y control de las ideas irracionales que se relacionan con algunas distorsiones cognitivas, por lo que se les manejara 5 pasos, los cuales deben utilizar siempre y cuando perciban que la situación es muy difícil de manejar.</li> <li>• la parada de pensamiento, prosiguiendo con el pensamiento alternativo y las autoinstrucciones para finalmente explicar la importancia de las distracciones cognitivas y los autoreforzos.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Carteles con la información decorados. <b>(Materiales completos en Anexo 15)</b>	30 min

<b>Técnica de relajación Progresiva</b>	Enseñar los pasos de la técnica de la relajación progresiva para calmar la presión y síntomas de la ansiedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador indicara a los participantes que se sienten de una forma relajada.</li> <li>• Posteriormente se les entregara una hoja impresa con los pasos del segundo grupo de músculos de la relajación progresiva.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hoja con los pasos para la técnica.</p>	10 min
<b>Actividad principal</b>	Determinar mediante el análisis y participación si la teoría ha sido comprendida y aprendida para su posterior identificación y practica en la vida cotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le pedirá a los participantes que mediante una lluvia de ideas opinen acerca de lo que realizan en una situación estresante donde el pensamiento se vuelve de manera repetitiva posteriormente se les pedirá que clasifiquen que técnica pueden utilizar para evitar la idea irracional.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Pliego de papel bohn. Plumones</p>	15 min
<b>Trabajo en contacto.</b>	Comprobar el aprendizaje individual de la temática para su posterior identificación y practica en la vida personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En base a la parte psicoeducativa, los participantes plantearan una situación que generó malestar psicológico, posteriormente el pensamiento perturbador que fue a causa de ella, luego formularan el pensamiento alternativo que surgió al detener el pensamiento Finalmente se realizara preguntas relacionas a las situaciones (por ejemplo: ¿con que frecuencia? ¿Qué hace para controlarse? Entre otras) que ellos expondrán con el objetivo de profundizar en su sintomatología.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hoja de trabajo lapiceros</p>	15 min

<b>Asignación de tarea.</b>	Concientizar la realización del auto registro para una mayor eficacia en el control de sus pensamientos y sentir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entregara una hoja de autoregistro y se le solicitara a cada uno de los participantes, que durante la semana puedan poner en práctica la parada de pensamientos o cualquiera de las cuatro técnicas que les ayudaran a poder manejar o controlar sus pensamientos irracionales.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios. Materiales: Hojas de Auto registros.	10 min
<b>Retroalimentación y cierre.</b>	Reiterar la información de la sesión concientizando la participación y cumplimiento de tareas para un mejor aprendizaje y eficacia de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizara una síntesis breve del tema explicado anteriormente, enfatizando la importancia de practicar las técnicas para mejores resultados y se dejara un espacio de preguntas y respuestas por las dudas que puedan exponer los participante.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min



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



SESIÓN 4: “VENTILACIÓN EMOCIONAL”

**Objetivo general:** Reconstruir la historia de vida de los participantes para identificar como su historia influye en sus pensamientos, emociones y conducta que se representan en ansiedad.

Tiempo: 2 horas.

Lugar: \_\_\_\_\_

Actividad	objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo
<b>Bienvenida</b>	Establecer un ambiente de confianza entre participantes y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradeciendo a la asistencia de los participantes. Se dará una retroalimentación de la sesión anterior.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	5 min
<b>Contención emocional. “La mímica del sentir”</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Se les indicara a los participantes que formen grupos de tres.</li><li>• Posteriormente se les entregara papelitos con nombres de emociones y sentimientos más comunes y se les dirá que cada participante lo tiene que representar con su cuerpo según crea conveniente y los demás tienen que adivinar que representan.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Papelitos de colores.	15 min

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Después se realizarán preguntas como: ¿Qué les pareció la dinámica?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Qué relación tienen en los que les ha sucedido en el transcurso de la semana?</li> <li>• Por ultimo se realizara una breve explicación de la diferencia entre emoción y sentimiento.</li> </ul>		
<b>Revisión de tareas.</b>	Determinar si los participantes han cumplido con éxito sus tareas y han puesto en práctica lo aprendido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de “<b>la ronda</b>” se hará la revisión de tareas a cada uno de los participantes, se le preguntará que dificultades encontraron al realizarla. Si en caso no ha realizado la tarea, se ayudara a solucionarlo.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min
<b>Picoeducacion:</b>	Exponer los puntos claves de la temática de forma clara y ordenada para una comprensión o aprendizaje de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se les expondrá a los participantes por medio de una psicoeducación sobre la ventilación emocional, siendo esta una técnica para la expresión de emociones que oprimen a la persona, en la que se puede ventilar las emociones de una forma verbal o escrita.</li> <li>• Posteriormente con la reconstrucción de su historia puedan observar del porque surge la ansiedad en su vida personal.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Carteles. Diapositivas. <b>(Materiales completos en Anexo 16)</b>	30 min

<b>Técnica de relajación Progresiva</b>	Mostrar los pasos de la técnica de relajación progresiva para que los participantes practiquen el ejercicio en momentos de tensión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se les indicara a los participantes que ocupen un lugar cómodo de su cuerpo.</li> <li>• Posteriormente se les indicara los pasos que seguirán para realizar la 3 fase de la de técnica de relajación progresiva.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hoja impresa con la técnica.</p>	10 min
<b>Actividad principal</b>	Identificar mediante el la reflexión y análisis del pasado las causas que ha generado síntomas de la ansiedad en la vida personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A cada participante se le entregará una hoja de trabajo en donde deberán de escribir un suceso crítico en cada una de las etapas de su vida, siendo estas la infancia, adolescencia y la adultez.</li> <li>• Posteriormente deberán de responder unas preguntas que servirán como reflexión. Se les preguntara sobre ¿Cuáles consideran que son las causas de sus miedos o preocupaciones? ¿Qué situaciones del pasado han influenciado en sus miedos o ansiedad? ¿Qué circunstancias mantienen esos temores o ansiedad?</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios</p> <p>Materiales: Hoja de trabajo</p>	15 min
<b>Trabajo en contacto.</b>	Incentivar la expresión de emociones mediante preguntas que influyan la participación directa para una ventilación emocional verbal que permita reconocer la importancia de sacar las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego de finalizar con sus hojas de trabajo, el equipo facilitador les pedirá la palabra de forma voluntaria para que exprese lo que ha trabajado, además se guiará la conversación por medio de preguntas tales como: ¿Cómo se sintió?, ¿se había sentido así antes? ¿expresa lo que siente? ¿Por qué no expresa lo que siente?</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	15 minutos

<b>Asignación de tarea.</b>	Concientizar la realización de los autoregistros para una mayor eficacia de la sesión y control de sus emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se les asignara la tarea de un “diario emocional” por lo que les dará un formato para que ellos lo realicen en un cuaderno o paginas de papel bonh, en donde deberán de colocar todas las emociones que se presenten durante la semana.</li> <li>• Por lo que en el diario deberán de contestar las preguntas que se presentan de forma descriptiva.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Diario emocional Hojas de Auto registros.</p>	10 min
<b>Retroalimentación y cierre.</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hará una reflexión de la sesión, recordando aspectos de la importancia de la ventilación emocional y de qué manera esas emociones se mantienen generando la ansiedad.</li> <li>• Posteriormente Se les dará el agradecimiento por su asistencia.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min



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



SESIÓN 5: "AUTOCUIDADO"

**Objetivo general:** Proporcionar a los participantes las técnicas psicológicas que ayuden a tener un buen autocuidado relacionado a la práctica de hábitos de sueño, alimentación, relajación, ejercicio y ocio para mejor salud mental.

Tiempo: 2 horas.

Lugar: \_\_\_\_\_

Actividad	objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo
<b>Bienvenida</b>	Establecer un ambiente de confianza entre participantes y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradeciendo a la asistencia de los participantes. Se dará una retroalimentación de la sesión anterior.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	5 min
<b>Contención emocional.</b> <b>"El sol brilla en"</b>	Propiciar un ambiente ameno de forma lúdica para el fortalecimiento de la confianza en el grupo y escucha activa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador invitara a un voluntario y el resto del grupo que formen un circulo con las sillas y permanezcan sentados.</li><li>• Posteriormente se explicara la consigna de la dinámica punto por punto para una mayor comprensión.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Sillas	15 min

<b>Revisión de tareas.</b>	Determinar si los participantes han cumplido con éxito sus tareas y han puesto en práctica lo aprendido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se revisara el diario emocional y analizara cualquier problema que sugiere la realización y ventilación de sus emociones además de indagar de cómo se han sentido, así como las razones por las que se propusieron. En caso que los participantes no entendieran se realizaran posibles correcciones entre todos los presentes.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min
<b>Picoeducación:</b>	Exponer de manera clara y ordenada además de solventar las dudas de los aspectos importantes de los temas a tratar para una mejor comprensión de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la parte informativa de la temática se iniciara con la psicoeducación sobre que es el autocuidado, se explicaran las áreas, que conforman el autocuidado, que son: hábitos de sueño, alimentación, ejercicio, relajación, entretenimiento y ocio.</li> <li>• Posteriormente se enfatizara sobre la importancia de la práctica de cada una de las actividades para el mejoramiento personal de la salud mental y física.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Diapositivas. <b>(Materiales completos en Anexo 17)</b>	30 min
<b>Actividad principal</b>	Incentivar a la participación de las actividades que se le indican para la realización de un sondeo en el que se evidencie el nivel de autocuidado que presentan los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entregara tarjetitas de diferente color donde escribirán cuales son los hábitos de sueño que tiene actualmente, las comidas que ingiere con normalidad</li> <li>• Después se les pedirá que anoten de que manera realizan ejercicios físicos (se les dará una muestra de ejercicios aeróbicos que pueden utilizar por ejemplo se llevara una breve coreografía de baile.)</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios  Materiales: Papelitos de colores Papelografos Lapiceros	25 min

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Además se les pedirá que expongan cuales actividades de ocio realizan. Y las pegaran en el papelógrafo generando una lluvia de ideas por tarjetas.</li> <li>• Posteriormente se realizara la técnica de relajación progresiva.</li> </ul>		
<b>Trabajo en contacto.</b>	Comprobar el aprendizaje individual de la temática para su posterior identificación y practica en la vida personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se abordara las actividades que hace actualmente para autocuidarse y si son de utilidad, si ¿las realiza de forma frecuente? y ¿cómo se siente? entre otras preguntas.</li> <li>• Posteriormente se entregara una hoja donde escribirán una lista de las actividades que se compromete a realizar durante la semana.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hoja de trabajo lapiceros</p>	15 min
<b>Asignación de tarea.</b>	Concientizar la realización del auto registro para una mayor eficacia en el control de sus pensamientos y sentir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le entregara un autoregistro donde registraran las fechas y actividades que realicen para su práctica de autocuido y así obtener paso a paso una mejor salud mental y física, se recalcará la importancia de practicar los ejercicios de respiración y relajación para mayor control de la ansiedad.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hojas de Auto registros.</p>	10 min

<p><b>Retroalimentación y cierre.</b></p>	<p>Enfatizar la importancia de la puesta en práctica de los ejercicios de relajación así como el cumplimiento de las actividades de autocuidado para un mayor aprendizaje y resultados favorables en la salud mental y física.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizara un repaso de la temática y se solventaran las dudas que los participantes tengan, además se realizara concientización de la puesta en práctica de las actividades y el cumplimiento de las tareas para un mejor resultado en la salud mental de cada uno.</li> <li>• Se darán los avisos e invitara a la próxima sesión.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p>	<p>10 min</p>
---	--	---	---	---------------



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



SESIÓN 6: “RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS”

**Objetivo general:** Proporcionar información pertinente sobre la resolución de problemas para la generación de aprendizaje efectiva de una técnica psicológica que ayude a solventar las situaciones problemáticas que influyen la ansiedad.

Tiempo: 2 horas.

Lugar: \_\_\_\_\_

Actividad	objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo
<b>Bienvenida</b>	Establecer un ambiente de confianza entre participantes y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradeciendo a la asistencia de los participantes. Se dará una retroalimentación de la sesión anterior.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	5 min
<b>Contención emocional.</b> <b>“Aviones de papel”</b>	Proporcionar de forma lúdica un ambiente de integración y confianza para una mejor inclusión al grupo y facilidad de expresión de opinión personal.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador indicara que formen un circulo y entregara una hoja de papel en blanco.</li><li>• Posteriormente se les indicara que deben escribir su nombre y dos preguntas relacionadas a la vida diaria o cuestiones sobre las sesiones dirigidas a sus otros compañeros.</li></ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.  Materiales: Hoja en blanco Lapiceros	15 min

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Después se les mostrara como hacer un avión y finalmente lo tienen que lanzar en el centro del círculo.</li> <li>• Por ultimo cada uno de ellos tomara un avión, leerá el nombre y contestara las preguntas.</li> </ul>		
<b>Revisión de tareas.</b>	Determinar si los participantes han cumplido con éxito sus tareas y han puesto en práctica lo aprendido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los facilitadores comprobaran si realizaron la tarea de autocuido de forma adecuada.</li> <li>• Si en dado caso algunos participantes no la hizo se ayudara a realizarla y se incentivara al cumplimiento correcto de las tareas.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hojas de autoregistros Lapiceros</p>	10 min
<b>Picoeducación:</b>	Proporcionar a los participantes información pertinente sobre la técnica de resolución de problemas para la generación de aprendizaje y puesta en práctica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se retroalimentara el concepto de ansiedad y se expondrán los pasos para la solución de problemas ya que de esa manera se enfatizara la forma resolver problemas sin mayores complicaciones, solo utilizando soluciones 5 pasos para liberar miedos y con ello derrotar ansiedad.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Carteles. Diapositivas. <b>(Materiales completos en Anexo 18)</b></p>	30 min
<b>Técnica de visualización.</b>  <b>Luz blanca.</b>	Enseñar los pasos de la técnica de visualización para la contribución al manejo del control emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador indicara a los participantes que adopten una posición de relajación y cierren los ojos.</li> <li>• Posteriormente se pondrá música relajada de fondo y se darán las indicaciones, haciendo énfasis en la imaginación.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hoja impresa con la técnica.</p>	10 min

<b>Actividad principal</b>	Incentivar a los participantes al análisis y práctica de la técnica relacionada a la resolución de problemas de forma hipotética para la comprobación del aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El facilitador formara grupos de 5 personas.</li> <li>• Posteriormente se les entregara una hoja con un caso impreso.</li> <li>• Se les dará la indicación que tienen ocho minutos para leer y analizar por lo consiguiente contestar las preguntas relacionadas a la resolución de problemas.</li> <li>• Finalmente cuatro grupos pasaran a exponer sus respuestas en 6 minutos.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hoja de trabajo impresa con los casos.</p>	15 min
<b>Trabajo en contacto.</b>	Incentivar la expresión de emociones mediante preguntas que influyan la participación directa para una ventilación emocional verbal que permita reconocer la importancia de sacar las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entregara una hoja de trabajo donde plasmaran una situación de su vida diaria donde actúan con ansiedad.</li> <li>• Posteriormente se le pedirá que respondan las cuestiones relacionadas a los 5 pasos de la técnica resolución de problemas. De forma que plantee soluciones.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	15 min

<b>Asignación de tarea.</b>	Concientizar la realización de los autoregistros para una mayor eficacia de la sesión y control de sus emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entregara dos autoregistro uno sobre la técnica de respiración y la otra sobre la resolución de problema y se pedirá que según lo explicado en la sesión, durante la semana conteste de forma sincera y reflexiva.</li> </ul>	<p>Humanos: facilitadores y usuarios.</p> <p>Materiales: Hojas de Auto registros.</p>	10 min
<b>Retroalimentación y cierre.</b>	Retroalimentar los aspectos fundamentales que se llevaron a cabo durante la sesión y concientizar la realización de los autoregistros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizara una conclusión y aclaración de dudas sobre la temática de forma que se llevara a cabo una lluvia de ideas por parte de los participantes.</li> <li>• Se darán los avisos e invitación para la próxima sesión.</li> </ul>	Humanos: facilitadores y usuarios.	10 min

## SESIONES PSICOLÓGICAS-DEPRESIÓN



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



### SESIÓN 1: “LA DEPRESIÓN”

**Objetivo general:** Psicoeducar a los usuarios sobre los síntomas, causas y tipos de depresión, para que puedan comprender e identificar algunas de las manifestaciones que pueden estar presentes en ellos.

Tiempo: 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo.
<b>Bienvenida.</b>	Establecer un ambiente agradable entre usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradecimiento, por la presencia de cada uno de los usuarios.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	5 min.
<b>Contención emocional.</b>  <b>Actividad de participación: “El dado”.</b>	Propiciar un ambiente de confianza y escucha activa, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador, solicita a los usuarios, que hagan un círculo.</li><li>• Cada uno debe tirar el dado y contestar la pregunta que le Salió.</li><li>• Preguntas: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿ cuenta alguna</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios. Materiales: Un dado	15 min.

		experiencia bonita que hayas tenido en la semana?.		
<b>Psicoeducación.</b>	Explicar a los usuarios, las características y sintomatologías, que presenta la depresión, como una enfermedad que puede dificultar su funcionamiento general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explica, aspectos generales de la depresión, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• tipos de depresión</li> <li>• causas</li> <li>• síntomas etc.</li> </ul> </li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Computadora Proyector <b>(Materiales completos en Anexo 19)</b>	25 min.
<b>Técnica de relajación.</b>  <b>“Respiración diafragmática”</b>	Reducir los estados de reactivación fisiológica, a través de la técnica de respiración diafragmática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador, proporciona información sobre los beneficios de la aplicación de la técnica de respiración diafragmática.</li> <li>• Solicita a los usuarios hacia una posición cómoda.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	5 min.
<b>Presentación de un video.</b>  <b>“Yo tenía un perro negro”</b>	Proyectar un video, en el cual se refleje la realidad que experimentan las personas con depresión y de cómo esta influye en su cotidianidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador presenta un video sobre la depresión.</li> <li>• Los usuarios, contestan las preguntas.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Computadora Proyector Bocinas	4 min.
<b>Actividad principal.</b>	Generar en los usuarios la comprensión e identificación de síntomas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entrega una hoja de trabajo, en la cual deberán escribir los síntomas que presentan a nivel, somático, afectivo y cognitivo.</li> <li>• Y contestar lo siguiente</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales:	10 min.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo me ha afectado en mi vida personal, social y laboral?</li> </ul>	<p>Computadora Proyector</p>	
<b>Trabajo en contacto</b>	Fomentar la empatía entre los usuarios, para que puedan comprender que no son los únicos que experimentan ese tipo de malestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador, promueve un espacio de participación voluntaria, en donde cada uno, puede comentar sobre su experiencia personal.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Ninguno.</p>	20 min.
<b>Asignación de la tarea</b>	Generar en los usuarios una actitud de auto observación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta sobre la tarea de auto observación de síntomas, durante la semana.</li> <li>• Explica con ejemplos.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Autorregistros.</p>	8 min.
<b>Retroalimentación y cierre</b>	Reiterar el contenido de la información proporcionada y agradecimiento por su asistencia y participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador realiza una síntesis, sobre el desarrollo de la sesión y agradece la colaboración y participación de los usuarios.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Autorregistro.</p>	10 min.



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



SESIÓN 2: “IDEAS IRRACIONALES, DISTORSIONES COGNITIVAS Y DIALOGO SOCRÁTICO”

**Objetivo general:** Proporcionar a los usuarios herramientas psicoterapéuticas, para el control de los pensamiento disfuncionales y distorsiones cognitivas, a través de la búsqueda de un sustento más racional

Tiempo: 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo.
<b>Bienvenida.</b>	Establecer un ambiente agradable entre usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradecimiento, por la presencia de cada uno de los usuarios.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	5 min.
<b>Contención emocional. Actividad de participación: “El mundo”.</b>	Propiciar un ambiente ameno de confianza y escucha activa, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador, solicita a los usuarios, que hagan un circulo.</li><li>• Uno de los facilitadores se colocará en el centro, tendrá en sus manos una pelota y mencionará la palabra, “mar, cielo o tierra”.</li><li>• El facilitador arrojara la pelota a uno de los usuarios, y le hará una pregunta sobre cómo le ha ido en la semana.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Una pelota	15 min.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios participan sucesivamente.</li> <li>• Preguntas: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?, ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?</li> </ul>		
<b>Revisión de la tarea.</b>	Verificar si se ha realizado la tarea de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador revisará la tarea de cada uno de los usuario y hace las correcciones pertinentes.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Autorregistros Lapiceros. Corrector	15 min.
<b>Psi coeducación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideas irracionales</li> <li>• Distorsiones cognitivas</li> <li>• Diálogo socrático</li> </ul>	Instruir en los usuarios la forma errónea en que se interpretan las situaciones y de cómo pueden hacerse más racionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explica, aspectos relacionados a</li> <li>• Ideas irracionales</li> <li>• Distorsiones cognitivas</li> <li>• Debate racional.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Computadora Proyector ( <b>Materiales completos en Anexo 20</b> )	25 min.
<b>Técnica de relajación “Relajación progresiva”</b>	Permitir en los usuarios el control voluntario de la tensión y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta a los usuarios sobre el entrenamiento del primer grupo de músculos.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.	5 min.

	distensión, para conseguir un estado de dominio y relajación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitan una postura cómoda.</li> </ul>	Materiales Ninguno.	
<b>Actividad principal. Aprendiendo a enfrentar las ideas irracionales y distorsiones cognitivas ( actividad grupal)</b>	Generar en los usuarios el autocontrol emocional a través de la identificación de pensamientos distorsionados, y búsqueda de un sustento real, a través del debate racional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entrega una hoja de trabajo, en la cual deberán escribir un pensamiento disfuncional, ¿ qué situación la causó?, ¿cómo se sintieron?.</li> <li>• En un papelografo, todos pasarán a colocar su pensamiento disfuncional, seleccionar a qué distorsión cognitiva pertenece y refutarla a través del debate racional.</li> <li>• -Luego los usuarios tendrán que continuar con su hoja de trabajo, como lo que se ha hecho en grupo.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Hoja de trabajo. Lapiceros	10 min.
<b>Trabajo en contacto</b>	Fomentar la empatía y apoyo entre los usuarios, para que puedan comprender y enfrentar sus pensamientos disfuncionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador, promueve un espacio de participación voluntaria, en donde cada uno, puede comentar sobre su experiencia personal, en relación a sus pensamientos disfuncionales y la manera en cómo los han ido enfrentando.</li> <li>• Los usuarios pueden mostrar apoyo y comentar.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno.	20 min.
<b>Asignación de la tarea</b>	Promover en los usuarios la auto observación de sus ideas irracionales y distorsiones cognitivas, así como el enfrentamiento de ellas a través del diálogo socrático.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta sobre la tarea de auto observación, de pensamientos disfuncionales, distorsiones cognitivas y dialogo socrático.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Autorregistros.	8 min.

<b>Retroalimentación y cierre</b>	Reiterar el contenido de la información proporcionada y agradecimiento por su asistencia y participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador realiza una síntesis, sobre el desarrollo de la sesión y agradece la colaboración y participación de los usuarios.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.	10 min.
-----------------------------------	---	--	--	---------



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



**SESIÓN 3: “PARADA DEL PENSAMIENTO, PENSAMIENTO ALTERNATIVO Y AUTO INSTRUCCIONES.”**

**Objetivo general:** Proporcionar a los usuarios técnicas cognitivas que permitan la parada de pensamientos irracionales y búsqueda de pensamientos alternativos, así como autoinstrucciones que guíen hacia una conducta saludable

Tiempo: 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo.
<b>Bienvenida.</b>	Establecer un ambiente agradable entre usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador da la bienvenida y agradecimiento, por la presencia de cada uno de los usuarios.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios. Materiales: Ninguno	5 min.
<b>Contención emocional. Actividad de participación: “Me gusta mi vecino”.</b>	Propiciar un ambiente ameno de confianza y de participación, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo facilitador, solicita a los usuarios, que hagan un círculo.</li><li>• Uno de los facilitadores se colocará en el centro, y le preguntará a uno de los usuarios, si le gustan sus vecinos? Y ¿cuál de ellos?</li><li>• El usuario debe seleccionar a uno de sus vecinos, mencionar por qué le agrada y hacerle una pregunta sobre su semana.</li><li>• Cada uno de los usuarios participa de manera sucesiva.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	15 min.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?, ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?</li> </ul>		
<b>Revisión de la tarea.</b>	Verificar si se ha realizado la tarea de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador revisará la tarea de cada uno de los usuario y hace las correcciones pertinentes.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Autorregistros Lapiceros. Corrector</p>	15 min
<p><b>Psi coeducación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Parada del pensamiento.</b></li> <li>• <b>Pensamiento alternativo</b></li> <li>• <b>Autoinstrucciones</b></li> </ul>	Instruir en los usuarios las formas alternativas de pensamientos disfuncionales, de cómo pueden ser controlados a través de estímulos y generar conductas funcionales mediante las autoinstrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explica, aspectos relacionados a</li> <li>• Parada del pensamiento</li> <li>• Búsqueda de pensamientos alternativos</li> <li>• Autoinstrucciones.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Computadora Proyector. <b>(Materiales completos en Anexo 21)</b></p>	25 min
<p><b>Técnica de relajación</b> <b>Relajación progresiva</b> <b>“Segundo grupo de músculos”</b></p>	Permitir en los usuarios el control voluntario de la tensión y distensión, para conseguir un estado de dominio y relajación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta a los usuarios sobre el entrenamiento del segundo grupo de músculos.</li> <li>• Solicitan una postura cómoda.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales Ninguno.</p>	5 min.

<b>Actividad principal.</b> <b>“Controlo mis pensamientos y mi conducta”</b>	Desarrollar habilidades en los usuarios que permitan el control de pensamientos intrusivos, búsqueda de pensamientos racionales y autoinstrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entrega una hoja de trabajo, en la cual deberán escribir un pensamiento disfuncional y repetitivo.</li> <li>• Se les entrega un estimo (una goma) con el cual deberán parar ese pensamiento.</li> <li>• Por último deben escribir los pasos con los cuales guiaran una conducta deseada.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Hoja de trabajo. Lapiceros	10 min
<b>Trabajo en contacto</b>	Fomentar la empatía y apoyo entre los usuarios, para que puedan aprender formas alternativas a sus pensamientos disfuncionales, así como el control de ellos y de su conducta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador, promueve un espacio de participación voluntaria, en donde cada uno, puede comentar sobre su experiencia personal, en relación a las formas en que han tratado de manejar sus pensamientos.</li> <li>• También pueden expresar ¿qué les parecen las técnicas proporcionadas por los facilitadores?</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno.	20 min
<b>Asignación de la tarea</b>	Promover en los usuarios la auto observación y entrenamientos de habilidades para el control de sus pensamientos disfuncionales, a través de la implementación de las técnicas proporcionadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta sobre la tarea.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Autorregistros.	8 min.
<b>Retroalimentación y cierre</b>	Reiterar el contenido de la información proporcionada y agradecimiento por su asistencia y participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador realiza una síntesis, sobre el desarrollo de la sesión y agradece la colaboración y participación de los usuarios.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.	10 min



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



SESIÓN 4: “AUTOCUIDADO”

**Objetivo general:** Proporcionar a los usuarios la información y entrenamiento de habilidades necesarias para su autocuidado.

Tiempo: 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo.
<b>Bienvenida.</b>	Establecer un ambiente agradable entre usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>El equipo facilitador da la bienvenida y agradecimiento, por la presencia de cada uno de los usuarios.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	5 min.
<b>Contención emocional. Actividad de participación: “La entrevista”.</b>	Propiciar un ambiente ameno de confianza, comunicación y de participación, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>El equipo facilitador, solicita a los usuarios, que formen parejas.</li><li>Cada miembro, hará una entrevista utilizando las siguientes preguntas. ¿Cuáles son las tres cosas más valiosas para ti? ¿Cuál es tu habilidad especial? ¿Cómo te ha ido en la semana? ¿Has tenido una situación difícil en la semana? ¿Cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana? ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	15 min.

		Luego cada uno puede compartir lo que comento con su compañero.		
<b>Revisión de la tarea.</b>	Verificar si se ha realizado la tarea de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador revisará la tarea de cada uno de los usuario y hace las correcciones pertinentes.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Autorregistros Lapiceros. Corrector</p>	15 min
<b>Psi coeducación. Autocuidado.</b>	Dar a conocer a los usuarios la importancia de mantener un autocuidado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explica, aspectos relacionados a</li> <li>• Hábitos del sueño</li> <li>• Hábitos alimenticios.</li> <li>• Ejercicio y relajación.</li> <li>• Actividades de ocio y recreación.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Computadora Proyector. (<b>Materiales completos en Anexo 22</b>)</p>	25 min
<b>Técnica de relajación Respiración diafragmática.</b>	Reducir los estados de reactivación fisiológica, a través de la técnica de respiración diafragmática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta a los usuarios sobre el entrenamiento del segundo grupo de músculos.</li> <li>• Solicitan una postura cómoda.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales Ninguno.</p>	5 min.
<b>Actividad principal. “Aprendiendo a cuidarme”</b>	Fomentar el autocuidado en los usuarios, a través de la implementación de hábitos saludables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entrega unas tarjetitas a los usuarios, en donde deberán colocar los hábitos que tienen en la actualidad.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales:</p>	10 min

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios deben realizar un ejercicio en una hoja de trabajo, sustituyendo los antiguos hábitos por unos más saludables.</li> </ul>	Hoja de trabajo. Lapiceros. Tarjetas.	
<b>Trabajo en contacto</b>	Fomentar la empatía y apoyo entre los usuarios, para que puedan aprender sobre el autocuidado y actividades de fortalecimiento de hábitos, propuesta por cada uno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador, promueve un espacio de participación voluntaria, en donde cada uno, puede comentar sobre su experiencia personal, en relación al autocuidado.</li> <li>• También pueden expresar ¿qué les parecen las técnicas proporcionadas por los facilitadores?</li> <li>• Los usuarios pueden mostrar apoyo y comentar o compartir sus ejemplos.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno.	20 min
<b>Asignación de la tarea</b>	Promover en los usuarios la auto observación y entrenamientos de hábitos saludables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta sobre la tarea.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Autorregistros.	8 min.
<b>Retroalimentación y cierre</b>	Reiterar el contenido de la información proporcionada y agradecimiento por su asistencia y participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador realiza una síntesis, sobre el desarrollo de la sesión y agradece la colaboración y participación de los usuarios.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.	10 min.



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



SESIÓN 5: “AUTOESTIMA”

**Objetivo general:** Fortalecer una sana autoestima en los usuarios, para que puedan mejorar su autoconcepto y valoración personal.

Tiempo: 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo.
<b>Bienvenida.</b>	Establecer un ambiente agradable entre usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>El equipo facilitador da la bienvenida y agradecimiento, por la presencia de cada uno de los usuarios.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	5 min.
<b>Contención emocional. Actividad de participación: “La bolsa mágica”.</b>	Propiciar un ambiente agradable, de confianza y escucha activa, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>El equipo facilitador, solicita a los usuarios, que hagan un círculo.</li><li>Uno de los facilitadores tiene con él una bolsa mágica, (la cual contiene frases como: eres valiente, eres fuerte, especial, eres capaz de solucionar los problemas, puedes salir adelante, eres único, etc).</li><li>Cada usuario, puede escribir una palabra especial y colocarla en la bolsa mágica.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Hojas de color. Lapiceros.	15 min.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego cada uno comentará como se sintió al escuchar esa palabra y hablar sobre la experiencia de su semana.</li> <li>• Preguntas: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿ cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?, ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?.</li> </ul>		
<b>Revisión de la tarea.</b>	Verificar si se ha realizado la tarea de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador revisará la tarea de cada uno de los usuario y hace las correcciones pertinentes.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Autorregistros Lapiceros. Corrector</p>	15 min
<b>Psi coeducación. Autoestima.</b>	Dar a conocer a los usuarios la importancia de formar una autoestima saludable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explica, aspectos relacionados a:</li> <li>• Definición de autoestima.</li> <li>• Formación de autoestima.</li> <li>• Componentes de autoestima.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Computadora Proyector (<b>Materiales completos en Anexo 23</b>)</p>	25 min
<b>Técnica de relajación Relajación progresiva</b>	Permitir en los usuarios el control voluntario de la tensión y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta a los usuarios sobre el entrenamiento del primer grupo de músculos.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.	5 min.

<b>“tercer grupo de músculos”</b>	distensión, para conseguir un estado de dominio y relajación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitan una postura cómoda.</li> </ul>	Materiales Ninguno.	
<b>Actividad principal. “Mi escudo personal”</b>	Fortalecer en los usuarios la autoestima saludable a través de una percepción más optimista y agradable de sí mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entrega una hoja de trabajo, en la cual deberán formar su escudo personal, el cual contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las cosas que más le gusta hacer.</li> <li>• Lo que más le agrada de su personalidad.</li> <li>• Lo que ha logrado hacer o puede hacer bien.</li> <li>• Las cosas por las que se siente orgulloso.</li> </ul> </li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Hoja de trabajo. Lapiceros	10 min
<b>Trabajo en contacto</b>	Fomentar la empatía y apoyo entre los usuarios, para que puedan reforzar una imagen más positiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador, promueve un espacio de participación voluntaria, en donde cada uno, puede comentar sobre su experiencia personal, en relación a su autoestima.</li> <li>• Los usuarios también pueden comentar y apoyarse entre sí.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno.	20 min
<b>Asignación de la tarea</b>	Promover en los usuarios la autopercepción, valoración y aceptación de sí mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta sobre la tarea de auto observación.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Autorregistros.	8 min.
<b>Retroalimentación y cierre</b>	Reiterar el contenido de la información proporcionada y agradecimiento por su asistencia y participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador realiza una síntesis, sobre el desarrollo de la sesión y agradece la colaboración y participación de los usuarios.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.	10 min.



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



SESIÓN 6: “SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.”

**Objetivo general:** Proporcionar a los usuarios herramientas que permitan el manejo efectivo de los problemas que se presentan en su vida cotidiana.

Tiempo: 2 horas.

**Lugar:** \_\_\_\_\_

Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo.
<b>Bienvenida.</b>	Establecer un ambiente agradable entre usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>El equipo facilitador da la bienvenida y agradecimiento, por la presencia de cada uno de los usuarios.</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	5 min.
<b>Contención emocional. Actividad de participación: “El cartero”</b>	Propiciar un ambiente ameno de confianza, comunicación y de participación, entre el grupo de usuarios y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>El equipo facilitador, solicita a los usuarios, que formen un circulo, sentados.</li><li>Uno de los facilitadores comenzará con el rol de cartero. Quién recibe la carta debe leerla, en la cual están las siguientes preguntas. ¿Cómo te ha ido en la semana? ¿Has tenido una situación difícil en la semana?</li></ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno	15 mins.

		<p>¿Cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?          ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?          Cada usuario pasa al centro del círculo y hace el rol de cartero.</p>		
<b>Revisión de la tarea.</b>	Verificar si se ha realizado la tarea de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador revisará la tarea de cada uno de los usuario y hace las correcciones pertinentes.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Autorregistros Lapiceros. Corrector</p>	15 min
<b>Psi coeducación. Solución de problemas.</b>	Explicar a los usuarios los diferentes elementos que conforman una solución efectiva de los problemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador explica, aspectos relacionados a</li> <li>• -Solución de problemas.</li> <li>• -Consecuencias de la falta de solución.</li> <li>• -Procedimientos básicos para la solución de problemas.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales: Computadora Proyector. (Materiales completos en Anexo 24)</p>	25 min
<b>Técnica de relajación Relajación muscular progresiva. “cuarto grupo de músculos”</b>	Permitir en los usuarios el control voluntario de la tensión y distensión, para conseguir un estado de dominio y relajación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta a los usuarios sobre el entrenamiento del tercer grupo de músculos.</li> <li>• Solicitan una postura cómoda.</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p> <p>Materiales Ninguno.</p>	5 min.
<b>Actividad principal. “Aprendiendo a solucionar problemas”</b>	Fortalecer en los usuarios las habilidades de solución de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador entrega una hoja de trabajo, en la cuál deben</li> </ul>	<p>Humanos: Facilitadores Usuarios.</p>	10 min

	problemas y así facilitar una conducta más eficaz.	escribir sus problemas, elegir el de mayor prioridad y buscar las posibles soluciones.	Materiales: Hoja de trabajo. Lapiceros.	
<b>Trabajo en contacto</b>	Fomentar la empatía y apoyo entre los usuarios, para que puedan aprender y compartir sobre las diferentes estrategias propuestas por cada uno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador, promueve un espacio de participación voluntaria, en donde cada uno puede comentar sobre su experiencia personal, sobre su manera de solucionar los problemas, y la forma en que lo hará.</li> <li>• También pueden expresar ¿qué les parecen las técnicas proporcionadas por los facilitadores?</li> <li>• Los usuarios pueden mostrar apoyo y comentar o compartir sus ejemplos.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Ninguno.	20 min
<b>Asignación de la tarea</b>	Promover en los usuarios la auto observación y entrenamientos de solución de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador orienta sobre la tarea.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales: Autorregistros.	8 min.
<b>Retroalimentación y cierre “me voy de viaje y aprendí”</b>	Reiterar el contenido de la información proporcionada y agradecimiento por su participación en el desarrollo de las sesiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo facilitador realiza una síntesis en conjunto con los usuarios, a través de una actividad.</li> <li>• El equipo de facilitadores agradece la participación de cada uno de los usuarios.</li> </ul>	Humanos: Facilitadores Usuarios.  Materiales. Hoja de evaluación.	10 min

## FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS.

Alonso, E. y C. Pozo. (2011). “*La percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales*”. Apuntes de Psicología. Recuperado de: [http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL20\\_3\\_6.pdf](http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL20_3_6.pdf)

Badía, R. (2003) *Salud Ocupacional y Riesgos Laborales* Organización. Panamericana de la Salud. Prestación de servicio de Salud, Santo Domingo, República Dominicana. Dirección postal Ministerio de Salud y Previsión Social, Apartado No 1464, Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barley, S. R., Kunda, G., 1992. “*Estructura y diseño vs. Lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial*”, en: *Tecnología Administrativa*, v. IX, n. 20, p. 135-192.

Calderón, G., Murillo, S.M., y Torres, K.Y. (2003). “*Cultura organizacional y bienestar laboral*”. Cuadernos de administración, 16(25), 109-137 <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11543/1019053215-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Calvo, M (2006) “*Manual para la identificación de Riesgos Laborales*”, Departamento de Trabajo, Dirección general de Relaciones Laborales, Barcelona. Recuperado de: [https://higieneysseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/05/doc\\_20620985\\_2.pdf](https://higieneysseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/05/doc_20620985_2.pdf)

Candia, M., Pérez, J., Gonzales, D. (2016) “*Manual de método del cuestionario SUSESO/ISTAS21, versión completa y breve*”. Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Chile

- Castellón, E. Ibern, P. Gili, M. Lahera, G. Sanz, J. y Saiz J.(2016). “*El abordaje de la depresión en el ámbito del trabajo: recomendaciones clave*”. 23(3). 112-117. Recuperado de: [http://www.semst.org/archsubidos/20170619\\_3f01\\_INFORMEDEPRESIONLUGARDETRABAJO.PDF](http://www.semst.org/archsubidos/20170619_3f01_INFORMEDEPRESIONLUGARDETRABAJO.PDF)
- Coca. C., Thomas. M (2017). *Bienestar policial, una mirada a la salud y seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los Policías en El salvador*. *Policía y seguridad Pública*, 1-84. Recuperado de: <https://www.lamjol.info/index.php/RPSP/article/view/5465/5133>
- Cortés. J. (2007) *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad e Higiene del Trabajo*. 9º Edición. Editorial TEBAR, S.L Madrid, España. Recuperado de: [https://books.google.com.sv/books?id=pjoY17cYVVUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.sv/books?id=pjoY17cYVVUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Daniels, K. y Guppy, A. (1994), *Relaciones entre aspectos del bienestar psicológico laboral*. *Rev. De psicología*. Pág 128. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/228079231\\_Occupational\\_Stres\\_Social\\_Support\\_Job\\_Control\\_and\\_Psychological\\_Well-Being](https://www.researchgate.net/publication/228079231_Occupational_Stres_Social_Support_Job_Control_and_Psychological_Well-Being)
- Delgado. J. (2010) *Evaluación de riesgos psicosociales, de la policía local, en la costa occidental, de la provincia de Huelva*. *Revista digital de prevención*. , 1-18. Recuperado de: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion\\_riesgos\\_psicosociales\\_policia\\_local.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion_riesgos_psicosociales_policia_local.pdf?sequence=2)
- Dolan, S., García, S. & Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: Mac Graw Hill. Recuperado de: [http://www.salvadorgarcia.eu/img/secciones\\_pdfs/autoestima%20estres%20%20trabajo.pdf](http://www.salvadorgarcia.eu/img/secciones_pdfs/autoestima%20estres%20%20trabajo.pdf)

Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: *El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista Nacional De Administración, 1(1), 71-84. Recuperado de: <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>

Gonzales, A. (2013) *importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas, universidad de Medellín facultad de ciencias económicas y administrativas especialización gestión del talento humano y la productividad cohorte XXXI, Colombia. Recuperado de:* <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/117/Importancia%20de%20la%20identificaci%c3%b3n%20y%20medici%c3%b3n%20de%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20en%20las%20empresas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INSHT (2002). *La carga Mental de Trabajo-Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Johnson, J. y Hal, E. (1988) *Presión en el lugar de trabajo, y enfermedad Cardiovascular, estudio transversal de una muestra aleatoria de la población laboral Sueca, diario Americano de la salud pública. Recuperado de:* [https://www.researchgate.net/publication/19735728\\_Job\\_Strain\\_Work\\_Place\\_Social\\_Support\\_and\\_Cardiovascular\\_Disease\\_A\\_Crosssectional\\_Study\\_of\\_a\\_Random\\_Sample\\_of\\_the\\_Swedish\\_Working\\_Population](https://www.researchgate.net/publication/19735728_Job_Strain_Work_Place_Social_Support_and_Cardiovascular_Disease_A_Crosssectional_Study_of_a_Random_Sample_of_the_Swedish_Working_Population)

Karasek, R. (1979) *Demandas de trabajo, latitud de decisión de trabajo y tensión mental, para el rediseño de trabajo*, Dep. Ad, de ciencia. Recuperado de: <https://journals.openedition.org/laboreal/11600?lang=es>

Karasek,R. y T. Theorell (1990) *Trabajo saludable, estrés, productividad y reconstrucción del trabajo*, Nueva York. Recuperado de: [file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet-SituacionActualYPerspectivaDeFuturoEnElEstudioDeE-3642757%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet-SituacionActualYPerspectivaDeFuturoEnElEstudioDeE-3642757%20(1).pdf)

Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil de El Salvador (2001)

Extraído de la fuente:

<https://tramites.gob.sv/media/REGLAMENTO%20DE%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LA%20PNC.PDF>

López, S., J. (2015). *Bienestar Laboral en los Trabajadores de una Empresa Portuaria de Escuintla*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

Mestra, D. Bentancur,J. (2015). *Impacto del bienestar laboral en la Innovación. Curso Dimensión estratégica de la Gestión Humana*. Universidad de Antioquia. Recuperado de: <http://cursodeghudea.blogspot.com/2015/03/impacto-delbienestar-laboral-en-la.html>

Martin, F. y Pérez, J. (2013) *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de trabajo y asuntos Sociales. España. Recuperado de: [https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp\\_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0](https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0)

Martín, J. M., L. Luceño, M. Jaén y S. Rubio. 2007. *Relación entre factores psicosociales adversos, evaluado a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente*. Psicotema. Recuperado de: [http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/DECORE\\_04.pdf](http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/DECORE_04.pdf)

Meliá, J. L., Nogareña, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M. y Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.

En Meliá, J. L., Nogareña, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J. R., Bajo, J. C. y Martínez-Losa, F. (2006). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del treball nacional. Recuperado de: <https://www.uv.es/meliajl/Papers/2006FTNCap1.pdf>

Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) (2014) *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras, VERSIÓN MEDIA* Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Recuperado de: [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

Moya, E. (2016) *Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Área Administrativa de una Empresa de Servicios de Desechos Sólidos En Ambato*. Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de psicología organizacional. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1757/1/76262.pdf>

Organización internacional del trabajo (OIT, 2004) “¿Qué es el trabajo decente? Recuperado de: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm)

Organización internacional del trabajo (OIT, 1984) *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Recuperado de: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelos*. Ginebra, Suiza. Recuperado de:  
[https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

Policía Nacional Civil

[http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/transparencia/marco\\_normativo/estructura\\_organizativa/Organigrama%202016.pdf](http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/transparencia/marco_normativo/estructura_organizativa/Organigrama%202016.pdf)

[http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/transparencia/marco\\_normativo/estructura\\_organizativa/FUNCIONES%20ESTRUCTURA%20ORGANIZATIVA%20PNC.pdf](http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/transparencia/marco_normativo/estructura_organizativa/FUNCIONES%20ESTRUCTURA%20ORGANIZATIVA%20PNC.pdf)

Rath, T. y Harter, J. (2011). *La ciencia del bienestar: Los 5 elementos esenciales*.

Rodríguez, M. (2009) *Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?* Observatorio Laboral Revista Venezolana, 1-16. Recuperado de:  
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de grado). Universidad Abierta Interamericana. Argentina. Recuperado de:  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Sigrist J. (1996) *Efectos adversos para la salud de condiciones de alto esfuerzo y bajas recompensas*, Rev. De psicología de la Salud Ocupacional, Pág., 41. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/44204847\\_Desequilibrio\\_Esfuerzo-Recompensa\\_y\\_estado\\_de\\_malestar\\_en\\_Trabajadores\\_de\\_Servicios\\_de\\_Salud\\_en\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/44204847_Desequilibrio_Esfuerzo-Recompensa_y_estado_de_malestar_en_Trabajadores_de_Servicios_de_Salud_en_Chile)

Shaufeli, W, y Bakker, A. (2004), *Demandas de trabajo, recursos laborales y su relación con el compromiso*, Rev. Del comportamiento Organizacional. Pág. 25. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.248>

SJóberg (200-2002), Definiciones acerca de los riesgos y sus implicaciones, Rev. Cubana de Higiene y Epidemiología. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v49n3/hie14311.pdf>

Stajnovic, Milena (2015). Percepción social de riesgo: una mirada general y aplicación a la comunicación de salud. Revista de Comunicación y Salud. Vol. 5 pp. 96-107. Recuperado de: <file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet-PercepcionSocialDeRiesgo-5353616.pdf>

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., Valencia, M. (2010) *Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales*. Revista interamericana de Psicología Ocupacional, Volumen 29, Numero 2, Pag. 95-137. *Medellin Colombia*. Recuperado de: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/106/105>

Unión general de trabajadores (2002) *Prevención de Riesgos Laborales, Condiciones de Trabajo*. Recuperado de: <http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>

Vanhala, S. y Tuomi, K. (2006). HRM, *Desempeño de la empresa y bienestar de los empleados. Revisión de gestión*, 17(3), 241-255. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10419/78931>

Villalobos (2004), *Vigilancia Epidemiológica de Los factores de Riesgos Psicosociales*, Universidad Javeriana Bogota Colombia. Recuperado de: [http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores\\_sicosociales.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores_sicosociales.pdf)

Yupanqui, I.T.(2018). *Bienestar Laboral en Personal Administrativo de la Empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group SAC* (trabajo de grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Peru. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2658>

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**Cuestionario SUSESO ISTA 21**

**Indicaciones:** Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

**Sección general:**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

**1. Salud y bienestar personal**

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
SG1	En general diría usted que su salud es...					

Para usted, ¿qué tan cierta o falsa es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud? Por favor responda todas las preguntas y elige una sola respuesta para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Totalmente cierto	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona					
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					
SG5	Mi salud es excelente					

Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido durante las últimas cuatro semanas. Por favor responda todas las preguntas y elija una sola respuesta para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?					

VT1	¿Se sintió muy animosa/o?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotada/o?					
VT4	¿Se sintió cansada/o?					

¿Durante las últimas cuatro semanas, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas? Por favor, responda a todas las preguntas y elija una sola respuesta para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente					
SR2	No he podido dormir bien					
SR3	He estado irritable					
SR4	Me he sentido agobiado/a					
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
SR6	¿Le ha faltado el aire?					
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?					
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted?

---

TE2. ¿En qué ocupación, profesión o cargo está usted?

---

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

---

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

- Sí
- No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo.
- No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
- No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

---

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

TE9. Su jornada de trabajo es:

- A tiempo parcial
- A tiempo completo
- No sujeto a cumplimiento de horario.

TE10. Su horario de trabajo es:

- Horario diurno (mañana y tarde) turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde turno fijo de noche turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- De lunes a viernes
- De lunes a sábado
- Sólo fines de semana o festivos
- De lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- No me cambian de horario ni de días de trabajo
- Usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
- Habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida habitualmente me lo comunican de un día para otro
- Habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

---

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- La semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- Trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- Tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas) he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- Otros motivos.

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- Tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- Tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- Trabajo por faenas o proyectos
- Estoy contratado por una empresa externa tengo contrato a honorarios
- Soy estudiante en práctica no tengo contrato

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

---

TE17. Su sueldo es

- Fijo
- Sueldo base más comisiones.

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

---

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas No tengo deudas.

- Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas.

TE20. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (Aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.) Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar.

- Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar Solo hago tareas puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

### SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					

CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					

PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y					

	apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad,					

	departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

## Corrección Cuestionario SUSESO ISTA 21

**Indicaciones:** Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

### Sección general:

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

### Salud y bienestar personal

N°	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	mala
SG1	En general diría usted que su salud es...	4	3	2	1	0

Para usted, ¿qué tan cierta o falsa es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud? Por favor responda todas las preguntas y elige una sola respuesta para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Totalmente cierto	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas	0	1	2	3	4
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona	4	3	2	1	0
SG4	Creo que mi salud va a empeorar	0	1	2	3	4
SG5	Mi salud es excelente	4	3	2	1	0

Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido durante las últimas cuatro semanas. Por favor responda todas las preguntas y elija una sola respuesta para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?	0	1	2	3	4
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?	0	1	2	3	4
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?	4	3	2	1	0
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?	0	1	2	3	4
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?	4	3	2	1	0
VT2	¿Se sintió con mucha energía?	4	3	2	1	0

VT3	¿Se sintió agotada/o?	4	3	2	1	0
VT4	¿Se sintió cansada/o?	0	1	2	3	4

¿Durante las últimas cuatro semanas, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas? Por favor, responda a todas las preguntas y elija una sola respuesta para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente	4	3	2	1	0
SR2	No he podido dormir bien	4	3	2	1	0
SR3	He estado irritable	4	3	2	1	0
SR4	Me he sentido agobiado/a	4	3	2	1	0
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?	4	3	2	1	0
SR6	¿Le ha faltado el aire?	4	3	2	1	0
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?	4	3	2	1	0
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?	4	3	2	1	0
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?	4	3	2	1	0
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?	4	3	2	1	0
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?	4	3	2	1	0
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?	4	3	2	1	0

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted?

---

TE2. ¿En qué ocupación, profesión o cargo está usted?

---

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

---

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

Sí: 0 No: 1

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

Sí: 0 No: 1

TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

1: Sí

- 2: No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo.
- 3: No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
- 4: No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

---

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

TE9. Su jornada de trabajo es:

- 0: A tiempo parcial
- 1: A tiempo completo
- 2: No sujeto a cumplimiento de horario.

TE10. Su horario de trabajo es:

- 0: Horario diurno (mañana y tarde) turno fijo de mañana
- 1: Turno fijo de tarde turno fijo de noche turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- 0: De lunes a viernes
- 1: De lunes a sábado
- 2: Sólo fines de semana o festivos
- 3: De lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- 0: No me cambian de horario ni de días de trabajo
- 1: Usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes

- 2: Habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida habitualmente me lo comunican de un día para otro
- 3: Habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

---

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- 0: La semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- 1: Trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- 2: Tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas) he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- 3: Otros motivos.

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- 1: Tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- 2: Tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- 3: Trabajo por faenas o proyectos
- 4: Estoy contratado por una empresa externa tengo contrato a honorarios
- 5: Soy estudiante en práctica no tengo contrato

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

---

TE17. Su sueldo es

- Fijo
- Sueldo base más comisiones.

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

---

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas No tengo deudas.

- 0: Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- 1: Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- 2: Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas.

TE20. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (Aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.) Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar.

- 0: Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- 1: Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar Solo hago tareas puntuales
- 2: No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

Sí: 0 No: 1

### SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	4	3	2	1	0
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	0	1	2	3	4
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	4	3	2	1	0
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	0	1	2	3	4

CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	4	3	2	1	0
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	4	3	2	1	0
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?	4	3	2	1	0
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	4	3	2	1	0
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?	4	3	2	1	0
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?	4	3	2	1	0
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?	4	3	2	1	0
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?	4	3	2	1	0

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	4	3	2	1	0
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?	4	3	2	1	0
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?	4	3	2	1	0
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre	4	3	2	1	0

	sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	0	1	2	3	4
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	0	1	2	3	4
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?	0	1	2	3	4
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	0	1	2	3	4
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	0	1	2	3	4

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	0	1	2	3	4
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?	0	1	2	3	4
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?	0	1	2	3	4
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia)?	0	1	2	3	4
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?	4	3	2	1	0
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	0	1	2	3	4
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	0	1	2	3	4
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	0	1	2	3	4

ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?	0	1	2	3	4
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	0	1	2	3	4
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?	0	1	2	3	4
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	0	1	2	3	4
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?	0	1	2	3	4
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?	0	1	2	3	4
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	0	1	2	3	4
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	0	1	2	3	4
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	4	3	2	1	0
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	4	3	2	1	0
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)	0	1	2	3	4
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?	0	1	2	3	4
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?	0	1	2	3	4
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?	0	1	2	3	4
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	0	1	2	3	4
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	0	1	2	3	4
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	0	1	2	3	4
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?	0	1	2	3	4

RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	0	1	2	3	4
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?	4	3	2	1	0
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?	4	3	2	1	0
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?	4	3	2	1	0
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?	4	3	2	1	0
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?	4	3	2	1	0
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de	4	3	2	1	0

	tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

### CUESTIONARIO SUSES0/ISTA 21

El cuestionario mide los factores de riesgos psicosociales, los cuales son definidos como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

### NORMAS DE APLICACIÓN Y CORRECCIÓN

#### 1. Instrucciones generales:

El cuestionario puede aplicarse de manera individual y colectiva, cuya participación debe de ser voluntaria y anónima, (aplicado a grupos del mismo sector). El cuestionario cuenta con una sección general (datos demográficos, salud y trabajo); el cual consta de 54 ítems; también cuenta con una sección de factores de riesgos psicosociales la cual contiene 89 ítems haciendo un total de 143 ítems. Cada pregunta cuenta con una escala de likert, con las opciones (siempre, la mayoría de veces, algunas veces, solo unas pocas veces, nunca); por lo que deberán contestar de acuerdo a su percepción y manera de sentir.

**Duración de la prueba:** 30-45 minutos.

## 2. Corrección

Los puntajes del Cuestionario deben calcularse para cada trabajador por separado. Una vez hecho esto, ya es posible calcular los puntajes por unidad de trabajo. El cuestionario cuenta con una parte general y una específica.

El apartado Datos demográficos contiene los datos de sexo y edad; permite calcular la frecuencia de cada uno y establecer algunas correlaciones con los indicadores que aparecen después. Es posible establecer riesgos diferenciados para hombres y mujeres o por grupos de edad.

- En el apartado Salud y bienestar personal, las preguntas se presentan con una escala tipo likert, con una puntuación que va de 0 a 4 puntos, donde un mayor puntaje significa mayor bienestar. Las preguntas de salud general se calculan sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera: Puntajes SG ( $\sum \text{Item}/20$ ) x 100.
- Las preguntas de salud mental se calculan con la misma fórmula.
- Las preguntas de vitalidad se calculan sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera: Puntaje VT ( $\sum \text{item}/16$ ) X 100
- Las preguntas que miden síntomas de estrés. En el caso de mayor puntaje indicado, mayor estrés. El cálculo es el mismo, 12 preguntas con un total de 48puntos: Puntaje SR ( $\sum \text{ítem}/48$ ) X100.
- En el apartado trabajo y empleo actual se registran los datos que permitan analizar el riesgo por unidades funcionales o geográficas del centro de trabajo, o por funciones de los trabajadores.

## 3. Evaluación de los riesgos psicosociales.

Todas las preguntas tienen una respuesta en escala tipo likert, con una puntuación de 0 a 4, donde mayor puntuación mayor riesgo; cada sub dimensión debe de calificarse por separado, Este puntaje finalmente se transforma a porcentajes o puntajes de 0 a 100.

Los puntajes brutos deben llevarse a puntajes porcentuales con el objeto de poder comparar las escalas (cada sub dimensión) que tiene diferentes puntajes, en base a una misma puntuación estandarizada. Cada sub dimensión tiene diferente número de preguntas y de puntos, para la transformación se suman los puntajes obtenidos, de las preguntas de cada sub dimensión, se divide por el máximo puntaje posible que se puede obtener, en dicha sub dimensión y luego se multiplica el resultado por 100, conservando dos decimales.

$$\frac{\Sigma \text{ puntos obtenidos en la su dimensión}}{\text{Puntaje máximo posible en la su dimensión}} \times 100$$

Una vez obtenido el puntaje de cada trabajador por cada subdimensión, hay que compararlo con la escala estandarizada para Chile y ver en qué nivel de riesgo se encuentra cada trabajador por cada su dimensión. Esto es: nivel de riesgo alto (rojo), nivel de riesgo medio (amarillo), o nivel de riesgo bajo (verde). Para eso se utiliza la tabla que contiene los niveles de riesgo (terciles) válida para Chile.

#### **4. Calcular puntaje porcentual de la Dimensión**

El puntaje porcentual de una Dimensión para un trabajador se calcula promediando los puntajes porcentuales de cada una de las subdimensiones que conforman esa Dimensión. Ejemplo: Un trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas los siguientes puntajes porcentuales: Exigencias Cuantitativas (CU) 75, Exigencias Cognitivas (CO) 60, Exigencias Emocionales (EM) 50, Exigencias de Esconder Emociones (EE) 65 y Exigencias Sensoriales (ES) 35. El promedio de la Dimensión es la suma de estos puntajes dividido por el número de subdimensiones, es decir,  $75+60+50+65+35 = 285$  dividido por  $5 = 57$ . Este trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas 57 puntos porcentuales. De esta forma, se le otorga un peso similar a las diferentes subdimensiones dentro de cada dimensión independiente del número de preguntas que la componen.

*Ptje porcentual dimensión del trabajador =  $\Sigma$ Ptje porcentuales subdimensiones / Número de subdimensiones.*

#### **Determinar el nivel de riesgo del trabajador en una Dimensión**

Para conocer el nivel de riesgo del trabajador en una Dimensión, se debe comparar el puntaje porcentual obtenido en la Dimensión con los puntajes porcentuales de la tabla de terciles del Cuestionario versión completa, Ejemplo: La Dimensión Exigencias Psicológicas dio un puntaje porcentual de 57; la tabla indica que el límite medio de esta dimensión va de 46,34 a 59,64 puntos, por lo que 57 corresponde a “riesgo medio”. De esta forma, dicho trabajador presenta riesgo medio en la dimensión evaluada.

El Cuestionario SUSES/ISTAS 21 es mucho más que un cuestionario, es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una metodología participativa, que incluya a todos los interesados (trabajadores operativos, supervisores, gerentes, expertos).

## 5. Validez.

La manera de detectar y medir los factores, características o dimensiones de RPSL es a través de instrumentos que adoptan la forma de cuestionarios generalmente autoaplicados que responden los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgo que se desea detectar y controlar. Esta forma de detectar y medir el riesgo tiene como fundamento considerar que los trabajadores son verdaderos “expertos” en lo que les ocurre, se trata de “su trabajo” y de “su salud”, por lo que “deben ser tomados en serio”.

Un cuestionario que está bien construido posee ciertas características. Por ejemplo, las preguntas adoptan un estilo neutral, ha sido previamente probado y validado en sujetos similares a los que se les aplica, mide lo que tiene que medir y sus resultados son replicables, en suma, ha soportado con éxito un proceso de validación y estandarización metodológica. En particular, un cuestionario mide de manera válida y confiable las diferentes dimensiones de un fenómeno. Cada dimensión es medida a través de una escala y expresa un constructo, es decir, un elemento hipotético subyacente que se considera que es una explicación de ciertas características observables. Por ejemplo, “exigencias psicológicas cuantitativas” es un constructo, un elemento hipotético que en sí mismo no es observable, pero posee ciertas características que sí se pueden apreciar a través de una pregunta (“¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”) que se realiza a una persona que experimenta el constructo, y esto sí es observable.

El proceso de validación consiste en determinar con una metodología rigurosa si acaso el instrumento que se está validando es capaz de medir las características (las dimensiones)

Que se desea medir (es válido), entrega valores similares aplicado en circunstancias similares (es confiable), y además es posible determinar los valores normales para una población contra los que se puede comparar las mediciones que se obtengan (está estandarizado). Un instrumento que cumpla con todo el proceso de validación y estandarización para un país es sin duda una valiosa ayuda en el trabajo de prevención de riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores. El cuestionario SUSESO/ISTAS21 cumple ampliamente con estas exigencias.

Entre los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo, validaron el Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Este es un instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo. El Cuestionario es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ- ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación

que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que han desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención.

El trabajo de validación y estandarización del cuestionario en Chile permite que se tengan valores de comparación normales contra los que se puede contrastar los resultados en los diferentes sitios de trabajo y de esa manera calificar el nivel de riesgo presente en cada uno.

**Tabla 4. Límite de los terciles bajo, medio y alto en población trabajadora general (Chile).**

Dimensiones y sub dimensiones	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
<b>Exigencias psicológicas</b>			
Exigencias psicológicas cuantitativas	0 – 28,56	28,57 – 42,85	42,86 – 100
Exigencias psicológicas cognitivas	0 – 59,37	59,38 – 78,12	78,13 – 100
Exigencias psicológicas emocionales	0 – 24,99	25,00 – 49,99	50,00 – 100
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	0 – 12,50	12,51 – 49,99	50,00 – 100
Exigencias psicológicas sensoriales	0 – 74,99	75,00 – 93,74	93,75 – 100
<b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>			
Influencia	0 – 39,28	39,29 – 57,13	57,14 – 100
Control sobre el tiempo de trabajo	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 – 100
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	0 – 17,85	17,86 – 35,70	35,71 – 100
Sentido del trabajo	0 – 0,01	0,02 – 16,66	16,67 – 100
Integración en la empresa	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 – 100
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>			
Claridad de rol	0 – 6,24	6,25 – 18,74	18,75 – 100
Conflicto de rol	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Calidad de liderazgo	0 – 20,82	20,83 – 45,82	45,83 – 100
Calidad de la relación con superiores	0 – 19,99	20,00 –	40,00–

Calidad de la relación con compañeros de trabajo	0 – 12,49	39,99 12,50 – 33,32	100 33,33 – 100
<b>Compensaciones</b>			
Estima	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	0 – 19,99	20,00 – 49,99	50,00 – 100
Inseguridad respecto a las características del trabajo	0 – 8,32	8,33 – 41,66	41,67 – 100
<b>Doble presencia</b>			
Preocupación por tareas domésticas	0 – 12,49	12,50 – 49,99	50,00 – 100

## ANEXO 2

### ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)

	Muy satisfecho	Insatisfecho	Moderado insatisfecho	Ni satisfecho, ni satisfecho	Moderado satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas de trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu institución está gestionada.							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo.							

## INFORMACIÓN TÉCNICA

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

### 1. Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser autocumplimentada y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación. Se propone la siguiente formulación:

"Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho... ) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

## **2. Cumplimentación**

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

## **3. Corrección**

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

## **4. Valoración**

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

## **5. Datos técnicos**

A continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores.

### **Satisfacción General**

- Media: 70,53
- Desviación típica: 15,42
- Coeficiente alpha: entre 0,85 y 0,88
- Test-retest a 6 meses: 0,63

### **Satisfacción Intrínseca**

- Media 32,74
- Desviación típica 7,69
- Coeficiente alpha entre 0,79 y 0,85

### **Satisfacción Extrínseca**

- Media: 38,22
- Desviación: típica 7,81
- Coeficiente alpha: entre 0,74 y 0,78



## **MANUAL DEL FACILITADOR**

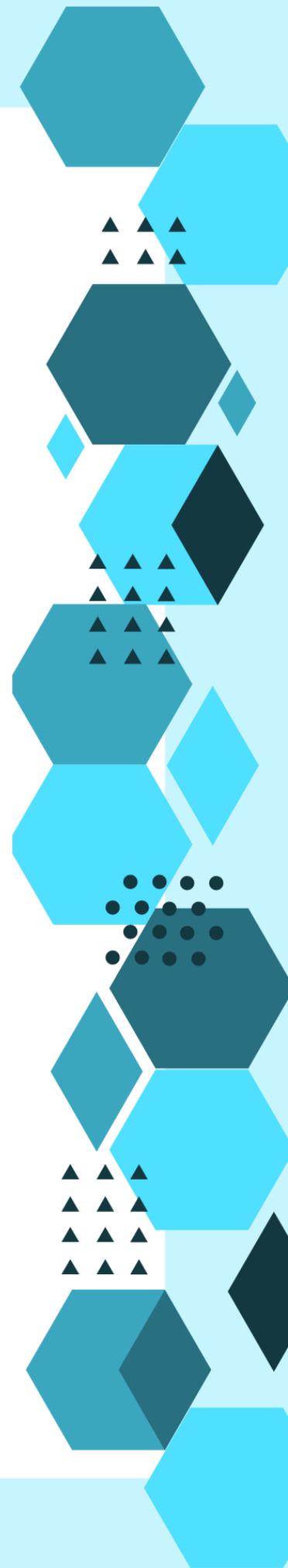
# **“GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EN EL TRABAJO.”**

## **ANEXO 3**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## 1. ¿QUÉ ES EL TIEMPO Y LA GESTIÓN DEL TIEMPO?



### ACTIVIDAD

Se presentara un video de reflexión sobre el tiempo “el maestro y su reloj” <https://www.youtube.com/watch?v=KEZvHGbtPkQ> posteriormente se realizarán las siguientes preguntas para la introducción al tema

- ¿Qué piensa de la reflexión del video?
- ¿A que le dedica más tiempo?

La participación será voluntaria.

### ¿QUÉ ES EL TIEMPO?

Del latín tempus, la palabra tiempo se utiliza para nombrar a una magnitud de carácter físico que se emplea para realizar la medición de lo que dura algo que es susceptible de cambio. Cuando una cosa pasa de un estado a otro, y dicho cambio es advertido por alguien que observa, ese periodo puede cuantificarse y medirse como tiempo.

El tiempo se puede ganar, perder o ahorrar, pero no atesorar.

Gracias al tiempo, es posible organizar los acontecimientos de manera secuencial. Este orden deja establecido un pasado (lo que ya sucedió), un presente (lo que está pasando en el momento) y un futuro (lo que pasará próximamente).

### ¿QUÉ ES GESTIONAR EL TIEMPO?

Como sabemos todos tenemos el mismo tiempo, esto es...

- a) 60 segundos en un minutos
- b) 60 minutos en una hora
- c) 24 horas en un día
- d) Y 168 horas en una semana...

El tiempo ni se ahorra ni se almacena. No se trata de cuánto tenemos, sino de cómo lo utilizamos.



## LA GESTIÓN DEL TIEMPO

Se puede definir como la gestión de nuestras propias actividades, para asegurarnos de que se desarrollaran en el tiempo disponible o determinado, ya que como es sabido el tiempo es un recurso escaso y continuo.



### ANALIZA Y RESPONDE

**¿Tiene estrategias que ayuden a gestionar su tiempo? Si es así, ¿Cuáles son?**

### ¿POR QUÉ DEBO ORGANIZAR MI TIEMPO?

Principales razones:

1. Ganar rendimiento sobre el tiempo (optimizarlo)
2. Motivar y promover la iniciativa
3. Permitir hacer previsiones
4. reduce la ansiedad



Se dice que, solamente el 45% de nuestra jornada laboral es productiva, es decir, la destinamos a tareas importantes y que aportan valor a nuestro trabajo. Como la productividad está íntimamente relacionada con la correcta gestión del tiempo, las empresas cada vez valoran más los profesionales que cuentan con buenas habilidades de time management. Contar con trabajadores de este estilo aumenta la productividad y la competitividad de la empresa en gran medida.



## 2. LADRONES DE TIEMPO

Un ladrón de tiempo es toda persona, actividad o circunstancia que dificulta la consecución de unos objetivos definidos y que, por tanto, "roba" un tiempo que debería ser empleado en otra actividad.



### ¿QUÉ PROVOCAN LOS LADRONES DEL TIEMPO?

Desorganización, ineficacia, desconcentración, lentitud, distracción y estrés. Nos alejan de nuestro objetivo, de conseguir las cosas que queremos, las tareas, los proyectos profesionales o personales que realmente nos importan. Así que es fundamental reconocerlos, combatirlos y vencerlos si de verdad deseamos gestionar mejor nuestro tiempo. Algunos de ellos son:



#### Televisión:

Es sinónimo de sofá + tele, ver tanta tele desgasta muchísimo y no nos produce la relajación que pretendemos. Si dormimos 8 horas y trabajamos otras 8, sólo tenemos 8 horas para «todo lo demás»: la familia, las amistades, el ocio y el tiempo libre, los proyectos



#### Internet:

No hace tanto que lo usamos, pero nos ha enganchado de forma brutal. Si internet engordara, ¡estaríamos todos obesos! Y es que muchas veces entramos en la red de forma automática, sin pensarlo y no nos detenemos a pensar si de verdad esa acción nos está sirviendo para algo.



#### Teléfono:

Pocas veces nos ayudan a conseguir nuestro objetivo, a mejorar la productividad... Nos enrolamos en conversaciones largas, intrascendentes, sin un sentido claro... a veces incluso contestamos instintivamente a cualquier llamada, aunque estemos en plena conversación con otra persona. Somos incapaces de ignorar y apagar el móvil cuando estamos centrados en otros asuntos.



La causa primera de nuestra mala gestión del tiempo somos, ante todo, nosotros mismos, con nuestros hábitos y forma de utilizarlo, por eso la mejor manera de detener a los ladrones es identificarlas, perseguirlos y poner medidas de prevención adecuadas.



## ACTIVIDAD

Se les pedirá a los participantes que respondan las siguientes preguntas posteriormente dos participantes pasaran al frente a exponer las respuestas (4 minutos)

- ¿Qué ladrones de tiempo identificas personalmente?
- ¿Qué interrupciones experimenta frecuentemente?



## ACTIVIDAD

### Lluvia de ideas por tarjetas.

- Se les indicara a los participantes que contesten el cuestionario sobre la gestión del tiempo de forma sincera.
- Se les indicara que la lectura de los ítems se realizara al mismo tiempo para que todos terminen iguales.
- Posteriormente cada uno anotara la sumatoria de las puntuaciones en un pequeño papel y se pegaran en un papelografo para observar los resultados y escuchar algunas opiniones. (8 minutos)



## ACTIVIDAD

A continuación hay diez afirmaciones sobre el manejo del tiempo. Seleccione con una X la opción que más corresponda a su comportamiento: 1- Casi nunca; 2- frecuentemente; 3 - a veces; 4- casi siempre.



Cada día dedico un tiempo a planificar mi trabajo	1	2	3	4
cada año me fijo metas específicas y las pongo por escrito	1	2	3	4
Diariamente hago una lista de "asuntos pendientes, los jerarquizo y trato de manejarlos en ese orden.	1	2	3	4
Dedico tiempo a tareas que son de mi incumbencia y no lo dedico a cosas improductivas.	1	2	3	4
Tengo una agenda flexible para estar en condiciones de manejar lo inesperado.	1	2	3	4
Delego satisfactoriamente buena parte de mis actividades.	1	2	3	4
Trato de manejar de una sola vez todo mi trabajo	1	2	3	4
Tengo una estrategia diseñada para evitar las interrupciones	1	2	3	4
Soy capaz de decir "no" cuando me requieren en cosas que interfieren con mi tiempo destinado a asuntos pendientes.	1	2	3	4
Practico de forma habitual la relajación para reducir tensiones.	1	2	3	4
<b>Total de puntos obtenidos</b>				

<b>Baremos de calificación</b>	
10-25	Mal, debes preocuparte
25-30	Bien, pero puedes mejorar
30-35	Muy bien
35-40	Excelente

### 3. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE GESTIÓN DEL TIEMPO (20 MINUTOS)

Para poder ir avanzando en este camino hacia la mejor gestión del tiempo, es fundamental aprender a diferenciar qué prioridad tienen las tareas a las que debemos responder –o no– en el día a día. Por lo que una técnica que se recomienda es la siguiente.



## LA MATRIZ DE EISENHOWER

La matriz de Eisenhower, también conocida como la caja de Eisenhower o la matriz urgente/importante, es un marco de trabajo simple para priorizar las tareas y administrar la carga de trabajo. Se asignan actividades a los siguientes cuatro cuadrantes y así determinar cuán urgentes son y definir cómo abordarlas de una manera adecuada.

<p><b>I. Importantes y urgentes.</b></p> <p>Este tipo de actividades son las que realmente van a influir en conseguir la consecución de los objetivos y metas que se han trazado ya sea laboral o personal, es decir que las tenemos que realizar cuanto antes, las pondremos como prioridad 1. Ejemplo: Entregar un reporte urgente al jefe, sucesos graves.</p>	<p><b>II. Importantes pero no urgentes</b></p> <p>Estas corresponden a metas de largo plazo y tareas que son importantes para tu desarrollo profesional y personal pero que no tienen una fecha de vencimiento explícita. Por lo tanto debemos planificar y poner fecha para que no se nos olvide. Ejemplo: Entregar un reporte en dos meses, Desarrollo, crecimiento personal, leer un libro. etc.</p>
<p><b>III. No importantes pero urgentes</b></p> <p>Puede llevarnos a la confusión, son tareas que no van ayudarnos, no van acercarnos a los objetivos que nos hemos marcado, ¿Qué podemos hacer? Delegarlo a otra persona o planificarlo para cuando terminemos las tareas que si son importantes. Eje: ir al banco, reporte de poco valor, problemáticas ajenas etc.</p>	<p><b>IV. Ni urgentes ni importantes</b></p> <p>(Tareas para eliminar); estas tareas son una distracción y deben evitarse si es posible. En muchos casos, simplemente puedes ignorar o cancelar. Algunos ejemplos son las actividades sociales, chat, redes sociales, hacer llamadas telefónicas innecesarias, chismes, etc.</p>



## ACTIVIDAD

- Se les indicara a los participantes que clasifiquen o prioricen sus actividades laborales según la matriz de Eisenhower.
- Tendrán 5 minutos para contestar y posteriormente 2 participantes expondrán sus respuestas voluntariamente además de la opinión de la técnica. (10 minutos)

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	I GESTIONA (HAZLO YA!)	II PLANIFICA
NO IMPORTANTE	III DELEGA	IV LIMITA O ELIMINA



## 4. LEYES SOBRE LA GESTIÓN DEL TIEMPO



### ACTIVIDAD

#### Lluvia de ideas por tarjetas.

- Se indicara a los participantes que formen dos grupos para analizar las siguientes leyes relacionadas a la gestión del tiempo.
- Se le pedirá que dentro del grupo participen todos al momento de aportar ideas y ejemplos.
- Posteriormente se les entregara un pliego de papel bonh para que anoten lo que han comprendido de cada ley así mismo un ejemplo de cómo las pueden aplicar a su trabajo.

#### REGLA 80/20 O LA LEY DE PARETO.

Vilfredo Pareto fue un economista y filósofo que expuso que el 80% de los resultados de una tarea proceden de hacer un esfuerzo correspondiente al 20% del tiempo dedicado. La clave de esta teoría está en concentrarse y prestar la máxima atención en el 20% y en menor medida el 80% restante. De esta manera, se concentra un mayor esfuerzo en un periodo corto de tiempo y se logra diferenciar lo importante de lo que no lo es.

Por lo tanto con el Principio de Pareto se persigue **alcanzar un gran rendimiento con el menor esfuerzo** posible con el fin de evitar invertir demasiado tiempo en tareas con escasa prioridad: estableciendo prioridades y gestionando mejor el tiempo, se puede trabajar de forma más eficiente y centrada en los objetivos.

Lo mejor es que elijamos las tareas que queremos eliminar para focalizar la atención en las pocas cosas importantes e ignorar el resto. Ejemplo: El 80% de los resultados de tu trabajo lo obtienes invirtiendo un 20% de tu tiempo, El 20% de la ropa que tienes, la usarás el 80% de las veces que sales.

En definitiva, en cualquier cosa que hagas, tanto en el trabajo como fuera de él, **debes aprender a identificar ese 20% que te genera el 80% de los resultados**. Si te concentras en ese pequeño porcentaje, serás más eficiente, ahorrarás energía física y emocional y tendrás una vida más completa.

## LEY DE PARKINSON

“El trabajo se expande hasta llenar el tiempo disponible para que se termine” lo que viene a decir que, cuanto menos tiempo se tiene para realizar una tarea, mayor es el esfuerzo para concluirla. Mientras que cuando se tiene más tiempo, menos esfuerzo se realiza para llevarla a cabo. A esto hay que sumarle que existe una tendencia a procrastinar las tareas y a ocupar el tiempo en otras tareas que distraen del objetivo principal.



Pero ¿Qué es la procrastinación? Acción de postergar lo que uno debe hacer para dedicarse a otras actividades más triviales o apetecibles.

### ¿CÓMO APLICAR LA LEY DE PARKINSON EN EL TRABAJO?

Para aplicar la Ley de Parkinson lo primero que hay que hacer es **marcarse un objetivo**. De no ser así, la tarea se dilatará en el tiempo. Además, existe una norma básica que sostiene que si una tarea requiere poco tiempo para realizar hay que hacerla de inmediato sin planificación. De esta manera, se ahorra tiempo y se reduce el número de tareas pendientes. Además, también ayudar a crear una rutina y adquirir hábitos de trabajo

**Sugerencia:** Poner plazos es muy útil, en especial para los perfeccionistas o perezosos. Evitar en la medida de lo posible, tanto el tiempo insuficiente como el excesivo.

#### Algunas conclusiones que resumen las leyes de Pareto y Parkinson:

1. Hay que limitar las tareas a lo importante siguiendo la Ley de Pareto. Eliminar lo que no nos ayuda a conseguir nuestro objetivo para poder focalizar la atención en lo importante
2. Después debemos acortar el tiempo de esas tareas siguiendo la Ley de Parkinson. Sólo así podremos intensificar el esfuerzo y la energía.

### OTRAS PODEROSAS HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL TIEMPO:

Lectura dirigida: Se les pedirá a los participantes que ayuden con la lectura y opinen lo comprendido de cada estrategia.



### Utiliza una agenda

El uso de las agendas es primordial, ya sea en formato digital o físico, lo importante es que tengas una para organizar tus tareas y planificar los plazos de entrega o de ejecución. Debemos tenerla siempre disponible para apuntar nuestros compromisos y poder revisarla de manera regular para recordarlos.



### Hacer Listas de Tareas y jerarquiza las actividades

La planificación anticipada de las tareas a realizar a corto, medio o largo plazo es fundamental para disponer de un itinerario de actividades para el aprovechamiento del tiempo. sea realista con los plazos ya que no es bueno planificar por encima de las posibilidades.



### Aprender a decir no

¿Te cuesta decir no y acabas haciendo lo que otras personas quieren que hagas? Es imprescindible aprender a decir no sin herir susceptibilidades, pero de forma amable. Estas frases son ejemplos: te agradezco de corazón la invitación, pero no puedo ir, justo ahora mismo no te puedo atender, me encantaría poder ayudarte sobre la marcha, pero tengo un compromiso. etc..



### Evitar caer en el perfeccionismo

Algunas personas por querer realizar un trabajo perfecto, no lo finalizan nunca. Sin embargo, suprimir ese afán de perfección hará que te sientas mejor, con más confianza y seguridad. Cuando hagas las cosas bien, pero no perfectas, te acabas dando cuenta de que en el 90% de las ocasiones no pasa nada y vencerás ese miedo excesivo a fallar.



### Gestionar los sentimientos inútiles

Aprende a gestionar emocionalmente las preocupaciones, los sentimientos de culpa, el odio, el miedo, la ansiedad, etc. porque te quitan tiempo y no te aportan valor.

Aprender a utilizar los tiempos muertos para volverlos productivos

Por ejemplo, en el autobús que te lleva al trabajo puedes llevar alguna lectura o escuchar un audio libro para aprovechar el trayecto.



### **Tener orden**

Con las cosas del hogar pasa lo mismo; si dedicamos un tiempo a pensar y organizar mejor los armarios, gastaremos menos tiempo en colocar de nuevo las cosas o buscarlas para su uso.

Ser puntual y exigir puntualidad. Si no eres puntual, las demás personas acabarán haciendo lo mismo contigo y te robarán tiempo



### **Organiza tus tiempos de descanso**

El descanso es elemental en la gestión del tiempo. Para aprovechar al máximo nuestro tiempo no hace falta estar trabajando toda la jornada laboral sino que el tiempo que lo hagamos saquemos toda nuestra productividad. Los descansos nos permiten recobrar energías, desconectar de tareas poco agradables y llenarnos de optimismo.



### **Respeto a los demás**

Al hablar de gestión del tiempo siempre pensamos en nuestro tiempo, pero ¿Qué pasa con el tiempo de los demás? Debemos de aprender a respetar las necesidades de los demás y procurar no interrumpirlos ya que si tú no respetas el tiempo de los demás, probablemente los demás no respetarán el tuyo.

## **5. ¿EN QUE AYUDA LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TIEMPO EN EL ÁREA LABORAL?**

- 1) Para lograr un equilibrio entre un rendimiento laboral óptimo y una vida personal satisfactoria.
- 2) Permite realizar las tareas más eficaz y eficiente: Aumenta la productividad
- 3) Proporciona una conciliación entre el tiempo de ocio, que también repercute en el rendimiento laboral.
- 4) La gestión del tiempo no implica resolver muchas tareas, sino resolver las tareas planificadas con éxito.
- 5) La gestión del tiempo ayuda a proporcionar un ambiente laboral agradable.



**Técnica de evaluación:** La pelota preguntona

- Se indicara a los participantes que formen un círculo.
- Posteriormente se entregara una pelota cubierta con preguntas relacionadas a la temática.
- Se dará la consigna de pasar la pelota entre todos los participantes, mientras el facilitador aplaude con los ojos cerrados, cuando el facilitador termine de aplaudir el que tenga la pelota despegara y responderá la pregunta.

**LA PELOTA PREGUNTONA.**

- ¿Qué es el tiempo?
- ¿Qué comprende por gestión del tiempo?
- ¿Qué son los ladrones del tiempo?
- ¿Mencione algunos ladrones del tiempo ¿
- ¿Qué le provocan a usted los ladrones del tiempo y cual es mas común en su vida laboral?
- ¿Qué es La matriz de Eisenhower?
- ¿Mencione dos estrategias de gestión del tiempo?
- Cual técnica o estrategia de gestión del tiempo practicara?
- Según usted ¿en qué ayuda la planificación y gestión del tiempo en el área laboral?



**MANUAL DE USUARIO**

# **“GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EN EL TRABAJO.”**

**PROPIEDAD DE:**

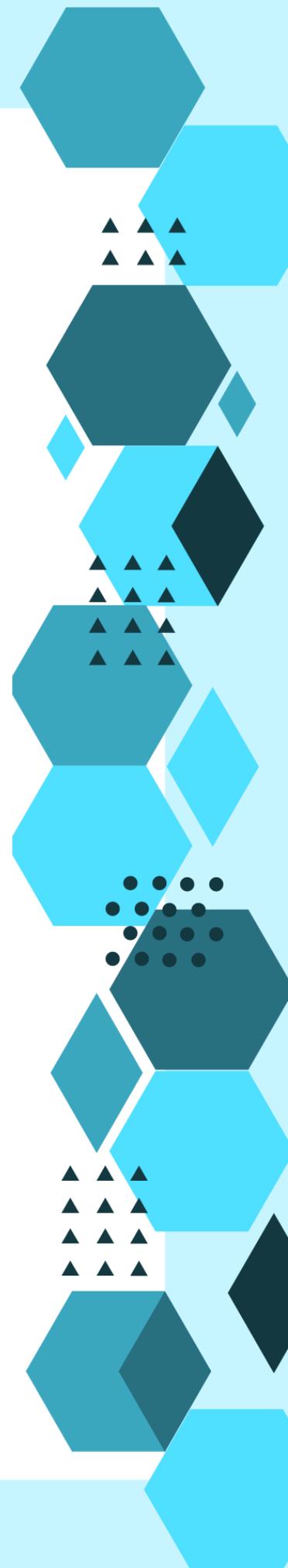
---



## ¡BIENVENIDO/A!

Es para nosotras es un placer darle la bienvenida a esta jornada denominada "Gestión y distribución del tiempo en el trabajo" donde trataremos diferentes aspectos sobre los diferentes factores que roban el tiempo ya que muchas veces no nos traen nada productivo, por lo que se proporcionaran ciertas herramientas que ayuden a gestionar, priorizar y optimizar el tiempo en el trabajo y la vida diaria. Por lo que este manual ha sido diseñado especialmente para usted, pues servirá como material de apoyo para que puedas aprender acerca de la gestión del tiempo que es un tema muy importante para nuestra productividad, dentro del manual se encuentran diferentes actividades que trabajaremos juntos para lograr un mayor aprendizaje y lo puedas aplicar en tu trabajo.

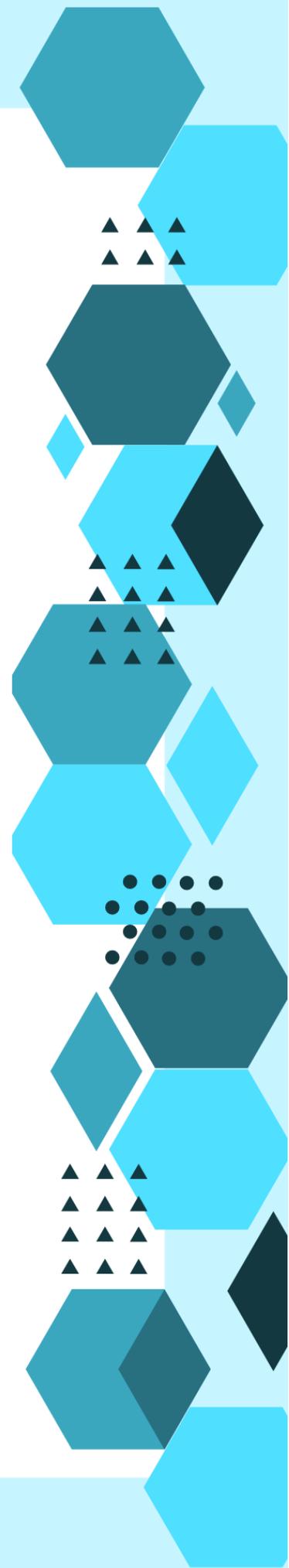
La siguiente frase "Tengo dos clases de problemas, los urgentes y los importantes. Los urgentes no son importantes, y los importantes nunca son urgentes". Dwight D. Eisenhower. Nos demuestra la importancia de organizar y dar prioridad las actividades o tareas que si sean importantes y urgentes.



## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## 1. ¿QUÉ ES EL TIEMPO Y LA GESTIÓN DEL TIEMPO?



### ACTIVIDAD

Indicación: Preste atención y reflexione al video “el Maestro y el reloj” <https://www.youtube.com/watch?v=KEZvHGbtPkQ> posteriormente conteste las siguientes preguntas y participe voluntariamente.

**¿Qué piensa de la reflexión del video?**

**¿A que le dedica más tiempo?**

**¿Qué es el tiempo?**

---

---

---

---



Gracias al tiempo, es posible organizar los acontecimientos de manera secuencial. Este orden deja establecido un pasado (lo que ya sucedió), un presente (lo que está pasando en el momento) y un futuro (lo que pasará próximamente).

## ¿QUÉ ES GESTIONAR EL TIEMPO?

Como sabemos todos tenemos el mismo tiempo, esto es...

- e) 60 segundos en un minutos
- f) 60 minutos en una hora
- g) 24 horas en un día
- h) Y 168 horas en una semana...

El tiempo ni se ahorra ni se almacena. No se trata de cuánto tenemos...sino de cómo lo utilizamos



## LA GESTIÓN DEL TIEMPO

Se puede definir como la gestión de nuestras propias actividades, para asegurarnos de que se desarrollaran en el tiempo disponible o determinado, ya que como es sabido el tiempo es un recurso escaso y continuo.



### ANALIZA Y RESPONDE

¿Tiene estrategias que ayuden a gestionar su tiempo? Si es así, ¿Cuáles son?



### ¿POR QUÉ DEBO ORGANIZAR MI TIEMPO?

Principales razones:

- 5. Ganar rendimiento sobre el tiempo (optimizarlo)
- 6. Motivar y promover la iniciativa
- 7. Permitir hacer previsiones
- 8. reduce la ansiedad



Se dice que, solamente el 45% de nuestra jornada laboral es productiva, es decir, la destinamos a tareas importantes y que aportan valor a nuestro trabajo. Como la productividad está íntimamente relacionada con la correcta gestión del tiempo, las empresas cada vez valoran más los profesionales que cuentan con buenas habilidades



## 2. LADRONES DE TIEMPO

Un ladrón de tiempo es toda persona, actividad o circunstancia que dificulta la consecución de unos objetivos definidos y que, por tanto, "roba" un tiempo que debería ser empleado en otra actividad.



### ¿QUÉ PROVOCAN LOS LADRONES DEL TIEMPO?

Desorganización, ineficacia, desconcentración, lentitud, distracción y estrés. Nos alejan de nuestro objetivo, de conseguir las cosas que queremos, las tareas, los proyectos profesionales o personales que realmente nos importan. Así que es fundamental reconocerlos, combatirlos y vencerlos si de verdad deseamos gestionar mejor nuestro tiempo. Algunos de ellos son:



Algunas personas de nuestro alrededor, desorganización de los demás, las distracciones de otros, y distracciones personales.



#### Interrupciones

Nos impiden trabajar de forma continuada, obligándonos a trabajar y parar. En lugar de tener «jornada de trabajo» sólo logramos tener «momentos de trabajo». Cada vez que se produce una interrupción puedes llegar a tardar hasta 10 minutos en recobrar completamente la concentración.



#### Confusión de las prioridades

Planificar es anticipar y prepararse para tu día a día. Si planificas bien tus tareas sabrás identificar mejor la importancia –no la urgencia– de las tareas y estarás más preparado para hacer frente a los imprevistos, las crisis, los problemas y los encargos de última hora.



#### Reuniones:

La mayoría de las reuniones en las que participamos no son del todo productivas. Es frecuente salir con la sensación que hemos perdido el tiempo.



### Reuniones:

La mayoría de las reuniones en las que participamos no son del todo productivas. Es frecuente salir con la sensación que hemos perdido el tiempo.



### Televisión:

Es sinónimo de sofá + tele, ver tanta tele desgasta muchísimo y no nos produce la relajación que pretendemos. Si dormimos 8 horas y trabajamos otras 8, sólo tenemos 8 horas para «todo lo demás»: la familia, las amistades, el ocio y el tiempo libre, los proyectos



### Internet:

No hace tanto que lo usamos, pero nos ha enganchado de forma brutal. Si internet engordara, ¿estaríamos todos obesos! Y es que muchas veces entramos en la red de forma automática, sin pensarlo y no nos detenemos a pensar si de verdad esa acción nos está sirviendo para algo.



### Teléfono:

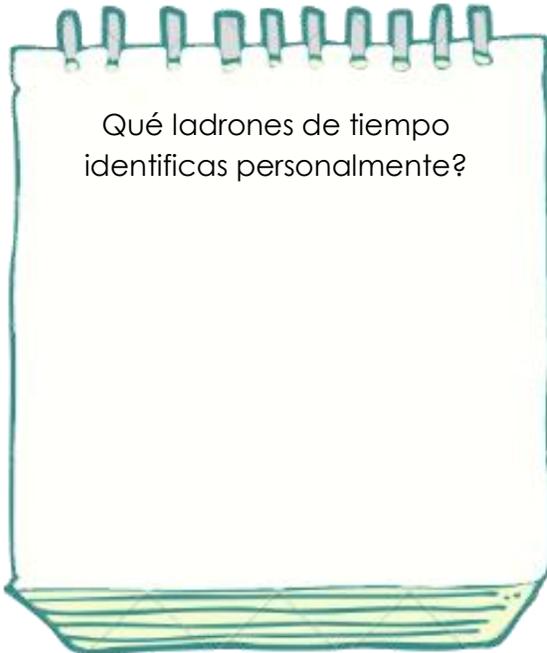
Pocas veces nos ayudan a conseguir nuestro objetivo, a mejorar la productividad... Nos enrolamos en conversaciones largas, intrascendentes, sin un sentido claro... a veces incluso contestamos instintivamente a cualquier llamada, aunque estemos en plena conversación con otra persona. Somos incapaces de ignorar y apagar el móvil cuando estamos centrados en otros asuntos.

La causa primera de nuestra mala gestión del tiempo somos, ante todo, nosotros mismos, con nuestros hábitos y forma de utilizarlo, por eso la mejor manera de detener a los ladrones es identificarlas, perseguirlos y poner medidas de prevención adecuadas.



## ACTIVIDAD

Se les pedirá a los participantes que respondan las siguientes preguntas y dos participantes pasaran al frente a exponer las respuestas (4 minutos) a su trabajo.



## ACTIVIDAD

Indicaciones: A continuación hay diez afirmaciones sobre el manejo del tiempo. Seleccione con una X la opción que mas corresponda a su comportamiento: 1- Casi nunca; 2- frecuentemente; 3 – a veces; 4- casi siempre. (10 minutos)

- Primeramente se leerá en forma grupal para que la finalización de los ítems sea al mismo tiempo.
- Posteriormente se añoran los resultados en el papelito que se le entregara y pasara a pegarlo al papelografo en el cuadro según el resultado de su puntuación..



Cada día dedico un tiempo a planificar mi trabajo	1	2	3	4
cada año me fijo metas específicas y las pongo por escrito	1	2	3	4
Diariamente hago una lista de “asuntos pendientes, los jerarquizo y trato de manejarlos en ese orden.	1	2	3	4
Dedico tiempo a tareas que son de mi incumbencia y no lo dedico a cosas improductivas.	1	2	3	4
Tengo una agenda flexible para estar en condiciones de manejar lo inesperado.	1	2	3	4
Delego satisfactoriamente buena parte de mis actividades.	1	2	3	4
Trato de manejar de una sola vez todo mi trabajo	1	2	3	4
Tengo una estrategia diseñada para evitar las interrupciones	1	2	3	4
Soy capaz de decir “no” cuando me requieren en cosas que interfieren con mi tiempo destinado a asuntos pendientes.	1	2	3	4
Practico de forma habitual la relajación para reducir tensiones.	1	2	3	4
<b>Total de puntos obtenidos</b>				

<b>Baremos de calificación</b>	
10-25	Mal, debes preocuparte
25-30	Bien, pero puedes mejorar
30-35	Muy bien
35-40	Excelente

### 3. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE GESTIÓN DEL TIEMPO (20 MINUTOS)

Para poder ir avanzando en este camino hacia la mejor gestión del tiempo, es fundamental aprender a diferenciar qué prioridad tienen las tareas a las que debemos responder –o no– en el día a día. Por lo que una técnica que se recomienda es la siguiente.



## LA MATRIZ DE EISENHOWER

La matriz de Eisenhower, también conocida como la caja de Eisenhower o la matriz urgente/importante, es un marco de trabajo simple para priorizar las tareas y administrar la carga de trabajo. Se asignan actividades a los siguientes cuatro cuadrantes y así determinar cuán urgentes son y definir cómo abordarlas de una manera adecuada.

<p><b>I. Importantes y urgentes.</b></p> <p>Este tipo de actividades son las que realmente van a influir en conseguir la consecución de los objetivos y metas que se han trazado ya sea laboral o personal, es decir que las tenemos que realizar cuanto antes, las pondremos como prioridad 1. Ejemplo: Entregar un reporte urgente al jefe, sucesos graves.</p>	<p><b>II. Importantes pero no urgentes</b></p> <p>Estas corresponden a metas de largo plazo y tareas que son importantes para tu desarrollo profesional y personal pero que no tienen una fecha de vencimiento explícita. Por lo tanto debemos planificar y poner fecha para que no se nos olvide. Ejemplo: Entregar un reporte en dos meses, Desarrollo, crecimiento personal, leer un libro. etc.</p>
<p><b>III. No importantes pero urgentes</b></p> <p>Puede llevarnos a la confusión, son tareas que no van ayudarnos, no van acercarnos a los objetivos que nos hemos marcado, ¿Qué podemos hacer? Delegarlo a otra persona o planificarlo para cuando terminemos las tareas que si son importantes. Eje: ir al banco, reporte de poco valor, problemáticas ajenas etc.</p>	<p><b>IV. Ni urgentes ni importantes</b></p> <p>(Tareas para eliminar); estas tareas son una distracción y deben evitarse si es posible. En muchos casos, simplemente puedes ignorar o cancelar. Algunos ejemplos son las actividades sociales, chat, redes sociales, hacer llamadas telefónicas innecesarias, chismes, etc.</p>



## ACTIVIDAD

Indicaciones: Clasifique o priorice sus actividades laborales según la matriz de Eisenhower, posteriormente dos participantes expondrán que entendió de la herramienta y la manera que clasifico sus tareas.

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	I GESTIONA (HAZLO YA!)	II PLANIFICA
NO IMPORTANTE	III DELEGA	IV LIMITA O ELIMINA



## LEYES SOBRE LA GESTIÓN DEL TIEMPO



### ACTIVIDAD

Indicaciones: lean las leyes de forma atenta y analicen el contenido posteriormente escriban en el pliego de papel las ideas centrales o lo que se ha comprendido además de un ejemplo de cada una, finalmente tendrán 10 minutos para discutir y 5 para exponer lo comprendido.

#### REGLA 80/20 O LA LEY DE PARETO.

Vilfredo Pareto fue un economista y filósofo que expuso que el 80% de los resultados de una tarea proceden de hacer un esfuerzo correspondiente al 20% del tiempo dedicado. La clave de esta teoría está en concentrarse y prestar la máxima atención en el 20% y en menor medida el 80% restante. De esta manera, se concentra un mayor esfuerzo en un periodo corto de tiempo y se logra diferenciar lo importante de lo que no lo es.

Por lo tanto con el Principio de Pareto se persigue **alcanzar un gran rendimiento con el menor esfuerzo** posible con el fin de evitar invertir demasiado tiempo en tareas con escasa prioridad: estableciendo prioridades y gestionando mejor el tiempo, se puede trabajar de forma más eficiente y centrada en los objetivos.

Lo mejor es queelijamos las tareas que queremos eliminar para focalizar la atención en las pocas cosas importantes e ignorar el resto. Ejemplo: El 80% de los resultados de tu trabajo lo obtienes invirtiendo un 20% de tu tiempo, El 20% de la ropa que tienes, la usarás el 80% de las veces que sales.

En definitiva, en cualquier cosa que hagas, tanto en el trabajo como fuera de él, **debes aprender a identificar ese 20% que te genera el 80% de los resultados.** Si te concentras en ese pequeño porcentaje, serás más eficiente, ahorrarás energía física y emocional y tendrás una vida más completa.



## LEY DE PARKINSON

“El trabajo se expande hasta llenar el tiempo disponible para que se termine” lo que viene a decir que, cuanto menos tiempo se tiene para realizar una tarea, mayor es el esfuerzo para concluirarla. Mientras que cuando se tiene más tiempo, menos esfuerzo se realiza para llevarla a cabo. A esto hay que sumarle que existe una tendencia a procrastinar las tareas y a ocupar el tiempo en otras tareas que distraen del objetivo principal.



Pero ¿Qué es la procrastinación? Acción de postergar lo que uno debe hacer para dedicarse a otras actividades más triviales o apetecibles.

### ¿CÓMO APLICAR LA LEY DE PARKINSON EN EL TRABAJO?

Para aplicar la Ley de Parkinson lo primero que hay que hacer es **marcarse un objetivo**. De no ser así, la tarea se dilatará en el tiempo. Además, existe una norma básica que sostiene que si una tarea requiere poco tiempo para realizar hay que hacerla de inmediato sin planificación. De esta manera, se ahorra tiempo y se reduce el número de tareas pendientes. Además, también ayudar a crear una rutina y adquirir hábitos de trabajo

**Sugerencia:** Poner plazos es muy útil, en especial para los perfeccionistas o perezosos. Evitar en la medida de lo posible, tanto el tiempo insuficiente como el excesivo.

#### Algunas conclusiones que resumen las leyes de Pareto y Parkinson:

3. Hay que limitar las tareas a lo importante siguiendo la Ley de Pareto. Eliminar lo que no nos ayuda a conseguir nuestro objetivo para poder focalizar la atención en lo importante
4. Después debemos acortar el tiempo de esas tareas siguiendo la Ley de Parkinson. Sólo así podremos intensificar el esfuerzo y la energía.

### OTRAS PODEROSAS HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL TIEMPO:

Lectura dirigida: Se les pedirá a los participantes que ayuden con la lectura y opinen lo comprendido de cada estrategia.



### **Utiliza una agenda**

El uso de las agendas es primordial, ya sea en formato digital o físico, lo importante es que tengas una para organizar tus tareas y planificar los plazos de entrega o de ejecución. Debemos tenerla siempre disponible para apuntar nuestros compromisos y poder revisarla de manera regular para recordarlos.



### **Hacer Listas de Tareas y jerarquiza las actividades**

La planificación anticipada de las tareas a realizar a corto, medio o largo plazo es fundamental para disponer de un itinerario de actividades para el aprovechamiento del tiempo. sea realista con los plazos ya que no es bueno planificar por encima de las posibilidades.



### **Aprender a decir no**

¿Te cuesta decir no y acabas haciendo lo que otras personas quieren que hagas? Es imprescindible aprender a decir no sin herir susceptibilidades, pero de forma amable. Estas frases son ejemplos: te agradezco de corazón la invitación, pero no puedo ir, justo ahora mismo no te puedo atender, me encantaría poder ayudarte sobre la marcha, pero tengo un compromiso. etc..



### **Evitar caer en el perfeccionismo**

Algunas personas por querer realizar un trabajo perfecto, no lo finalizan nunca. Sin embargo, suprimir ese afán de perfección hará que te sientas mejor, con más confianza y seguridad. Cuando hagas las cosas bien, pero no perfectas, te acabas dando cuenta de que en el 90% de las ocasiones no pasa nada y vencerás ese miedo excesivo a fallar.



### **Gestionar los sentimientos inútiles**

Aprende a gestionar emocionalmente las preocupaciones, los sentimientos de culpa, el odio, el miedo, la ansiedad, etc. porque te quitan tiempo y no te aportan valor.

Aprender a utilizar los tiempos muertos para volverlos productivos

Por ejemplo, en el autobús que te lleva al trabajo puedes llevar alguna lectura o escuchar un audio libro para aprovechar el trayecto.



### **Tener orden**

Con las cosas del hogar pasa lo mismo; si dedicamos un tiempo a pensar y organizar mejor los armarios, gastaremos menos tiempo en colocar de nuevo las cosas o buscarlas para su uso.

Ser puntual y exigir puntualidad. Si no eres puntual, las demás personas acabarán haciendo lo mismo contigo y te robarán tiempo



### **Organiza tus tiempos de descanso**

El descanso es elemental en la gestión del tiempo. Para aprovechar al máximo nuestro tiempo no hace falta estar trabajando toda la jornada laboral sino que el tiempo que lo hagamos saquemos toda nuestra productividad. Los descansos nos permiten recobrar energías, desconectar de tareas poco agradables y llenarnos de optimismo.



### **Respeto a los demás**

Al hablar de gestión del tiempo siempre pensamos en nuestro tiempo, pero ¿Qué pasa con el tiempo de los demás? Debemos de aprender a respetar las necesidades de los demás y procurar no interrumpirlos ya que si tú no respetas el tiempo de los demás, probablemente los demás no respetarán el tuyo.

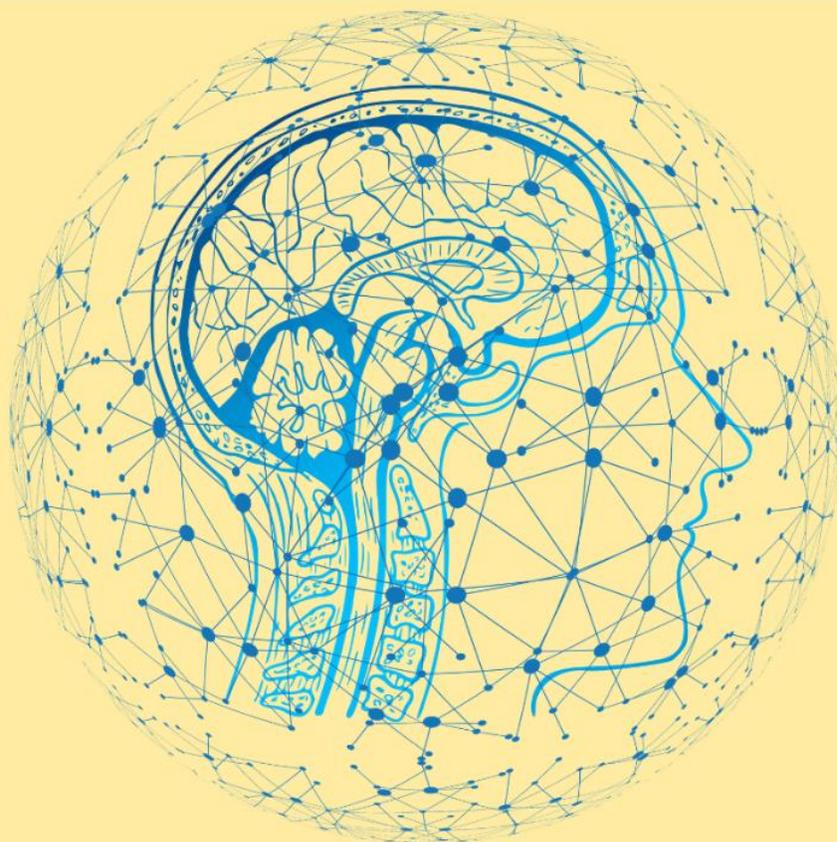
- ¿Controlo el tiempo destinado a las actividades del día?

---

---

## **6. ¿EN QUE AYUDA LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TIEMPO EN EL ÁREA LABORAL?**

- 6) Para lograr un equilibrio entre un rendimiento laboral óptimo y una vida personal satisfactoria.
- 7) Permite realizar las tareas más eficaz y eficiente: Aumenta la productividad
- 8) Proporciona una conciliación entre el tiempo de ocio, que también repercute en el rendimiento laboral.
- 9) La gestión del tiempo no implica resolver muchas tareas, sino resolver las tareas planificadas con éxito.
- 10) La gestión del tiempo ayuda a proporcionar un ambiente laboral agradabl.



**MANUAL DEL FACILITADOR**

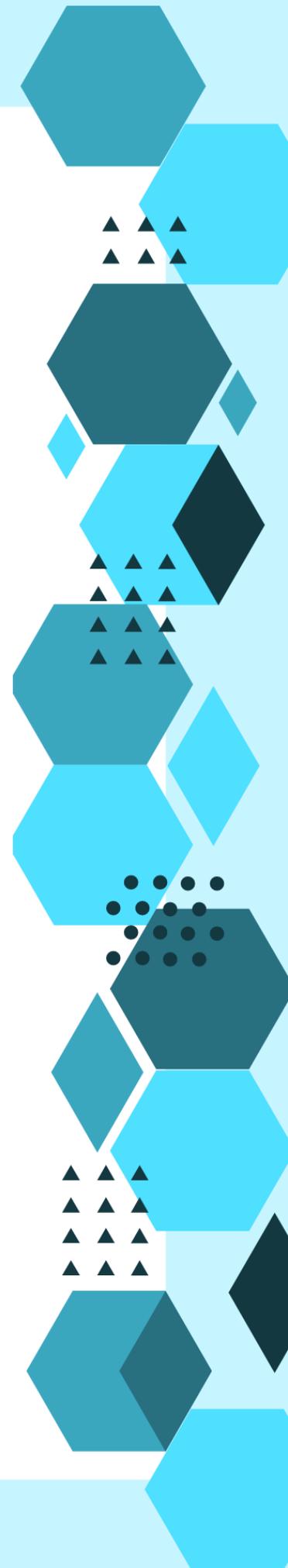
**“DESARROLLO DE  
HABILIDADES COGNITIVAS.”**

**ANEXO 4**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## ACTIVIDAD

**Se les indicara a los participantes los siguientes puntos para la dinámica de bienvenida.  
(10 minutos)**

Dinámica: MAR. TIERRA, AIRE.

- El grupo tendrá que hacer una fila.
- Posteriormente el facilitador mencionara tres palabras (mar, tierra y aire) y se tendrán que mover según la palabra que diga de izquierda, el centro y derecha por lo que MAR será derecha, TIERRA el centro y AIRE izquierda.
- Como siguiente paso se le indicara que se mencionara algo relativo a los términos antes dicho por ejemplo: avión se tendrán que movilizar para el lugar que corresponde aire.
- Cada persona que se equivoque será eliminado de la participación.

### 1. ¿QUÉ ES NEUROPLASTICIDAD O PLASTICIDAD CEREBRAL?



## ACTIVIDAD

Se presentara un video relacionado a la Neuroplasticidad <https://www.youtube.com/watch?v=BU4n28IVF28> por lo que se indicara la debida atención a los participantes y contesten las siguientes preguntas.

Posteriormente se realizara una lluvia de ideas, en la que los participantes expondrán las respuestas de forma voluntaria. Tendrán 5 minutos.

#### 1 ¿Dejamos de aprender cuando somos adultos?

La edad no es un obstáculo podemos seguir aprendiendo y cambiando ya que a medida que vamos aprendiendo el cerebro va cambiando y creciendo.



2

¿Qué es la neuroplasticidad? Es la capacidad que tiene el cerebro para adaptarse y cambiar cuando aprendemos algo nuevo. Por ejemplo cuando aprendemos una palabra o vemos una imagen nuestro cerebro cambia, este proceso dura toda la vida.

3

A medida que ganamos experiencias y nuevas conductas las conexiones sinápticas se fortalecen mientras las que no se usan se eliminan. ¿A este proceso se le llama?

4

¿Qué logramos a través de la neuroplasticidad?

Repetir el mismo patrón una y otra vez ya que nuestro cerebro se conecta así mismo para que ya no tenga que pensar en esa tarea.

5

¿Qué aprendió del contenido que escucho en el video?

## ¿QUÉ ES LA NEUROPLASTICIDAD?

También llamada plasticidad cerebral es la capacidad de nuestro cerebro para cambiar a lo largo de nuestra vida.

- Gracias a la neuroplasticidad del cerebro es posible aumentar la capacidad cognitiva, mejorar la capacidad de aprendizaje y mejorar la memoria, es decir la capacidad mental.
- Capacidad de moldearse del cerebro, nos permite responder a cambios del exterior que requieren de nuestra capacidad intelectual, de innovación, de resolver problemas, etc.



## LA PLASTICIDAD COGNITIVA HACE PARTE DE LA NEUROPLASTICIDAD.

Esta representa **la capacidad que tiene el individuo para adquirir nuevas habilidades, especialmente relacionadas con el desarrollo de funciones cognitivas.** Teniendo un papel importante no solo en el desarrollo de las mismas, sino también, en la mejora a través de la práctica y el aprendizaje.

### 2. ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES COGNITIVAS?

*Son capacidades que tiene el cerebro para funcionar y trabajar con la información que obtenemos en nuestro ambiente. Estas capacidades enfocadas en el desempeño laboral podrían llevarnos al éxito.*

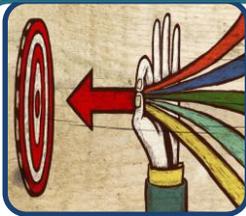
#### CARACTERÍSTICAS GENERALES

- ✚ Las capacidades o habilidades cognitivas son las aptitudes del ser humano que están relacionadas con el procesamiento de la información. Esto implicaría el uso de la memoria, la atención, la percepción, la creatividad y el pensamiento abstracto o analógico.
- ✚ Las habilidades cognitivas están muy relacionadas con la inteligencia, el aprendizaje y la experiencia.
- ✚ Es importante distinguir que las habilidades cognitivas permiten la elaboración del conocimiento, operando directamente sobre la información recogida por los sentidos

#### FUNCIONES COGNITIVAS

Las funciones cognitivas son los procesos mentales que nos permiten recibir, procesar y elaborar la información. Permite que el sujeto este activo y la comprensión del entorno que le permite desenvolverse en el mundo que le rodea.

Las funciones cognitivas más destacadas son las siguientes:



**Atención:** Capacidad de captar detalles y de focalización en una o en varias situaciones (procesos selectivos, procesos de distribución y procesos de mantenimiento o sostenimiento). Incluimos dentro las capacidades de concentración, atención selectiva, velocidad de respuesta, etc.



**Percepción:** La primera habilidad que ponemos en marcha para poder obtener cualquier tipo de información de nuestro ambiente es la percepción. Tiene como función codificar y coordinar las diferentes sensaciones elementales para darles un significado, tanto del medio externo como del interno.



**Memoria:** Es la capacidad de codificar, almacenar y recuperar de manera efectiva la información aprendida. Tenemos diferentes tipos de memoria; la sensorial de 1 a 3 segundos, la memoria a corto plazo de 18 a 30 segundos y la memoria a largo plazo. Si memorizamos lo vivido para tenerlo como referencia para experiencias futuras similares, pudiendo recuperar lo aprendido.



**Lenguaje:** Proceso de relacionar un sistema de códigos con significados de objetos, acciones, cualidades, etc. Está íntimamente ligado a la memoria. Dentro del lenguaje, debemos destacar dos capacidades más: como son la comprensión y la elaboración.



**Orientación:** Es la capacidad que tenemos de ser conscientes de nuestra propia persona y de nuestra situación espacio-temporal.

-Orientación personal: Capacidad de integrar información relativa a la historia personal.

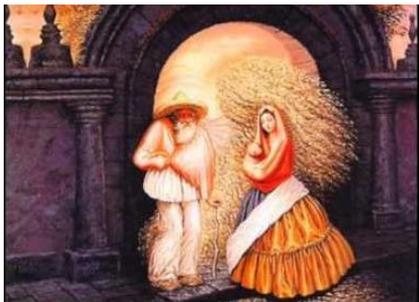
-Orientación temporal: capacidad de manejar información relativa.: hora, día, año etc.

-Orientación espacial: capacidad de manejar información relativa de donde viene, donde esta, etc.

## ACTIVIDAD

Se indicara a los participantes que identifiquen y realicen los siguientes ejercicios sobre las funciones cognitivas posteriormente se dará paso a 5 participaciones en la mencionen el nombre de la función cognitiva y que entendió, por último la respuesta del ejercicio.

Ejercicio 1: \_\_\_\_\_



¿Qué es lo primero que observo?

Ejercicio 2: \_\_\_\_\_

¿En que día de la semana estamos?

\_\_\_\_\_

¿En que mes estamos?

\_\_\_\_\_

¿En que año estamos?

\_\_\_\_\_

¿Cómo te llamas?

\_\_\_\_\_

Ejercicio 3: \_\_\_\_\_

1	21	9	14	17	3
8	18	34	25	27	11
13	31	4	20	6	23
26	30	32	33	29	5
7	12	28	36	19	22
16	2	24	10	35	

Ejercicio 4: \_\_\_\_\_

¿Cuántos nombres femeninos se te ocurren con la letra L?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ejercicio 5: \_\_\_\_\_

Observa detenidamente los objetos y luego escribe en el papelito el nombre de las imágenes que ha recordado sin mirar.





### 3. FUNCIONES COGNITIVAS: FUNCIONES EJECUTIVAS

Se pueden definir como aquellas habilidades mentales complejas, necesarias para planificar, organizar, guiar, revisar, regular y evaluar el comportamiento necesario para adaptarse eficazmente al entorno y para alcanzar metas.

**¿Para qué sirven las funciones ejecutivas en nuestro día a día?** En nuestra vida diaria precisamos de las funciones ejecutivas para desenvolvemos en nuestro entorno y alcanzar aquellos objetivos que nos proponemos. Son imprescindibles a la hora de planificar nuestro día al levantarnos: qué tenemos que hacer y en qué orden, cuánto tiempo nos supondrá hacer cada cosa, así como el ir de un sitio a otro, modificar nuestro plan por algún imprevisto surgido, etc. Es decir, son el conjunto de capacidades cognitivas necesarias para controlar y autorregular la propia conducta.

Las siguientes habilidades cognitivas, son las que más deberían trabajar aquellas personas que quieren potenciar su cerebro con una aplicación directa en el éxito profesional.



#### ACTIVIDAD

Técnica Participativa: El papelografo.

- Se indicaran a los participantes que formen grupos de 4 0 5 personas.
- Posteriormente se sorteara el nombre de la función ejecutiva que discutirán en equipo (Grupo 1: la planificación – Grupo2: La inhibición – Grupo 3: Monitorización y toma de decisiones – Grupo 4: La memoria de trabajo y flexibilidad cognitiva. Grupo 5: Resolución de problemas.)
- Se entregara un pliego de papel bohn donde escribirán la idea principal y un ejemplo o la pregunta que se le indica, tendrán aproximadamente 5 minutos.
- Finalmente dos integrantes del grupo pasaran a exponer lo que han discutido, tendrán aproximadamente 4 minutos.



### 1. La planificación:

La planificación es una habilidad cognitiva muy importante para el éxito profesional y también para alcanzar nuestros objetivos. La planificación se puede definir como la capacidad para “anticiparse al futuro”, de pensar de antemano la forma más eficiente de ejecutar una tarea o alcanzar una meta específica.

Esta capacidad nos ayudará a establecer los pasos para alcanzar los objetivos que nos exigen en nuestro trabajo. Gracias a esta habilidad, podemos decidir sobre el orden apropiado, asignar a cada tarea los recursos cognitivos necesarios y el establecer el plan de acción adecuado.

Ejemplo:

### 2. La inhibición:

La inhibición se define como la capacidad del ser humano para controlar las respuestas impulsivas, y generar respuestas regidas por el razonamiento.

Esta habilidad se relaciona con la anticipación, planificación y al establecimiento de metas. La inhibición o control inhibitorio pone freno al comportamiento y nos ayuda en nuestro trabajo a dar una respuesta más razonada y más adaptada a la situación.

Ejemplo:

### 3. La monitorización:

La monitorización cognitiva se puede definir como la capacidad para supervisar la conducta que llevamos a cabo y asegurarnos de que cumple el plan de acción preparado. Esta capacidad nos permite asegurarnos que nuestras acciones van bien encaminadas hacia el objetivo marcado y planificado. Cuando detectamos que nos hemos desviado del plan, hemos de corregirlo. Esta función es de gran importancia, pues la usamos en una gran cantidad de situaciones cotidianas, sobre todo en nuestro ámbito profesional.

¿En qué situaciones laborales ha experimentado conductas que no van de acuerdo a al plan que debe seguir?

¿Lo ha corregido?

### 4. La toma de decisiones:

La toma de decisiones es el proceso a través del cual, se escoge un curso de acción como respuesta a un problema de decisión.

Ejemplo:



#### 5. La memoria de trabajo o memoria operativa:

La memoria de trabajo nos permite almacenar y manipular de manera temporal la información para poder realizar tareas cognitivas más complejas. En nuestro desempeño profesional vamos a tener que utilizar esta habilidad, pues nos ayuda en la comprensión del lenguaje, la lectura, las habilidades matemáticas, el aprendizaje o el razonamiento. La memoria de trabajo es un tipo de memoria a corto plazo.

¿De que manera utiliza la memoria de trabajo?

#### 6. Flexibilidad cognitiva:

Ser flexibles nos permite adaptarnos a las condiciones que van cambiando y modificar nuestros esquemas en función de lo que nuestra experiencia vaya demandando.

También nos permite tener en cuenta las perspectivas de las demás personas.

Ejemplo:

#### 7. Resolución de problemas:

Capacidad de utilizar los conocimientos adquiridos, organizarlos y vincularlos a la búsqueda de soluciones. Ciertamente, esta capacidad englobaría las capacidades de anticipación y planificación que permiten establecer planes y acciones adecuadas para conseguir nuestros objetivos.

Ejemplo:

Por tanto, teniendo en cuenta las habilidades cognitivas que influyen la ejecución diaria de nuestro trabajo y siendo conscientes de cuáles son las que necesitamos mejorar en nuestro caso, es importante realizar actividades o ejercicios que nos ayuden a potenciar aquellas funciones ejecutivas que tenemos más débiles o menos desarrolladas.

### 4. ESTRATEGIAS ¿CÓMO MEJORAR LA CAPACIDAD MENTAL?

Con unos sencillos hábitos para aplicar en tu vida diaria se pueden trabajar y mejorar la capacidad intelectual y la memoria.

#### 1. Hacer ejercicio

Cuando hacemos ejercicio físico también se ejercita el cerebro. De hecho, tratar bien a nuestro cuerpo nos ayuda a procesar y recordar la información.



El ejercicio físico aumenta la oxigenación cerebral y reduce el riesgo de sufrir trastornos que provocan pérdida de memoria, como la diabetes o las enfermedades cardiovasculares. Además, el ejercicio también aumenta los efectos químicos cerebrales útiles para proteger las neuronas.

## **2. No robarle al sueño**

Cuando hay falta de sueño, el cerebro no puede funcionar a pleno rendimiento. Capacidades como la creatividad, las habilidades para la resolución de problemas, el pensamiento crítico y otras habilidades intelectuales se ven seriamente comprometidas. Además, el sueño es fundamental para el aprendizaje y la memoria. Las investigaciones demuestran que el sueño es necesario para la consolidación de la memoria, que ocurre en las etapas profundas del sueño.

## **3. No robarle tiempo a la vida social y a la diversión**

Diversos estudios demuestran que una vida llena de vida social y diversión tiene importantes beneficios cognitivos. De hecho, las personas somos seres altamente sociales, y no podemos prosperar de forma aislada. Es más, las relaciones sociales estimulan nuestro cerebro, es la interacción con otros el mejor tipo de ejercicio cerebral.

## **4. Controlar el estrés**

El estrés es uno de los peores enemigos del cerebro. Con el tiempo, si no se controla, el estrés crónico destruye las células del cerebro y daña el hipocampo, la región del cerebro involucrada en la formación de nuevos recuerdos y la recuperación de los antiguos. Las técnicas de relajación son muy útiles para ello.

Además del estrés, la depresión, la ansiedad y la preocupación crónica también son perjudiciales para el cerebro y la capacidad intelectual. De hecho, algunos de los síntomas de la depresión y la ansiedad incluyen dificultad para concentrarse, tomar decisiones y para recordar cosas.

## **5. Comer bien**

El cerebro necesita combustible, igual que el resto del cuerpo. Pero no existe una alimentación específica para el cerebro, ya que la dieta recomendada para tener una buena salud física es la misma que para tener una buena salud intelectual.



Se recomienda una dieta basada en frutas, verduras, granos enteros, grasas "saludables" y proteínas magras. Este tipo de alimentación proporcionará una gran cantidad de beneficios para la salud y ayuda a mejorar la memoria.

Para la energía mental es conveniente elegir carbohidratos complejos. Los carbohidratos alimentan el cerebro, pero los carbohidratos simples (azúcar, pan blanco, cereales refinados) dan un impulso rápido seguido de una caída igualmente rápida. Hay pruebas que sugieren que las dietas ricas en hidratos de carbono simples pueden aumentar el riesgo de deterioro cognitivo en personas mayores.

Para tener energía saludable que dure hay que consumir carbohidratos complejos, como pan y arroz integral, avena, cereales ricos en fibra y legumbres. Por otra parte, es completamente desaconsejable abusar de las calorías, de las grasas saturadas y del alcohol para mantener una buena salud cerebral, igual que ocurre con la salud física.

## 6. Entrenar el cerebro

Cuando llegamos a la edad adulta, nuestro cerebro ha desarrollado millones de vías nerviosas que ayudan a procesar la información rápidamente, resolver problemas del día a día y ejecutar tareas habituales con un mínimo de esfuerzo mental. Pero si nos centramos en hacer siempre lo mismo no estamos dándole al cerebro el estímulo que necesita para seguir creciendo y desarrollándose.

La memoria y la capacidad intelectual, como la fuerza muscular, requieren ser usadas si no se quieren perder. Por lo tanto, hay que trabajarlas y proponer nuevos retos para mejorar la capacidad de procesar y recordar la información. Por ejemplo leer, hablar de temas de interés con otras personas, ir a conferencias, etc.



### ACTIVIDAD

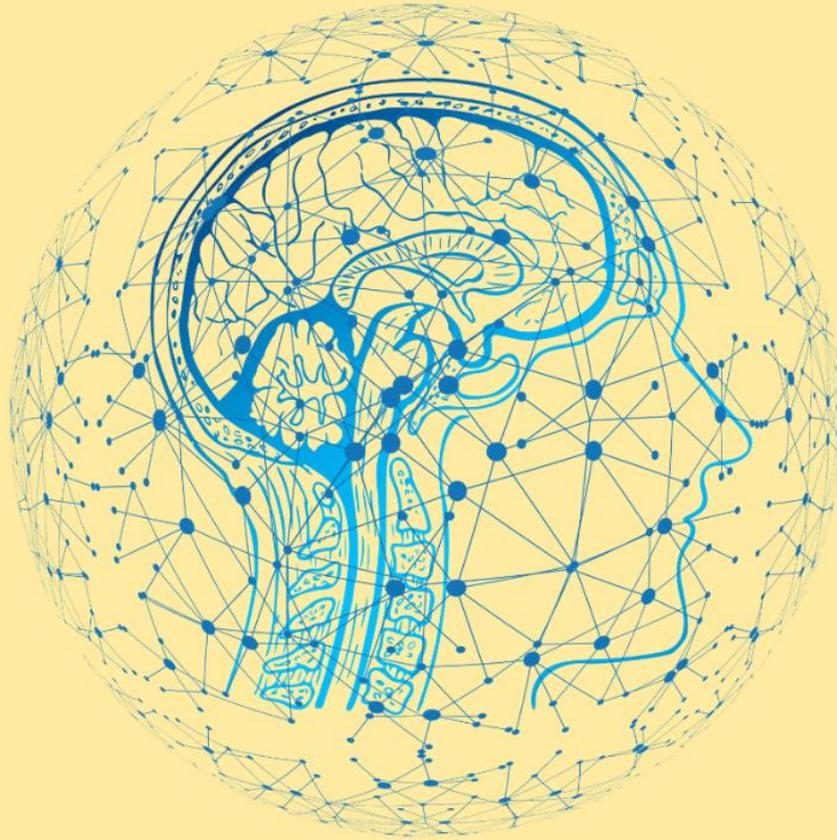
Dinámica: Lluvia de ideas por tarjeta.

- Se pegara un papelógrafo donde estén separados los 6 ejercicios para mejorar la capacidad mental antes mencionada
- Se entregara a los participantes 3 tarjetitas de colores y se les pedirá que escriban los hábitos y actividades que están dispuestos a practicar, uno por cada tarjetita.



## ACTIVIDAD

- Dinámica evaluación: El dedo pulgar (10 minutos)
- Se indicara a los participantes que pasen al frente levanten el pulgar y mencionen las cosas nuevas que han aprendido y como les benefician.
- Posteriormente se indica que la mano debe permanecer con el pulgar y el siguiente participante debe sujetar el meñique del otro cuando termine de responder la pregunta.
- La dinámica se llevara a cabo de la misma manera hasta que todos participen y tomen el pulgar del compañero.
- Posteriormente pasaran al frente a leerlos y pagarlos donde corresponde.

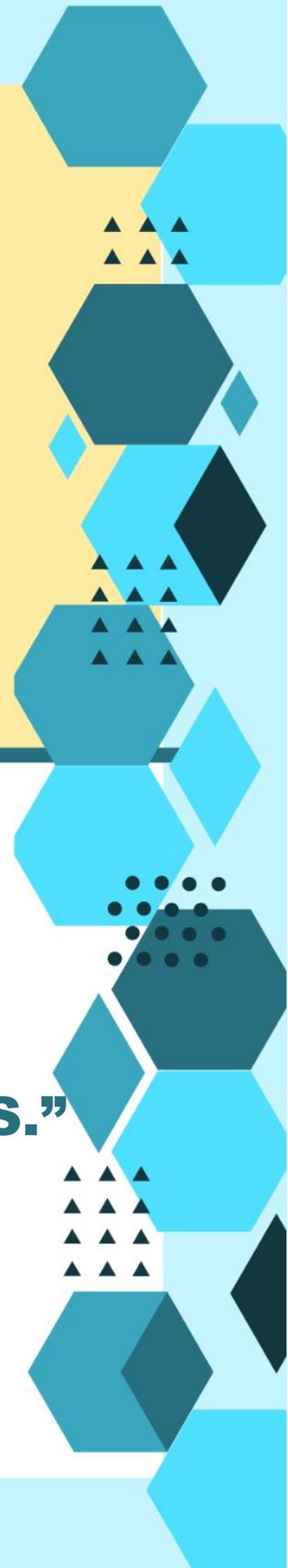


**MANUAL DE USUARIO**

# **“DESARROLLO DE HABILIDADES COGNITIVAS.”**

**PROPIEDAD DE:**

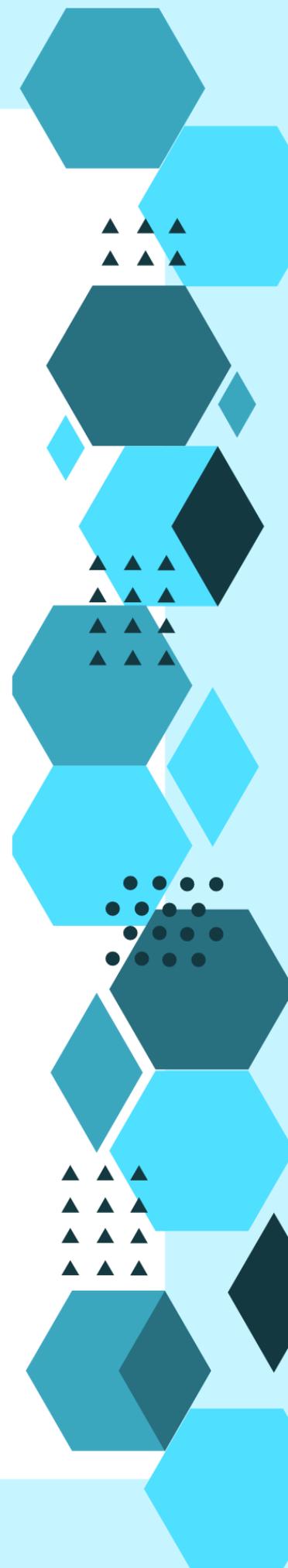
---



## ¡BIENVENIDO/A!

Es para nosotras un placer darle la bienvenida a esta jornada denominada "Desarrollo de habilidades cognitivas" en donde trataremos diferentes aspectos sobre la mente y funcionamiento de las funciones cognitivas. Este manual ha sido diseñado especialmente para usted, ya que servirá como material de apoyo para que pueda aprender aspectos relacionados a cómo mejorar la capacidad mental, por lo que se encuentran diferentes actividades que trabajaremos juntos para lograr un mayor aprendizaje y lo puedas aplicar en tu trabajo.

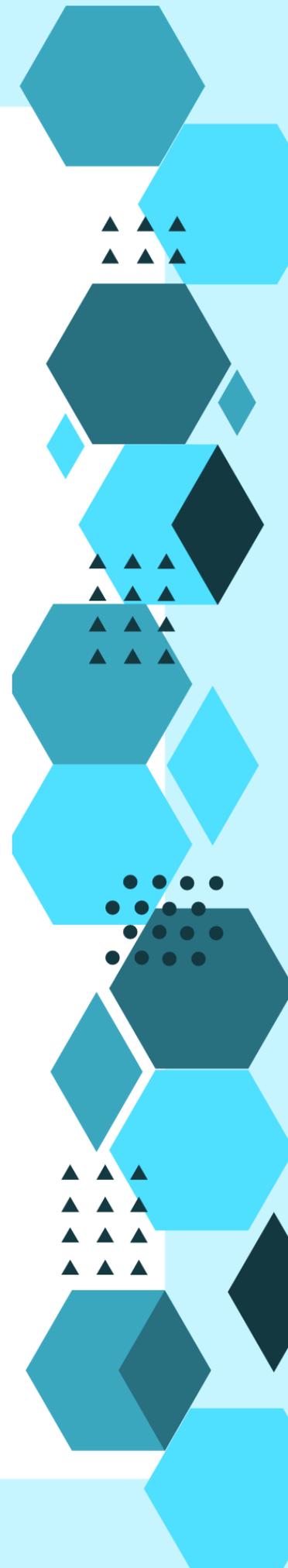
El desarrollo de habilidades cognitivas es muy importante ya que nos permiten recibir, procesar y expresar información así mismo hacer las actividades día a día, por lo que es vital prestar atención y practicar las técnicas que se expondrán más adelante.



## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## DESARROLLO DE HABILIDADES COGNITIVAS. CONTEXTUALIZACIÓN.

### NEUROPLASTICIDAD O PLASTICIDAD CEREBRAL.



#### ACTIVIDAD

Se presentara un video relacionado a la Neuroplasticidad <https://www.youtube.com/watch?v=BU4n28IVF28> por lo que se indicara la debida atención a los participantes y contesten las siguientes preguntas.

Posteriormente se realizara una lluvia de ideas, en la que los participantes expondrán las respuestas de forma voluntaria. Tendrán 5 minutos.

**1** ¿Dejamos de aprender cuando somos adultos?

**2** ¿Qué es la neuroplasticidad?

**3** A medida que ganamos experiencias y nuevas conductas las conexiones sinápticas se fortalecen mientras las que no se usan se eliminan. ¿A este proceso se le llama?

**4** ¿Qué logramos a través de la neuroplasticidad?

**5** ¿Qué aprendió del contenido que escucho en el video?



## ¿QUÉ ES LA NEUROPLASTICIDAD?

También llamada plasticidad cerebral es la capacidad de nuestro cerebro para cambiar a lo largo de nuestra vida.

- Gracias a la neuroplasticidad del cerebro es posible aumentar la capacidad cognitiva, mejorar la capacidad de aprendizaje y mejorar la memoria, es decir la capacidad mental.
- Capacidad de moldearse del cerebro, nos permite responder a cambios del exterior que requieren de nuestra capacidad intelectual, de innovación, de resolver problemas, etc.

### LA PLASTICIDAD COGNITIVA HACE PARTE DE LA NEUROPLASTICIDAD.

Esta representa **la capacidad que tiene el individuo para adquirir nuevas habilidades, especialmente relacionadas con el desarrollo de funciones cognitivas.** Teniendo un papel importante no solo en el desarrollo de las mismas, sino también, en la mejora a través de la práctica y el aprendizaje.

## 5. ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES COGNITIVAS?

*Son capacidades que tiene el cerebro para funcionar y trabajar con la información que obtenemos en nuestro ambiente. Estas capacidades enfocadas en el desempeño laboral podrían llevarnos al éxito.*

### CARACTERÍSTICAS GENERALES

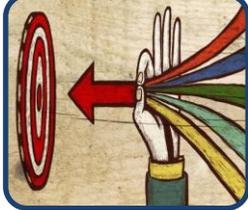
- ✚ Las capacidades o habilidades cognitivas son las aptitudes del ser humano que están relacionadas con el procesamiento de la información. Esto implicaría el uso de la memoria, la atención, la percepción, la creatividad y el pensamiento abstracto o analógico.
- ✚ Las habilidades cognitivas están muy relacionadas con la inteligencia, el aprendizaje y la experiencia.
- ✚ Es importante distinguir que las habilidades cognitivas permiten la elaboración del conocimiento, operando directamente sobre la información recogida por los sentidos



## FUNCIONES COGNITIVAS

Las funciones cognitivas son los procesos mentales que nos permiten recibir, procesar y elaborar la información. Permite que el sujeto este activo y la comprensión del entorno que le permite desenvolverse en el mundo que le rodea.

Las funciones cognitivas más destacadas son las siguientes:



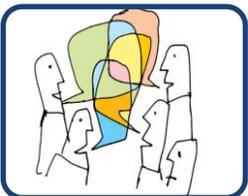
**Atención:** Capacidad de captar detalles y de focalización en una o en varias situaciones (procesos selectivos, procesos de distribución y procesos de mantenimiento o sostenimiento). Incluimos dentro las capacidades de concentración, atención selectiva, velocidad de respuesta, etc.



**Percepción:** La primera habilidad que ponemos en marcha para poder obtener cualquier tipo de información de nuestro ambiente es la percepción. Tiene como función codificar y coordinar las diferentes sensaciones elementales para darles un significado, tanto del medio externo como del interno.



**Memoria:** Es la capacidad de codificar, almacenar y recuperar de manera efectiva la información aprendida. Tenemos diferentes tipos de memoria; la sensorial de 1 a 3 segundos, la memoria a corto plazo de 18 a 30 segundos y la memoria a largo plazo. Si memorizamos lo vivido para tenerlo como referencia para experiencias futuras similares, pudiendo recuperar lo aprendido.



**Lenguaje:** Proceso de relacionar un sistema de códigos con significados de objetos, acciones, cualidades, etc. Está íntimamente ligado a la memoria. Dentro del lenguaje, debemos destacar dos capacidades más: como son la comprensión y la elaboración.



**Orientación:** Es la capacidad que tenemos de ser conscientes de nuestra propia persona y de nuestra situación espacio-temporal.

-Orientación personal: Capacidad de integrar información relativa a la historia personal.

-Orientación temporal: capacidad de manejar información relativa.: hora, día, año etc.

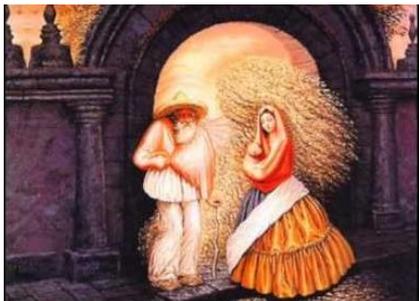
-Orientación espacial: capacidad de manejar información relativa de donde viene, donde esta, etc.



## ACTIVIDAD

Se indicara a los participantes que identifiquen y realicen los siguientes ejercicios sobre las funciones cognitivas posteriormente se dará paso a 5 participaciones en la mencionen el nombre de la función cognitiva y que entendi6, por ulti6mo la respuesta del ejercicio.

Ejercicio 1: \_\_\_\_\_



¿Qué es lo primero que observo?

Ejercicio 2: \_\_\_\_\_

¿En qué día de la semana estamos?

\_\_\_\_\_

¿En qué mes estamos?

\_\_\_\_\_

¿En qué año estamos?

\_\_\_\_\_

¿Cómo te llamas?

\_\_\_\_\_

Ejercicio 3: \_\_\_\_\_

1	21	9	14	17	3
8	18	34	25	27	11
13	31	4	20	6	23
26	30	32	33	29	5
7	12	28	36	19	22
16	2	24	10	35	

Ejercicio 4: \_\_\_\_\_

¿Cuántos nombres femeninos se te ocurren con la letra L?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ejercicio 5: \_\_\_\_\_

Observa detenidamente los objetos y luego escribe en el papelito el nombre de las imágenes que ha recordado sin mirar.





## 1. FUNCIONES COGNITIVAS: FUNCIONES EJECUTIVAS (25 MINUTOS)

Se pueden definir como aquellas habilidades mentales complejas, necesarias para planificar, organizar, guiar, revisar, regular y evaluar el comportamiento necesario para adaptarse eficazmente al entorno y para alcanzar metas.

**¿Para qué sirven las funciones ejecutivas en nuestro día a día?** En nuestra vida diaria precisamos de las funciones ejecutivas para desenvolvemos en nuestro entorno y alcanzar aquellos objetivos que nos proponemos. Son imprescindibles a la hora de planificar nuestro día al levantarnos: qué tenemos que hacer y en qué orden, cuánto tiempo nos supondrá hacer cada cosa, así como el ir de un sitio a otro, modificar nuestro plan por algún imprevisto surgido, etc. Es decir, son el conjunto de capacidades cognitivas necesarias para controlar y autorregular la propia conducta.

Las siguientes habilidades cognitivas, son las que más deberían trabajar aquellas personas que quieren potenciar su cerebro con una aplicación directa en el éxito profesional.



### ACTIVIDAD

Indicaciones: se formaran grupos de 4 personas para discutir la función ejecutiva que le sea asignada tendrán 5 minutos y posteriormente 4 minutos para exponer la idea central y el ejemplo o pregunta que se indica al final de cada función ejecutiva.

#### 1. La planificación:

La planificación es una habilidad cognitiva muy importante para el éxito profesional y también para alcanzar nuestros objetivos. La planificación se puede definir como la capacidad para "anticiparse al futuro", de pensar de antemano la forma más eficiente de ejecutar una tarea o alcanzar una meta específica.

Esta capacidad nos ayudará a establecer los pasos para alcanzar los objetivos que nos exigen en nuestro trabajo. Gracias a esta habilidad, podemos decidir sobre el orden



apropiado, asignar a cada tarea los recursos cognitivos necesarios y el establecer el plan de acción adecuado.

Ejemplo:

## 2. La inhibición:

La inhibición se define como la capacidad del ser humano para controlar las respuestas impulsivas, y generar respuestas regidas por el razonamiento.

Esta habilidad se relaciona con la anticipación, planificación y al establecimiento de metas. La inhibición o control inhibitorio pone freno al comportamiento y nos ayuda en nuestro trabajo a dar una respuesta más razonada y más adaptada a la situación.

Ejemplo:

## 3. La monitorización:

La monitorización cognitiva se puede definir como la capacidad para supervisar la conducta que llevamos a cabo y asegurarnos de que cumple el plan de acción preparado. Esta capacidad nos permite asegurarnos que nuestras acciones van bien encaminadas hacia el objetivo marcado y planificado. Cuando detectamos que nos hemos desviado del plan, hemos de corregirlo. Esta función es de gran importancia, pues la usamos en una gran cantidad de situaciones cotidianas, sobre todo en nuestro ámbito profesional.

¿En qué situaciones laborales ha experimentado conductas que no van de acuerdo a al plan que debe seguir?

¿De qué forma lo ha corregido?

## 4. La toma de decisiones:

La toma de decisiones es el proceso a través del cual, se escoge un curso de acción como respuesta a un problema de decisión.

Ejemplo:



### 5. La memoria de trabajo o memoria operativa:

La memoria de trabajo nos permite almacenar y manipular de manera temporal la información para poder realizar tareas cognitivas más complejas. En nuestro desempeño profesional vamos a tener que utilizar esta habilidad, pues nos ayuda en la comprensión del lenguaje, la lectura, las habilidades matemáticas, el aprendizaje o el razonamiento. La memoria de trabajo es un tipo de memoria a corto plazo.

¿De que manera utiliza la memoria de trabajo?

### 6. Flexibilidad cognitiva:

Ser flexibles nos permite adaptarnos a las condiciones que van cambiando y modificar nuestros esquemas en función de lo que nuestra experiencia vaya demandando. También nos permite tener en cuenta las perspectivas de las demás personas.

Ejemplo:

### 7. Resolución de problemas:

Capacidad de utilizar los conocimientos adquiridos, organizarlos y vincularlos a la búsqueda de soluciones. Ciertamente, esta capacidad englobaría las capacidades de anticipación y planificación que permiten establecer planes y acciones adecuadas para conseguir nuestros objetivos.

Ejemplo:

Por tanto, teniendo en cuenta las habilidades cognitivas que influyen la ejecución diaria de nuestro trabajo y siendo conscientes de cuáles son las que necesitamos mejorar en nuestro caso, es importante realizar actividades o ejercicios que nos ayuden a potenciar aquellas funciones ejecutivas que tenemos más débiles o menos desarrolladas.

## 2. ESTRATEGIAS ¿CÓMO MEJORAR LA CAPACIDAD MENTAL?

Con unas sencillas estrategias aplicadas en la vida diaria se pueden trabajar y mejorar la capacidad intelectual y la memoria.



1

### **Hacer ejercicio**

Cuando hacemos ejercicio físico también se ejercita el cerebro. De hecho, tratar bien a nuestro cuerpo nos ayuda a procesar y recordar la información.

El ejercicio físico aumenta la oxigenación cerebral y reduce el riesgo de sufrir trastornos que provocan pérdida de memoria, como la diabetes o las enfermedades cardiovasculares. Además, el ejercicio también aumenta los efectos químicos cerebrales útiles para proteger las neuronas.

2

### **No robarle al sueño**

Cuando hay falta de sueño, el cerebro no puede funcionar a pleno rendimiento. Capacidades como la creatividad, las habilidades para la resolución de problemas, el pensamiento crítico y otras habilidades intelectuales se ven seriamente comprometidas.

Además, el sueño es fundamental para el aprendizaje y la memoria. Las investigaciones demuestran que el sueño es necesario para la consolidación de la memoria, que ocurre en las etapas profundas del sueño.

3

### **No robarle tiempo a la vida social y a la diversión**

Diversos estudios demuestran que una vida llena de vida social y diversión tiene importantes beneficios cognitivos. De hecho, las personas somos seres altamente sociales, y no podemos prosperar de forma aislada. Es más, las relaciones sociales estimulan nuestro cerebro, es la interacción con otros el mejor tipo de ejercicio cerebral.

Las investigaciones muestran que el tener relaciones significativas y un fuerte sistema de apoyo son vitales no solo para la salud emocional, sino también para la salud del cerebro. actividades como: reuniones con amigos, salidas de paseo, reunion con la familia, ir a la iglesia, etc.



4

### **Controlar el estrés**

El estrés es uno de los peores enemigos del cerebro. Con el tiempo, si no se controla, el estrés crónico destruye las células del cerebro y daña el hipocampo, la región del cerebro involucrada en la formación de nuevos recuerdos y la recuperación de los antiguos. Las técnicas de respiración y relajación son muy útiles para ello.

Además del estrés, la depresión, la ansiedad y la preocupación crónica también son perjudiciales para el cerebro y la capacidad intelectual. De hecho, algunos de los síntomas de la depresión y la ansiedad incluyen dificultad para concentrarse, tomar decisiones y para recordar cosas.

5

### **Comer bien**

El cerebro necesita combustible, igual que el resto del cuerpo. Pero no existe una alimentación específica para el cerebro, ya que la dieta recomendada para tener una buena salud física es la misma que para tener una buena salud intelectual.

Se recomienda una dieta basada en frutas, verduras, granos enteros, grasas "saludables" y proteínas magras. Este tipo de alimentación proporcionará una gran cantidad de beneficios para la salud y ayuda a mejorar la memoria.

6

### **Entrenar el cerebro**

Cuando llegamos a la edad adulta, nuestro cerebro ha desarrollado millones de vías nerviosas que ayudan a procesar la información rápidamente, resolver problemas del día a día y ejecutar tareas habituales con un mínimo de esfuerzo mental. Pero si nos centramos en hacer siempre lo mismo no estamos dándole al cerebro el estímulo que necesita para seguir creciendo y desarrollándose.

La memoria y la capacidad intelectual, como la fuerza muscular, requieren ser usadas si no se quieren perder. Por lo tanto, hay que trabajarlas y proponer nuevos retos para mejorar la capacidad de procesar y recordar la información. Por ejemplo leer, hablar de temas de interés con otras personas, ir a conferencias, etc.



## ACTIVIDAD

- Indicaciones: En relación a lo anterior, escriba en los siguientes cuadros y posteriormente en las tarjetitas que se le entregaran que actividades realizara para mejorar su capacidad mental.
- Posteriormente pasaran al frente a leerlos y pagarlos donde corresponde.

Habito: \_\_\_\_\_

Actividades:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Habito: \_\_\_\_\_

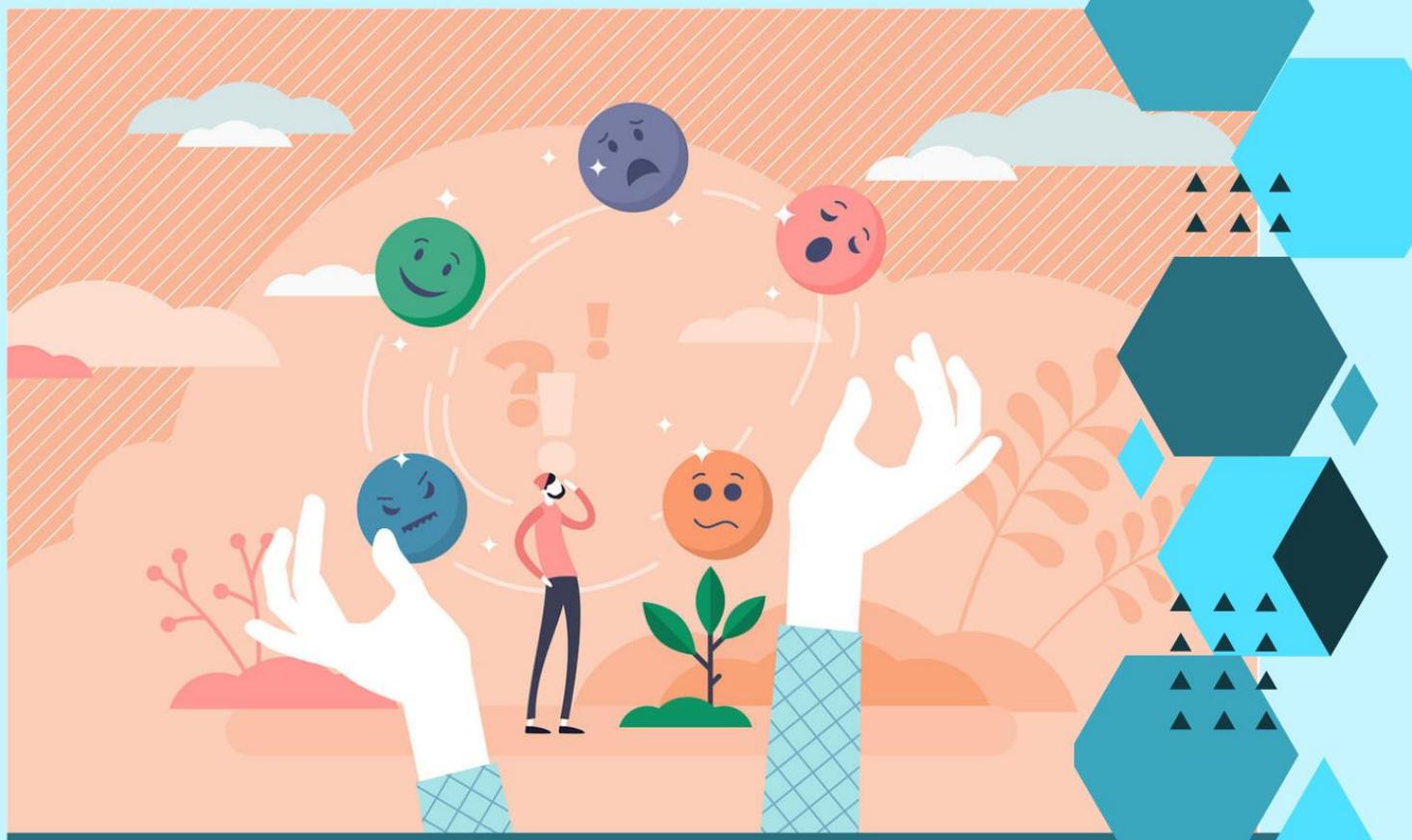
Actividades:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Habito: \_\_\_\_\_

Actividades:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



**MANUAL DEL FACILITADOR**

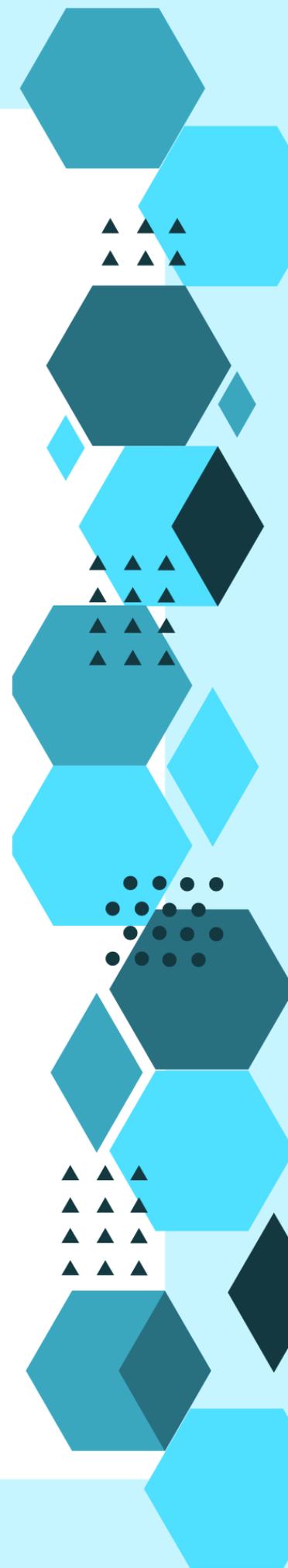
**“APRENDAMOS A CONTROLAR  
LAS EMOCIONES”**

**ANEXO 5**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

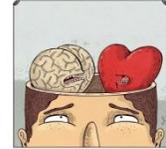




## CONTEXTUALIZACIÓN

### 1. ¿QUE SON LAS EMOCIONES?

Son reacciones naturales que nos permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que implican peligro, amenaza, frustración, etc. Los componentes centrales de las emociones son las reacciones fisiológicas (incremento de la tasa cardiaca y de la respiración, tensión muscular, etc.) y los pensamientos.



#### **Características:**

- Son universales y comunes a todas las culturas. Sus manifestaciones también tienen patrones de comportamiento semejantes a todos los individuos.
- Las emociones son transitorias, lo que hacen que nos saquen de nuestro estado habitual, nos impulsan y motivan hacia la acción.
- Son más intensas que los sentimientos, pero duran menos que éstos.

A partir de lo anterior debemos saber lo siguiente **¿Qué son los sentimientos?**

El sentimiento es la suma de emoción y pensamiento, es decir, es el resultado de las emociones. Una emoción se transforma en sentimiento en la medida que uno toma consciencia de ella.

#### **Características:**

- Los sentimientos suelen durar más tiempo que las emociones, y se dan después de las emociones, no hay sentimiento sin emoción.
- Involucran información cognitiva, generalmente subconsciente, y no se pueden medir con precisión.



## ACTIVIDAD

Se les indicara a los participantes que según lo anterior reflexione y conteste las siguientes preguntas posteriormente se iniciara una lluvia de ideas. (Se anotaran las ideas principales en una cartulina)

¿Qué son y para qué sirven las emociones?

¿Mencione una característica de las emociones?

¿Cuál es la diferencia entre emoción y sentimiento?

### 1. Emociones Básicas, Primarias o Innatas, según Paul Ekman

Son aquellas que se presentan desde el momento de nuestro nacimiento. Forman parte de nuestro proceso de adaptación y existen en todos los seres humanos, independientemente de la cultura. Se inician con rapidez y duran unos segundos. Son 6:

Emoción	Descripción
<b>Alegría</b>	Sensación agradable de satisfacción y bienestar.
<b>Asco</b>	Intenso desagrado a algo repulsivo o repugnante.
<b>Ira</b>	Sentimiento de enfado, irritabilidad o indignación.
<b>Miedo</b>	Aprehensión provocada generalmente por sensación de amenaza, peligro y dolor.
<b>Tristeza</b>	Malestar o asombro ante algo inesperado.
<b>Sorpresa</b>	Sensación de desdicha o infelicidad.

### 2. Emociones secundarias

Las emociones secundarias se manifiestan en base a lo que se ha ido aprendiendo a lo largo de la vida, nutrida por experiencias y potenciadas por expectativas ante diferentes situaciones. Ekman y el de Plutchik Considera que entre las emociones secundarias "universales" estarían las siguientes cinco.



Emoción	Descripción
<b>Vergüenza</b>	Miedo a que los demás no nos acepten socialmente.
<b>Culpa</b>	Sensación de haber hecho algo que creemos que no deberíamos haber cometido.
<b>Orgullo</b>	Estar satisfecho de lo que uno ha hecho o como es.
<b>Placer</b>	El placer es una sensación positiva y agradable que se experimenta cuando nuestras necesidades son satisfechas
<b>Celos</b>	Percepción de amenaza a lo que se considera propio.



## ACTIVIDAD

- Se seleccionan 8 participantes para hacer un socio drama (Juan, la esposa, cuatro manifestantes y dos policías) del siguiente caso.
- Primera parte: caso. Juan acaba de discutir con su esposa por no apresurarse para salir juntos al trabajo ya que siempre pasa lo mismo y llegara tarde al trabajo. En el camino encuentra una manifestación; insulta a los manifestantes y les echa el carro encima para que se quiten. Una persona resulta herida y él es detenido por la policía.
- La selección se llevara a cabo por medio de numero sorpresa que se entregaran a cada uno y serán elegidos los números 8-10-15-20-18-6-1-3
- Posteriormente se analizara y contestara las siguientes preguntas. (4 participantes expondrán su respuesta)

¿Qué emociones cree que experimentó Juan?

Para no ser detenido por la policía, Juan debió:

Segunda parte: Reflexión personal

¿Qué emoción identificas más fácil en ti mismo?

¿Por qué es importante reconocer las emociones?



## ¿QUÉ ES LA CONSCIENCIA EMOCIONAL?

### Conciencia emocional

Identificar nuestras emociones y las de los otros así como ponerles nombre no es tarea fácil, más aún cuando se manifiestan varias emociones a la vez.

#### ¿Que nos permite?

- Reconocer nuestros estados de ánimo y reflexionar sobre ellos para tomar mejores decisiones
- Relacionarnos mejor con los demás al reconocer también las emociones de los otros

- Establecer límites para atender nuestras necesidades y bienestar, mejorando así nuestra calidad de vida
- Conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

la conciencia emocional o el autoconocimiento emocional, es fundamental, puesto que son las emociones las que nos informan de que las cosas dentro de nosotras no funcionan como quisiéramos y nos dan la posibilidad de ir a la causa del problema.

### ¿Como se expresan las emociones?

Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes.

Podemos experimentar cambios de intensidad emocional bruscos o graduales, bien hacia lo positivo o bien hacia lo negativo. Es decir, toda emoción representa una magnitud o medida.





- Por otro lado, toda emoción posee un **componente cuantitativo** que se expresa mediante palabras de magnitud (poco, bastante, mucho, gran, algo, etc.), tanto para las emociones positivas como negativas.

### Expresión física y conductual.

Es necesario adquirir ciertas habilidades para manejar las emociones ya que una intensidad excesiva puede hacer que las personas las vivan como estados desagradables o les lleven a realizar conductas indeseables.

Ante este tipo de situaciones en la mayoría de los seres vivos suelen producirse una serie de reacciones fisiológicas dirigidas a poner el organismo en alerta. Esas reacciones van acompañadas por pensamientos específicos, que nos permiten diferenciar un rango mayor de emociones. Así en las emociones humanas entran en juego cuatro aspectos:

1. Una situación concreta.
2. Una serie de reacciones fisiológicas específicas o sensaciones (aceleración del pulso y de la respiración, tensión muscular, etc.)
3. Unos pensamientos determinados
4. Un tipo de respuestas concretas apropiadas para esa situación



## ACTIVIDAD

Se les indicara a los participantes que piensen y escriban lo siguiente (3 minutos)

Situación ¿Qué paso?



- ¿Qué sintió en su cuerpo?
- ¿Cuáles fueron sus pensamientos?
- ¿Qué emoción sintió?
- ¿Cómo reaccione o que hizo? ¿cree que es lo correcto?

Posteriormente 4 personas participaron de forma voluntaria.



## LA HABILIDAD PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



### ACTIVIDAD

- Se les indicara que preste atención al video y hagan apuntes importantes, <https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrl>
- posteriormente se formaran grupos de 5 personas para discutir las dos preguntas planteadas a continuación.
- Se les entregara un pliego de papel o cartulina para que escriban las ideas principales de cada uno con respecto a las preguntas.(5 minutos)
- Al final pasaran a exponer de forma resumida lo escrito, tendrán 3 minutos.

#### ψ **¿Cómo se desarrolla la Inteligencia Emocional?**

1. Conscientes de propias emociones, volverse un observador es decir explorador de las propias emociones cuando aparezca, reconocer y etiquetar emociones y sentimientos.
2. Regulando las propias emociones: al sentir las emociones o sentimientos, es una decisión individual como expresarlos, tenemos la capacidad de controlar las emociones y manejar nuestro cerebro. Retomar el control. Detenerse y reflexionar
3. Controlar nuestras emociones es gracias a la buena comunicación de la mente racional y mente emocional, mejor se comuniquen las emociones y pensamiento se toman mejores decisiones

#### ψ **¿Que genera la inteligencia emocional?**

Mejores habilidades sociales, empatía, capacidad de intuir lo que otras personas están pensando o sintiendo y comprender para detectar las emociones de otras personas y así establecer relaciones mas solidas, significa una mejor relación con la familia y compañeros de trabajo etc.



## CONTROL EMOCIONAL

Por control emocional no entendemos ahogar o reprimir las emociones, sino regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos.

El autocontrol constituye la habilidad de moderar la propia reacción emocional a una situación, ya sea esa reacción negativa o positiva (por ejemplo: no sería conveniente expresar excesiva alegría ante otras personas o amigos, que están pasando en ese momento por situaciones problemáticas o desagradables)

### TÉCNICAS PARA MEJORAR EL AUTOCONTROL EMOCIONAL.

#### *1. Intenta recordar tus virtudes y éxitos*

La reafirmación en tus virtudes y puntos fuertes es una de las mejores estrategias para gestionar tus sentimientos. Consiste en pensar en lo que te ha provocado esa emoción pero reduciendo su significado negativo.

Ejemplo: en lugar de enfadarte porque has llegado tarde al trabajo puedes pensar que, dado que siempre llegas a tiempo, no es tan grave.

La próxima vez que sientas que pierdes el control sobre tus emociones, recuérdete a ti mismo aquellas cosas de las que te enorgulleces en tu vida.

#### *2. Distrae tu atención hacia un asunto concreto*

Las personas que mejor gestionan sus emociones también han aprendido a usar la distracción para bloquear sus estados emocionales antes de que sea demasiado tarde. Y parece que resulta muy eficaz cuando prevén que van a experimentar emociones intensas y no tienen suficiente tiempo para usar otras estrategias.

Como sabrás, una forma muy efectiva para calmar a un niño pequeño que no deja de llorar es desviar su atención. "¿Has visto el muñeco?" o "¿Qué tengo en la mano?" suelen disminuir su nivel de excitación si mantenemos su atención durante el tiempo suficiente.

La técnica de la distracción consiste en desvincularse de la emoción negativa centrando tu atención en pensamientos neutrales. De esta forma evitarás que la emoción coja demasiada intensidad.



Por ejemplo, si tu jefe cuestiona tu profesionalidad, en lugar de pensar que quizás termine despidiéndote podrías pensar en la celebración de cumpleaños que tienes el sábado. Es simple pero eficaz, tal y como se ha demostrado en varios estudios científicos.

Aunque a largo plazo probablemente no sea la mejor estrategia, la distracción funciona, especialmente si centras tu atención en algo concreto en lugar de dejar que tu mente vague.

### 3. Piensa en tu futuro más inmediato

Las emociones muy intensas pueden provocar que te olvides de que hay un futuro y que tus acciones vayan a tener consecuencias. Aunque en ese momento tan sólo seas capaz de vivir el presente y tu frustración, enfado o nervios te parezcan tan importantes, ¿seguirás sintiendo eso dentro de una semana?

### 4. Medita habitualmente

La meditación ha demostrado científicamente su eficacia para prevenir los pensamientos negativos repetitivos y no sólo mientras meditas, sino también a largo plazo: es capaz de disminuir el nivel de activación de la amígdala de forma duradera.

### 5. Escribe un diario de tus emociones

La escritura expresiva consiste en escribir sobre tus pensamientos y sentimientos más profundos y ha demostrado ser eficaz tanto a nivel psicológico como físico (¡es capaz de acelerar la cicatrización de las heridas!)

Mantener una especie de diario emocional sobre lo que has sentido en algunas situaciones te ayudará a reducir la recurrencia de pensamientos negativos.

### 6. Tómate un respiro (y un refresco) para recuperar el autocontrol

Tu autocontrol no es infinito. De hecho varias investigaciones indican que conforme te expones a situaciones y emociones, se va consumiendo. Respiración diafragmática

### 7. Lo más importante: encuentra el motivo de tus emociones

A largo plazo la clave no está en luchar contra tus emociones, sino en reconocerlas y saber por qué te ocurre. Por ejemplo:



“Vale, no me gusta sentirme así pero ahora mismo tengo mucha envidia (reconoces la emoción) porque a Andrés le han felicitado por su trabajo y a mí no (reconoces el por qué).”



## ACTIVIDAD

Se les indicara a los participantes que escriba un episodio personal de una experiencia sobre la falta de control de sus emociones y las causas que esta generó.

### CASO PERSONAL

#### Reflexión:

Si usted sintiera la misma sensación ¿Cuál técnica y porque utilizaría para MEJORAR SU autocontrol emocional?



## ACTIVIDAD

- Se realizara la técnica de respiración diafragmática para incentivar la práctica de técnicas para el autocontrol emocional, ya que esta técnica es fácil de realizar en momentos de frustración y para retomar la calma.
- Se le indicara a los participantes que se pongan de pie y realicen los siguientes pasos:



1. Siéntese en una silla cómoda o acuéstese boca arriba con una almohada debajo de su cabeza. Asegúrese de que su espalda esté apoyada.
2. Coloque una de sus manos sobre su pecho y la otra sobre su abdomen, la zona que está arriba de su estómago.
3. Inhale lentamente a través de su nariz. Cuente hasta 2. A medida que inhala, su abdomen debe levantar su mano. Su pecho debe mantenerse quieto.
4. Expulse el aire lentamente con sus labios juntos (casi cerrados). Cuente hasta 4. A medida que expulsa el aire, debe sentir que su estómago se hunde.
5. Observe que al inhalar cuenta hasta 2 y que cuando expulsa el aire cuenta hasta 4. Esto le ayuda a mantener su respiración lenta y pareja.



## **MANUAL DEL USUARIO**

# **“APRENDAMOS A CONTROLAR LAS EMOCIONES”**

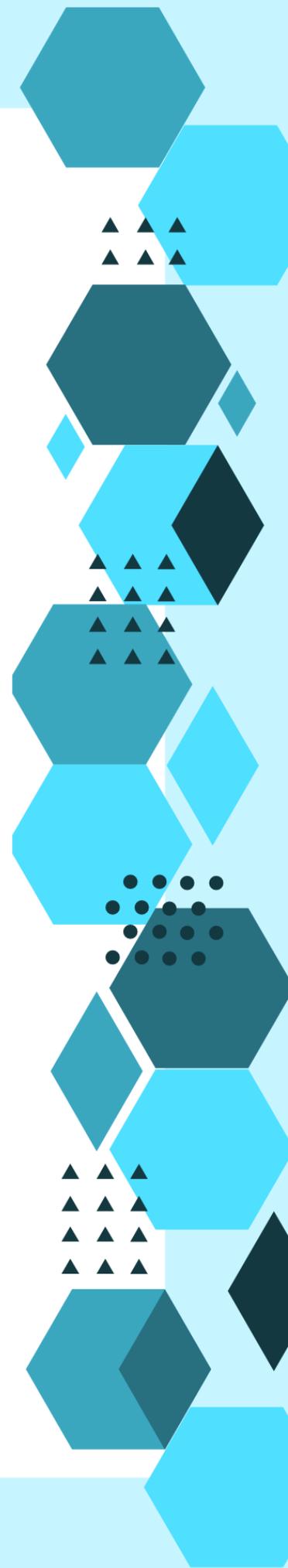
PROPIEDAD DE:

---

## ¡BIENVENIDO/A!

Es para nosotras un placer darte la bienvenida a esta jornada denominada “Aprendamos a controlar nuestras emociones” en donde trataremos diferentes aspectos sobre las emociones y cómo influyen en nuestro comportamiento. Este manual ha sido diseñado especialmente para ti, que servirá como material de apoyo para que puedas aprender acerca del control emocional, se encuentran diferentes actividades que trabajaremos juntos para lograr un mayor aprendizaje y lo puedas aplicar en tu trabajo.

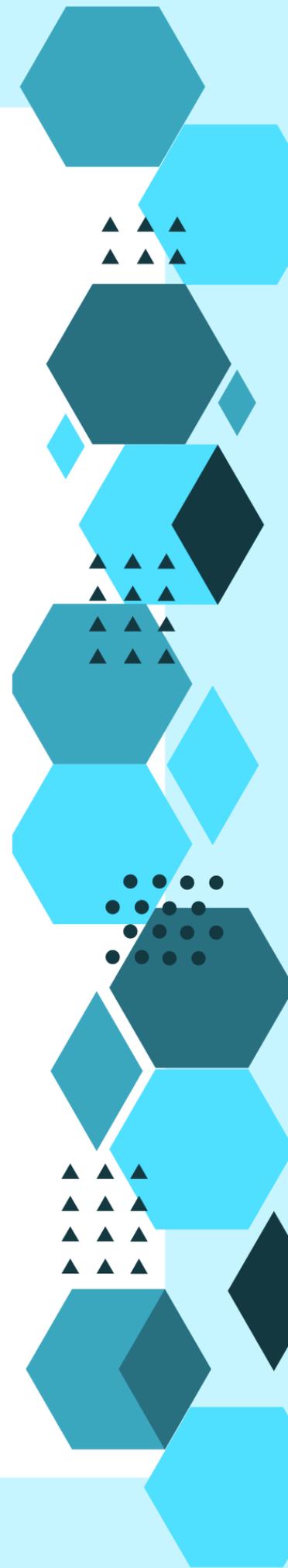
El autocontrol emocional es muy importante ya que de esa manera las emociones se expresan de forma adecuada ante determinada situación permitiendo una adecuada salud mental y relaciones interpersonales en la sociedad y en el trabajo.



## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

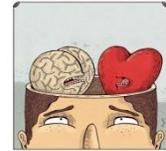




## CONTEXTUALIZACIÓN

### 2. ¿QUE SON LAS EMOCIONES?

Son reacciones naturales que nos permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que implican peligro, amenaza, frustración, etc. Los componentes centrales de las emociones son las reacciones fisiológicas (incremento de la tasa cardiaca y de la respiración, tensión muscular, etc.) y los pensamientos.



#### **Características:**

- Son universales y comunes a todas las culturas. Sus manifestaciones también tienen patrones de comportamiento semejantes a todos los individuos.
- Las emociones son transitorias, lo que hacen que nos saquen de nuestro estado habitual, nos impulsan y motivan hacia la acción.
- Son más intensas que los sentimientos, pero duran menos que éstos.

A partir de lo anterior debemos saber lo siguiente **¿Qué son los sentimientos?**

El sentimiento es la suma de emoción y pensamiento, es decir, es el resultado de las emociones. Una emoción se transforma en sentimiento en la medida que uno toma consciencia de ella.

#### **Características:**

- Los sentimientos suelen durar más tiempo que las emociones, y se dan después de las emociones, no hay sentimiento sin emoción.
- Involucran información cognitiva, generalmente subconsciente, y no se pueden medir con precisión.



## ACTIVIDAD

**Indicación:** A partir de lo anterior responda las siguientes preguntas posteriormente exponga su opinión.

1

¿Qué son y para que sirven las emociones?

2

¿Mencione una característica de las emociones?

3

¿Cuál es la diferencia entre emoción y sentimiento?





## CLASIFICACIÓN DE LAS EMOCIONES.

### 1. Emociones Básicas, Primarias o Innatas, según Paul Ekman

Son aquellas que se presentan desde el momento de nuestro nacimiento. Forman parte de nuestro proceso de adaptación y existen en todos los seres humanos, independientemente de la cultura. Se inician con rapidez y duran unos segundos. Son 6:

Emoción	Descripción
<b>Alegría</b>	Sensación agradable de satisfacción y bienestar.
<b>Asco</b>	Intenso desagrado a algo repulsivo o repugnante.
<b>Ira</b>	Sentimiento de enfado, irritabilidad o indignación.
<b>Miedo</b>	Aprehensión provocada generalmente por sensación de amenaza, peligro y dolor.
<b>Tristeza</b>	Malestar o asombro ante algo inesperado.
<b>Sorpresa</b>	Sensación de desdicha o infelicidad.

### 2. Emociones secundarias

Las emociones secundarias se manifiestan en base a lo que se ha ido aprendiendo a lo largo de la vida, nutrida por experiencias y potenciadas por expectativas ante diferentes situaciones. Ekman y el de Plutchik Considera que entre las emociones secundarias "universales" estarían las siguientes cinco.

Emoción	Descripción
<b>Vergüenza</b>	Miedo a que los demás no nos acepten socialmente.
<b>Culpa</b>	Sensación de haber hecho algo que creemos que no deberíamos haber cometido.
<b>Orgullo</b>	Estar satisfecho de lo que uno ha hecho o como es.
<b>Placer</b>	El placer es una sensación positiva y agradable que se experimenta cuando nuestras necesidades son satisfechas
<b>Celos</b>	Percepción de amenaza a lo que se considera propio.



## ACTIVIDAD

Indicación: Se seleccionaran 8 personas para hacer un sociodrama del caso presentado a continuación y posteriormente analice y responda las siguientes preguntas.



- **Primera parte**

**CASO:** Juan acaba de discutir con su esposa por no apresurarse para salir juntos al trabajo ya que siempre pasa lo mismo y llegara tarde al trabajo. En el camino encuentra una manifestación; insulta a los manifestantes y les echa el carro encima para que se quiten. Una persona resulta herida y él es detenido por la policía.



¿Qué emociones experimentó Juan?

Para no ser detenido por la policía, Juan debió:

- **Segunda parte: Reflexión personal**

¿Qué emoción identificas más fácil en ti mismo?

---

¿Por qué es importante reconocer las emociones?

---

---

---



## ¿QUÉ ES LA CONSCIENCIA EMOCIONAL?

### Conciencia emocional

Identificar nuestras emociones y las de los otros así como ponerles nombre no es tarea fácil, más aún cuando se manifiestan varias emociones a la vez.

#### ¿Que nos permite?

- Reconocer nuestros estados de ánimo y reflexionar sobre ellos para tomar mejores decisiones
- Relacionarnos mejor con los demás al reconocer también las emociones de los otros

- Establecer límites para atender nuestras necesidades y bienestar, mejorando así nuestra calidad de vida
- Conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

La conciencia emocional o el autoconocimiento emocional, es fundamental, puesto que son las emociones las que nos informan de que las cosas dentro de nosotras no funcionan como quisiéramos y nos dan la posibilidad de ir a la causa del problema.

### ¿Como se expresan las emociones?

Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes.

Podemos experimentar cambios de intensidad emocional bruscos o graduales, bien hacia lo positivo o bien hacia lo negativo. Es decir, toda emoción representa una magnitud o medida.





### Expresión física y conductual.

Es necesario adquirir ciertas habilidades para manejar las emociones ya que una intensidad excesiva puede hacer que las personas las vivan como estados desagradables o les lleven a realizar conductas indeseables.

Ante este tipo de situaciones en la mayoría de los seres vivos suelen producirse una serie de reacciones fisiológicas dirigidas a poner el organismo en alerta. Por lo que entran cuatro aspectos importantes:

5. Una situación concreta.
6. Una serie de reacciones fisiológicas específicas o sensaciones (aceleración del pulso y de la respiración, tensión muscular, etc.)
7. Unos pensamientos determinados
8. Un tipo de respuestas concretas apropiadas para esa situación.



## ACTIVIDAD

Indicación: Escriba una situación donde haya experimentado una fuerte emoción.

1 Situación ¿Qué paso?

2 ¿Qué sintió en su cuerpo?

3 ¿Cuáles fueron sus pensamientos?

4 ¿Qué emoción sintió?

5 ¿Cómo reacciono o que hizo?  
¿Cree que es lo correcto?



## LA HABILIDAD PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



### ACTIVIDAD

Indicación: Visualice el video <https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrl> , responda las siguientes preguntas y posteriormente pasara a formar grupos para discutir las respuestas.

#### ψ ¿Cómo se desarrolla la Inteligencia Emocional?

1. Conscientes de propias emociones:

---

---

---

2. Regulando las propias emociones:

---

---

---

#### ψ ¿Que genera la inteligencia emocional?

---

---

---

### CONTROL EMOCIONAL

Por control emocional no entendemos ahogar o reprimir las emociones, sino regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos.

El autocontrol constituye la habilidad de moderar la propia reacción emocional a una situación, ya sea esa reacción negativa o positiva (por ejemplo: no sería conveniente expresar excesiva alegría ante otras personas o amigos, que están pasando en ese momento por situaciones problemáticas o desagradables)



## TÉCNICAS PARA MEJORAR EL AUTOCONTROL EMOCIONAL.

### 1. Intenta recordar tus virtudes y éxitos:

La reafirmación en tus virtudes y puntos fuertes es una de las mejores estrategias para gestionar tus sentimientos.

### 2. Distrae tu atención hacia un asunto concreto

La técnica de la distracción consiste en desvincularte de la emoción negativa centrandote en pensamientos neutrales.

### 3. Piensa en tu futuro más inmediato:

Respira y piensa que ese momento no es para siempre. La situación es pasajera y tiene solución.

### 4. Medita habitualmente

La meditación ha demostrado científicamente su eficacia para prevenir los pensamientos negativos repetitivos y no sólo mientras meditas, sino también a largo plazo.

### 5. Escribe un diario de tus emociones:

La escritura expresiva consiste en escribir sobre tus pensamientos y sentimientos más profundos y ha demostrado ser eficaz tanto a nivel psicológico como físico.

### 6. Tómate un respiro para recuperar el autocontrol:

Practicar ejercicios de respiración y relajación. Un ejercicio práctico es la Respiración Diafrágica.

### 7. Lo más importante: encuentra el motivo de tus emociones:

A largo plazo la clave no está en luchar contra tus emociones, sino en reconocerlas y saber por qué te ocurre.



## ACTIVIDAD

Indicación: Escriba un episodio personal una experiencia de falta de control de sus emociones y las causas que esta generó.

### CASO PERSONAL

#### Reflexión:

Si usted sintiera la misma sensación ¿Cuál técnica y porque utilizaría para MEJORAR SU autocontrol emocional?

## ACTIVIDAD

Indicación: Participe y practique el siguiente ejercicio de respiración y ponga en marcha una de las técnicas para un buen control emocional, sea constante



1. Siéntese en una silla cómoda o acuéstese boca arriba con una almohada debajo de su cabeza. Asegúrese de que su espalda esté apoyada.
2. Coloque una de sus manos sobre su pecho y la otra sobre su abdomen, la zona que está arriba de su estómago.
3. Inhale lentamente a través de su nariz. Cuente hasta 2. A medida que inhala, su abdomen debe levantar su mano. Su pecho debe mantenerse quieto.
4. Expulse el aire lentamente con sus labios juntos (casi cerrados). Cuente hasta 4. A medida que expulsa el aire, debe sentir que su estómago se hunde.
5. Observe que al inhalar cuenta hasta 2 y que cuando expulsa el aire cuenta hasta 4. Esto le ayuda a mantener su respiración lenta y pareja.
6. Practique esta técnica de respiración durante 5 a 10 minutos al principio. Trate de hacerlo de 3 a 4 veces al día. Luego aumente la cantidad de tiempo y la frecuencia de la práctica.



**MANUAL DEL FACILITADOR**

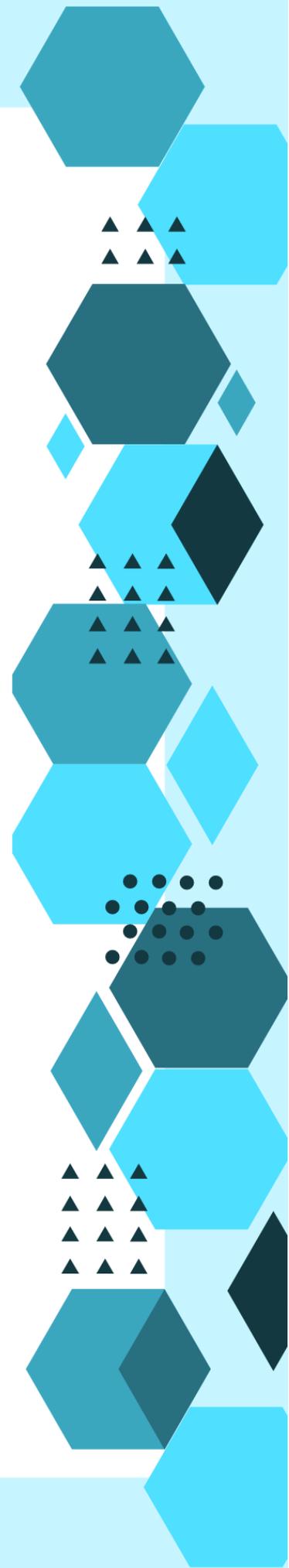
# **“AUTONOMÍA LABORAL Y DESARROLLO**

**ANEXO 6**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## DINAMICA

(10 minutos)

**RASGOS EN COMÚN:** DEFINICION: Consiste en sacar el mayor número de similitudes que hay entre cada pareja. **MATERIALES:** ninguno. **CONSIGNAS DE PARTIDA:** Se divide el grupo por parejas. **DESARROLLO:** Cada pareja debe sacar el mayor número de similitudes que hay entre ellos, como color de pelo, ropa, aficiones, familia, etc... Gana la pareja que mayor parecido tenga.

### 1. AUTONOMÍA Y SUS COMPONENTES (15 MINUTOS)

Autonomía: Una de las cualidades humanas que nos ofrece la posibilidad de actuar por nosotros mismos y que, por tanto, convierte al ser humano en protagonista irrepetible de su vida.

#### Estudiemos dos componentes de la autonomía

1. Auto concepto: define así la autonomía: "capacidad para elegir los propios fines, evaluados, justificar nuestra decisión, y tener energía para realizarlos" (Marina, 2000). El primer paso para ser más autónomo es adquirir un sólido autoconcepto, que estructure los esquemas aprendidos, proyectos, expectativas y fuentes de energía.

#### ¿Cuáles son mis mayores cualidades?

2. Habilidades de planificación.

Esta herramienta nos enseña cómo construir proyectos personales en el viaje hacia la autonomía. Partimos del principio: "Si sabes a dónde vas es como probablemente llegues" Debemos empezar por clarificar nuestras expectativas y tener a mano mecanismo frecuentes y activos para generar expectativas.

Algunas habilidades de planificación imprescindibles: 1. Parcelar las tareas con mucha dificultad en micro tareas más manejables. 2. Jerarquizar la urgencia o importancia de las tareas. 3. Secuenciar tareas en el tiempo y planificar su realización. 4. Emplear habilidades de comunicación para pedir información o ayuda.



## ACTIVIDAD

### Mis fortalezas y debilidades

1. Pedir que llenen los cuadritos de mis fortalezas y debilidades (Cualidades)
2. Cuando hayan terminado, invitar a comentar los resultados. Poner énfasis en las fortalezas, pues son la base para desarrollar el proyecto laboral. (10 minutos)

### Me reconozco

#### Mis Fortalezas

#### Mis Debilidades

Ideas fuerza: Enfatizar los aspectos positivos de las conductas permite tomar conciencia de las fortalezas y debilidades, así como de los factores de riesgo y protección. • Conocerse a sí mismo es la base de la convicción de que uno es capaz de lograr lo que se propone.

Cuando las personas que presentan un auto concepto positivo, tienen mayor capacidad para actuar en forma independiente, para tomar decisiones y asumir responsabilidades, para enfrentar retos y una mayor tolerancia a la frustración, que les permiten afrontar de mejor manera las contradicciones y los fracasos. Por lo que es de gran importancia en el desarrollo de la autonomía laboral.





### 3. LA AUTONOMÍA LABORAL

Se define como la capacidad que tienen los empleados para controlar aspectos de su situación laboral. Al momento en el que las personas tienen la libertad de involucrarse en su trabajo, controlando el tiempo y actividades a realizar, generan una mayor responsabilidad y pertenencia hacia la empresa, produciendo acciones creativas e innovadoras que benefician el crecimiento del individuo y la compañía.

¿Cuáles son tus objetivos profesionales a futuro?

---

---

En el ambiente laboral de una organización, suelen existir normas, lineamientos y procedimientos previamente estructurados con el fin de mantener el orden y el buen funcionamiento de la empresa. Sin embargo, la exagerada rigidez de esas normativas podría restringir la creatividad de los colaboradores y convertirse en un obstáculo para alcanzar los resultados que quiere la compañía.

Por su parte, los empleados deberán tomar medidas para trabajar en su liderazgo personal, como son:

- Capacitación constante
- Seguridad en sí mismos
- Actitud de servicio
- Trabajar en equipo
- Control y prevención de proyectos



Por lo tanto algunos aspectos que pueden ayudar al desarrollo de la autonomía laboral son:

### **El sentido de pertenencia**

Asumir la responsabilidad en el trabajo significa que, en lugar de esperar a que otros adopten medidas, el empleado toma la iniciativa para lograr los resultados deseados. Los trabajadores que se sienten 'parte de la empresa', demuestran que se preocupan por el resultado de un proyecto y se responsabilizan de sus propias acciones.

Hablar para ofrecer una solución a un problema que surge en un proyecto es una forma de implicarse y mostrar un sentido de pertenencia hacia la empresa. En lugar de esperar a que otros encuentren la respuesta, el trabajador asume el papel activo de buscar una solución.

### **Buscar consejo**

Una de las mejores formas de asumir tu rol es desarrollar la aceptación de miembros respetados del equipo. Esto se puede hacer buscando un mentor dentro de la empresa. Busca a alguien que pueda enseñarte las mejores prácticas en habilidades blandas, además de las habilidades técnicas clave. Encontrar el mentor adecuado te permitirá consolidar un vínculo con alguien que puede servirte de apoyo y ayudar a tu desarrollo continuo.

### **Visualiza el futuro**

Haz un mapa de tu propia trayectoria profesional. Calcula dónde te gustaría verte a lo largo del camino. Si tienes una idea clara de dónde te gustaría llegar, es más fácil completar los pasos necesarios para conseguirlo. Asegúrate de identificar las formas en que tu rol actual te posicionará en el futuro. Desarrolla competencias en tu puesto que afirmen tu valor actual y establezcan el impulso de cara a tus próximos pasos.



### **Busca oportunidades de aprendizaje**

Si tu función actual es de nivel junior o no implica trabajo de tipo gerencial, debes comenzar a prepararte para los próximos peldaños de tu carrera profesional. Para ello has de evaluar las «brechas» de aprendizaje. Si no tienes experiencia en administración, por ejemplo, será importante encontrar una manera de aprender de un empleado de mayor jerarquía o encontrar un curso que te dote de habilidades que, de no adquirirlas, podrían impedirte ascender.

### **Analízate regularmente**

Si quieres ser conocido como un jugador de equipo que invierte en el éxito de la compañía, es útil preguntarse regularmente: «¿qué más puedo hacer para tener el mayor impacto?» Hacerte esta pregunta debería generar una imagen clara de las áreas de mejora, así como de las tácticas exitosas que has logrado en el desempeño de tu rol.

En cualquier caso, es indispensable que comprendas que debes emplearte en saber cómo tener más autonomía en el trabajo. La implicación y un carácter resolutivo te servirán de gran ayuda en tu proyección profesional.



¿Qué cosas buenas puedo dar de mí, en el trabajo?

¿Qué he logrado en mi vida laboral?

¿Cuáles son mis anhelos y metas?

¿Cuál es mi inicio? (valores y motivaciones)

¿Cosas de las que deseo desprenderme?



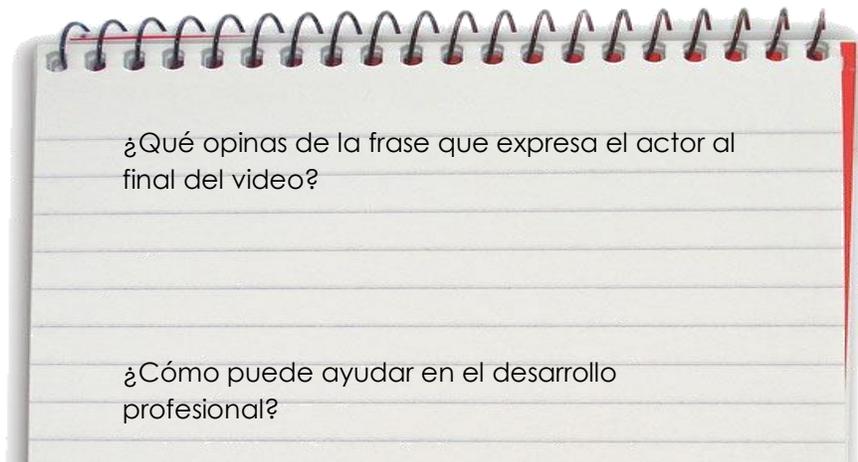
#### 4. DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPETENCIAS PROFESIONALES



### ACTIVIDAD

Presentará un corto video de la película "En busca de la felicidad" [https://www.youtube.com/watch?v=chpXeJ6eP\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=chpXeJ6eP_I) para la realización de introducción al tema sobre el desarrollo profesional.

Posteriormente se realizaran las siguientes preguntas y cuatro personas expondrán sus ideas. ( 5 minutos)





Es importante saber la diferencia y dejar en claro la importancia de ambos, ya que están vinculados.

### Desarrollo Personal

- Se orienta a objetivos que tienen que ver con la vida diaria (relaciones, autoestima, vida social, bienestar, etc.)

### Desarrollo Profesional

- Se orienta hacia objetivos que redunden en la profesión (ventas, manejo de equipos, bienestar organizacional, trabajo en equipo, comunicación asertiva, etc.)

La forma de conseguirlo es la misma, aunque los objetivos sean diferentes: cambio y transformación.

## EL DESARROLLO PROFESIONAL

Se define como una etapa en la que un trabajador se siente satisfecho y feliz con las tareas que desempeña hacia la empresa, y desea continuar creciendo en ella a través de metas profesionales a corto y largo plazo.

Desarrollar competencias básicas, sociales y laborales facilita a las personas construir y concretar proyectos de vida, explorar y desarrollar talentos y potencias en el espacio productivo, lo que a la vez permite consolidar identidad personal y mejorar la calidad de vida personal.



### Las competencias Profesionales

Son aquellos conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito del trabajo. Unas competencias que pueden incluir desde sus conocimientos adquiridos hasta otras habilidades y actitudes. En definitiva, aquello que hace competente a la persona para un determinado puesto de trabajo.



## COMPETENCIAS PROFESIONALES



### Iniciativa

ser capaz de tomar decisiones, de iniciar proyectos y de impulsar acciones. Esta competencia está muy bien valorada por las empresas y además, facilita el logro de proyectos personales.



### Liderazgo

Quien desea ser líder en el ámbito laboral tiene que desarrollar una serie de cualidades que incorporará al mismo tiempo a su vida privada, como por ejemplo a capacidad para tomar decisiones, identificar los objetivos o el gestionar equipos.



### Gestión del trabajo

Quienes saben gestionar bien sus ocupaciones laborales serán también capaces de hacer lo propio en el ámbito personal. Una persona que aprenda a ser organizada en su trabajo extrapolará ese conocimiento a su vida privada.



### Capacidad para las relaciones interpersonales

La comunicación y la buena disposición contribuyen a generar un buen clima laboral. Tener una actitud tolerante y abierta facilita la interacción con otras personas a nivel personal y profesional.



### Flexibilidad

Nadie quiere un trabajador que se enroque en su postura y no se capaz de dar su brazo a torcer. La flexibilidad es vital y permite adaptarse, no solo a las condiciones de trabajo, sino también a quienes se encuentran alrededor.



### Trabajo en equipo

Trabajar en equipo es fundamental y aprender hacerlo no tan sencillo como podemos pensar. Requiere ser humildes, saber escuchar y si es nuestro papel, mandar.



## 5. CONSEJOS PARA MEJORAR EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

**Autoconocimiento:** cuando te conoces como profesional te conoces como persona. Sabrás tus puntos fuertes, pero también los débiles, lo que te hará un mejor trabajador, ya que sabrás como explotar los primeros y minimizar los segundos.

**Formación:** Si queremos crecer en el mercado laboral la formación tiene que ser constante. En un mundo que evoluciona a un ritmo vertiginoso es fundamental la formación continua y el reciclaje formativo; estar creciendo a través del aprendizaje. Eso sí, debes procurar que enriquezca tu profesión y evitar dispersarte.



### ACTIVIDAD

- Se le indicara a los participantes que contesten las siguientes preguntas relacionadas al autoconocimiento y formación.
- Posteriormente se sortearan 3 participantes mediante la dinámica de la pelota preguntona.



¿Cuáles son mis fortalezas y debilidades profesionales?

¿Cómo trataría de minimizar sus debilidades relacionadas al trabajo?

¿Cuáles son tus objetivos profesionales a futuro?

### Desarrollo Profesional

**Autoeficacia:** Tiene que ver con lo que la persona cree que es capaz de lograr, se refiere a la consideración de las propias capacidades en el ejercicio de una tarea futura, alcanzar los resultados propuestos y lograr éxito de nuestros proyectos. Es por esto que la autoeficacia estará relacionada con las metas y aspiraciones que se tienen en la vida y las

**Proyecto Profesional:** Es una herramienta que nos ayuda a organizar, optimizar y simplificar las tareas necesarias para conseguir un objetivo de trabajo.

La idea es que tu plan te ayude a planificar y gestionar todos los recursos que sean necesarios de cara al éxito de tu objetivo.



## 5. PASOS NECESARIOS PARA CREAR EL PLAN PROFESIONAL.



### ACTIVIDAD

- Enumerar a los participantes del 1 al 4, después pedirles que se formen en grupo según el número en común.
- Posteriormente se les dará tres minutos para que analicen y dialogue el paso que les corresponde, al final se les pedirá que dos personas pasen a exponer lo que comprendió.

<p>Establece el objetivo de tu plan.</p>	<p>¿Qué quieres lograr exactamente con él? Es necesario que lo definas de la forma más clara posible y que, además, marques unos plazos fijos que deberían ser sagrados. (Un pequeño consejo: sé realista con tus plazos y no agobies al personal con objetivos imposibles.)</p>
<p>Fija metas y objetivos.</p>	<p>Las metas son conceptos más generales, mientras que los objetivos son mucho más específicos y deben estar marcados incluso cronológicamente en el calendario de planificación. En cuanto a los objetivos, intenta que sean "específico" (cuanto más detallado, mejor), "medible" (si tus objetivos son cuantificables, será más fácil determinar si se han conseguido o no), "alcanzable" (repetimos: sé realista), "relevante" (no enredes con objetivos que no son importantes y que lo único que harán será robar tiempo a objetivos más útiles) y "tiempo limitado" (no dejes objetivos abiertos indefinidamente: todos han de tener una fecha específica en el calendario).</p>
<p>Todo plan de trabajo cuenta con una lista de recursos.</p>	<p>Enumera no solo los recursos de los que dispones, sino también los que necesitas para alcanzar tus objetivos.</p>
<p>Define tus limitaciones.</p>	<p>De nada sirve hacerse el ciego con nuestras propias limitaciones, porque al final acaban pasando factura. Es mucho mejor definir esas limitaciones y pensar cómo puedes superar los obstáculos que implican.</p>

Identifica a las partes responsables.

Determina quién va a encargarse de cada una de las tareas, házselo saber y facilítale la vida para que pueda alcanzar sus objetivos con toda la ayuda posible.

Deja tu estrategia por escrito

De nuevo, es mejor tenerlo todo por escrito. Así que ponte manos a la obra: lista las acciones específicas de tu plan de trabajo, calendariza, elabora un horario y una cronología... Siempre es mucho más fácil entender este tipo de estrategias sobre el papel.



## ACTIVIDAD

- A partir de los pasos para la planificación del proyecto profesional, los participantes realizarán un plan para desarrollar en su trabajo.
- Tendrán 8 minutos para rellenar el cuadro de su plan.
- Posteriormente tendrán 3 minutos para dos participaciones voluntarias donde leerán su plan y una breve opinión.

### Técnica de evaluación: El PNI (Positivo, negativo e interesante).

Materiales:

Tres papelitos de papel de colores para cada uno de los miembros.

Pasos a seguir:

- a) Se le entrega los papelitos de papel a cada miembro del grupo por el facilitador.
- b) Se les orienta que cada uno, de forma individual, sin consultar con nadie, escriba lo que ha encontrado de positivo, negativo e interesante en la jornada de desarrollo.
- c) Una vez que han llenado las hojas, los participantes exponen su opinión y posteriormente pasará a pegar su opinión en el cuadro de (positivo, negativo e interesante) que se presentara en el papelógrafo.



**MANUAL DE USUARIO**

# **“AUTONOMÍA LABORAL Y DESARROLLO**

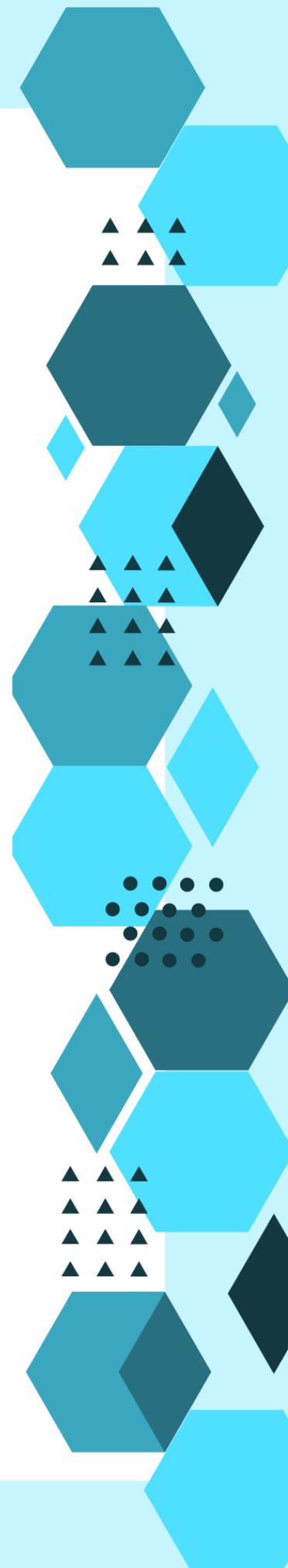
**PROPIEDAD DE:**

---

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

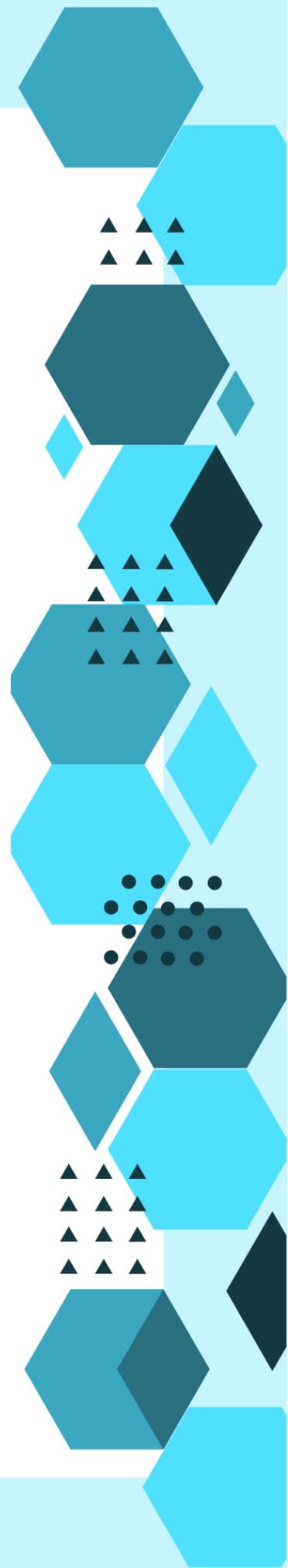
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## ¡BIENVENIDO/A!

Es para nosotras un placer darle la bienvenida a esta jornada denominada "Autonomía laboral y Desarrollo profesional" donde trataremos diferentes aspectos sobre los aspectos para mejorar la eficiencia en el trabajo y aumentar el crecimiento profesional, por lo que se proporcionaran ciertas estrategias psicológicas que ayuden a mejorar el desarrollo profesional. Es por eso que este manual ha sido diseñado especialmente para usted, ya que servirá como material de apoyo para aprender acerca de mejorar la autonomía laboral para obtener un mejor desempeño profesional, por lo consiguiente en el manual se encuentran diferentes actividades que trabajaremos juntos para lograr un mayor aprendizaje y lo puedas aplicar en tu trabajo.

La importancia y práctica de este tema es imprescindible para el logro de un mejor desempeño laboral y crecimiento personal, ya que se observa en los resultados de la autorrealización.





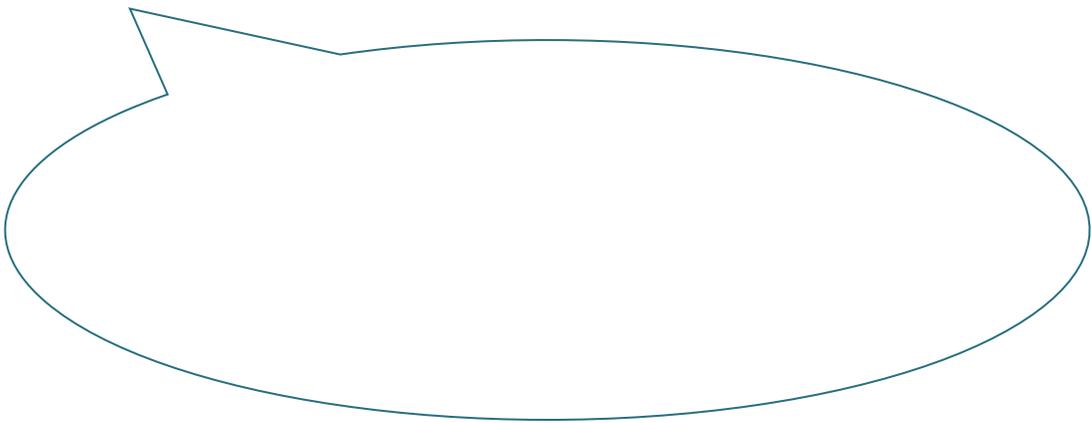
## 1. COMPONENTES DE LA AUTONOMÍA

Autonomía: Una de las cualidades humanas que nos ofrece la posibilidad de actuar por nosotros mismos y que, por tanto, convierte al ser humano en protagonista irreplicable de su vida.

### Estudiamos dos componentes de la autonomía

1. Auto concepto: define así la autonomía: "capacidad para elegir los propios fines, evaluados, justificar nuestra decisión, y tener energía para realizarlos" (Marina, 2000). El primer paso para ser más autónomo es adquirir un sólido autoconcepto, que estructure los esquemas aprendidos, proyectos, expectativas y fuentes de energía.

### ¿Cuáles son mis mayores cualidades?



### 2. Habilidades de planificación.

Esta herramienta nos enseña cómo construir proyectos personales en el viaje hacia la autonomía. Partimos del principio: "Si sabes a donde vas es como probablemente llegues" Debemos empezar por clarificar nuestras expectativas y tener a mano mecanismo frecuentes y activos para generar expectativas.

Algunas habilidades de planificación imprescindibles: 1. Parcelar las tareas con mucha dificultad en micro tareas más manejables. 2. Jerarquizar la urgencia o importancia de las tareas. 3. Secuenciar tareas en el tiempo y planificar su realización. 4. Emplear habilidades de comunicación para pedir información o ayuda.



## ACTIVIDAD

### Mis fortalezas y debilidades

1. Rellene los cuadritos de mis fortalezas y debilidades (calidades) que piense de usted.
2. Cuando hayan terminado, deben comentar sus respuestas. Poner énfasis en las fortalezas, pues son la base para desarrollar el proyecto laboral. (10 minutos)

### Me reconozco

#### Mis Fortalezas

#### Mis Debilidades

Ideas fuerza: Enfatizar los aspectos positivos de las conductas permite tomar conciencia de las fortalezas y debilidades, así como de los factores de riesgo y protección. • Conocerse a sí mismo es la base de la convicción de que uno es capaz de lograr lo que se propone.

Cuando las personas que presentan un auto concepto positivo, tienen mayor capacidad para actuar en forma independiente, para tomar decisiones y asumir responsabilidades, para enfrentar retos y una mayor tolerancia a la frustración, que les permiten afrontar de mejor manera las contradicciones y los fracasos. Por lo que es de gran importancia en el desarrollo de la autonomía laboral.





## 6. LA AUTONOMÍA LABORAL

Se define como la capacidad que tienen los empleados para controlar aspectos de su situación laboral. Al momento en el que las personas tienen la libertad de involucrarse en su trabajo, controlando el tiempo y actividades a realizar, generan una mayor responsabilidad y pertenencia hacia la empresa, produciendo acciones creativas e innovadoras que benefician el crecimiento del individuo y la compañía.

¿Cuáles son tus objetivos profesionales a futuro?

---

---

En el ambiente laboral de una organización, suelen existir normas, lineamientos y procedimientos previamente estructurados con el fin de mantener el orden y el buen funcionamiento de la empresa. Sin embargo, la exagerada rigidez de esas normativas podría restringir la creatividad de los colaboradores y convertirse en un obstáculo para alcanzar los resultados que quiere la compañía.

Por su parte, los empleados deberán tomar medidas para trabajar en su liderazgo personal, como son:

- Capacitación constante
- Seguridad en sí mismos
- Actitud de servicio
- Trabajar en equipo
- Control y prevención de proyectos



Por lo tanto algunos aspectos que pueden ayudar al desarrollo de la autonomía laboral son:

### **El sentido de pertenencia**

Asumir la responsabilidad en el trabajo significa que, en lugar de esperar a que otros adopten medidas, el empleado toma la iniciativa para lograr los resultados deseados. Los trabajadores que se sienten 'parte de la empresa', demuestran que se preocupan por el resultado de un proyecto y se responsabilizan de sus propias acciones.

Hablar para ofrecer una solución a un problema que surge en un proyecto es una forma de implicarse y mostrar un sentido de pertenencia hacia la empresa. En lugar de esperar a que otros encuentren la respuesta, el trabajador asume el papel activo de buscar una solución.

### **Buscar consejo**

Una de las mejores formas de asumir tu rol es desarrollar la aceptación de miembros respetados del equipo. Esto se puede hacer buscando un mentor dentro de la empresa. Busca a alguien que pueda enseñarte las mejores prácticas en habilidades blandas, además de las habilidades técnicas clave. Encontrar el mentor adecuado te permitirá consolidar un vínculo con alguien que puede servirte de apoyo y ayudar a tu desarrollo continuo.

### **Visualiza el futuro**

Haz un mapa de tu propia trayectoria profesional. Calcula dónde te gustaría verte a lo largo del camino. Si tienes una idea clara de dónde te gustaría llegar, es más fácil completar los pasos necesarios para conseguirlo. Asegúrate de identificar las formas en que tu rol actual te posicionará en el futuro. Desarrolla competencias en tu puesto que afirmen tu valor actual y establezcan el impulso de cara a tus próximos pasos.



### **Busca oportunidades de aprendizaje**

Si tu función actual es de nivel junior o no implica trabajo de tipo gerencial, debes comenzar a prepararte para los próximos peldaños de tu carrera profesional. Para ello has de evaluar las «brechas» de aprendizaje. Si no tienes experiencia en administración, por ejemplo, será importante encontrar una manera de aprender de un empleado de mayor jerarquía o encontrar un curso que te dote de habilidades que, de no adquirirlas, podrían impedirte ascender.

### **Analízate regularmente**

Si quieres ser conocido como un jugador de equipo que invierte en el éxito de la compañía, es útil preguntarse regularmente: «¿qué más puedo hacer para tener el mayor impacto?» Hacerte esta pregunta debería generar una imagen clara de las áreas de mejora, así como de las tácticas exitosas que has logrado en el desempeño de tu rol.

En cualquier caso, es indispensable que comprendas que debes emplearte en saber cómo tener más autonomía en el trabajo. La implicación y un carácter resolutivo te servirán de gran ayuda en tu proyección profesional.



## **ACTIVIDAD**

- Indicaciones: a continuación realizaran un ejercicio llamado “El árbol de mis logros” donde tendrán que responder las preguntas que aparecen en las partes del árbol. (Copa, tronco y raíz)
- Tendrán 5 minutos para responder y 5 para participar de forma voluntaria.



**Mi árbol de logros laborales**

¿Qué cosas buenas puedo dar de mí, en el trabajo?

¿Qué he logrado en mi vida laboral?



¿Cosas de las que deseo desprenderme?

¿Cuáles son mis anhelos y metas?



## 7. DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPETENCIAS PROFESIONALES



### ACTIVIDAD

Indicaciones: Se presentara un corto video de la película "En busca de la felicidad" [https://www.youtube.com/watch?v=chpXeJ6eP\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=chpXeJ6eP_I) para la realización de introducción al tema sobre el desarrollo profesional, posteriormente conteste las siguientes preguntas.

¿Qué opinas de la frase que expresa el actor al final del video?

¿Cómo puede ayudar en el desarrollo profesional?



Es importante saber la diferencia y dejar en claro la importancia de ambos, ya que están vinculados.

### Desarrollo Personal

- Se orienta a objetivos que tienen que ver con la vida diaria (relaciones, autoestima, vida social, bienestar, etc.)

### Desarrollo Profesional

- Se orienta hacia objetivos que redunden en la profesión (ventas, manejo de equipos, bienestar organizacional, trabajo en equipo, comunicación asertiva, etc.)

La forma de conseguirlo es la misma, aunque los objetivos sean diferentes: cambio y transformación.

## EL DESARROLLO PROFESIONAL

Se define como una etapa en la que un trabajador se siente satisfecho y feliz con las tareas que desempeña hacia la empresa, y desea continuar creciendo en ella a través de metas profesionales a corto y largo plazo.

Desarrollar competencias básicas, sociales y laborales facilita a las personas construir y concretar proyectos de vida, explorar y desarrollar talentos y potencias en el espacio productivo, lo que a la vez permite consolidar identidad personal y mejorar la calidad de vida personal.



### Las competencias Profesionales

Son aquellos conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito del trabajo. Unas competencias que pueden incluir desde sus conocimientos adquiridos hasta otras habilidades y actitudes. En definitiva, aquello que hace competente a la persona para un determinado puesto de trabajo.



## COMPETENCIAS PROFESIONALES



### Iniciativa

ser capaz de tomar decisiones, de iniciar proyectos y de impulsar acciones. Esta competencia está muy bien valorada por las empresas y además, facilita el logro de proyectos personales.



### Liderazgo

Quien desea ser líder en el ámbito laboral tiene que desarrollar una serie de cualidades que incorporará al mismo tiempo a su vida privada, como por ejemplo a capacidad para tomar decisiones, identificar los objetivos o el gestionar equipos.



### Gestión del trabajo

Quienes saben gestionar bien sus ocupaciones laborales serán también capaces de hacer lo propio en el ámbito personal. Una persona que aprenda a ser organizada en su trabajo extrapolará ese conocimiento a su vida privada.



### Capacidad para las relaciones interpersonales

La comunicación y la buena disposición contribuyen a generar un buen clima laboral. Tener una actitud tolerante y abierta facilita la interacción con otras personas a nivel personal y profesional.



### Flexibilidad

Nadie quiere un trabajador que se enroque en su postura y no se capaz de dar su brazo a torcer. La flexibilidad es vital y permite adaptarse, no solo a las condiciones de trabajo, sino también a quienes se encuentran alrededor.



### Trabajo en equipo

Trabajar en equipo es fundamental y aprender hacerlo no tan sencillo como podemos pensar. Requiere ser humildes, saber escuchar y si es nuestro papel, mandar.



## 8. CONSEJOS PARA MEJORAR EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

**Autoconocimiento:** cuando te conoces como profesional te conoces como persona. Sabrás tus puntos fuertes, pero también los débiles, lo que te hará un mejor trabajador, ya que sabrás como explotar los primeros y minimizar los segundos.

**Formación:** Si queremos crecer en el mercado laboral la formación tiene que ser constante. En un mundo que evoluciona a un ritmo vertiginoso es fundamental la formación continua y el reciclaje formativo; estar creciendo a través del aprendizaje. Eso sí, debes procurar que enriquezca tu profesión y evitar dispersarte.



### ACTIVIDAD

Indicaciones: Responda las siguientes preguntas relacionada al autoconocimiento y a la formación que ha tenido durante su trayectoria laboral.



¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades profesionales?

---

---

¿Cómo trataría de minimizar sus debilidades relacionadas al trabajo?

---

---

¿Cuáles son tus objetivos profesionales a futuro o como se ve en el futuro laboralmente?

---

---



El desarrollo profesional se relaciona con la autoeficacia y es necesario conocer sobre este concepto.

### Desarrollo Profesional

**Autoeficacia:** Tiene que ver con lo que la persona cree que es capaz de lograr, se refiere a la consideración de las propias capacidades en el ejercicio de una tarea futura, alcanzar los resultados propuestos y lograr éxito de nuestros proyectos. Es por esto que la autoeficacia estará relacionada con las metas y aspiraciones que se tienen en la vida y las

**Proyecto Profesional: Es** una herramienta que nos ayuda a organizar, optimizar y simplificar las tareas necesarias para conseguir un objetivo de trabajo.

La idea es que tu plan te ayude a planificar y gestionar todos los recursos que sean necesarios de cara al éxito de tu objetivo.

## 5. PASOS NECESARIOS PARA CREAR EL PLAN PROFESIONAL.



### ACTIVIDAD

- Indicaciones: En grupos de 4 personas analice y dialogue el paso del plan para el proyecto profesional que se le indique, posteriormente pase dos participantes a exponer lo comprendido y un ejemplo.

<p>Establece el objetivo de tu plan.</p>	<p>¿Qué quieres lograr exactamente con él? Es necesario que lo definas de la forma más clara posible y que, además, marques unos plazos fijos que deberían ser sagrados. (Un pequeño consejo: sé realista con tus plazos y no agobies al personal con objetivos imposibles.)</p>
<p>Fija metas y objetivos.</p>	<p>Las metas son conceptos más generales, mientras que los objetivos son mucho más específicos y deben estar marcados incluso cronológicamente en el calendario de planificación. En cuanto a los objetivos, intenta que sean "específico" (cuanto más detallado, mejor), "medible" (si tus objetivos son</p>

	cuantificables, será más fácil determinar si se han conseguido o no), "alcanzable" (repetimos: sé realista), "relevante" (no enredes con objetivos que no son importantes y que lo único que harán será robar tiempo a objetivos más útiles) y "tiempo limitado" (no dejes objetivos abiertos indefinidamente: todos han de tener una fecha específica en el calendario).
Todo plan de trabajo cuenta con una lista de recursos.	Enumera no solo los recursos de los que dispones, sino también los que necesitas para alcanzar tus objetivos.
Define tus limitaciones.	De nada sirve hacerse el ciego con nuestras propias limitaciones, porque al final acaban pasando factura. Es mucho mejor definir esas limitaciones y pensar cómo puedes superar los obstáculos que implican.
Identifica a las partes responsables.	Determina quién va a encargarse de cada una de las tareas, házselo saber y facilítale la vida para que pueda alcanzar sus objetivos con toda la ayuda posible.
Deja tu estrategia por escrito	De nuevo, es mejor tenerlo todo por escrito. Así que ponte manos a la obra: lista las acciones específicas de tu plan de trabajo, calendariza, elabora un horario y una cronología... Siempre es mucho más fácil entender este tipo de estrategias sobre el papel.



## ACTIVIDAD

- leerán su plan y una breve opinión.
- Indicaciones: A partir de los pasos anteriores, estructure un plan para la planificación de su proyecto profesional, Tendrán 8 minutos para rellenar el cuadro.
- Posteriormente tendrán 3 minutos para dos participaciones voluntarias donde leerán su plan y una breve opinión.



<p>Establece el objetivo de tu plan. ¿En cuánto tiempo quiero lograrlo?</p>	
<p>Fija metas y objetivos.</p>	
<p>Lista de recursos</p>	
<p>Define tus limitaciones.</p>	
<p>Identifica a las partes responsables.</p>	
<p>Estrategia. ¿Qué voy hacer? (horario de actividades, calendarización, etc)</p>	



**MANUAL DE FACILITADOR**

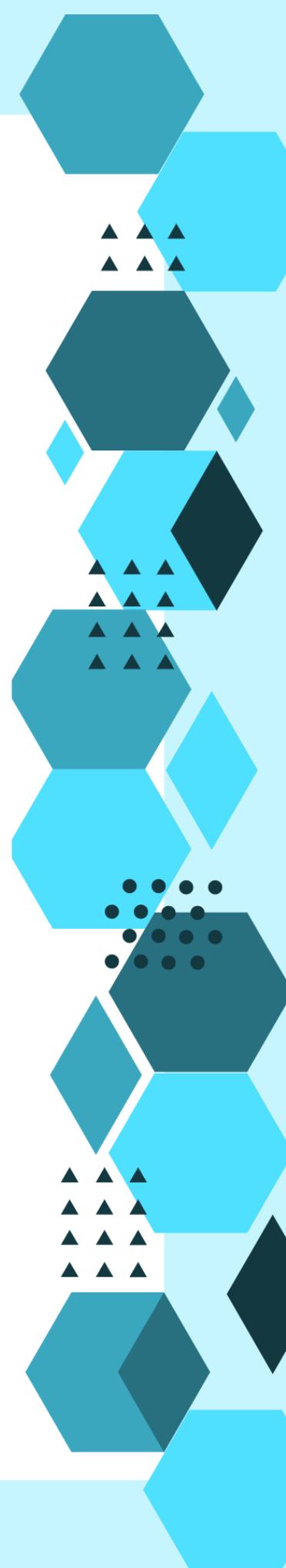
# **SENTIDO E INTEGRACIÓN LABORAL**

**ANEXO 7**



## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## ACTIVIDAD 1

El facilitador, introduce al tema en un sentido metafórico, a través de la actividad, de identificación de equipos de fútbol, para que se pueda analizar las fortalezas y debilidades que tienen, comparándolo con el entorno laboral; por lo que se les pide a los usuarios que respondan las preguntas, que se presentan a continuación.

¿Qué es lo que hace que me identifique con ese equipo o deporte?

---

---

---

¿Cuáles son sus fortalezas?

---

---

---

¿Cuáles son sus debilidades?

---

---

---

¿Qué espero del equipo o deporte con el que me identifico?

---

---

---



## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA



### ACTIVIDAD 2

El equipo facilitador inicia el desarrollo de la temática con el apoyo de los usuarios a través de la lectura y elaboración de los ejercicios.

¿Cuándo escucha el termino sentido e integración laboral, Qué se le viene a la mente?

---

---

El sentido de pertenencia laboral, describe el compromiso e identificación que los empleados tienen con la organización, como, la cultura organizacional, valores y normas. También es la forma en la que el colaborador se siente parte de la empresa y toma los objetivos del equipo como propios, lo cual es un elemento clave para generar el bienestar y felicidad en su ambiente laboral.

#### ¿Cuál es la diferencia entre un trabajador que se siente identificado y otro que no?

- ✓ Un trabajador que no se identifica con lo que hace no generará buenos resultados, pues difícilmente pondrá todo su esfuerzo en ello. Incluso, puede que su mensaje hacia los demás también te perjudique como líder o jefe de la organización empresarial.
- ✓ Un trabajador que se siente parte de un entorno, que ha creado un vínculo emocional, se siente comprometido a hacer las cosas bien, colaborar con el equipo y hablar a los demás de su trabajo, de la empresa, los compañeros o el jefe de manera positiva; además, lo hará expresando su motivación y bienestar.

Para identificar la percepción de vinculación que tienen los usuarios en relación a la institución, se evaluarán los siguientes elementos.

Señale algunos elementos que aparecen a continuación, si se presentan o no, en tu entorno laboral.

Acciones que pueden presentarse o no en el entorno laboral.	Sí	no
Estabilidad: Sientes que duraras un largo periodo de tiempo laborando para la institución.		
Recibe recompensa por su esfuerzo y buen trabajo: como la oportunidad de realizar una carrera.		
Tienes la oportunidad de brindar sugerencias y qué estas sean escuchadas		

## CULTURA ORGANIZACIONAL Y ELEMENTOS.

### ¿Qué son las normas?

Son sistema que logra que todas las personas respeten ciertos comportamientos ante las diferentes situaciones que se presentan, estas se encuentran presentes en el manual de bienvenida al momento de ingresar a la institución.

### FUNCIÓN DE LAS NORMAS

Reglamentar el comportamiento de los colaboradores, para que pueda tener claro cuáles son los actos que se permiten y aquellos que no.



### Características de las normas

- Ser justas. Como consecuencia de un acto positivo o negativo siempre se espera que dependa de la conducta misma y no de otras cosas.
- Ser conocidas por todos: Las normas, sanciones o premios deben darse a conocer a todas las personas.
- Deben relacionarse con los objetivos laborales: las normas deben tener relación directo con los objetivos laborales.
- Deben ayudar a expresar los valores de la empresa. Explicitan todo aquello que es importante y valioso para la empresa y que se necesita que tanto empleados, clientes o proveedores tengan presente.

### ¿Qué es un hábito?

Los hábitos son propios de cada individuo, normalmente se definen como una serie de comportamientos repetidos regularmente, que se da de manera automática y que son aprendidos y aplicados sistemáticamente por esta persona en su vida cotidiana.

Los hábitos están influidos por diversos factores.

Por ejemplo el nivel y calidad de en la formación recibida en los primeros años, experiencia laboral como académica, así como el nivel de los hábitos obtenidos en el desarrollo en diversas áreas, entrenamientos, desarrollo profesional y social, relaciones con los amigos etc.



## ¿Qué es un valor?

Los valores son los elementos de sostenimiento que mantienen, engrandecen y preservan, no solo la sociedad, sino a las diversas organizaciones que la conforman. Los valores van a orientar y regular la conducta del hombre, sustentados en los principios de la moral y refrendados en la actuación ética.

Los valores son indispensables en todas las organizaciones puesto que su ausencia dificulta el logro de los objetivos que se plantean las empresas y los beneficios que se puedan conseguir.

Por ejemplo; "el compromiso con las entidades" sustenta la fidelidad o identidad que pueda llegar a tener un empleado y que hace que él o ella actúe de manera responsable y profesional.

### Características de la cultura organizacional

- **Iniciativa individual:** Se entiende como la responsabilidad, autonomía e independencia que tienen las personas para mejorar o innovar en sus labores diarias
- **Tolerancia del riesgo:** Punto en el cual los empleados se les anima a asumir riesgos que les permitan conseguir logros que con una actitud pasiva lo conseguirían.
- **Control:** Reglas y supervisión directa que es utilizada para vigilar el comportamiento de los empleados que se espera sea la deseada y acorde con las tareas que se le asignen.
- **Identidad e integración:** Grado en que los colaboradores se identifican con la empresa y se sienten como parte esencial de la misma. Además que la integración permite al empleado trabajar con otros pares que no siempre suele ser su grupo más cercano garantizando el trabajo organizado y Sistema de incentivos: Valores agregados que otorgan las empresas a sus empleados (aumentos de salario, promociones, etc.) basados en criterios de rendimiento del empleado (antigüedad, buen desempeño etc.).
- **Tolerancia del conflicto:** Se manifiesta en hacer que los colaboradores puedan expresarse de manera abierta y sincera ante las dificultades y conflictos que se les presentan en su quehacer diario.





Los facilitadores, solicitan a los usuarios que describan algunas de las normas, valores y reglas que recuerdan de la institución.



---

---

---

---

---

## DIMENSIONES PSICOLÓGICAS DEL SENTIDO DE PERTENENCIA

### 1. Dimensión psicológica social.

El sentido de pertenencia es una necesidad básica humana, ya que a través de ella se logra el buen funcionamiento y bienestar; la satisfacción de estas necesidades conduce a emociones positivas como el gozo, la calma, el entusiasmo y a la felicidad. La dimensión psicológica del sentido de pertenencia hace referencia a sentirse seguro de sí mismo, valorado, necesitado y significativo dentro de un grupo o sistema.



### 2. Dimensión afectiva.

Diversos estudios sustentan la relación del sentido de pertenencia con la vinculación afectiva, la identificación y el posicionamiento individual en un grupo, es decir que dependiendo del conocimiento personal que cada individuo tenga sobre su relación con el grupo resultara una respuesta afectiva. La vinculación afectiva, el sentirse parte de un grupo, de una sociedad o de una institución trae consigo implicaciones como la fidelidad, confianza, sentimientos de identidad y de seguridad.



### 3. Dimensión física o apego del lugar.

La dimensión física del sentido de pertenencia está constituida por la influencia del ambiente físico en su construcción; el ambiente se carga de significados y es percibido como propio y del grupo, las características físicas del ambiente pueden potenciar o inhibir la conformación del sentido de pertenencia. El ambiente físico se convierte en un depósito de eventos emotivos y se percibe como un símbolo.





Los facilitadores solicitan, que los usuarios seleccionen una de las dimensiones psicológicas de pertenencia, con la que se identifican, a fin de valorar cuál de ellas tiene una mayor representación para ellos.

¿Con cuál de las dimensiones anteriores se identifica más y por qué



Hay dos riesgos del bajo sentido de pertenencia

- Falta de motivación
- Disminución del profesionalismo (es decir falta de interés y preocupación por la institución).



### ACTIVIDAD 3

Facilitadores presentan una historia de experiencias reales, sobre las expectativas y sentido de pertenencia o de vinculación con la empresa, en la cual deberán identificar la dimensión psicológica que se encuentra más presente en Mario.

*Mario trabaja como seguridad de la corte suprema de justicia, cuando inicio a laborar en esta institución, se encontraba muy motivado y con altas expectativas; ya que la institución tiene un alto prestigio; además de tener unos criterios de evaluación muy exigentes para la selección de personal.*

*Lo primeros días para él fueron un poco frustrantes debido a que no se le capacito para sus labores, solo recibió indicaciones generales; aunque se le dieron a conocer las políticas, normas y valores de la institución.*

*Pasado algunos meses, sentía que no se habían cumplido las expectativas que llevaba en relación a la institución, porque algunos reglamentos no se estaban cumpliendo, como los horarios de trabajo, tiempos de descanso etc.*

*Sin embargo se siente a gusto y cómodo con los compañeros de trabajo, porque se apoyan mutuamente cuando alguno lo necesita, además de pasar tiempo ameno.*



De acuerdo con la Historia, ¿qué dimensión se encuentra más representada en Mario, y por qué?

---

Qué riesgos pueden suceder sí Mario se sigue sintiendo así.

---

### CONSTRUYENDO EL SENTIDO DE PERTENENCIA INSTITUCIONAL

Los facilitadores, desarrollaran una actividad para la construcción del sentido de pertenencia institucional, por lo que solicitaran la conformación de equipos de 10 personas, que describan los recuerdos, expectativas y experiencia que tienen sobre el momento en que ingresaron a la institución. Luego deberán de contestar de manera individual, ¿Quién soy? ¿De dónde vengo? ¿Qué cualidades tengo?

Cuando finalicen realizaran el dibujo de una persona en una cartulina, en donde se colocaran las respuesta de cada uno, lo expondrán a sus demás compañeros y notaran que hay características y similitudes entre ellos; lo cual les permitirá identificar que son un todo complementario, que reúne las cualidades necesarias e indispensables para formar parte de la institución.

recuerdos	expectativas	experiencias



## INTEGRACIÓN LABORAL

La integración laboral se da de dos formas, una tiene que ver con la institución en general, en donde se le dan a conocer las normas, valores, las políticas y el que hacer de la institución o empresa; y la otra tiene que ver con la integración grupal (es decir el grado de adaptación y apoyo que pueda recibir la persona por los miembros del equipo con el cual trabajará).

### ¿Cómo se define la integración laboral?

La integración laboral podemos definirla como los procesos de inserción y adaptación de individuo a una organización, una atención y programación adecuada del ingreso de los colaboradores.

Beneficios de integrar de manera adecuada a los colaboradores

- Educación de la tasa de abandono y rotación
- Disminución de costos y selección
- Una integración adecuada puede considerarse como un factor motivador y gratificante.

### ¿Qué crees que espera la empresa de un nuevo colaborador?

(Los usuarios deberán describir lo que piensan sobre lo que la empresa espera de un nuevo colaborador, es decir las expectativas de la empresa)

¿Qué espera un nuevo colaborador de la empresa o institución?

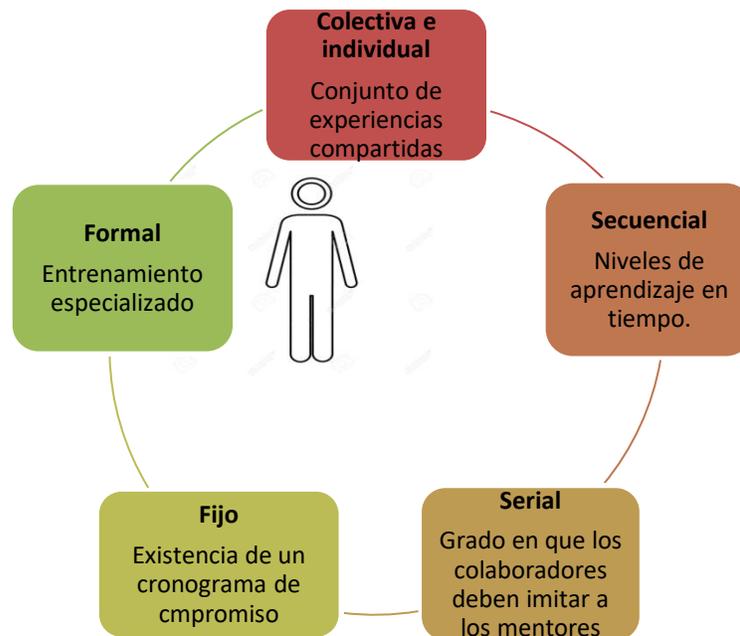


(Las respuestas de los usuarios, deben estar relacionadas a las expectativas que ellos tenían sobre la institución).



<b>Fines y socialización de los empleados</b>	<b>Una integración inadecuada puede provocar</b>
Reducir costos de la puesta en marcha	El abandono no deseado, lo que implica más costos (capacitación, selección, producción o desempeño).
Reducir el estrés y ansiedad	
Reducción en la rotación del personal	
Ahorrar tiempo a los supervisores y compañeros de trabajo	

En la integración laboral se presentan estrategias organizacionales, las cuales son acciones encaminadas a promocionar la adaptación de los colaboradores; algunas de ellas son:



Los facilitadores indican a los usuarios que señalen las formas o estrategias de integración que se implementaron con ellos.



## INTEGRACIÓN EN LOS GRUPOS DE TRABAJO

Los humanos por naturaleza tendemos a asociarnos para lograr sobrevivir, y el ambiente laboral no es la sección, ya que se crean grupos sociales

Cuando formas parte de una institución, empiezas acomodarte con un grupo de trabajo, con el cual compartirás experiencias y objetivos en común, aunque el trabajo sea más individualizado recuerda que formas parte de un departamento o de un área.

La integración en el grupo de trabajo tiene que ver además con el grado de aceptación y apoyo de los compañeros, así como hacerle sentir parte del mismo.

### ¿QUÉ ES UN EQUIPO?

Conjunto de personas que unen los esfuerzos para alcanzar una meta en común, los participantes están completamente comprometidos por desarrollar sus habilidades al máximo y obtener el mejor resultado global.

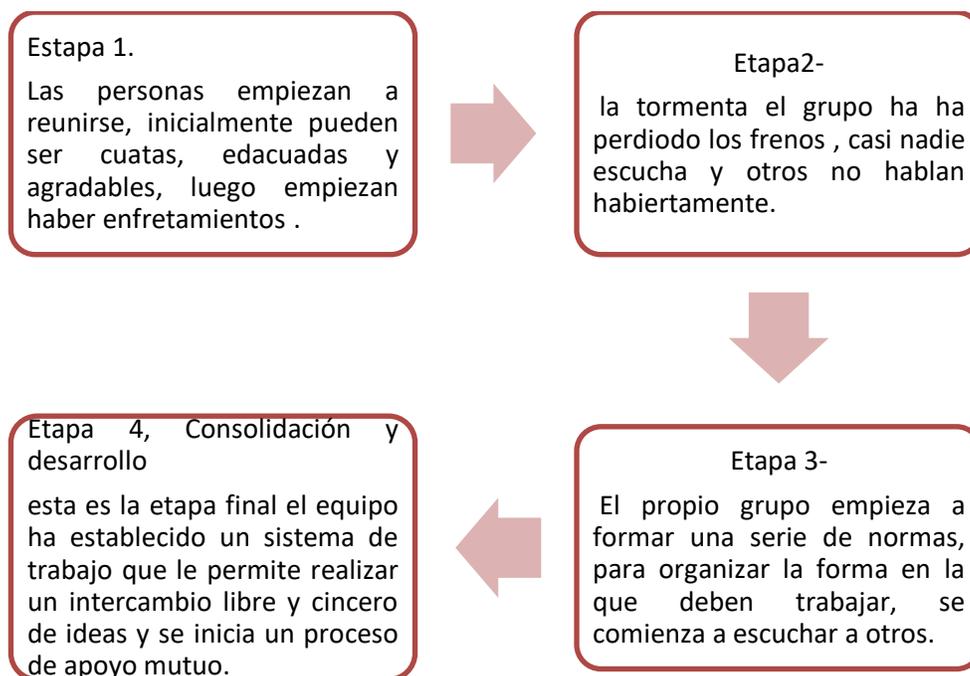


Los usuarios deberán contestar esta mini evolución a criterio personal, sobre el trabajo en equipo.

Señala las siguientes oraciones como verdaderas o falsas, de acuerdo a su criterio.	V	F
No hay una sola persona que pueda las habilidades y conocimientos necesarios para solucionar los diferentes problemas que se presentan	x	
Los equipos no se conforman para reducir el trabajo individual	X	
El equipo se forma para que las metas propuestas puedan ser conseguidas	x	
En los equipos no se pone en juego la tolerancia a los diferentes estilos y formas de pensar.		x



## ETAPAS DE FORMACIÓN DE EQUIPOS



### Características de los grupos de trabajo.

- ✚ Objetivos en común
- ✚ Interdependencia
- ✚ Trabajan en conjunto
- ✚ Espíritu compartido
- ✚ Sistemas comunes
- ✚ Apoyo
- ✚ Reuniones

*El principio más profundo de la naturaleza humana es el deseo de sentirse apreciado". Es imposible estar motivado y realizar un excelente trabajo si uno no siente que a alguien le importa y lo aprecia. William James.*

Los usuarios deberán contestar cuales son las ventajas de trabajar en equipo.



## ACTIVIDAD 4

“Red de apoyo de inserción en los grupos de trabajo” Los facilitadores solicitarán a los usuarios que se formen parejas, en las que tendrán que realizar los roles de lazarillo y de guía, con la finalidad de poner en práctica la empatía y apoyo mutuo.

Luego se realizará una actividad de trabajo en equipo; para que se fortalezca el sentido de fuerza, la búsqueda de soluciones y la importancia de sentirse parte indispensable, mediante la contribución que cada uno proporciona

### El lazarillo

Esta técnica consiste en un juego de roles, en donde se retrocederá en el tiempo y se imaginarán el primer día que ingresaron a laborar en la institución; como un lazarillo que se encuentra ciego y que tiene muchas preguntas. Algunos retomarán el rol de lazarillo con los ojos vendados y otros el rol de guías, luego se invertirán los papeles.



Pasos:

1. Definición de roles
2. El lazarillo debe realizar las preguntas y dudas que tenía al momento de ingresar a la institución y que estén relacionadas a la labor que iba a ejecutar.
3. El guía deberá responder a las preguntas de manera amable y de acuerdo a su experiencia.
4. Invertir los roles.
5. Analizar la finalidad de la técnica y conformación de un equipo de apoyo para ayudar a los nuevos elementos que se incorporen.
6. El grupo de apoyo contará con una hoja de compromiso, la cual contendrá los siguientes elementos.

- ✓ Nombre de las personas que conformarán el equipo de apoyo (Solo aquellas que estén dispuestas a colaborar).
- ✓ Las personas que ingresan deben definir sus dudas e inseguridades por escrito y compartirlas con el equipo de apoyo.
- ✓ El equipo de apoyo debe de hacerle sentir al elemento nuevo que están dispuestos a ayudarlo, siempre y cuando lo necesiten.
- ✓ Por último el equipo de apoyo debe preguntar, cómo se ha sentido el nuevo elemento por la ayuda recibida.



## ACTIVIDAD 5

Descripción y solución de problemas que se hayan presentado en el desarrollo de la labor. Se dividen en equipos y deberán describir una situación que se haya presentado y que forma parte de labor que desempeñan; ésta situación puede ser: El escape de un fugitivo, Robo, Accidente, Secuestro, Violencia intrafamiliar, Homicidios etc

Situación: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Qué acciones se tienen que llevar a cabo (Pasos a seguir) \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Técnicas o estrategias que se pueden utilizar: \_\_\_\_\_

---

---

---

Reflexión: Cada uno se sintió parte en la búsqueda de soluciones? ¿Actuaron como un equipo?

¿Qué aportó cada uno?





## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DE USUARIO**

# **SENTIDO E INTEGRACIÓN LABORAL**

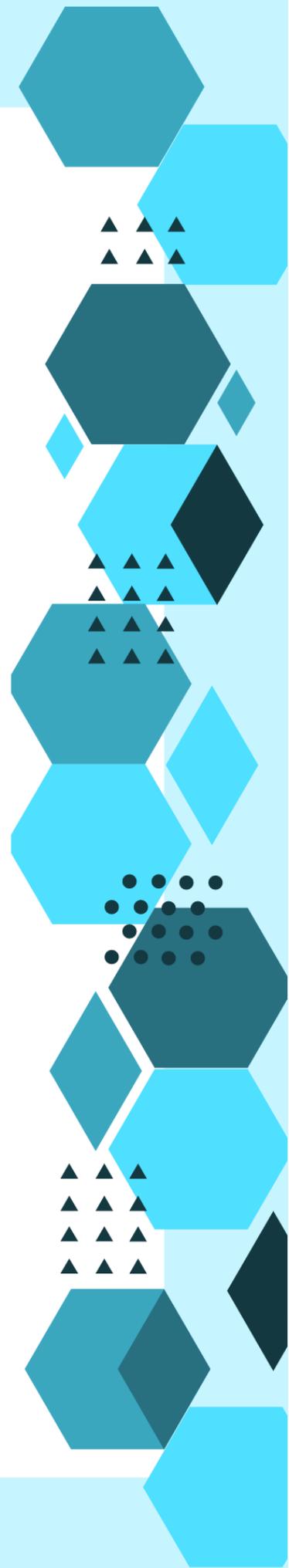
**PROPIEDAD DE:**

---



## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



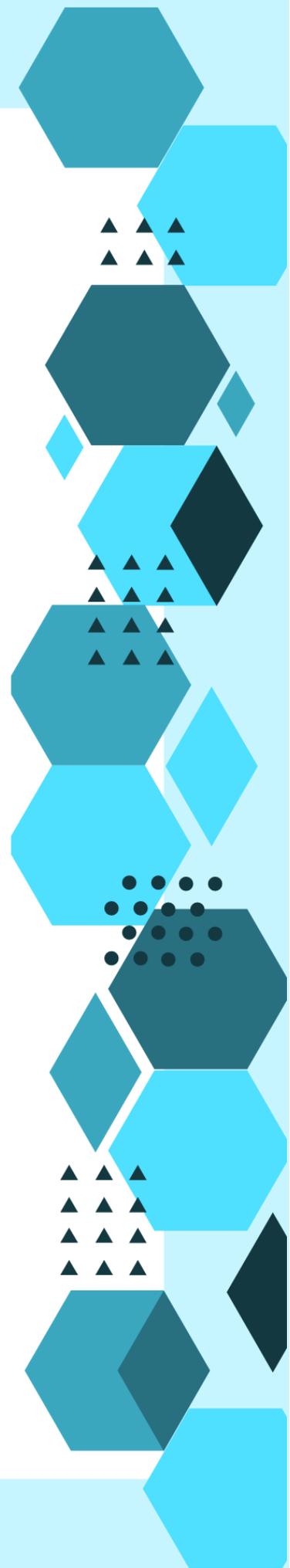
## BIENVENIDO/A

Te damos la más cordial bienvenida a ésta jornada de desarrollo profesional, en el que se abordará la temática de "sentido e integración laboral", cuya finalidad es que puedas comprender que cada uno de los miembros que forman parte de la institución, son elementos esenciales para la sostenibilidad y desarrollo de la misma.

Personal que cuenta con capacidades competentes y habilidades para mostrar el mejor de los desempeños, es por ello que se busca incorporar y mejorar el sentido de pertenencia laboral así como una adecuada integración en los grupos de trabajo. Por lo tanto en la jornada se presentarán los elementos que conforman el sentido de pertenencia laboral que esta relacionada a la manera en que cada colaborador se siente entorna a la institución.

Por lo que se describen los aspectos relacionados a la cultura organizacional, que son elementos claves que todo colaborador debe de tomar en consideración para poder comprender el qué hacer de la institución, así como el grado de identificación que pueda tener; de tal manera que se encuentran ejercicios y actividades para su mayor comprensión y aprendizaje.

A sí mismo se presentan los aspectos relacionados con la integración a nivel general de la institución y a nivel de grupo, como el grado de aceptación y apoyo que se puedan obtener para un adecuado proceso de adaptación y trabajo en equipo; Los cuales permitirán un mejor desempeño y bienestar laboral.





## ACTIVIDAD 1

Coloca el nombre del equipo de fútbol u otro deporte con el cual te identificas.



Ahora responde a las siguientes interrogantes.

¿Qué es lo que hace que me identifique con ese equipo o deporte?

---

---

¿Cuáles son sus fortalezas?

---

¿Cuáles son sus debilidades?

---

---

¿Qué espero del equipo o deporte con el que me identifico?

---

---





## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA



### ACTIVIDAD 2

El equipo facilitador inicia el desarrollo de la temática con el apoyo de los usuarios a través de la lectura y elaboración de los ejercicios.

¿Cuándo escucha el termino sentido e integración laboral, Qué se le viene a la mente?

---

---

El sentido de pertenencia laboral, describe el compromiso e identificación que los empleados tienen con la organización, como, la cultura organizacional, valores y normas. También es la forma en la que el colaborador se siente parte de la empresa y toma los objetivos del equipo como propios, lo cual es un elemento clave para generar el bienestar y felicidad en su ambiente laboral.

#### ¿Cuál es la diferencia entre un trabajador que se siente identificado y otro que no?

- ✓ Un trabajador que no se identifica con lo que hace no generará buenos resultados, pues difícilmente pondrá todo su esfuerzo en ello. Incluso, puede que su mensaje hacía los demás también te perjudique como líder o jefe de la organización empresarial.
- ✓ Un trabajador que se siente parte de un entorno, que ha creado un vínculo emocional, se siente comprometido a hacer las cosas bien, colaborar con el equipo y hablar a los demás de su trabajo, de la empresa, los compañeros o el jefe de manera positiva; además, lo hará expresando su motivación y bienestar.

Para identificar la percepción de vinculación que tienen los usuarios en relación a la institución, se evaluarán los siguientes elementos.

Señale algunos elementos que aparecen a continuación, si se presentan o no, en tu entorno laboral.

Acciones que pueden presentarse o no en el entorno laboral.	Sí	no
Estabilidad: Sientes que duraras un largo periodo de tiempo laborando para la institución.		
Recibe recompensa por su esfuerzo y buen trabajo: como la oportunidad de realizar una carrera.		
Tienes la oportunidad de brindar sugerencias y qué estas sean escuchadas		



Recuerda siempre que, el equipo humano es la más grande fuerza laboral, la que genera el equilibrio y sostenibilidad, por lo que es necesario que te sientas parte de ella. Para que puedas sentir que formas parte de la institución es necesario que conozcas la cultura organizacional la cual contiene las normas, valores y hábitos, por lo que se describen a continuación cada uno de ellos.

## CULTURA ORGANIZACIONAL Y ELEMENTOS.

### ¿Qué son las normas?

Son sistema que logra que todas las personas respeten ciertos comportamientos ante las diferentes situaciones que se presentan, estas se encuentran presentes en el manual de bienvenida al momento de ingresar a la institución.

### FUNCIÓN DE LAS NORMAS

Reglamentar el comportamiento de los colaboradores, para que pueda tener claro cuáles son los actos que se permiten y aquellos que no.



### Características de las normas

- Ser justas. Como consecuencia de un acto positivo o negativo siempre se espera que dependa de la conducta misma y no de otras cosas.
- Ser conocidas por todos: Las normas, sanciones o premios deben darse a conocer a todas las personas.
- Deben relacionarse con los objetivos laborales: las normas deben tener relación directo con los objetivos laborales.
- Deben ayudar a expresar los valores de la empresa. Explicitan todo aquello que es importante y valioso para la empresa y que se necesita que tanto empleados, clientes o proveedores tengan presente.

### ¿Qué es un hábito?

Los hábitos son propios de cada individuo, normalmente se definen como una serie de comportamientos repetidos regularmente, que se da de manera automática y que son aprendidos y aplicados sistemáticamente por esta persona en su vida cotidiana.

Los hábitos están influidos por diversos factores.



Por ejemplo el nivel y calidad de en la formación recibida en los primeros años, experiencia laboral como académica, así como el nivel de los hábitos obtenidos en el desarrollo en diversas áreas, entrenamientos, desarrollo profesional y social, relaciones con los amigos etc.

### **¿Qué es un valor?**

Los valores son los elementos de sostenimiento que mantienen, engrandecen y preservan, no solo la sociedad, sino a las diversas organizaciones que la conforman. Los valores van a orientar y regular la conducta del hombre, sustentados en los principios de la moral y refrendados en la actuación ética.

Los valores son indispensables en todas las organizaciones puesto que su ausencia dificulta el logro de los objetivos que se plantean las empresas y los beneficios que se puedan conseguir.

Por ejemplo; "el compromiso con las entidades" sustenta la fidelidad o identidad que pueda llegar a tener un empleado y que hace que él o ella actúe de manera responsable y profesional.

### Características de la cultura organizacional

- **Iniciativa individual:** Se entiende como la responsabilidad, autonomía e independencia que tienen las personas para mejorar o innovar en sus labores diarias
- **Tolerancia del riesgo:** Punto en el cual los empleados se les anima a asumir riesgos que les permitan conseguir logros que con una actitud pasiva lo conseguirían.
- **Control:** Reglas y supervisión directa que es utilizada para vigilar el comportamiento de los empleados que se espera sea la deseada y acorde con las tareas que se le asignen.
- **Identidad e integración:** Grado en que los colaboradores se identifican con la empresa y se sienten como parte esencial de la misma. Además que la integración permite al empleado trabajar con otros pares que no siempre suele ser su grupo más cercano garantizando el trabajo organizado y Sistema de incentivos: Valores agregados que otorgan las empresas a sus empleados (aumentos de salario, promociones, etc.) basados en criterios de rendimiento del empleado (antigüedad, buen desempeño etc.).



- Tolerancia del conflicto: Se manifiesta en hacer que los colaboradores puedan expresarse de manera abierta y sincera ante las dificultades y conflictos que se les presentan en su quehacer diario.

Los facilitadores, solicitan a los usuarios que describan algunas de las normas, valores y reglas que recuerdan de la institución.



---

---

---

---

## DIMENSIONES PSICOLÓGICAS DEL SENTIDO DE PERTENENCIA

### 1. Dimensión psicológica social.

El sentido de pertenencia es una necesidad básica humana, ya que a través de ella se logra el buen funcionamiento y bienestar; la satisfacción de estas necesidades conduce a emociones positivas como el gozo, la calma, el entusiasmo y a la felicidad. La dimensión psicológica del sentido de pertenencia hace referencia a sentirse seguro de sí mismo, valorado, necesitado y significativo dentro de un grupo o sistema.



### 2. Dimensión afectiva.

Diversos estudios sustentan la relación del sentido de pertenencia con la vinculación afectiva, la identificación y el posicionamiento individual en un grupo, es decir que dependiendo del conocimiento personal que cada individuo tenga sobre su relación con el grupo resultara una respuesta afectiva. La vinculación afectiva, el sentirse parte de un grupo, de una sociedad o de una institución trae consigo implicaciones como la fidelidad, confianza, sentimientos de identidad y de seguridad.



### 3. Dimensión física o apego del lugar.

La dimensión física del sentido de pertenencia está constituida por la influencia del ambiente físico en su construcción; el ambiente se



carga de significados y es percibido como propio y del grupo, las características físicas del ambiente pueden potenciar o inhibir la conformación del sentido de pertenencia. El ambiente físico se convierte en un depósito de eventos emotivos y se percibe como un símbolo.

¿Con cuál de las dimensiones anteriores se identifica más y por qué

---

---

Hay dos riesgos del bajo sentido de pertenencia

- Falta de motivación
- Disminución del profesionalismo (es decir falta de interés y preocupación por la institución).



### ACTIVIDAD 3

Facilitadores presentan una historia de experiencias reales, sobre las expectativas y sentido de pertenencia o de vinculación con la empresa, en la cual deberán identificar la dimensión psicológica que se encuentra más p presente en Mario.

*Mario trabaja como seguridad de la corte suprema de justicia, cuando inicio a laborar en esta institución, se encontraba muy motivado y con altas expectativas; ya que la institución tiene un alto prestigio; además de tener unos criterios de evaluación muy exigentes para la selección de personal.*

*Lo primeros días para él fueron un poco frustrantes debido a que no se le capacito para sus labores, solo recibió indicaciones generales; aunque se le dieron a conocer las políticas, normas y valores de la institución.*

*Pasado algunos meses, sentía que no se habían cumplido las expectativas que llevaba en relación a la institución, porque algunos reglamentos no se estaban cumpliendo, como los horarios de trabajo, tiempos de descanso etc.*

*Sin embargo se siente a gusto y cómodo con los compañeros de trabajo, porque se apoyan mutuamente cuando alguno lo necesita, además de pasar tiempo ameno.*



## ACTIVIDAD 4

Describe la forma en que se sintió de acuerdo a sus recuerdos, experiencias y expectativas cuando ingreso a la institución.

recuerdos	expectativas	experiencias

Reúnanse en equipo de 10 persona, cada uno deberá contestar las siguientes interrogantes.

¿Quién soy? ¿De dónde vengo? ¿Qué cualidades tengo?

Cuando finalicen realizaran el dibujo de una persona en una cartulina, en donde se colocaran las respuesta de cada uno, lo expondrán a sus demás compañeros y notaran que hay características y similitudes entre ellos; lo cual les permitirá identificar que son un todo complementario, que reúne las cualidades necesarias e indispensables para formar parte de la institución.

### INTEGRACIÓN LABORAL

La integración laboral se da de dos formas, una tiene que ver con la institución en general, en donde se le dan a conocer las normas, valores, las políticas y el que hacer de la institución o empresa; y la otra tiene que ver con la integración grupal (es decir el grado de adaptación y apoyo que pueda recibir la persona por los miembros del equipo con el cual trabajará.



### ¿Cómo se define la integración laboral?

La integración laboral podemos definirla como los procesos de inserción y adaptación de individuo a una organización, una atención y programación adecuada del ingreso de los colaboradores.

Beneficios de integrar de manera adecuada a los colaboradores

- Reducción de la tasa de abandono y rotación
- Disminución de costos y selección
- Una integración adecuada puede considerarse como un factor motivador y gratificante.

¿Qué crees que espera la empresa de un nuevo colaborador?

---



---

¿Qué espera un nuevo colaborador de la empresa o institución?

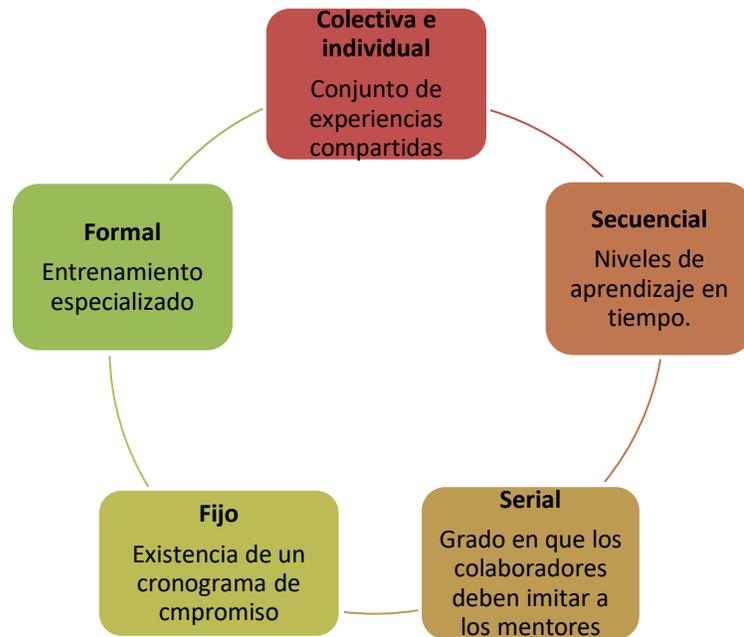
---



---

<b>Fines y socialización de los empleados</b>	<b>Una integración inadecuada puede provocar</b>
Reducir costos de la puesta en marcha	El abandono no deseado, lo que implica más costos (capacitación, selección, producción o desempeño).
Reducir el estrés y ansiedad	
Reducción en la rotación del personal	
Ahorrar tiempo a los supervisores y compañeros de trabajo	

En la integración laboral se presentan estrategias organizacionales, las cuales son acciones encaminadas a promocionar la adaptación de los colaboradores; algunas de ellas son:



Cuál de éstas estrategias considera que implementaron con usted, señálelas con una flecha.

## INTEGRACIÓN EN LOS GRUPOS DE TRABAJO

Los humanos por naturaleza tendemos a asociarnos para lograr sobrevivir, y el ambiente laboral no es la excepción, ya que se crean grupos sociales

Cuando formas parte de una institución, empiezas acomodarte con un grupo de trabajo, con el cual compartirás experiencias y objetivos en común, aunque el trabajo sea más individualizado recuerda que formas parte de un departamento o de un área.

La integración en el grupo de trabajo tiene que ver además con el grado de aceptación y apoyo de los compañeros, así como hacerle sentir parte del mismo.

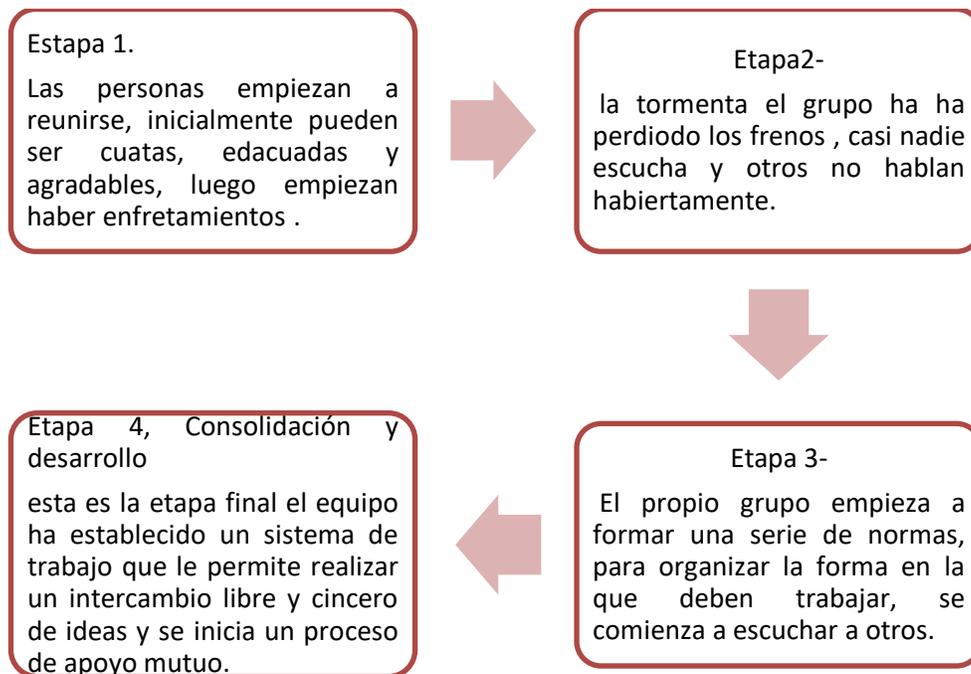


### ¿QUÉ ES UN EQUIPO?

Conjunto de personas que unen los esfuerzos para alcanzar una meta en común, los participantes están completamente comprometidos por desarrollar sus habilidades al máximo y obtener el mejor resultado global.

Los usuarios deberán contestar esta mini evolución a criterio personal, sobre el trabajo en equipo.

Señala las siguientes oraciones como verdaderas o falsas, de acuerdo a su criterio.	V	F
No hay una sola persona que pueda las habilidades y conocimientos necesarios para solucionar los diferentes problemas que se presentan		
Los equipos no se conforman para reducir el trabajo individual		
El equipo se forma para que las metas propuestas puedan ser conseguidas		
En los equipos no se pone en juego la tolerancia a los diferentes estilos y formas de pensar.		



## Características de los grupos de trabajo.

- Objetivos en común
- Interdependencia
- Trabajan en conjunto
- Espíritu compartido
- Sistemas comunes
- Apoyo
- Reuniones

*El principio más profundo de la naturaleza humana es el deseo de sentirse apreciado". Es imposible estar motivado y realizar un excelente trabajo si uno no siente que a alguien le importa y lo aprecia. William James.*

Los usuarios deberán contestar cuales son las ventajas de trabajar en equipo.

### El lazarillo

Esta técnica consiste en un juego de roles, en donde se retrocederá en el tiempo y se imaginarán el primer día que ingresaron a laborar en la institución; como un lazarillo que se encuentra ciego y que tiene muchas preguntas. Algunos retomaran el rol de lazarillo con los ojos vendados y otros el rol de guías, luego se invertirán los papeles.



Pasos:

- Definición de roles
- El lazarillo debe realizar las preguntas y dudas que tenía al momento de ingresar a la institución y que estén relacionadas a la labor que iba a ejecutar.
- El guía deberá responder a las preguntas de manera amable y de acuerdo a su experiencia.
- Invertir los roles.
- Analizar la finalidad de la técnica y conformación de un equipo de apoyo para ayudar a los nuevos elementos que se incorporen.
- El grupo de apoyo contara con una hoja de compromiso, la cual contendrá los siguientes elementos.



- ✓ Nombre de las personas que conformaran el equipo de apoyo (Solo aquellas que estén dispuestas a colaborar).
- ✓ Las personas que ingresan deben definir sus dudas e inseguridades por escrito y compartirlas con el equipo de apoyo.
- ✓ El equipo de apoyo debe de hacerle sentir al elemento nuevo que están dispuestos a ayudarlo, siempre y cuando lo necesiten.
- ✓ Por último el equipo de apoyo debe preguntar, cómo se ha sentido el nuevo elemento por la ayuda recibida.

Situación: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Qué acciones se tienen que llevar a cabo (Pasos a seguir) \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Técnicas o estrategias que se pueden utilizar: \_\_\_\_\_

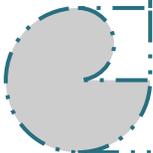
---

---

---

Reflexión: Cada uno se sintió parte en la búsqueda de soluciones? ¿Actuaron como un equipo?

¿Qué aportó cada uno?





## ACTIVIDAD 5

Descripción y solución de problemas que se hayan presentado en el desarrollo de la labor. Se dividen en equipos y deberán describir una situación que se haya presentado y que forma parte de labor que desempeñan; ésta situación puede ser: El escape de un fugitivo, Robo, Accidente, Secuestro, Violencia intrafamiliar, Homicidios etc

### EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



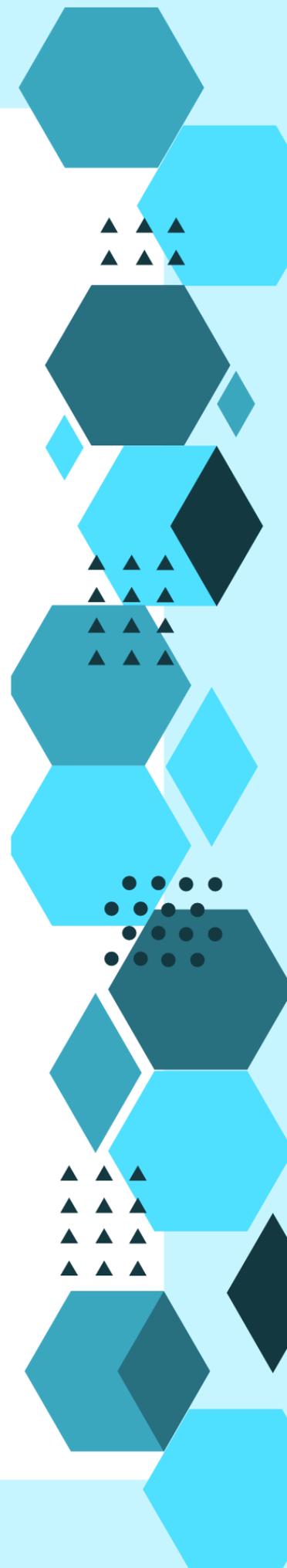
**MANUAL DE FACILITADOR**

# **ROLES Y ÉTICA**

**ANEXO 8**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## ACTIVIDAD 1: El barco

Los facilitadores presentan una actividad introductoria al tema de roles, por lo que, se les solicita seguir indicaciones y responder a las interrogantes.

Los usuarios deben de formar un círculo, uno de ellos es el capitán de un barco, y en el barco se dirigen diferentes personas con profesiones y oficios distintos, así como variadas edades, a cada uno se le dará un rol, los cuales pueden ser, médicos, guías turísticos, salvavidas, policías, un anciano, profesor, científico, carpintero, albañil, chef, enfermera, contador, mecánico, et.

El capitán se percata que en el barco hay un problema, y no soportará con el peso de todos los que se encuentran a bordo, por lo que tendrá que tomar una decisión difícil; para ello le pedirá a cada uno que explique su rol y defienda el por qué debe quedarse en el barco.

Al capitán se le preguntará, ¿a quiénes elegiría y por qué?



## ACTIVIDAD video

Debes contestar a las siguientes preguntas, en relación al video que se presentó.

- ¿Qué observaste en el video?
- ¿Crees que el dueño de la empresa y los colaboradores tomaron la decisión correcta? ¿Por qué?
- ¿Cómo se sintió el jefe y colaboradores después de haber resuelto el problema?

Los facilitadores presentan la primera temática, orientando sobre la realización de los ejercicios que se presentan en el manual.

## DEFINICIÓN DE ROL

Definimos rol o papel del trabajador en la empresa, como el conjunto de expectativas de conducta asociadas al puesto de trabajo. Un patrón de comportamientos esperado de la persona.





Una persona a lo largo de su vida desempeña, diferentes roles y, además, algunos de ellos de forma simultánea. Así, se pueden desempeñar al mismo tiempo los roles de hijo/a, padre/ madre, hermano/a, etc., en la familia, y los roles de jefe/ a, subordinado/a, compañero/a, director/a, consultor/a, especialista, administrativo/a, etc., en el mundo del trabajo.

Antes se ha mencionado qué es rol, ahora conozcamos qué es ambigüedad de rol.

### AMBIGÜEDAD DE ROL

se define como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol, se produce cuando el trabajador no tiene claro cómo realizar su trabajo, o cuando se le facilita información inadecuada.

Se suele manifestar en dudas sobre lo que se tiene que hacer, cómo se va a valorar y qué consecuencias tendrá tanto en la evaluación con los compañeros y jefes.



A ti te sucedió esto?

**Se le solita a los usuarios que marquen con una X, si se cumplen los siguientes elementos.**

Indicadores de ambigüedad de rol

(Sí no se cumplen estos elementos es porque tienes ambigüedad de rol)

- Sé cuanta autoridad tengo.
- Los objetivos y metas de trabajo son claros y están planificados
- Sé que organizo mi tiempo correctamente
- Se dan explicaciones claras sobre los que tengo que hacer

### CONFLICTO DE ROL

Se producen cuando hay demandas y exigencias en el trabajo, que son incongruentes o incompatibles entre sí; son una fuente de estrés muy importante teniendo como efecto inmediato un bajo logro de objetivos y una disminución de la satisfacción del trabajador.



### INDICADORES DE CONFLICTO DE ROL.

- Debo de realizar cosas que deberían de hacerse de otra manera.
- Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.
- Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.
- Trabajé con dos o más grupos que tienen distinta forma de trabajar.
- Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.
- Hago cosas que son aceptables para unos y no para todos.
- Se me asignan tareas sin recursos y materiales necesarios para realizarlos.
- Trabajo en cosas innecesarias.
- De acuerdo al concepto de ambigüedad y conflicto de rol

¿Qué diferencias encuentras tú en ellas?

---

---

### SITUACIONES QUE INFLUYEN NEGATIVAMENTE EN RELACIÓN AL CONFLICTO DE ROL.

Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico; generando estrés en los trabajadores, tensión y descontento, baja autoestima, ansiedad y algunos síntomas somáticos de depresión.

### IMPORTANCIA DE LOS ROLES

Con el paso del tiempo, en toda empresa se acaban asignando roles entre el equipo de trabajo, ya que debido a las competencias de cada persona se va creando una estructura interna, que identifica a toda la empresa.

En los equipos de trabajo también se desempeñan roles, algunos de ellos son los siguientes:

- **El coordinador:** Es el que define los objetivos del grupo y se encarga de la toma de decisiones.
- **El investigador:** Las fuentes son sus principales fortalezas, estudia, analiza y reporta.
- **El creativo:** Se caracteriza por ser una persona llena de ideas, y que es capaz de aportar sugerencias y opiniones.
- **El cohesionador:** Muchas veces suele ser el líder, se caracteriza por ser empático y respeto hacia sus compañeros.



- **El especialista:** Se caracteriza por poseer conocimientos específicos y que puedan ayudar al resto del equipo.
- **El impulsor:** Es alguien dinámico, proactivo que está en permanente búsqueda de nuevos recursos.



## ACTIVIDAD 2: psicodrama

Se formaran dos grupos, a uno de ellos se les entregara una descripción, y al otro grupo se les solicitara que hagan la descripción en relación al rol que desempeñan, así como describir las posibles funciones que hace su jefe. Para que puedan representaras, luego analicen las interrogantes y explíquenlas a los demás compañeros.

**Descripción 1:** Un técnico de sistemas es nuevo en el empleo, le explicaron sus funciones desde el inicio, las cuales le quedaron muy claras; se le delegaron dos jefes, al pasar los días empezó a sentirse muy frustrado y con mucho estrés, porque recibía indicaciones distintas y contradictoria por parte de sus jefes.

Uno de ellos en ocasiones le pedía que le organizara un informe de datos, puntual y ordenado, dándole orientaciones sobre el lugar en el que se encontraba la información necesaria; por otra parte su otro jefe le pedía una base de datos, pero le decía que solo copiara la información y que no importaba el orden, porque la necesitaba para salir de una situación de emergencia; y debido a esto el técnico no hallaba qué hacer

Sera que el técnico presenta ambigüedad de rol, o conflicto de rol?  
¿Por qué?

¿Qué soluciones proponen, para que salga de la frustración?

Descripción 2: Se les solicita a los usuarios que describan sus funciones y la de sus jefes, para que valoren la importancia del rol de cada uno.

¿Las dos funciones son importantes? ¿Por qué?

Consideran que una de las dos funciones es más fácil o más difícil? ¿Por qué?



## ÉTICA LABORAL

Presentación del segundo tema.

Existen diferentes definiciones de ética.

**Ética laboral:** Se preocupa establecer valores, principios, normas subyacentes a las responsabilidades y ejercicios de una profesión.

**Ética personal:** Se trata de los valores y normas con los cuales la gente determina como actuar en su vida cotidiana, trata de principios como el bien y el mal. La



ética personal puede tener muchas fuentes algunas de ellas tienen que ver con las experiencias personales, la educación, la familia, la religión, cultura y normas sociales.

**Ética teórica:** Las decisiones éticas deben de basarse en una evaluación de las posibles consecuencias de una acción, y que deben procurarse las acciones de bien mayor.

### PRINCIPIO DE LA ÉTICA

#### **Beneficencia.**

Este principio se basa en hacer el bien a todos; el cual tiene tres niveles. Se les solicita a los colaboradores que completen las definiciones:

- Nivel básico: Hacer el bien al menos no causando el mal...
- Nivel profesional: Hacer el bien ayudando a solucionar...
- Nivel universal: Hacer el bien a...

Se les solicita a los usuarios que analicen el siguiente ejemplo.

**Ejemplo:** Una persona X, duda en hacer el bien a una persona Y, pero X decide ayudarlo porque se encuentra en un eminente daño.

¿Solo en este tipo de circunstancias se puede ayudar?



## ÉTICA EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS VALORES Y PRINCIPIOS



La mayoría de personas inmersas en una cultura comparten valores y normas, para guiar las relaciones entre los individuos; de la misma forma el comportamiento de un integrante de una organización se determina si es ético o no, dependiendo en gran medida de su sistema de valores.

¿Qué es la ética en las organizaciones?

La ética en las organizaciones trata de aplicar principios éticos en la toma de decisiones y acciones concretas que aporten herramientas que eleven su nivel; también se trata de la transparencia en la comunicación interna, en la calidad de los productos, en la misión y visión de las organizaciones

### LOS VALORES DE LOS JEFES INFLUYEN EN LOS COLABORADORES.

Así como los valores sociales afectan las creencias y actitudes las personas, de la misma forma los valores personales de los jefes influyen en los de los colaboradores, la actuación ética o antiética de un jefe es el resultado de una interacción compleja.

Razones para que se dé la ética

- La falta de ética genera desconfianza
- Las decisiones afectan a la mayoría de las personas en las organizaciones.
- La imagen y la reputación de la empresa se ve afectada

Se les pide a los usuarios que describan las ventajas de practicar la ética

---

---

---

---





Se les solicita a los usuarios que, describan a base de su experiencia sobre la falta de ética

Conoces algún lugar con el que no te identificas por la falta de ética.

¿Qué desventajas ha traído para la institución o el lugar?

### DIMENSIONES DE LA ÉTICA EN LAS EMPRESAS

**En el ámbito interno:** Se refiere a las demandas de ética por parte de los empleados, que exigen valores que eviten las malas prácticas en la gestión de los recursos humanos.

**Ámbito externo:** Cuando la empresa o institución se enfrenta continuamente a conflictos de interés, que tengan que ver con la calidad del trabajo.

Selecciona cuales pueden ser los problemas ético externos y internos.





A continuación aparecen algunas de las consecuencias que puede tener la falta de ética de la empresa:

- Procesos judiciales.
- Prohibición de participar en contrataciones públicas.
- Retirada de productos debido a no haber seguido los estándares y procedimientos de calidad.
- Tener que limpiar derrames de desechos tóxicos.
- Reclamaciones de acoso por los empleados.
- Inclusión en listas negras internacionales, nacionales, o de organizaciones locales.

Cómo se puede poner en práctica en las empresas la ética.

- Mediante la aceptación de un conjunto de valores y criterios de actuación que sean aceptados en la cultura de la empresa.
- Uso de documentos formales como el código de ética.
- Departamentos responsables de políticas y prácticas éticas.
- Anales de códigos de éticas
- Auditoria éticas.



¿Quiénes son los responsables de garantizar la ética?

Existen empresas que crean comités de ética; otras, departamentos específicos; pero la mayor parte de las empresas asignan esta labor a algún otro departamento como el jurídico. Para determinar cómo debe de actuar una persona, sobre lo que está bien y lo que está mal.

Pensamiento:

Una buena persona no necesita que las leyes le enseñen como obrar razonablemente, en cambio una mala persona, siempre buscará la forma de evadirlas.



## ACTIVIDAD 3: Casos reales o hipotéticos

Se les solicita a los usuarios que lean en grupo los casos, que reflexionen y comenten con sus demás compañeros

### Caso 1

Epson, acusada de obsolescencia programada

Luego de una investigación, la Asociación francesa alto obsolescencia programada, encontró un problema con los cartuchos de tinta de esta fabricante japonesa de impresoras. Aunque tuvieran entre el 20% y 40% de tinta, indicaban que estaban vacíos, dejaban de funcionar y bloqueaban la impresora.

En consecuencia, Epson fue denunciada por el delito de obsolescencia programada y en diciembre de 2017 la Fiscalía francesa inició una investigación penal en su contra. El delito, de acuerdo con la ley francesa de Energía de Transición, se sanciona con una pena de dos años de cárcel y una multa que alcanza el 5% de las ganancias anuales.

Hasta hoy, la empresa no ha publicado ningún comunicado oficial para defenderse o explicar qué pasa con los cartuchos de tinta que dejan de funcionar antes de cumplir su vida útil.

¿Este problema es falta de ética institucional o solo a nivel de un pequeño grupo? ¿Por qué?

¿A parte de las consecuencias mencionadas, qué otras pudieron haberse presentado para la compañía?



## Caso 2.

*Un grupo de colaboradores de una empresa de bebidas, se organizan para generar más ganancias, sin la autorización del departamento que se encuentra a cargo del despacho; por lo que, hacen alianza con uno de los jefes de esa área, para que se les facilite sacar el producto, quedando de acuerdo en ganancias equitativas.*

¿Qué consecuencias puede haber para éste grupo, el estar realizando esa conducta?

¿Será que los colaboradores se han dejado influenciar por las ideas y conductas del jefe?



## EVALUACIÓN

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DE USUARIO**

# **ROLES Y ÉTICA**

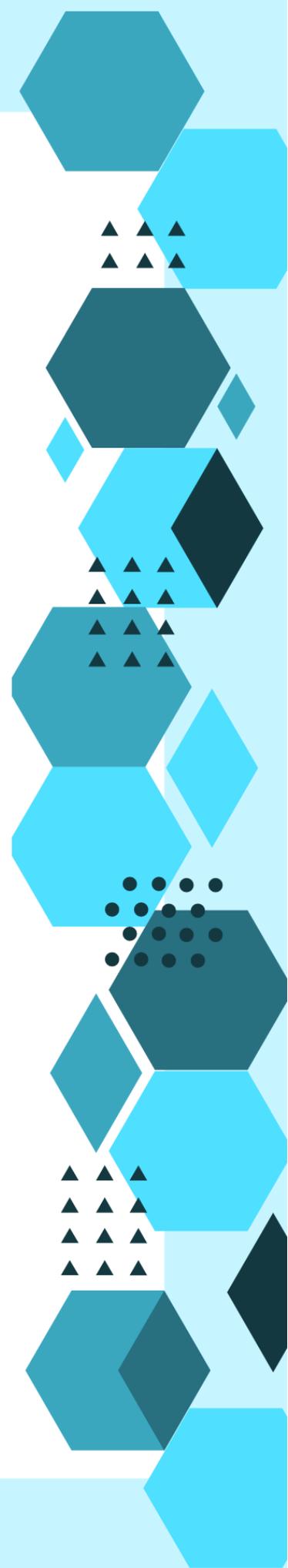
**PROPIEDAD DE:**

---

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

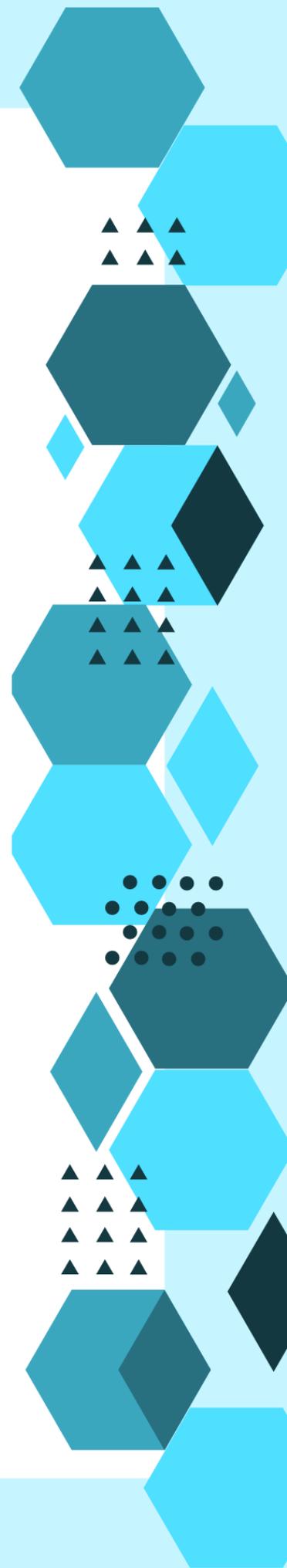
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## BIENVENIDO

Te damos la bienvenida a ésta nueva jornada de desarrollo profesional, denominada roles y ética. En la cual aprenderás la importancia de conocer con claridad los roles que cada persona desempeña en tu entorno laboral, así como las dificultades que se presentan cuando no se conocen, llevando a un conflicto de rol y ambigüedad de rol, lo cual afecta a nivel psicológico y al desempeño laboral.

También aprenderás sobre conceptos y principios importantes de la ética, las consecuencias que puede traer si no se implementan a nivel institucional e individual, por lo que además, aprenderás a ponerla en práctica y conocer quiénes son los responsables de su implementación





## ACTIVIDAD 1: El barco

Siga las indicciones

Los usuarios deben de formar un círculo, uno de ellos es el capitán de un barco, y en el barco se dirigen diferentes personas con profesiones y oficios distintos, así como variadas edades, a cada uno se le dará un rol, los cuales pueden ser, médicos, guías turísticos, salvavidas, policías, un anciano, profesor, científico, carpintero, albañil, chef, enfermera, contador, mecánico, et.

El capitán se percata qué en el barco hay un problema, y no soportará con el peso de todos los que se encuentran a bordo, por lo que tendrá que tomar una decisión difícil; para ello le pedirá a cada uno que explique su rol y defienda el por qué debe quedarse en el barco.

Al capitán se le preguntara, ¿a quiénes elegiría y por qué?



## ACTIVIDAD video

Debes contestar a las siguientes preguntas, en relación al video que se presentó.

¿Qué observaste en el video?

---

---

¿Crees que el dueño de la empresa y los colaboradores tomaron la decisión correcta?

¿Por qué?

---

---

¿Cómo se sintió el jefe y colaboradores después de haber resuelto el problema?

---

---



## DEFINICIÓN DE ROL

Definimos rol o papel del trabajador en la empresa, como el conjunto de expectativas de conducta asociadas al puesto de trabajo. Un patrón de comportamientos esperado de la persona.



Una persona a lo largo de su vida desempeña, diferentes roles y, además, algunos de ellos de forma simultánea. Así, se pueden desempeñar al mismo tiempo los roles de hijo/a, padre/ madre, hermano/a, etc., en la familia, y los roles de jefe/ a, subordinado/a, compañero/a, director/a, consultor/a, especialista, administrativo/a, etc., en el mundo del trabajo.

¿Qué roles desempeñas en la actualidad?

---

---

---

---

Antes se ha mencionado qué es rol, ahora conozcamos qué es ambigüedad de rol.

## AMBIGÜEDAD DE ROL

se define como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol, se produce cuando el trabajador no tiene claro cómo realizar su trabajo, o cuando se le facilita información inadecuada.

Se suele manifestar en dudas sobre lo que se tiene que hacer, cómo se va a valorar y qué consecuencias tendrá tanto en la evaluación con los compañeros y jefes.



A ti te sucedió esto?

---

---

---

---



### INDICADORES DE AMBIGÜEDAD DE ROL

(Sí no se cumplen estos elementos es porque tienes ambigüedad de rol)

- Sé cuanta autoridad tengo.
- Los objetivos y metas de trabajo son claros y están planificados
- Sé que organizo mi tiempo correctamente
- Se dan explicaciones claras sobre los que tengo que hacer

### CONFLICTO DE ROL

Se producen cuando hay demandas y exigencias en el trabajo, que son incongruentes o incompatibles entre sí; son una fuente de estrés muy importante teniendo como efecto inmediato un bajo logro de objetivos y una disminución de la satisfacción del trabajador.

### INDICADORES DE CONFLICTO DE ROL.

- Debo de realizar cosas que deberían de hacerse de otra manera.
- Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.
- Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.
- Trabajé con dos o más grupos que tienen distinta forma de trabajar.
- Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.
- Hago cosas que son aceptables para unos y no para todos.
- Se me asignan tareas sin recursos y materiales necesarios para realizarlos
- Trabajo en cosas innecesarias.
- De acuerdo al concepto de ambigüedad y conflicto de rol

¿Qué diferencias encuentras tú en ellas?

---

---

### SITUACIONES QUE INFLUYEN NEGATIVAMENTE EN RELACIÓN AL CONFLICTO DE ROL.

Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico; generando estrés en los trabajadores, tensión y descontento, baja autoestima, ansiedad y algunos síntomas somáticos de depresión.



## IMPORTANCIA DE LOS ROLES

Con el paso del tiempo, en toda empresa se acaban asignando roles entre el equipo de trabajo, ya que debido a las competencias de cada persona se va creando una estructura interna, que identifica a toda la empresa.

En los equipos de trabajo también se desempeñan roles, algunos de ellos son los siguientes:

1. **El coordinador:** Es el que define los objetivos del grupo y se encarga de la toma de decisiones.
2. **El investigador:** Las fuentes son sus principales fortalezas, estudia, analiza y reporta.
3. **El creativo:** Se caracteriza por ser una persona llena de ideas, y que es capaz de aportar sugerencias y opiniones.
4. **El cohesionador:** Muchas veces suele ser el líder, se caracteriza por ser empático y respeto hacia sus compañeros.
5. **El especialista:** Se caracteriza por poseer conocimientos específicos y que puedan ayudar al resto del equipo.
6. **El impulsor:** Es alguien dinámico, proactivo que está en permanente búsqueda de nuevos recursos.



## ACTIVIDAD 2: psicodrama

Se formaran dos grupos, a uno de ellos se les entregara una descripción, y al otro grupo se les solicitara que hagan la descripción en relación al rol que desempeñan, así como describir las posibles funciones que hace su jefe. Para que puedan representarlas, luego analicen las interrogantes y explíquenlas a los demás compañeros.

**Descripción 1:** Un técnico de sistemas es nuevo en el empleo, le explicaron sus funciones desde el inicio, las cuales le quedaron muy claras; se le delegaron dos jefes, al pasar los días empezó a sentirse muy frustrado y con mucho estrés, porque recibía indicaciones distintas y contradictoria por parte de sus jefes.

Uno de ellos en ocasiones le pedía que le organizara un informe de datos, puntual y ordenado, dándole orientaciones sobre el lugar en el que se encontraba la información necesaria; por otra parte su otro jefe le pedía una base de datos, pero le decía que solo

copiara la información y que no importaba el orden, porque la necesitaba para salir de una situación de emergencia; y debido a esto el técnico no hallaba qué hacer

Sera que el técnico presenta ambigüedad de rol, o conflicto de rol?  
¿Por qué?



¿Qué soluciones proponen, para que salga de la frustración?

Descripción 2: Se les solicita a los usuarios que describan sus funciones y la de sus jefes, para que valoren la importancia del rol de cada uno.

Describan las funciones que realizan, así como las funciones que creen que realizan sus jefes.

---

---

---

---

¿Las dos funciones son importantes? ¿Por qué?

Consideran que una de las dos funciones es más fácil o más difícil? ¿Por qué?

## ÉTICA LABORAL

Presentación del segundo tema.

Existen diferentes definiciones de ética.

**Ética laboral:** Se preocupa establecer valores, principios, normas subyacentes a las responsabilidades y ejercicios de una profesión.

**Ética personal:** Se trata de los valores y normas con los cuales la gente determina como actuar en su vida cotidiana, trata de principios como el bien y el mal. La



ética personal puede tener muchas fuentes algunas de ellas tienen que ver con las experiencias personales, la educación, la familia, la religión, cultura y normas sociales.

**Ética teórica:** Las decisiones éticas deben de basarse en una evaluación de las posibles consecuencias de una acción, y que deben procurarse las acciones de bien mayor.

## PRINCIPIO DE LA ÉTICA

### Beneficencia.

Este principio se basa en hacer el bien a todos; el cual tiene tres niveles. Se les solicita a los colaboradores que completen las definiciones:

- Nivel básico: Hacer el bien al menos no causando el mal \_\_\_\_\_
- Nivel profesional: Hacer el bien ayudando a solucionar \_\_\_\_\_
- Nivel universal: Hacer el bien a \_\_\_\_\_

Se les solicita a los usuarios que analicen el siguiente ejemplo.

**Ejemplo:** Una persona X, duda en hacer el bien a una persona Y, pero X decide ayudarlo porque se encuentra en un eminente daño.

¿Solo en este tipo de circunstancias se puede ayudar?

## ÉTICA EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS VALORES Y PRINCIPIOS



La mayoría de personas inmersas en una cultura comparten valores y normas, para guiar las relaciones entre los individuos; de la misma forma el comportamiento de un integrante de una organización se determina si es ético o no, dependiendo en gran medida de su sistema de valores.

¿Qué es la ética en las organizaciones?

La ética en las organizaciones trata de aplicar principios éticos en la toma de decisiones y acciones concretas que aporten herramientas que eleven su nivel; también se trata de la transparencia en la comunicación interna, en la calidad de los productos, en la misión y visión de las organizaciones



## LOS VALORES DE LOS JEFES INFLUYEN EN LOS COLABORADORES.

Así como los valores sociales afectan las creencias y actitudes las personas, de la misma forma los valores personales de los jefes influyen en los de los colaboradores, la actuación ética o antiética de un jefe es el resultado de una interacción compleja.

Razones para que se dé la ética

- La falta de ética genera desconfianza
- Las decisiones afectan a la mayoría de las personas en las organizaciones.
- La imagen y la reputación de la empresa se ve afectada

Se les pide a los usuarios que describan las ventajas de practicar la ética



---

---

---

---

Conoces algún lugar con el que no te identificas por la falta de ética.

¿Qué desventajas ha traído para la institución o el lugar?

---

---

---



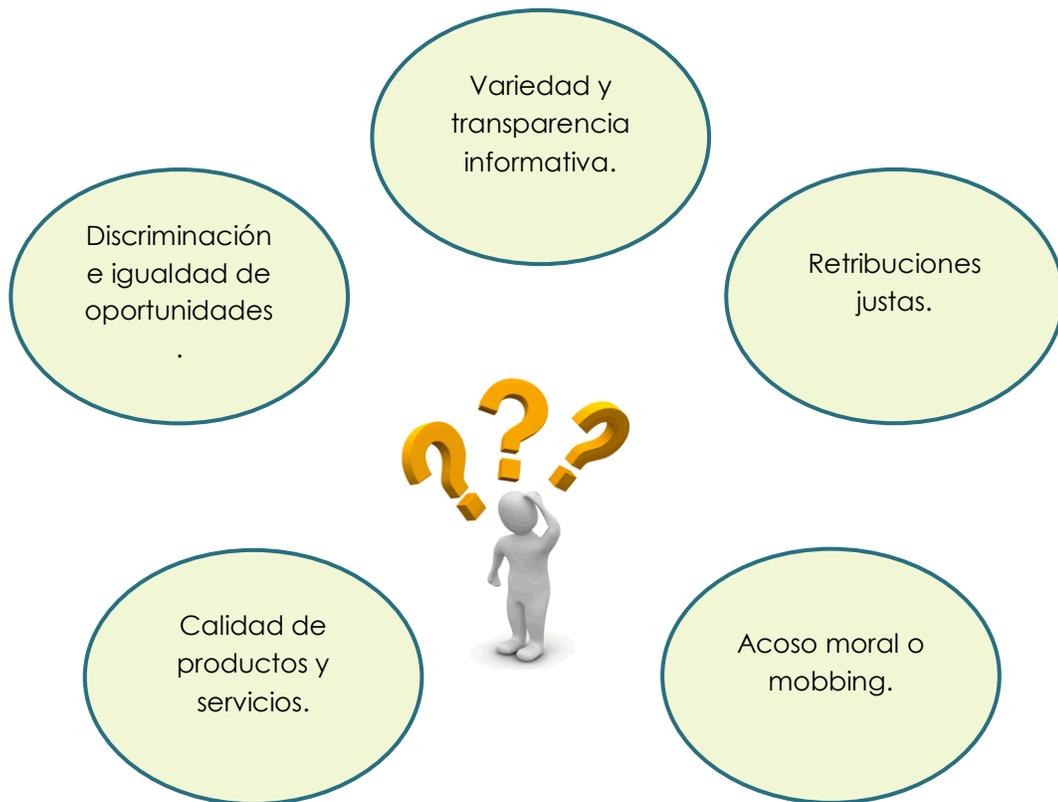


## DIMENSIONES DE LA ÉTICA EN LAS EMPRESAS

**En el ámbito interno:** Se refiere a las demandas de ética por parte de los empleados, que exigen valores que eviten las malas prácticas en la gestión de los recursos humanos.

**Ámbito externo:** Cuando la empresa o institución se enfrenta continuamente a conflictos de interés, que tengan que ver con la calidad del trabajo.

Selecciona cuales pueden ser los problemas ético externos y internos.



A continuación aparecen algunas de las consecuencias que puede tener la falta de ética de la empresa:

- Procesos judiciales.
- Prohibición de participar en contrataciones públicas.
- Retirada de productos debido a no haber seguido los estándares y procedimientos de calidad.
- Tener que limpiar derrames de desechos tóxicos.
- Reclamaciones de acoso por los empleados.

- Inclusión en listas negras internacionales, nacionales, o de organizaciones locales.

Cómo se puede poner en práctica en las empresas la ética.

- Mediante la aceptación de un conjunto de valores y criterios de actuación que sean aceptados en la cultura de la empresa.
- Uso de documentos formales como el código de ética.
- Departamentos responsables de políticas y prácticas éticas.
- Anales de códigos de éticas
- Auditoria éticas.



¿Quiénes son los responsables de garantizar la ética?

Existen empresas que crean comités de ética; otras, departamentos específicos; pero la mayor parte de las empresas asignan esta labor a algún otro departamento como el jurídico. Para determinar cómo debe de actuar una persona, sobre lo que está bien y lo que está mal.

Pensamiento:

Una buena persona no necesita que las leyes le enseñen como obrar razonablemente, en cambio una mala persona, siempre buscará la forma de evadirlas.



### ACTIVIDAD 3: Casos reales o hipotéticos

Lean en grupo los siguientes casos, reflexiónenlos y coméntenlos con todos los compañeros, que cada uno pueda dar su punto de vista, hasta llegar a un acuerdo



## Caso 1

Epson, acusada de obsolescencia programada

Luego de una investigación, la Asociación francesa alto obsolescencia programada, encontró un problema con los cartuchos de tinta de esta fabricante japonesa de impresoras. Aunque tuvieran entre el 20% y 40% de tinta, indicaban que estaban vacíos, dejaban de funcionar y bloqueaban la impresora.

En consecuencia, Epson fue denunciada por el delito de obsolescencia programada y en diciembre de 2017 la Fiscalía francesa inició una investigación penal en su contra. El delito, de acuerdo con la ley francesa de Energía de Transición, se sanciona con una pena de dos años de cárcel y una multa que alcanza el 5% de las ganancias anuales.

Hasta hoy, la empresa no ha publicado ningún comunicado oficial para defenderse o explicar qué pasa con los cartuchos de tinta que dejan de funcionar antes de cumplir su vida útil.

¿Este problema es falta de ética institucional o solo a nivel de un pequeño grupo? ¿Por qué?

¿A parte de las consecuencias mencionadas, qué otras pudieron haberse presentado para la compañía?

## Caso 2.

Un grupo de colaboradores de una empresa de bebidas, se organizan para generar más ganancias, sin la autorización del departamento que se encuentra a cargo del despacho; por lo que, hacen alianza con uno de los jefes de esa área, para que se les facilite sacar el producto, quedando de acuerdo en ganancias equitativas.



¿Qué consecuencias puede haber para éste grupo, el estar realizando esa conducta?

¿Será que los colaboradores se han dejado influenciar por las ideas y conductas del jefe?

## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



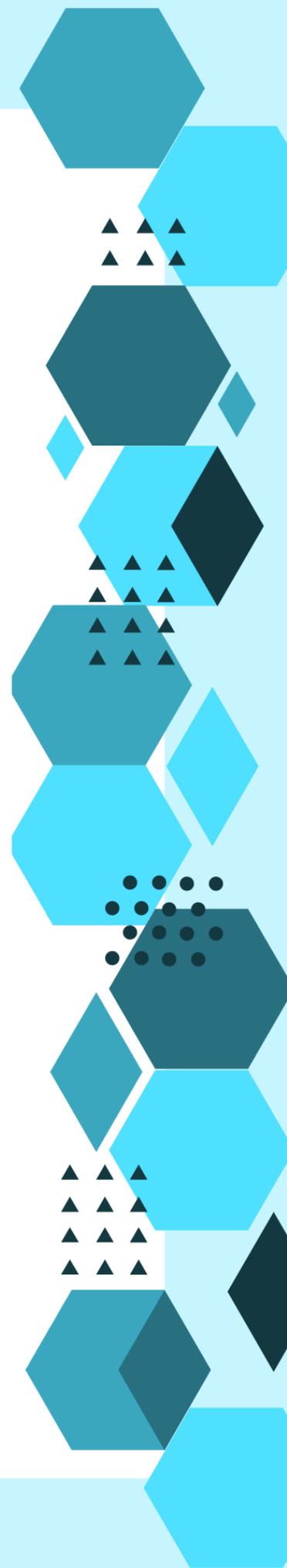
**MANUAL DE FACILITADOR**

**LIDERAZGO Y HABILIDADES  
SOCIALES.**

**ANEXO 9**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## ACTIVIDAD 1: El buen líder

El equipo facilitador, Indica a los usuarios a la formación de un círculo, les entregaran las siguiente frases de líderes positivos a algunos y deberán leerla; otros deberán escoger un líder con el cual se identifican, no importa si es un súper héroe de una película.

*"Un líder es mejor cuando la gente apenas sabe que existe, cuando su trabajo está hecho y su meta cumplida, ellos dirán: Lo hicimos nosotros".*

*"Un líder es un negociador de esperanzas".*  
Napoleón Bonaparte, líder francés.

*"La innovación es lo que distingue al líder de los seguidores".*  
Steve Jobs, Fundador de Apple

*"Los líderes sobresalientes salen de su camino para potenciar el autoestima de su personal. Si las personas creen en sí mismas, es increíble lo que pueden lograr".*  
Sam Walton, fundador de Walmart

*"Algunas personas quieren que algo ocurra, otras sueñan con que pasara, otras hacen que suceda".*  
Michael Jordan, basquetbolista profesional

*No creer en la inmediatez los resultados se dan a largo plazo.*  
Nelson Mandela.

*Se tú el cambio que quieres ver en el mundo*  
Mahatma Gandhi.

*El que no puede ser un buen seguidor, no puede ser un buen líder.*  
Aristóteles.

*El gran líder no es necesariamente el que hace grandes cosas, es el que hace que la gente haga grandes cosas.*  
Ronald Reagan.

*El que quiera llegar a ser grande entre ustedes, será su servidor.*  
Jesús.



## ACTIVIDAD 2: El mensaje equivocado

Uno de los facilitadores emite un mensaje a los usuarios, el cual debe conducirse de manera discreta, luego se le preguntará al último, ¿qué mensaje le llegó?, y responder a otros cuestionamientos.

**Mensaje:** *El éxito en la vida no se mide por lo que logras, sino por los obstáculos que superaste.*

¿Qué mensaje le dieron?, Contesta la última persona

---

---

¿Cuál era el mensaje original? Primera persona.

---

---

¿Qué sucede cuando se distorsiona la información?

---

---



## ACTIVIDAD 3: El Liderazgo

El equipo facilitador inicia el tema de liderazgo, con la ayuda de lectura de los usuarios.

### DEFINICIÓN DE LIDERAZGO

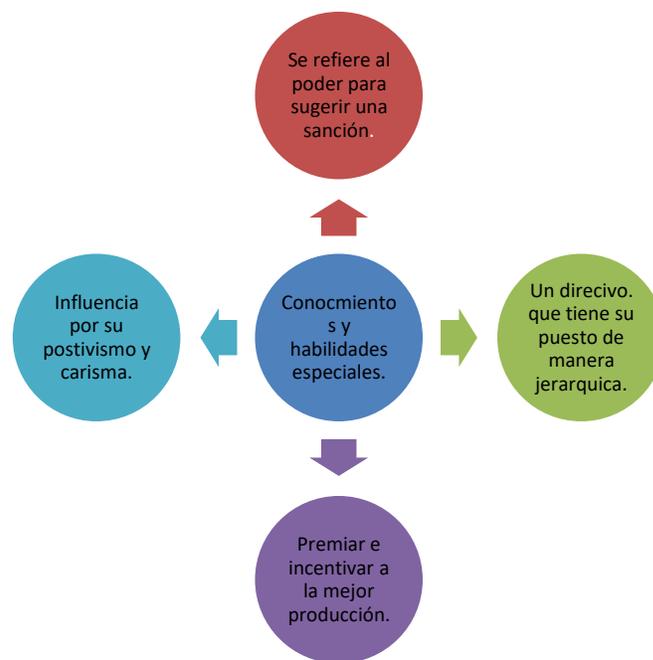
El líder es la persona central del grupo y la que más comunicación emite, por ello los demás miembros del grupo se identifican con él; es el miembro con la capacidad de conducir al grupo al logro de objetivos, también suele considerarse como la persona que tiene el poder para influir en los demás.

## TIPOS DE PODER

- Poder Coercitivo, que se sustenta en el castigo y en el temor.
- Poder de Recompensa, que se basa en el premio o recompensa específica.
- Poder Legítimo, que deriva de la posición del líder en el grupo o en la jerarquía y de cómo se ha accedido a ella.
- Poder de Experto, que emana de las aptitudes, conocimientos y capacidad del líder para manejar las situaciones y tareas del grupo y de cómo las percibe éste.
- Poder Referente y Carismático, que se fundamenta en la identificación de los dirigidos con su jefe, de modo que se “refieren” a él a la hora de conducir sus conductas.



Después de haber descrito los tipos de poder, los facilitadores indican a los usuarios que coloquen el nombre que corresponde a cada una de los ejemplos.



## TIPOS DE LÍDERES

**Autoritario:** Establece por sí sólo las metas y las tareas; ordena los pasos y las técnicas de uno en uno; cuando la tarea exige cooperación él designa quienes integran el equipo; no participa activamente en el grupo y emite críticas y alabanzas individuales.



**Demócrata:** Discute con el grupo los procedimientos para conseguir metas de modo que todos deliberan sobre cómo actuar; los miembros son libres de trabajar con quienes quieren; participa en las tareas como un miembro más y emite alabanzas o críticas para mejora.

**Anárquico:** deja en toda libertad, para que cada sujeto o el grupo, decida como quiere actuar, aclara sobre información accesible, no participa en las discusiones y no realiza ni críticas ni alabanzas.

¿Qué tipo de liderazgo prefieres? ¿Por qué?

Formulario para anotar características y componentes de un líder.



Los facilitadores indican a los usuarios que anoten las siguientes características y componentes de un líder.

1. Nivel elevado de responsabilidad.
2. Persistencia en la consecución de los objetivos.
3. Originalidad en la resolución de problemas.
4. Iniciativa.
5. Autoconfianza.
6. Capacidad para hacerse cargo de las tensiones interpersonales.
7. Tolerancia a la frustración.
8. Habilidad para influir.
9. Inteligencia.
10. Adaptación.
11. Extraversión.
12. Dominio.
13. Sensibilidad Interpersonal.
14. Conservadurismo.



## FUNCIONES DEL LÍDER

- **Comunicar:** Saber comunicarse con sus seguidores y detenerse para cerciorarse de que entendió el mensaje.
- **Organizarse:** El líder es quien delimita y define cómo se organiza, determina alcance y nivel de cada puesto.
- **Integrar:** Integrar los recursos humanos, técnicos y materiales.
- **Dirigir:** Es el arte de tomar las decisiones de acuerdo con las actividades propuestas y organizadas.
- **Controlar:** El líder no es sólo quien inicia el movimiento, sino que lo dirige y si es el caso, lo detiene. Implica por lo tanto la capacidad de controlar las actividades hacia los objetivos propuestos.
- **Motivar:** Todo líder es un motivador, él hace que los otros hagan, también debe saber cuándo motivarla para que sigan adelante.
- **Delegar:** El líder que delega confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.
- **Conciliar:** El líder y el directivo es un conciliador. Debe componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre sí.



Los facilitadores indican a los usuarios que, escriban las funciones que observan en sus líderes.

## CLAVES Y PRINCIPIOS DEL LIDERAZGO.

La comunicación efectiva la cual tiene tres áreas cruciales:

- ✓ Ayudar a los empleados y miembros a entender la estrategia global de la organización.
- ✓ Ayudar a los empleados y miembros a entender cómo pueden contribuir para lograr objetivos claves.
- ✓ Compartir información con los empleados y miembros sobre la situación de la organización y la manera en que la función del empleado o del miembro está relacionada con los objetivos estratégicos de la organización.





## PRINCIPIOS DE LIDERAZGO

### LOS FACILITADORES ORIENTAN A LOS USUARIOS, ANALIZAR LOS PRINCIPIOS DE LIDERAZGO.

Principios	Significado
Conózcase a sí mismo y trate de mejorar.	El líder debe de fortalecer sus habilidades.
Sea técnicamente capaz	Debe tener conocimiento sólido de su trabajo
Busque y asuma responsabilidades por sus acciones.	Cuando las cosas vayan mal no culpe a los demás.
Tome decisiones firmes y oportunas	Utilice herramientas apropiadas para solucionar los problemas.
Mantenga informada a las personas	Sepa comunicarse con los empleados, directivos y otras personas.
Desarrolle un sentido de responsabilidad en los demás.	Promueva buenos atributos para llevar a cabo responsabilidades.
Prepare a los empleados como un equipo.	Formar equipos sólidos.
Predique con el ejemplo.	Debes ser un modelo a seguir.

### CUALIDADES DE UN BUEN LÍDER

1. **Enfoque:** Para ser un gran líder, no puedes enfocarte en las cosas pequeñas y debes estar menos distraído que tu competencia.
2. **Confianza:** "Un líder gana seguidores e inspira confianza al tener una visión clara, tener empatía y ser un buen maestro.
3. **Transparencia:** la única manera de generar confianza en el equipo y colegas es ser 100% auténtico: abierto, con fallas, pero siempre apasionado del trabajo.
4. **Integridad:** Nuestros empleados son un reflejo directo de los valores que encarnamos como líderes. Si estamos jugando bajo las reglas reactivas y obsoletas de querer tener siempre la razón, limitamos al máximo el potencial de nuestro negocio y perdemos talento de calidad.
5. **Inspiración:** Los líderes no se hacen a sí mismos; son motivados por alguien o algo más.



6. **Pasión:** “Debes amar lo que haces. Para ser exitoso en algo, debes obsesionarte con ello y dejar que te consuma.
7. **Paciencia:** “La paciencia es realmente el coraje que surge de poner a prueba tu compromiso con tu causa. El camino a grandes cosas siempre es difícil, pero los mejores líderes saben cuándo abandonar una causa y cuándo hay que mantener el rumbo.

#### DOS COSAS QUE NO HARÍA UN BUEN LÍDER DE EQUIPO

- ✚ Echar la culpa a los demás: Reconoce que todos pueden cometer fallos, saca conclusiones y busca formas constructivas para superar la crisis.
- ✚ Ignorar diferencias en el rendimiento del equipo: Comunicar al equipo que no han conseguido los objetivos fijados, y buscar alternativas constructivas para solucionar el problema.



### ACTIVIDAD 4: MANIOBRAR EN EL CAMPO MINADO

Los facilitadores orientan hacia la formación de dos grupos, y solicitan que se responda a las preguntas luego de la actividad. Se formaran dos grupos y se deben seleccionar dos representantes, ellos guiaran a las personas que se encuentran con los ojos vendados, las cuales deben de pasar un camino lleno de obstáculos; cada representante debe dirigir con palabras claves.



- ¿Cómo se sintió el grupo al enfrentar los obstáculos?
- ¿Qué dificultades tuvieron?
- ¿Lograron vencer los obstáculos?
- ¿Consideran que tuvieron un buen guía? ¿Por qué?

Obstáculos.

En el camino se colocara diario simulando bombas, jarras que deben recoger para finalizar con el último obstáculo, el cual será llenarlas con agua, siempre con los ojos vendados.



## ACTIVIDAD 5: habilidades sociales

### ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.



### ¿PARA QUÉ SIRVEN LAS HABILIDADES SOCIALES?

Las habilidades, son fundamentales en el día a día de las personas, porque les proporcionan bienestar y calidad de vida, así como facilitan el desarrollo y mantenimiento de una sana autoestima. Por lo tanto las personas con pocas habilidades sociales, pueden sentir estrés, malestar, y con frecuencia emociones negativas, (frustración, ira, sensación de ser rechazado o infravalorado y están expuestas a alteraciones psicológicas de ansiedad y depresión.

### DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES:

1. Dimensión conductual: Se divide en dos tipos
  - Comportamiento verbal: Contenido humorístico, preguntas, volumen de voz, entonación.
  - Comportamiento no verbal: Mirada expresión facial, postura, contacto físico.
2. Dimensión personal: Una persona verá alterada su situación social, según sus creencias, la experiencia que hayan acumulado, y las imágenes que estas les evoquen modificando en su pensamiento e incluso incidiendo en la percepción de los estímulos que reciben.



3. Dimensión situacional: Pone de manifiesto la incidencia del ambiente en la conducta interpersonal, se toman en cuenta los factores geográficos, socioculturales y variable físicas como la temperatura, la humedad, la luz el ruido, la música.

### LA COMUNICACIÓN ES PARTE FUNDAMENTAL DE LAS HABILIDADES SOCIALES.

**Comunicación:** es el acto en el que se intercambian o ponen en común información, ideas, emociones o habilidades entre dos o más personas por medio de palabras, símbolos, figuras, gráficos, etc.

**Tipos de comunicación.**

{ Verbal: \_\_\_\_\_  
No verbal: \_\_\_\_\_

### ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

- A) **El emisor:** es quien inicia el proceso comunicativo, la persona que envía el mensaje a su interlocutor.
- B) **Receptor:** Es aquella persona que recibe información que ha enviado el emisor.
- C) **Mensaje:** Es la información en forma de idea, emoción o habilidad que se comparte, es decir, el contenido de las comunicaciones
- D) **Canal Es el medio por el cual se transmite el mensaje:** Existen diversos medios como son, internet, el teléfono, una carta, etc.
- E) **Código Conjunto de signos** empleados para crear un mensaje, que pueden ser verbales o no verbales.

### COMUNICACIÓN.

1. Iniciar conversaciones
2. Mantener conversaciones
3. Cerrar conversaciones

**¿Eres tú de las personas a la que le cuesta iniciar conversaciones?**

Si es así, descuida, no hay problema, en este ejemplo te mostramos algunas estrategias.



1. Hacer un comentario impersonal estándar: "qué día tan agradable", "qué lugar tan bonito", "qué calor hace hoy"
2. Decir algo agradable: "qué pañuelo tan bonito" y añadir una pregunta abierta: "¿te importaría decirme donde lo has comprado?"



### ¿Cómo mantener conversaciones?

Se trata de dar un poco más de la información solicitada sobre nuestros intereses, aficiones, proyectos, estilo de vida, pero con cautela.

Ej. Si estamos con una persona desconocida, podemos ver su uniforme y preguntar acerca las funciones que realiza, si se siente cómoda con lo que hace, y de igual forma responderle.



También se tiene que tomar en cuenta lo siguiente.

- Mantener contacto ocular
- Mostrar interés
- Escuchar atentamente
- Adoptar una actitud respetuosa
- Hacer preguntas adecuadas

### Evita

1. No hablar mucho, como el hablar poco.
2. Respeta los turnos para hablar.

**Sí te has preguntado cómo se deben cerrar las conversaciones, puedes hacer lo siguiente.**

Para cerrar conversaciones, se deben de tener en cuenta los sentimientos de los demás, pero no debes perder tu libertad; tienes que ser asertivo, teniendo en cuenta los derechos de los demás y los propios.

**Pasos:**

1. Anuncia, abiertamente que debes irte.  
Ej. "Lo siento Ana, me tengo que ir".
2. Expresa algo positivo antes de comunicar la decisión.  
"Lo siento Ana, me encanta hablar contigo, pero tengo que irme ya" o "Ana perdona que te interrumpa, estoy muy a gusto de verdad, pero tengo que irme".

¿Cuál de los tres elementos de la comunicación se te dificulta más?

---

---

---



**ESTILOS DE COMUNICACIÓN**

**Pasivo**

- Hace referencia a la ausencia de respeto hacia sí mismo, al no ser capaz de defender los propios derechos expresando sentimientos, deseos u opiniones de un modo adecuado, seguro y sereno

**Asertivo**

- Son personas que defienden sus derechos, es decir que expresan sus opiniones, sentimientos, sin agredir a los demás.

**Agresivo**

- Carecen de empatía y no dudan en pasar por encima de los derechos de los demás para lograr sus objetivos



El equipo facilitador pide a los usuarios que señalen con una flecha, las descripciones que corresponden a cada estilo de comunicación.



Se expresa con  
ofensa, insulto y  
agresión.

No expresan  
opiniones, e ideas, o  
se realiza con

Comunica de forma  
clara y decidida sus  
ideas

#### TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES.

- **Habilidades básicas de interacción social:** sonreír, saludar y presentaciones, favores, cortesía y amabilidad.
- **Habilidades sociales primarias:** Escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas y hacer un cumplido.
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** Pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y convencer a los demás.
- **Habilidades alternativas a la agresión:** pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, empezar el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás y no entrar en peleas.
- **Habilidades para hacer frente al estrés:** formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza.





- **Habilidades de planificación:** tomar decisiones, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas.

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL MANEJO DE LAS HABILIDADES SOCIALES?**

Aprender a manejar las **habilidades sociales** es esencial para tener la seguridad de saber establecer una comunicación, saber qué hemos de decir, cómo hemos de hacerlo.



**ACTIVIDAD 6: mensajes del yo.**

Los facilitadores solicitan a los usuarios que describan una experiencia personal en la que se sintieron incomodos o con mucha tensión, luego que la transformen utilizan la técnica de mensajes del yo.

Pasos para la técnica:

1. Establezca el comportamiento: Eje: Cuando tu...
2. Establezca el sentimiento, Eje: Me siento
3. Establezca la consecuencia, Eje: Porque
4. Establezca la petición, Eje: Te pido, por favor que.



**Situación**

---



---



---



---



---

**Situación, con el uso de la técnica**

---



---



---

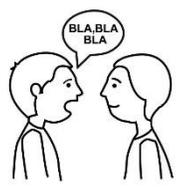


---



---

¿Cómo crees que puede reaccionar la otra persona, si actúas de manera asertiva?



¿Qué ventajas tiene, utilizar el estilo de comunicación asertiva?




## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DE USUARIO**

# **LIDERAZGO Y HABILIDADES SOCIALES.**

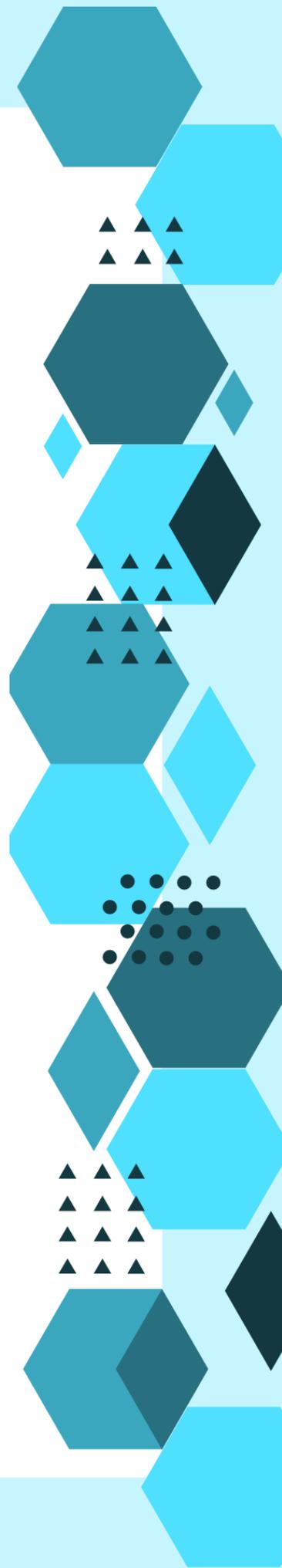
**PROPIEDAD DE:**

---

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

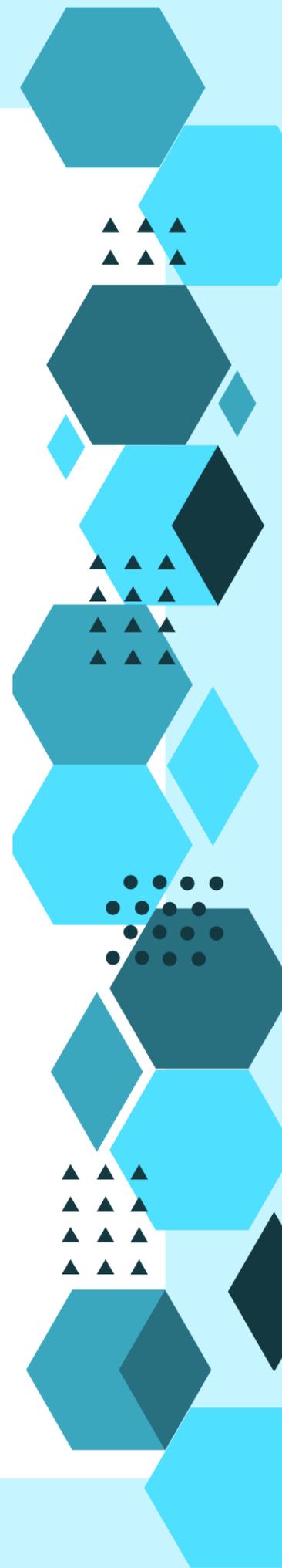
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## BIENVENIDO

Te damos la más cordial bienvenida, a ésta nueva jornada de liderazgo y habilidades sociales, en la cual aprenderás, a identificar los diferentes tipos de líderes, las habilidades, cualidades y funciones que tiene que desempeñar, para dirigir a un equipo al logro de los objetivos, así mismo te darás cuenta que todas las personas pueden ser líderes siempre y cuando potencien sus capacidades y mantengan sus principios y valores.

También aprenderás a desarrollar las habilidades sociales, para lograr una comunicación efectiva, la cual permitirá un mayor bienestar a través de la expresión adecuada de pensamientos, sentimientos y deseos, sin agredir o falta a los derechos de los demás; por lo que, identificaras los estilos de comunicación, tipos de habilidades sociales, elementos de la comunicación y formas.





## ACTIVIDAD 1: El buen líder

El equipo facilitador, Indica a los usuarios a lo formación de un círculo, les entregaran las siguiente frases de líderes positivos a algunos y deberán leerla; otros deberán escoger un líder con el cual se identifican, no importa si es un súper héroe de una película.

*"Un líder es mejor cuando la gente apenas sabe que existe, cuando su trabajo está hecho y su meta cumplida, ellos dirán: Lo hicimos nosotros".*

*"Un líder es un negociador de esperanzas".*  
Napoleón Bonaparte, líder francés.

*"La innovación es lo que distingue al líder de los seguidores".*  
Steve Jobs, Fundador de Apple

*"Los líderes sobresalientes salen de su camino para potenciar el autoestima de su personal. Si las personas creen en sí mismas, es increíble lo que pueden lograr".*  
Sam Walton, fundador de Walmart

*"Algunas personas quieren que algo ocurra, otras sueñan con que pasara, otras hacen que suceda".*  
Michael Jordan, basquetbolista profesional

*No creer en la inmediatez los resultados se dan a largo plazo.*  
Nelson Mandela.

*Se tú el cambio que quieres ver en el mundo*

Mahatma Gandhi.

*El que no puede ser un buen seguidor, no puede ser un buen líder.*

Aristóteles.

*El gran líder no es necesariamente el que hace grandes cosas, es el que hace que la gente haga grandes cosas.*  
Ronald Reagan.

*El que quiera llegar a ser grande entre ustedes, será su servidor.*

Jesús.



## ACTIVIDAD 2: El mensaje equivocado

Uno de los facilitadores emite un mensaje a los usuarios, el cual debe conducirse de manera discreta, luego se le preguntará al último, ¿qué mensaje le llegó?, y responder a otros cuestionamientos.

**Mensaje:** *El éxito en la vida no se mide por lo que logras, sino por los obstáculos que superaste.*

¿Qué mensaje le dieron?, Contesta la última persona

---

---

¿Cuál era el mensaje original? Primera persona.

---

---

¿Qué sucede cuando se distorsiona la información?

---

---



## ACTIVIDAD 3: El Liderazgo

El equipo facilitador inicia el tema de liderazgo, con la ayuda de lectura de los usuarios.

### DEFINICIÓN DE LIDERAZGO

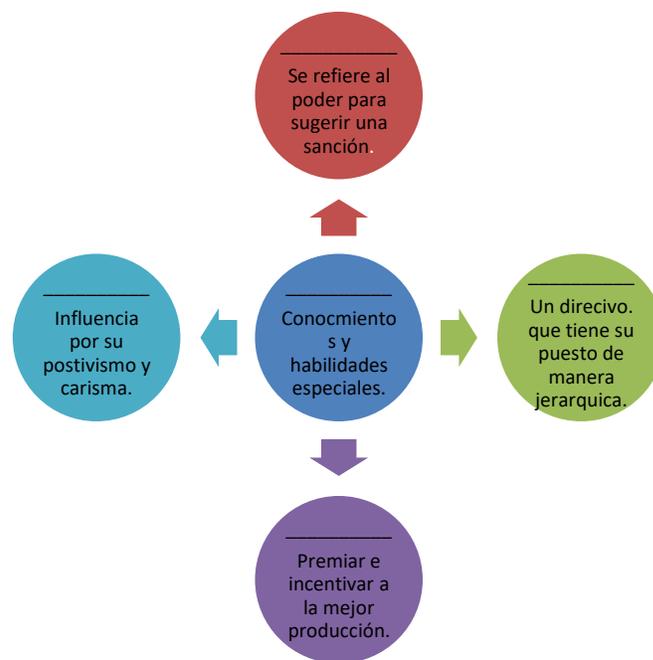
El líder es la persona central del grupo y la que más comunicación emite, por ello los demás miembros del grupo se identifican con él; es el miembro con la capacidad de conducir al grupo al logro de objetivos, también suele considerarse como la persona que tiene el poder para influir en los demás.

## TIPOS DE PODER

- Poder Coercitivo, que se sustenta en el castigo y en el temor.
- Poder de Recompensa, que se basa en el premio o recompensa específica.
- Poder Legítimo, que deriva de la posición del líder en el grupo o en la jerarquía y de cómo se ha accedido a ella.
- Poder de Experto, que emana de las aptitudes, conocimientos y capacidad del líder para manejar las situaciones y tareas del grupo y de cómo las percibe éste.
- Poder Referente y Carismático, que se fundamenta en la identificación de los dirigidos con su jefe, de modo que se “refieren” a él a la hora de conducir sus conductas.



Después de haber descrito los tipos de poder, los facilitadores indican a los usuarios que coloquen el nombre que corresponde a cada una de los ejemplos.



## TIPOS DE LÍDERES

**Autoritario:** Establece por sí sólo las metas y las tareas; ordena los pasos y las técnicas de uno en uno; cuando la tarea exige cooperación él designa quienes integran el equipo; no participa activamente en el grupo y emite críticas y alabanzas individuales.



**Demócrata:** Discute con el grupo los procedimientos para conseguir metas de modo que todos deliberan sobre cómo actuar; los miembros son libres de trabajar con quienes quieren; participa en las tareas como un miembro más y emite alabanzas o críticas para mejora.

**Anárquico:** deja en toda libertad, para que cada sujeto o el grupo, decida como quiere actuar, aclara sobre información accesible, no participa en las discusiones y no realiza ni críticas ni alabanzas.

¿Qué tipo de liderazgo prefieres? ¿Por qué?

---



---



---



---



---



Anota las características y componentes de un líder, que se mencionan.



## FUNCIONES DEL LÍDER

- **Comunicar:** Saber comunicarse con sus seguidores y detenerse para cerciorarse de que entendió el mensaje.
- **Organizarse:** El líder es quien delimita y define cómo se organiza, determina alcance y nivel de cada puesto.
- **Integrar:** Integrar los recursos humanos, técnicos y materiales.
- **Dirigir:** Es el arte de tomar las decisiones de acuerdo con las actividades propuestas y organizadas.
- **Controlar:** El líder no es sólo quien inicia el movimiento, sino que lo dirige y si es el caso, lo detiene. Implica por lo tanto la capacidad de controlar las actividades hacia los objetivos propuestos.
- **Motivar:** Todo líder es un motivador, él hace que los otros hagan, también debe saber cuándo motivarla para que sigan adelante.
- **Delegar:** El líder que delega confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.
- **Conciliar:** El líder y el directivo es un conciliador. Debe componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre sí.



¿Qué de las acciones anteriores, has observado que hace la persona, que tú consideras líder?

Four horizontal lines for writing, enclosed in a rounded rectangular box.

## CLAVES Y PRINCIPIOS DEL LIDERAZGO.

La comunicación efectiva la cual tiene tres áreas cruciales:

- ✓ Ayudar a los empleados y miembros a entender la estrategia global de la organización.
- ✓ Ayudar a los empleados y miembros a entender cómo pueden contribuir para lograr objetivos claves.
- ✓ Compartir información con los empleados y miembros sobre la situación de la organización y la manera en que la función del empleado o del miembro está relacionada con los objetivos estratégicos de la organización.



## PRINCIPIOS DE LIDERAZGO

### LOS FACILITADORES ORIENTAN A LOS USUARIOS, ANALIZAR LOS PRINCIPIOS DE LIDERAZGO.

Principios	Significado
Conózcase a sí mismo y trate de mejorar.	
Sea técnicamente capaz	
Busque y asuma responsabilidades por sus acciones.	
Tome decisiones firmes y oportunas	
Mantenga informada a las personas	
Desarrolle un sentido de responsabilidad en los demás.	
Prepare a los empleados como un equipo.	
Predique con el ejemplo.	

## CUALIDADES DE UN BUEN LÍDER

1. **Enfoque:** Para ser un gran líder, no puedes enfocarte en las cosas pequeñas y debes estar menos distraído que tu competencia.
2. **Confianza:** "Un líder gana seguidores e inspira confianza al tener una visión clara, tener empatía y ser un buen maestro.



3. **Transparencia:** la única manera de generar confianza en el equipo y colegas es ser 100% auténtico: abierto, con fallas, pero siempre apasionado del trabajo.
4. **Integridad:** Nuestros empleados son un reflejo directo de los valores que encarnamos como líderes. Si estamos jugando bajo las reglas reactivas y obsoletas de querer tener siempre la razón, limitamos al máximo el potencial de nuestro negocio y perdemos talento de calidad.
5. **Inspiración:** Los líderes no se hacen a sí mismos; son motivados por alguien o algo más.
6. **Pasión:** "Debes amar lo que haces. Para ser exitoso en algo, debes obsesionarte con ello y dejar que te consuma.
7. **Paciencia:** "La paciencia es realmente el coraje que surge de poner a prueba tu compromiso con tu causa. El camino a grandes cosas siempre es difícil, pero los mejores líderes saben cuándo abandonar una causa y cuándo hay que mantener el rumbo.

#### DOS COSAS QUE NO HARÍA UN BUEN LÍDER DE EQUIPO

- ✚ Echar la culpa a los demás: Reconoce que todos pueden cometer fallos, saca conclusiones y busca formas constructivas para superar la crisis.
- ✚ Ignorar diferencias en el rendimiento del equipo: Comunicar al equipo que no han conseguido los objetivos fijados, y buscar alternativas constructivas para solucionar el problema.



### ACTIVIDAD: MANIOBRAR EL CAMPO MINADO

Se formaran dos grupos y se deben seleccionar dos representantes, ellos guiaran a las personas que se encuentran con los ojos vendados las cuales deben de pasar un camino lleno de obstáculos; cada representante debe dirigir con palabras claves.

- ¿Cómo se sintió el grupo al enfrentar los obstáculos?
- ¿Qué dificultades tuvieron?
- ¿Lograron vencer los obstáculos?



- ¿Consideran que tuvieron un buen guía? ¿Por qué?

## ACTIVIDAD 5: habilidades sociales

### ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.



### ¿PARA QUÉ SIRVEN LAS HABILIDADES SOCIALES?

Las habilidades, son fundamentales en el día a día de las personas, porque les proporcionan bienestar y calidad de vida, así como facilitan el desarrollo y mantenimiento

e una sana autoestima. Por lo tanto las personas con pocas habilidades sociales, pueden sentir estrés, malestar, y con frecuencia emociones negativas, (frustración, ira, sensación de ser rechazado o infravalorado y están expuestas a alteraciones psicológicas de ansiedad y depresión.

### DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES:

4. Dimensión conductual: Se divide en dos tipos
  - Comportamiento verbal: Contenido humorístico, preguntas, volumen de voz, entonación.
  - Comportamiento no verbal: Mirada expresión facial, postura, contacto físico.
5. Dimensión personal: Una persona verá alterada su situación social, según sus creencias, la experiencia que hayan acumulado, y las imágenes que estas les evoquen modificando en su pensamiento e incluso incidiendo en la percepción de los estímulos que reciben.
6. Dimensión situacional: Pone de manifiesto la incidencia del ambiente en la conducta interpersonal, se toman en cuenta los factores geográficos, socioculturales y variable físicas como la temperatura, la humedad, la luz el ruido, la música.



## LA COMUNICACIÓN ES PARTE FUNDAMENTAL DE LAS HABILIDADES SOCIALES.

**Comunicación:** es el acto en el que se intercambian o ponen en común información, ideas, emociones o habilidades entre dos o más personas por medio de palabras, símbolos, figuras, gráficos, etc.

### Tipos de comunicación.

Verbal: \_\_\_\_\_

No verbal: \_\_\_\_\_

## ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

- F) **El emisor:** es quien inicia el proceso comunicativo, la persona que envía el mensaje a su interlocutor.
- G) **Receptor:** Es aquella persona que recibe información que ha enviado el emisor.
- H) **Mensaje:** Es la información en forma de idea, emoción o habilidad que se comparte, es decir, el contenido de las comunicaciones
- I) **Canal Es el medio por el cual se transmite el mensaje:** Existen diversos medios como son, internet, el teléfono, una carta, etc.
- J) **Código Conjunto de signos** empleados para crear un mensaje, que pueden ser verbales o no verbales.

## COMUNICACIÓN.

4. Iniciar conversaciones
5. Mantener conversaciones
6. Cerrar conversaciones

### ¿Eres tú de las personas a la que le cuesta iniciar conversaciones?

Si es así, descuida, no hay problema, en este ejemplo te mostramos algunas estrategias.

3. Hacer un comentario impersonal estándar: "qué día tan agradable", "qué lugar tan bonito", "qué calor hace hoy"
4. Decir algo agradable: "qué pañuelo tan bonito" y añadir una pregunta abierta: "¿te importaría decirme donde lo has comprado?"



## ¿Cómo mantener conversaciones?

Se trata de dar un poco más de la información solicitada sobre nuestros intereses, aficiones, proyectos, estilo de vida, pero con cautela.

Ej. Si estamos con una persona desconocida, podemos ver su uniforme y preguntar acerca las funciones que realiza, si se siente cómoda con lo que hace, y de igual forma responderle.



También se tiene que tomar en cuenta lo siguiente.

- Mantener contacto ocular
- Mostrar interés
- Escuchar atentamente
- Adoptar una actitud respetuosa
- Hacer preguntas adecuadas

### Evita

3. No hablar mucho, como el hablar poco.
4. Respeta los turnos para hablar.

**Sí te has preguntado cómo se deben cerrar las conversaciones, puedes hacer lo siguiente.**

Para cerrar conversaciones, se deben de tener en cuenta los sentimientos de los demás, pero no debes perder tu libertad; tienes que ser asertivo, teniendo en cuenta los derechos de los demás y los propios.

### Pasos:

3. Anuncia, abiertamente que debes irte.  
Ej. "Lo siento Ana, me tengo que ir".
4. Expresa algo positivo antes de comunicar la decisión.



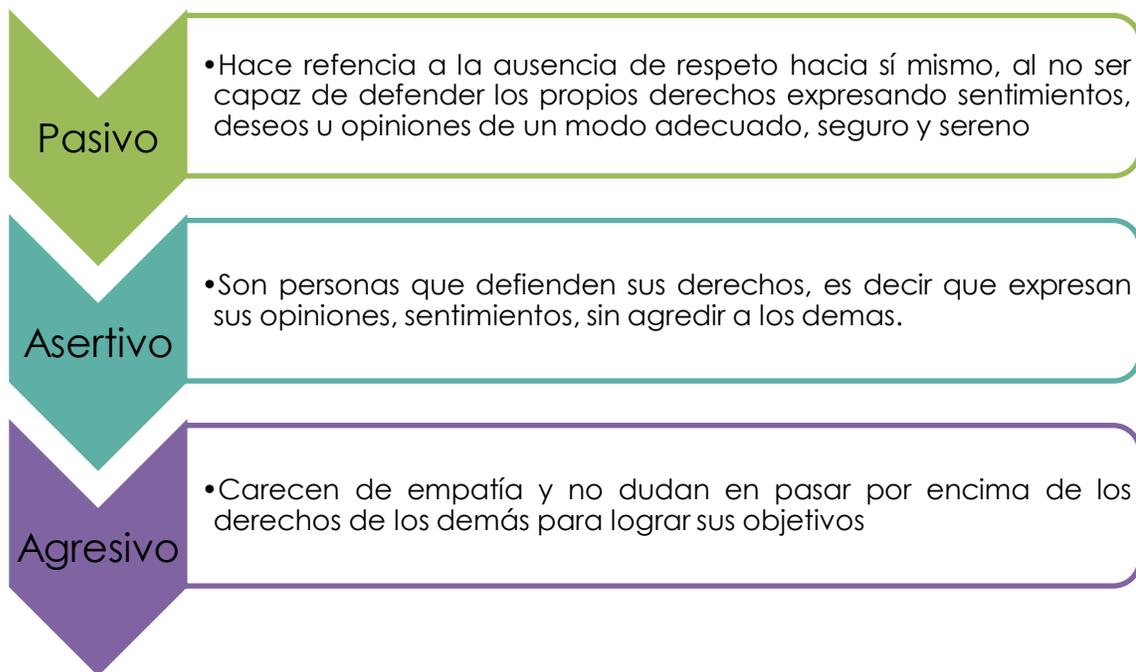
“Lo siento Ana, me encanta hablar contigo, pero tengo que irme ya” o “Ana perdona que te interrumpa, estoy muy a gusto de verdad, pero tengo que irme”.

¿Cuál de los tres elementos de la comunicación se te dificulta más?

\_\_\_\_\_



## ESTILOS DE COMUNICACIÓN



El equipo facilitador pide a los usuarios que señalen con una flecha, las descripciones que corresponden a cada estilo de comunicación.



Se expresa con ofensa, insulto y agresión.

No expresan opiniones, e ideas, o se realiza con

Comunica de forma clara y decidida sus ideas

**TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES.**

- **Habilidades básicas de interacción social:** sonreír, saludar y presentaciones, favores, cortesía y amabilidad.
- **Habilidades sociales primarias:** Escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas y hacer un cumplido.
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** Pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y convencer a los demás.
- **Habilidades alternativas a la agresión:** pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, empezar el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás y no entrar en peleas.
- **Habilidades para hacer frente al estrés:** formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza.



- **Habilidades de planificación:** tomar decisiones, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas.



## ACTIVIDAD 6: mensajes del yo.

Indicaciones: debes describir una situación, que te incomodo o te causo mucha tensión, luego tienes que volverla a describir, pero con la técnica de mensajes del yo.

Pasos para la técnica:

1. Establezca el comportamiento: Eje: Cuando tu...
2. Establezca el sentimiento, Eje: Me siento
3. Establezca la consecuencia, Eje: Porque
4. Establezca la petición, Eje: Te pido, por favor que.
- 5.



### Situación

---



---



---



---



---

### Situación, con el uso de la técnica

---



---



---

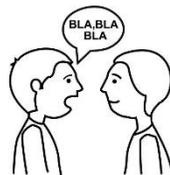


---



---

¿Cómo crees que puede reaccionar la otra persona, si actúas de manera asertiva?



¿Qué ventajas tiene, utilizar el estilo de comunicación asertiva?




## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DEL FACILITADOR**

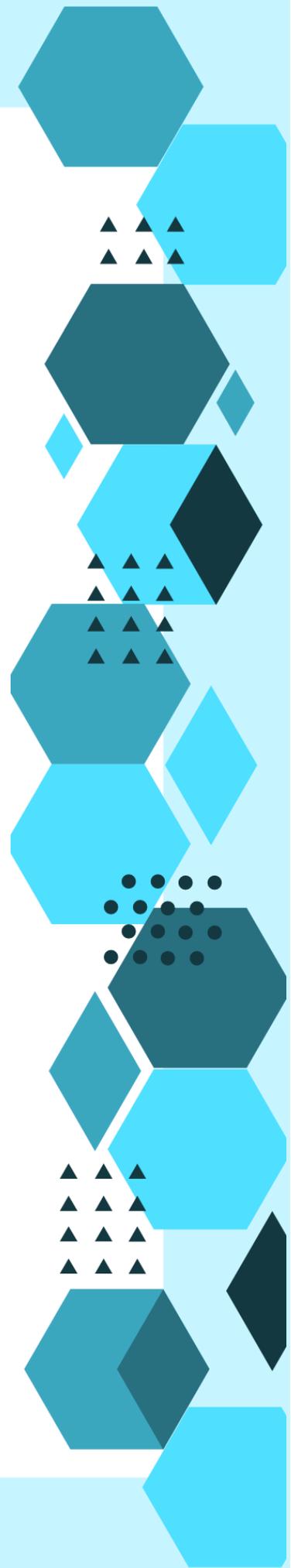
# **“TRABAJO EN EQUIPO”**

**ANEXO 10**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## TRABAJO EN EQUIPO

### 1. “¿QUÉ ES EL TRABAJO EN EQUIPO?”



#### ACTIVIDAD

Se les solicitará a los participantes que respondan una pregunta sobre la diferencia entre grupo y equipo.

Se hará una lluvia de ideas para organizar las diferentes opiniones sobre ambos términos.

Al finalizar se dará una explicación de ambos términos para reforzar lo planteado por los participantes.

¿Para ti que cual es la diferencia entre un equipo y un grupo?

Para definir el trabajo en equipo, es importante diferenciar dos términos, como lo es grupo y equipo:

#### GRUPO

Un grupo es la unión de dos o más personas que pueden o no, tener características en común. Estos poseen las siguientes características:

- Los roles de sus integrantes no están definidos.
- El liderazgo es individualizado.
- El trabajo es desorganizado con objetivos individuales.
- Los conflictos se resuelven por imposición.





## EQUIPO

Un equipo es un grupo de personas, con habilidades complementarias con un objetivo y con un conjunto de metas en común. Los miembros de un equipo tienen como fin lograr sus objetivos, en donde cada uno de ellos es responsable de los resultados de todos los integrantes. Por lo cual posee las siguientes características:



- Integrantes interdependientes.
- Los miembros funcionan por sí mismos.
- Está enclavado en un sistema social.
- Tiene una tarea para desarrollar.
- Sus miembros comparten una meta común.

Por lo tanto la mayor diferencia entre grupo y equipo, es que sus miembros poseen objetivos en común los cuales deben cumplir en conjunto. De esta forma, una vez aclarado la diferencia, vamos a definir lo que es el trabajo en equipo.



¿Qué es el trabajo en equipo?

### ¿QUÉ ES EL TRABAJO EN EQUIPO?



El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general. Es un elemento que estimula la creación de ideas, en él se combinan las habilidades y experiencias de los miembros y es complemento de la iniciativa y el desempeño individual, ya que estimula altos niveles de compromiso hacia fines comunes.



En los equipos de trabajo, establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de los miembros, estas permiten a cada individuo integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

Entonces se puede deducir que es un conjunto de personas que tienen un alto nivel de organización operativa, de cara al logro de determinados objetivos y a la realización de actividades, que trabajan en un clima de respeto y confianza mutua altamente satisfactoria. Es así como los equipos, se centran en la eficiencia y efectividad en una organización implementándose en todos los sectores trabajando con el firme propósito de conseguir un objetivo definido.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO



### ACTIVIDAD

#### Objetivos cruzados

- Se formarán grupos y a cada grupo se le entregará rompecabezas.
- Tendrán 10 minutos para armarlo, sin embargo cuenta con la dificultad de que algunas piezas están intercambiadas con los otros grupos.
- Cada grupo deberá negociar y recuperar las piezas que falta para alcanzar los objetivos.

AL finalizar se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿con quién intercambiaron las piezas?
- ¿Por qué no lograron el objetivo?
- ¿es difícil alcanzar el objetivo cuando no depende de uno mismo?

En los trabajos efectivos predominan la consecución de objetivos y metas propuestas que benefician tanto a la organización como a sus miembros. Los equipos efectivos funcionan con las siguientes características:

1. **Liderazgo participativo:** se fomenta la participación activa entre los miembros, así como su compromiso e integración.





2. **Compromiso hacia el equipo:** los miembros del equipo tienen un sentido de compromiso dirigido al cumplimiento de los objetivos y metas grupales, comparten sus ideas y conocimientos para alcanzar los objetivos del equipo.



3. **Procedimientos de trabajo establecidos:** Los roles de los miembros están claramente definidos, así como las funciones y procedimientos que apoyan el logro de las metas. Una vez que están conformado el equipo de trabajo, se determina quien desempeñara que rol dentro del equipo: quien será el líder y que responsabilidades tendrá cada uno de los integrantes del equipo.



4. **Crítica sana:** los errores y debilidades de los miembros del equipo son comentados de manera proactiva y asertiva y asertiva, lo que permite que el equipo aprende a aprender, de su propia experiencia. La confianza y apertura de los miembros son elementos indispensables para crear un ambiente de trabajo que contribuya al cumplimiento de objetivos.



### 3. ELEMENTOS PARA CREAR UN TRABAJO EN EQUIPO

Para que el trabajo en equipo funciones de forma eficiente y permita el desarrollo del aprendizaje colaborativo, es importante considerar cinco elementos para formar dichos equipos. Es por ello que, para que un grupo se transforme en un equipo es necesario favorecer un proceso en donde se exploren los siguientes elementos, como lo son la cohesión, asignación de roles, comunicación, definición de objetivos u la interdependencia.

1. **Cohesión:** Se refiere a la atracción que ejerce la condición de ser miembro de un grupo. Los grupos tienen cohesión en la medida en que ser miembro de ellos sea considerado algo positivo y los miembros se sienten atraídos por el grupo. En los grupos que tienen asignada una tarea, el concepto se puede plantear desde dos perspectivas: cohesión social y cohesión para una tarea. La cohesión social se refiere a los lazos de atracción interpersonal que ligan a los miembros del grupo. La cohesión para las tareas relaciona con el modo en que las aptitudes y habilidades del grupo se conjugan para permitir un desempeño óptimo. Existen



actividades para la formación de grupos con un componente de diversión o juego que pueden ser de gran utilidad para promover la cohesión social.

- 2. La comunicación:** Una buena comunicación interpersonal es vital para el desarrollo de cualquier tipo de tarea. Los grupos pueden tener estilos de funcionamiento que faciliten o que obstaculicen la comunicación. Se pueden realizar actividades en donde se analicen estos estilos.
- 3. La definición de objetivos:** Es muy importante que los integrantes del equipo tengan objetivos en común en relación con el trabajo del equipo y que cada uno pueda explicitar claramente cuáles son sus objetivos individuales.
- 4. La interdependencia:** El aprendizaje colaborativo se caracteriza por la interdependencia positiva entre las personas participantes en un equipo, quienes son responsables tanto de su propio aprendizaje como del aprendizaje del equipo en general. Sus miembros se necesitan unos a otros y cada participante aprende de los demás compañeros con los que interactúa día a día.



Con la actividad de "Objetivos Cruzados", ¿cuáles fueron los elementos y las características del trabajo en equipo que se evidenciaron en tu equipo?



De los elementos y características mencionadas, ¿Cuáles se presentan en tu trabajo?

## 6. FRACASO DEL TRABAJO EN EQUIPO



### ACTIVIDAD

#### Obstáculos y potencialidades del grupo

- A Cada uno de los miembros se es entregará dos hojas de papel, uno color verde y otro rojo.
- Cada persona en la hoja verde escribirá 5 aspectos que posee el grupo y por el cual cada uno se siente satisfecho de pertenecer al mismo, mientras que en la hoja roja deben escribir 5 aspecto que el grupo posee por el cual los hace sentir incómodos y hasta con ganar de abandonar el mismo.
- cada persona deberá escribir al menos 5 puntos en cada hoja.
- Luego se hará una reflexión para luego explicar sobre los fracasos más comunes en el trabajo en equipo.

Las principales causas del fracaso de los equipos de trabajo, según la literatura de la materia, podrían centrarse en:

1. **Falta de estrategia:** Un estrategia que "piensa unos días y trabaja otros", no está en constante sincronización "ideas –acción" perjudicando el lazo vital de retroalimentación que las une. La noción que la estrategia es algo que debe generarse en los altos niveles, muy lejos de los detalles de la actividad diaria, es una de las más grandes falacias de la administración estratégica convencional. Un equipo de trabajo cuya estrategia no convierta la teoría de los negocios en desempeño, no alcanzará los resultados deseados. Puesto que la estrategia permite que un equipo de trabajo sea de liberablemente oportunista.
2. **Liderazgo erróneo:** Cuando un liderazgo es erróneo los equipos de trabajo comienzan a afrontar dificultades: las actividades dejan de ser productivas, los integrantes del mismo se sienten molestos encadenándose discusiones entre sí.
3. **Errores en la Toma de Decisiones:** Los equipos pueden llegar a estar en el camino correcto pero de forma inadecuada. Lo que resulta peligroso es basarse constantemente en procesos erróneos para arribar a las decisiones.

- 
4. **Actitudes poco éticas:** Los ejecutivos y líderes que ignoran la ética corren el riesgo de enfrentar responsabilidades personales y corporativas. Actualmente, muchos gerentes piensan que la ética es un tema de escrúpulos personales, restringido a ellos y su conciencia. Dichos ejecutivos están prontos a describir cualquier mal desempeño como un hecho aislado.
  5. **Falta de comunicación:** Falta de feedback entre los integrantes del equipo y evaluaciones inexistentes comunicando productividad y puntos a mejorar. Al existir problemas de comunicación en el equipo de trabajo o entre diferentes equipos la productividad disminuye aumentando el rework de las actividades y el desvío en el cumplimiento de objetivos
  6. **Metas y objetivos Incorrectos:** Profesionales que no conocen qué se espera de ellos. Un objetivo incorrecto no aprovecha la disposición natural de la gente para trabajar en equipo. Los objetivos generalmente no están alineados a la visión de la organización y por sobre todo no están alineados entre sí. Un equipo con metas y objetivos indefinidos no podrá generar confianza ni infundir un sentido de liderazgo bien definido.
  7. **Roles no tan claros:** Los integrantes del equipo no conocen cuáles son sus actividades. Las descripciones laborales se han vuelto menos precisas y los roles no suelen estar registrados en un documento formal. Estos roles y relaciones juegan un papel importante en el éxito del trabajo grupal.
  8. **Diferentes necesidades:** Objetivos individuales diferentes a objetivos de la organización. Las personas no cambiamos nuestros intereses individuales ni nuestros intereses en favor de los objetivos del equipo de trabajo generando así un conflicto entre los objetivos individuales y del equipo.
  9. **Personalidades diferentes o conflictivas:** Los profesionales del equipo difieren en sus conceptos por diferencias de personalidad. Las personas son muy distintas unas con otras. Las personas se diferencian en muchos aspectos: gustos, miedos, alegrías forma de pensar, modo de trabajar y comunicarse. Los equipos fallan cuando no entienden o aceptan estas diferencias de aspectos.



10. **Procedimientos inexistentes o incorrectos:** La organización no posee procedimientos o si los tiene no se pueden cumplimentar. Las organizaciones que no le dan importancia a los procedimientos, en realidad no le están dando importancia a su cultura debido a que los mismos deben ser parte de ella. Pobre sistema de recompensa: Los profesionales no son premiados o son premiados erróneamente. El trabajo es una inversión y cada uno de nosotros esperamos recibir algo a cambio. Si la organización no tiene un sistema de recompensa bien constituido seguramente los equipos de trabajo no rendirán al máximo de su potencial.
  
11. **Falta de confianza en el Equipo:** Los profesionales no tienen la confianza adecuada para resolver situaciones críticas ya sea por razones personales o por un mal liderazgo recibido. La pérdida de confianza implica un destierro inmediato del círculo interno del grupo, a un lugar donde nadie nos presta ninguna atención. Cuando lo que nos dicen entra en conflicto con lo que vemos, perdemos la confianza por completo.



¿Qué medidas utilizarías para mejorar el trabajo en equipo en tu lugar de trabajo?



## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

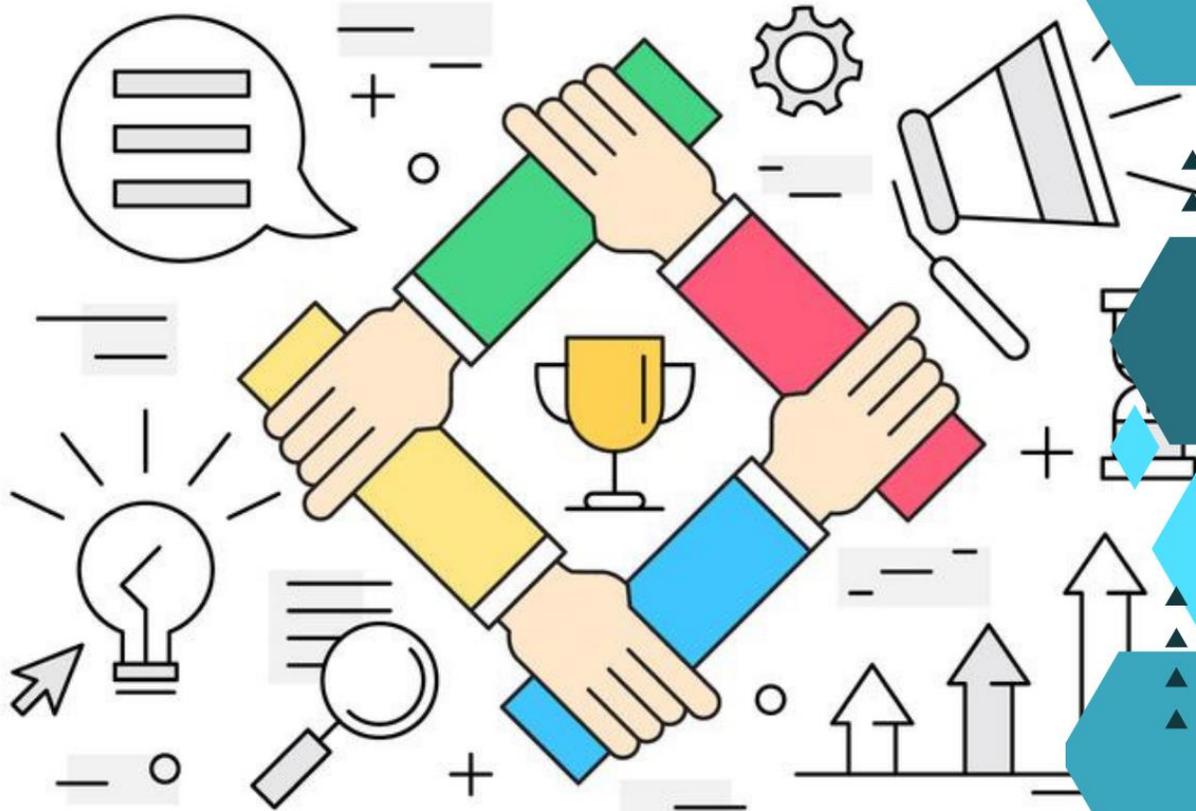
¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DE USUARIO**

# **“TRABAJO EN EQUIPO”**

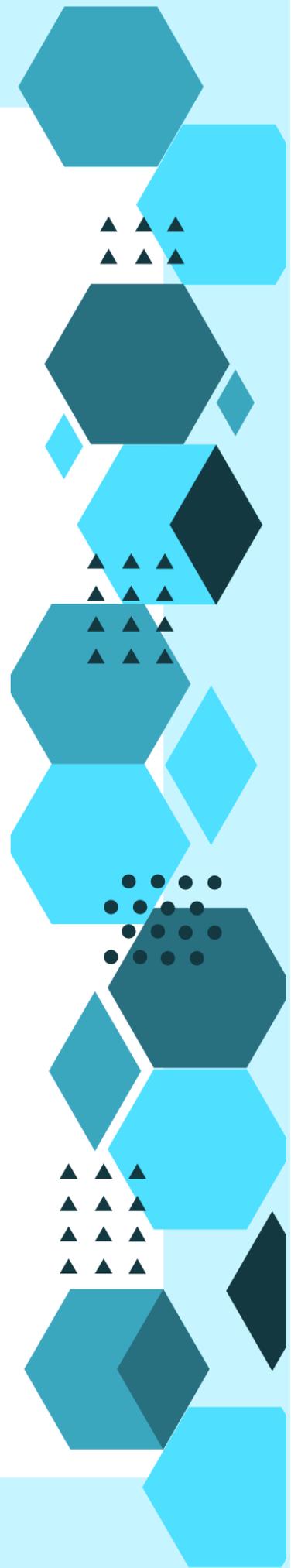
**PROPIEDAD DE:**

---

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

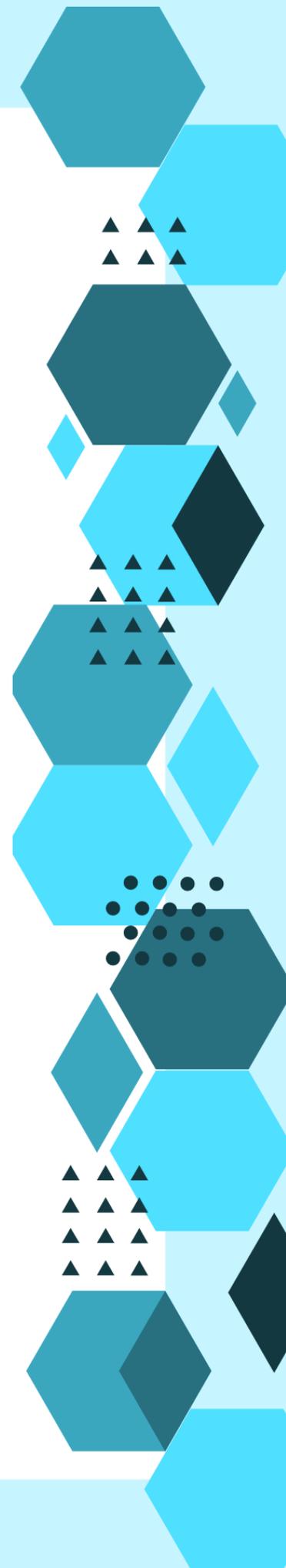
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## ¡BIENVENIDO/A!

Es para nosotras es un placer darle la bienvenida a esta jornada denominada "EL trabajo en equipo" donde abordaremos parte de los componentes del trabajo en equipo, iniciando con la diferencia entre equipo y grupo. Posteriormente se analizará los elementos y características el trabajo en equipo así como los obstáculos y potencialidades del mismo que se puede presentar en el lugar de trabajo.

Cada uno de los temas se desarrollara con diversas actividades que exploran la evaluación del trabajo en equipo del lugar de trabajo, además se intenta plantear medidas para mejorar el trabajo en equipo





## TRABAJO EN EQUIPO

### 1. “¿QUÉ ES EL TRABAJO EN EQUIPO?”



#### ACTIVIDAD

- Analiza y contesta la pregunta sobre la diferencia entre grupo y equipo.
- Se hará una lluvia de ideas para organizar las diferentes opiniones sobre ambos términos.
- Al finalizar se dará una explicación de ambos términos para reforzar lo planteado por los participantes.

¿Para ti que cual es la diferencia entre un equipo y un grupo?

Para definir el trabajo en equipo, es importante diferenciar dos términos, como lo es grupo y equipo:

#### GRUPO

Un grupo es la unión de dos o más personas que pueden o no, tener características en común. Estos poseen las siguientes características:

- Los roles de sus integrantes no están definidos.
- El liderazgo es individualizado.
- El trabajo es desorganizado con objetivos individuales.
- Los conflictos se resuelven por imposición.



## EQUIPO

Un equipo es un grupo de personas, con habilidades complementarias con un objetivo y con un conjunto de metas en común. Los miembros de un equipo tienen como fin lograr sus objetivos, en donde cada uno de ellos es responsable de los resultados de todos los integrantes. Por lo cual posee las siguientes características:



- Integrantes interdependientes.
- Los miembros funcionan por sí mismos.
- Está enclavado en un sistema social.
- Tiene una tarea para desarrollar.
- Sus miembros comparten una meta común.

Por lo tanto la mayor diferencia entre grupo y equipo, es que sus miembros poseen objetivos en común los cuales deben cumplir en conjunto. De esta forma, una vez aclarado la diferencia, vamos a definir lo que es el trabajo en equipo.



¿Qué es el trabajo en equipo?

### ¿QUÉ ES EL TRABAJO EN EQUIPO?



El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general. Es un elemento que estimula la creación de ideas, en él se combinan las habilidades y experiencias de los miembros y es complemento de las iniciativas y el desempeño individual, ya que estimula altos niveles de compromiso hacia fines comunes.



En los equipos de trabajo, establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de los miembros, estas permiten a cada individuo integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

Entonces se puede deducir que es un conjunto de personas que tienen un alto nivel de organización operativa, de cara al logro de determinados objetivos y a la realización de actividades, que trabajan en un clima de respeto y confianza mutua altamente satisfactoria. Es así como los equipos, se centran en la eficiencia y efectividad en una organización implementándose en todos los sectores trabajando con el firme propósito de conseguir un objetivo definido.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO



### ACTIVIDAD

#### Objetivos cruzados

- Se formarán grupos y a cada grupo se le entregará rompecabezas.
- Tendrán 10 minutos para armarlo, sin embargo cuenta con la dificultad de que algunas piezas están intercambiadas con los otros grupos.
- Cada grupo deberá negociar y recuperar las piezas que falta para alcanzar los objetivos.

AL finalizar se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿con quién intercambiaron las piezas?
- ¿Por qué no lograron el objetivo?
- ¿es difícil alcanzar el objetivo cuando no depende de uno mismo?

En los trabajos efectivos predominan la consecución de objetivos y metas propuestas que benefician tanto a la organización como a sus miembros. Los equipos efectivos funcionan con las siguientes características:

1. **Liderazgo participativo:** se fomenta la participación activa entre los miembros, así como su compromiso e integración.





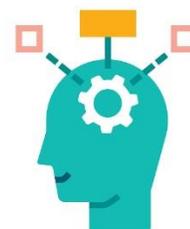
2. **Compromiso hacia el equipo:** los miembros del equipo tienen un sentido de compromiso dirigido al cumplimiento de los objetivos y metas grupales, comparten sus ideas y conocimientos para alcanzar los objetivos del equipo.



3. **Procedimientos de trabajo establecidos:** Los roles de los miembros están claramente definidos, así como las funciones y procedimientos que apoyan el logro de las metas. Una vez que están conformado el equipo de trabajo, se determina quien desempeñara que rol dentro del equipo: quien será el líder y que responsabilidades tendrá cada uno de los integrantes del equipo.



4. **Crítica sana:** los errores y debilidades de los miembros del equipo son comentados de manera proactiva y asertiva y asertiva, lo que permite que el equipo aprende a aprender, de su propia experiencia. La confianza y apertura de los miembros son elementos indispensables para crear un ambiente de trabajo que contribuya al cumplimiento de objetivos.



## ELEMENTOS PARA CREAR UN TRABAJO EN EQUIPO

Para que el trabajo en equipo funciones de forma eficiente y permita el desarrollo del aprendizaje colaborativo, es importante considerar cinco elementos para formar dichos equipos. Es por ello que, para que un grupo se transforme en un equipo es necesario favorecer un proceso en donde se explore los siguientes elementos, como lo son la cohesión, asignación de roles, comunicación, definición de objetivos u la interdependencia.

1. **Cohesión:** Se refiere a la atracción que ejerce la condición de ser miembro de un grupo. Los grupos tienen cohesión en la medida en que ser miembro de ellos sea considerado algo positivo y los miembros se sienten atraídos por el grupo. En los grupos que tienen asignada una tarea, el concepto se puede plantear desde dos perspectivas: cohesión social y cohesión para una tarea. La cohesión social se refiere a los lazos de atracción interpersonal que ligan a los miembros del grupo. La cohesión para las tareas relaciona con el modo en que las aptitudes



y habilidades del grupo se conjugan para permitir un desempeño óptimo. Existen actividades para la formación de grupos con un componente de diversión o juego que pueden ser de gran utilidad para promover la cohesión social.

- 2. La comunicación:** Una buena comunicación interpersonal es vital para el desarrollo de cualquier tipo de tarea. Los grupos pueden tener estilos de funcionamiento que faciliten o que obstaculicen la comunicación. Se pueden realizar actividades en donde se analicen estos estilos.
- 3. La definición de objetivos:** Es muy importante que los integrantes del equipo tengan objetivos en común en relación con el trabajo del equipo y que cada uno pueda explicitar claramente cuáles son sus objetivos individuales.
- 4. La interdependencia:** El aprendizaje colaborativo se caracteriza por la interdependencia positiva entre las personas participantes en un equipo, quienes son responsables tanto de su propio aprendizaje como del aprendizaje del equipo en general. Sus miembros se necesitan unos a otros y cada participante aprende de los demás compañeros con los que interactúa día a día.



Con la actividad de “Objetivos Cruzados”, ¿cuáles fueron los elementos y las características del trabajo en equipo que se evidenciaron en tu equipo?



De los elementos y características mencionadas, ¿Cuáles se presentan en tu trabajo?

## 8. FRACASO DEL TRABAJO EN EQUIPO



### ACTIVIDAD

#### Obstáculos y potencialidades del grupo

- A Cada uno de los miembros se es entregará dos hojas de papel, uno color verde y otro rojo.
- Cada persona en la hoja verde escribirá 5 aspectos que posee el grupo y por el cual cada uno se siente satisfecho de pertenecer al mismo, mientras que en la hoja roja deben escribir 5 aspecto que el grupo posee por el cual los hace sentir incómodos y hasta con ganar de abandonar el mismo.
- cada persona deberá escribir al menos 5 puntos en cada hoja.
- Luego se hará una reflexión para luego explicar sobre los fracasos más comunes en el trabajo en equipo.

Las principales causas del fracaso de los equipos de trabajo, según la literatura de la materia, podrían centrarse en:

1. **Falta de estrategia:** Un estrategia que "piensa unos días y trabaja otros", no está en constante sincronización "ideas –acción" perjudicando el lazo vital de retroalimentación que las une. La noción que la estrategia es algo que debe generarse en los altos niveles, muy lejos de los detalles de la actividad diaria, es una de las más grandes falacias de la administración estratégica convencional. Un equipo de trabajo cuya estrategia no convierta la teoría de los negocios en desempeño, no alcanzará los resultados deseados. Puesto que la estrategia permite que un equipo de trabajo sea de liberablemente oportunista.
2. **Liderazgo erróneo:** Cuando un liderazgo es erróneo los equipos de trabajo comienzan a afrontar dificultades: las actividades dejan de ser productivas, los integrantes del mismo se sienten molestos encadenándose discusiones entre sí.
3. **Errores en la Toma de Decisiones:** Los equipos pueden llegar a estar en el camino correcto pero de forma inadecuada. Lo que resulta peligroso es basarse constantemente en procesos erróneos para arribar a las decisiones.



4. **Actitudes poco éticas:** Los ejecutivos y líderes que ignoran la ética corren el riesgo de enfrentar responsabilidades personales y corporativas. Actualmente, muchos gerentes piensan que la ética es un tema de escrúpulos personales, restringido a ellos y su conciencia. Dichos ejecutivos están prontos a describir cualquier mal desempeño como un hecho aislado.
5. **Falta de comunicación:** Falta de feedback entre los integrantes del equipo y evaluaciones inexistentes comunicando productividad y puntos a mejorar. Al existir problemas de comunicación en el equipo de trabajo o entre diferentes equipos la productividad disminuye aumentando el rework de las actividades y el desvío en el cumplimiento de objetivos
6. **Metas y objetivos Incorrectos:** Profesionales que no conocen qué se espera de ellos. Un objetivo incorrecto no aprovecha la disposición natural de la gente para trabajar en equipo. Los objetivos generalmente no están alineados a la visión de la organización y por sobre todo no están alineados entre sí. Un equipo con metas y objetivos indefinidos no podrá generar confianza ni infundir un sentido de liderazgo bien definido.
7. **Roles no tan claros:** Los integrantes del equipo no conocen cuáles son sus actividades. Las descripciones laborales se han vuelto menos precisas y los roles no suelen estar registrados en un documento formal. Estos roles y relaciones juegan un papel importante en el éxito del trabajo grupal.
8. **Diferentes necesidades:** Objetivos individuales diferentes a objetivos de la organización. Las personas no cambiamos nuestros intereses individuales ni nuestros intereses en favor de los objetivos del equipo de trabajo generando así un conflicto entre los objetivos individuales y del equipo.
9. **Personalidades diferentes o conflictivas:** Los profesionales del equipo difieren en sus conceptos por diferencias de personalidad. Las personas son muy distintas unas con otras. Las personas se diferencian en muchos aspectos: gustos, miedos, alegrías forma de pensar, modo de trabajar y comunicarse. Los equipos fallan cuando no entienden o aceptan estas diferencias de aspectos.



10. **Procedimientos inexistentes o incorrectos:** La organización no posee procedimientos o si los tiene no se pueden cumplimentar. Las organizaciones que no le dan importancia a los procedimientos, en realidad no le están dando importancia a su cultura debido a que los mismos deben ser parte de ella. Pobre sistema de recompensa: Los profesionales no son premiados o son premiados erróneamente. El trabajo es una inversión y cada uno de nosotros esperamos recibir algo a cambio. Si la organización no tiene un sistema de recompensa bien constituido seguramente los equipos de trabajo no rendirán al máximo de su potencial.
11. **Falta de confianza en el Equipo:** Los profesionales no tienen la confianza adecuada para resolver situaciones críticas ya sea por razones personales o por un mal liderazgo recibido. La pérdida de confianza implica un destierro inmediato del círculo interno del grupo, a un lugar donde nadie nos presta ninguna atención. Cuando lo que nos dicen entra en conflicto con lo que vemos, perdemos la confianza por completo.



¿Qué medidas utilizarías para mejorar el trabajo en equipo en tu lugar de trabajo?



## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DEL FACILITADOR**

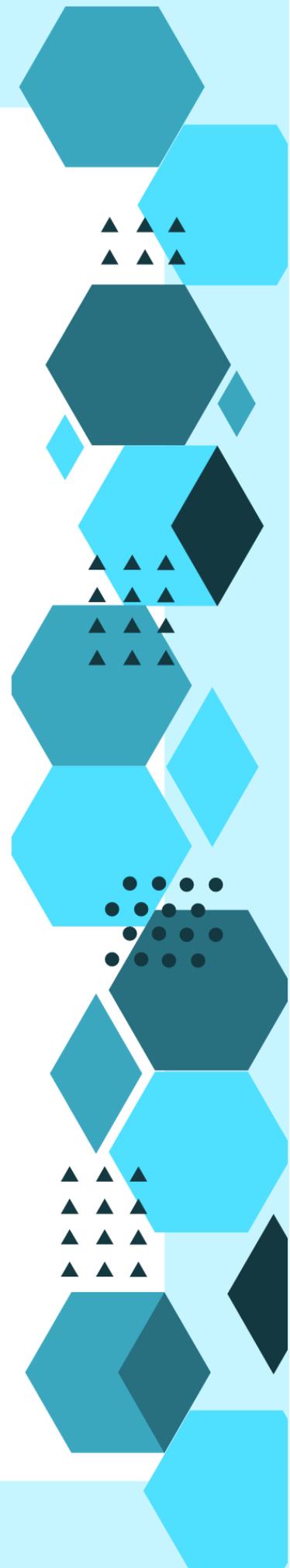
# **“COMUNICACIÓN EFECTIVA”**

**ANEXO 11**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## COMUNICACIÓN EFECTIVA



### ACTIVIDAD

#### Hablando con cartas

- Este es un ejercicio para repensar y debatir acerca de cómo se construye la comunicación.
- Los facilitadores preparan diferentes cartas con diferentes palabras. En cada carta se deberá poder leer, en grande, una única palabra.
- Se le solicita a una persona que sea el primer voluntario o voluntaria para desarrollar la actividad. Se le solicite que piense un mensaje breve que quiera comunicarle a todo el grupo.
- Se le entregara un conjunto de 15 tarjetas con la palabra. Se le pide al participante que con una palabra cuente una historia usando las tarjetas.
- Todos los integrantes del grupo deberán escribir en un papel el mensaje que creen entender. Luego se le pide a otra persona que pase a ser la voluntaria para transmitir otro mensaje.

### DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación establece una función fundamental en la empresa ya que por medio de la misma las organizaciones transmiten con más facilidad y eficacia. Es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva; así mismo el intercambio de mensajes que se dan entre varias personas con el fin de informar o persuadir emociones.



Definir la comunicación como un proceso que se da entre dos o más personas que mediante el intercambio de un mensaje con códigos similares tratan de comprenderse e influirse, con el fin de conseguir una acción-reacción. Puramente y de forma más sencilla se puede decir que la comunicación es la transferencia de información de un sujeto a otro.

El éxito o efectividad de la comunicación depende del correcto entendimiento, la sintonía de las partes y por lo tanto la consecución de los objetivos marcados. Es decir, el éxito de la comunicación consiste en que el receptor entienda cuál es el mensaje emitido por el emisor. A este hecho puede resumirse lo que es la comunicación efectiva y que toda

empresa ha de buscar. Es en resumen la excelencia en la comunicación, que debe ser la meta de toda empresa.



Para ti, ¿de qué depende el éxito de la comunicación efectiva?

## PROCESO DE COMUNICACIÓN

Según el modelo de Shannon y Weaver los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son:

- **Emisor o fuente:** es aquella persona que tiene capacidad para emitir un mensaje y lo transmite por medio de un canal a un receptor. Es la persona que se encuentra al inicio de la emisión.
- **Receptor:** es aquella persona o grupo que recibe el mensaje.
- **Código:** es la forma en la que se transmite la información. La existencia de un código implica que se ha de descifrar o decodificar el paquete de información que se transmite.
- **Mensaje:** es el contenido informativo que se traslada. Canales: es el medio físico a través del cual se transmite la información. Ejemplo: departamentos, mensajeros, internet.





## COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se puede definir como “un conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común.”



Otras definiciones de comunicación interna la definen como: herramienta a disposición de la gerencia, en sus distintos niveles, para mejorar el grado de comprensión, compromiso y movilización de los empleados con las estrategias y actuaciones empresariales y/o departamentales.



### ACTIVIDAD

#### Papelógrafo con dibujos

- Se dividirán a los participantes en tres grupos, en donde se le asignaran cada uno un papelógrafo e donde deberán de representar con dibujo los tipos de comunicación efectiva y los objetivos de los mismos.
- Luego explicaran en el pleno cada grupo el tema que les correspondió.
- Se finalizara reforzando la información.

### OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

En cuanto a los objetivos de la comunicación interna, podemos destacar que los más importantes y fundamentales son, por un lado, informar y, por otro, motivar. Junto a estos dos, podemos mencionar otros tales como:

Proyectar una imagen positiva: el hecho de que los empleados proyecten, más allá del ámbito interno de la empresa, una imagen positiva o negativa de ella dependerá de la propia

Promover la participación diaria del trabajador, es decir, hacer del trabajador un sujeto activo y no pasivo.

Implicar al personal en los objetivos y meta de la empresa, considerándolos como propios, provocando que unan sus esfuerzos con el fin de conseguir esos objetivos



Implicar al personal en el desarrollo de su visión estratégica: identificando a los empleados con los objetivos de la compañía, interiorizando el sentido de pertenencia a la organización y compartiendo sus valores y cultura corporativos.

Hacer más comprensibles las actuaciones de la empresa, para que los trabajadores entiendan y acepten las políticas y objetivos de la misma.

Equilibrar la información descendente, ascendente y transversal: informando a cada empleado sobre aspectos funcionales y corporativos y tratando de obtener de él la información de retorno necesaria para retroalimentar el sistema de comunicación interna. Para lo que se elaborarán (entre otras herramientas) boletines especializados, publicaciones internas, circulares, órganos internos de información para afiliados, clientes.

Consolidar un estilo de dirección basado en el trabajo de equipo, la participación y el compromiso de los empleados, y en general que sea armónico con la cultura corporativa de la organización. Fomentando la participación interna (diálogo) dentro de la organización (preparación de reuniones de trabajo, fluidez en la comunicación horizontal y vertical).

## TIPOS DE COMUNICACIÓN

### A. Por la forma de comunicación

- **Comunicación verbal**

La comunicación verbal es fundamental y se comúnmente se utiliza para transmitir ideas, pensamientos o sentimientos, es un proceso complejo porque influyen distintos factores como la experiencia, familia o cultura que muchas veces difiere del



lenguaje de unas personas a otras y por ello existen unas estructuras comunes que son las que permiten el proceso comunicativo. Este tipo se produce debido a situaciones formales e informales que se producen en el ambiente laboral, para transmitir instrucciones de cómo realizar una tarea, participación en una reunión, al presentar algún proyecto o idea.



En esta forma de comunicación tiene especial importancia la retroalimentación, que es la etapa mediante la cual se conoce el efecto que provoca en el oyente un mensaje si lo comprende o asimila, por ello la diferencia con lo escrito es que es más ágil, los mensajes pueden darse de forma más rápida y como se apoya en un contacto más interpersonal directo de manera inmediata se interpreta, aclaran o corrigen las ideas. Un inconveniente de esto es que en la manera escrita existe una constancia que posteriormente puede ser verificada, solo lo hablado puede dar lugar a la confusión.

- **Comunicación no verbal**

Es también llamado lenguaje silencioso y es el uso de intencional de gestos, acciones, posturas, miradas, manipulación de tiempos o espacios que producen cierto significado en el oyente; por mucho tiempo se obvió la importancia pero al ver que reforzaba a lo que se hablaba se prestó más atención porque el ser humano habla también a través de sus movimientos o gestos.



- **Comunicación Escrita**

Es aquella que se realiza por medio de la escritura, el mensaje constituye el elemento esencial y es redactado para transmitir ideas al receptor; el utilizar este medio de comunicación en la empresa ofrece ventajas ya es de índole permanente, puede ser consultada posteriormente y al momento de redactarla puede reflexionarse sobre las ideas que se deseen plasmar. Por otro lado existen también inconvenientes como la retroalimentación que no se dará de manera inmediata, la interpretación del mensaje puede tergiversarse por no tener a la persona que explique de manera directa por ello es un proceso más impersonal.



Asimismo debe tener ciertas características en la redacción de manera clara ya sea manual legible o por computadora, claridad en el contenido para evitar malas interpretaciones para ello utilizar palabras sencillas o concretas llevar un orden y verificar la ortografía, es importante también que el mensaje escrito no tenga palabras rebuscadas, se debe hacer uso de la cortesía con un trato atento y respetuoso.

## B. Por el tiempo en que transcurren

- **Comunicación directa**

Se produce cuando de forma alternativa el emisor y el receptor intervienen en el proceso en el mismo momento se crea una conversación, un ejemplo son las entrevistas para una selección de un puesto de trabajo, reuniones en las que interviene de forma activa o bien la comunicación telefónica, aunque físicamente no se encuentren ubicadas en el mismo lugar y las videoconferencias.



- **Comunicación diferida**

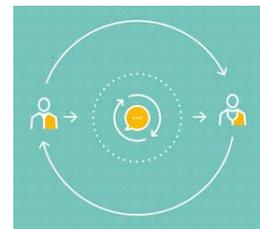
Esta se da cuando pasa un tiempo desde que el emisor envía el mensaje que desea difundir hasta que se recibe, por ejemplo el envío mediante correo electrónico el cual queda en el buzón de mensajes recibidos del receptor o dejar un mensaje en el buzón del teléfono que posteriormente sea escuchado.



## C. Por el ámbito en que se desarrollan

- **Comunicación interna**

Se lleva a cabo dentro de la organización para conservar un correcto dialogo entre los colaboradores, ya sea se encuentren físicamente en el mismo lugar de trabajo o en diferentes ubicaciones dentro de la misma, conlleva propósitos específicos como informar aspectos relevantes de la institución, formarlos para que mantengan y desarrollen competencias y motivar para que persigan los objetivos organizacionales. Este tipo debe darse en todos los niveles de la empresa para obtener una buena imagen y el fortalecimiento de un buen clima laboral.



- **Comunicación externa**

Dirigida a miembros que son externos a la organización con el fin de sostener las relaciones públicas, este tipo de mensajes se da entre dos o más personas que no pertenecen al mismo ámbito como clientes, intermediarios, proveedores, entre otros. Esta se relaciona más con los departamentos que manejan las relaciones publicas, investigación de mercados, ventas.



#### D. Según el sentido en el que se dirige.

- **Sentido descendente**

Las personas trabajan mejor cuando saben exactamente lo que sus superiores esperan de ellos, cuáles son sus obligaciones, sus responsabilidades y sus privilegios. Se transmiten órdenes y decisiones. Si la comunicación descendente no funciona correctamente, esto puede ser debido a varias razones: por una parte, a que la información no les haya sido comunicada. Por otro lado, puede ser que los empleados carezcan de la aptitud necesaria para comunicarse. Por ello para mejorar sus comunicaciones descendentes la organización debe dotar a sus empleados de algún tipo de capacitación en las comunicaciones. También hay que señalar, que quizá la razón principal por la que la dirección no se comunica con tanta frecuencia como debiera es porque no está segura de lo que debe comunicar, de cuánto debe comunicar y de qué manera debe comunicarlo.



- **Sentido ascendente**

Desde la base hasta la cúspide o dirección. Es la comunicación que realizan los empleados al expresar demandas, sugerencias, opiniones, quejas o justificar ante la dirección el cumplimiento de las órdenes. La dirección necesita información para tomar las decisiones y elaborar los planes para la organización, la dirección general debe incitar y estimular al personal de todos los niveles a que se comuniquen hacia arriba, para estar todo lo informados que sea posible. La comunicación ascendente implica el desarrollo de relaciones con los empleados con el objetivo de estimular y recompensar la comunicación de problemas, opiniones y dificultades.



- **Comunicación horizontal**

Llevada a cabo entre miembros y departamentos. En este caso existe una relación informativa equilibrada. Esta comunicación en una organización se produce de dos formas: formal, relacionada con el trabajo corriente de la organización; e Informal, por razones sociales o de compañerismo. En algunas entidades, este tipo de comunicaciones se ven afectadas por las barreras de actitud,





percepción y comprensión que caracterizan la comunicación ascendente y descendente. Entre las que se encuentran la desconfianza y la rivalidad; separación física; falta de un lenguaje común; competencia para obtener logros o ascensos. Pero, por otro lado, existen factores que unifican, promueven y estimulan la comunicación entre personas al mismo nivel: actitud común frente a jefes y subordinados; contacto social informal en los espacios destinados al descanso y al ocio dentro de la organización; conocimientos comunes, etc. La comunicación informal tiende a estar mucho más libre de barreras.

## ACTIVIDAD



### Medios de comunicación interna

- Se explicara los medios de comunicación interna que puede existir en la institución.
- Se realizara una actividad práctica sobre los medios de comunicación institucionales.
- Se dividirá el grupo en subgrupo, en donde se asignar a cada grupo un medio de comunicación, el cual deberán de ejemplificar y deberán utilizarlo como lo harían su ámbito laboral. Por lo cual se asignaran los siguientes medio:
  - Memorándum
  - Actas
  - Boletín
  - Tablón de anuncios
  - Correo electrónico
- Una vez finalizado lo expondrán ante el pleno.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Losada (2010) explica que son los distintos transmisores de los que disponen las instituciones para desarrollar su política comunicativa para enviar mensajes a sus empleados, deben estar ya diseñados, planificado y analizados para que al momento de ejecutar este proceso resulten efectivos.





## 1. MEMORÁNDUM

Herramienta interna que se utiliza para dar mensajes breves también claros, se debe especificar claramente quien lo envía y hacia quien se dirige. El memorándum se utiliza como comunicación interna de una empresa que puede estar dirigida a una o varias personas y el lenguaje es menos formal que una carta u oficio. En él lo más importante es el tema a recordar o informar.

Existen dos tipos de memorándums dependiendo de la cantidad de personas a quien va dirigido:

- **Simple:** el cual va dirigido a una persona en particular, para transmitir un mensaje directo para la realización de acciones, recordar políticas, etc.
- **Múltiple:** estos van dirigidos a un grupo de personas que deben conocer o recordar un asunto específico y que es de interés común.

Como todo documento, debe constar de cierta información:

1. **Fecha y lugar de emisión,** ya que a partir de esa fecha entra en vigor la resolución o se les da por enterado al destinatario.
2. **Destinatario:** es a quien va dirigido.
3. **Asunto:** es el tema central del documento.
4. **Cuerpo del texto:** debe ser breve, claro y conciso.
5. **Remitente,** es la persona responsable que emite el documento.

### ¿Cómo hacer un Memorándum?

1. Debe estar membretado con el logotipo de la empresa o dependencia que lo emite.
2. Debe ser muy puntual y breve, para que sea fácil de leer y de asimilar; recuerda que es un documento recordatorio o informativo.
3. El lenguaje es menos formal, por lo tanto podemos obviar saludos y despedidas, pero es muy importante que transmita respeto.
4. ¿Qué información puede contener? todo lo referente a la institución, puede invitar a los colaboradores a un evento específico, felicitarlos por un logro obtenido, ordenar la entrega de un trabajo ya estipulado, informar sobre nuevas disposiciones o incluso amonestar por no seguir las políticas.



 **MEMORANDUM**

---

DE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
PARA: JEFS DE DEPARTAMENTOS  
ASUNTO: DIA FESTIVO

FECHA: CD. VICTORIA, TAMP.S., A 20 DE ENERO DE 2018

Por medio del presente se recuerda que el próximo 16 de septiembre es día festivo oficial, por lo que las áreas administrativas no tendrán labores, mientras que los demás departamentos que requieren de labores (como el área operativa), se trabajara en el horario de 8:00 a.m. a 3 p.m. y se pagara de acuerdo a lo estipulado en la Ley General de Trabajo.

Baldomero Sáenz Castañeda  
Jefe de Recursos Humanos

c.c.p. Fabián Lamanck Duelfas, Gerente General

## 2. INFORMES

Se utilizan para datos estandarizados y prestablecidos sobre algún tema o actividad específica. Para esto, sigue esta sencilla estructura para comenzar y dar forma a tu informe.



1. **Encabezado:** Para empezar la redacción del documento propiamente dicho, el autor del mismo debe tener en cuenta información básica en relación a ciertos aspectos que son, en últimas, el marco o contexto del informe. Dichos aspectos son:

- Tipo de documento.
- Período correspondiente de la gestión.
- Departamento que lo elabora.
- Empresa u organismo.
- A quién o a quiénes va dirigido.

2. **Introducción:** Se trata de un texto breve en el que deben quedar claros los motivos por los que se lleva a cabo la redacción del documento, cuál es su objetivo principal, con qué herramientas o recursos se ha realizado y quiénes lo han hecho.



**3. Desarrollo del informe:** También se le denomina cuerpo del documento. En él, se desarrolla el contenido del texto, cuya extensión, complejidad y profundidad dependerán de los objetivos con que se haya concebido su redacción y de la naturaleza de las actividades que se retraten, dentro de ellos contiene:

- Antecedentes
- Fuentes de información
- Metodología
- Problemas encontrados
- Otros datos relevantes

**4. Conclusiones y recomendaciones:** Sobre las conclusiones, es necesario mencionar brevemente aquellos aspectos relevantes que ha dejado la elaboración del informe y que pueden ayudar al lector a tener una visión sintética de todo el proceso. En cuanto a las recomendaciones, deben ser realistas y útiles para la institución de cara a la implementación de mejoras en los procesos descritos o la elaboración de documentos futuros y similares al que se presente

### 3. ACTAS

Es un documento que contiene puntos tratados y los acuerdos a los que se llegaron en una reunión a la cual firman los asistentes de la misma al ser finalizada. Para crear u acta se debe de tomar en cuenta:



- Formula oraciones cortas.
- Redacta con claridad.
- Resalta, con ayuda del formato, los puntos más importantes.
- Estructura el acta de una manera lógica. Si los puntos están separados cronológicamente pero pertenecen a un mismo tema, agrúpalos en la misma sección del acta.
- Adjunta los documentos pertinentes al final y enlázalos en el lugar apropiado.

#### ¿Cuál es el contenido del acta?

- **Encabezado:** en el encabezado se incluirán el lugar, la fecha y los nombres de las partes involucradas. El tema de la reunión hará de encabezamiento.



- **Cuerpo principal:** aquí se puede dejar constancia de los temas tratados. En un acta de reunión, cada tema se asigna a un párrafo. En esta sección se resumen los argumentos y debates llevados a cabo sobre cada uno de los temas que se han discutido. Los argumentos en contra de ciertas declaraciones también deben incluirse en el cuerpo principal, especialmente si plantean preguntas que podrían ser importantes para las sesiones de seguimiento.
- **Conclusión:** al final se resumen de nuevo los resultados y las decisiones adoptadas durante la reunión. Si se han distribuido las tareas, se hará constar el nombre de los responsables de cada una de ellas. Estas notas ayudarán durante la siguiente sesión a documentar los progresos relevantes que se vayan produciendo. Al final, las actas contarán con un espacio para la firma de la persona encargada de llevarla a cabo y/o del presidente de la reunión.
- **Anexo:** los documentos adjuntos incluirán folletos de conferencias, diapositivas de presentaciones o documentos con hechos y cifras sobre el tema que proporcionen información gráfica en las actas.

#### 4. MANUALES

Indispensables a nivel empresarial puesto que contienen la descripción de procedimientos que deben seguirse para la realización de tareas, son útiles en la mayoría de situaciones pero son más requeridos al momento de una nueva contratación, para que el reciente ingresado comprenda con mayor rapidez las funciones y responsabilidades.



#### 5. BOLETINES O REVISTAS INTERNAS

Su finalidad es informar a los que integran una institución, son de gran beneficio porque tienen mayor posibilidad de ser leídas lo cual ayuda para crear o potenciar el sentido de pertenencia e identificación; se pueden realizar de forma periódica semanal, mensual, bimensual y con innovación de tecnología como digitales aparte de ser impresas. Un boletín informativo es un informe impreso de información e ideas,





el cual se puede distribuir en forma regular mensual o dos veces al año.

### Características de un boletín informativo

El boletín informativo cuenta con diferentes características que serán esenciales para que este obtenga los resultados que se esperan por parte de la marca. Entre ellas podemos nombrar las siguientes:

- **Personalización:** La personalización va a permitir que haya una aproximación, esto que es muy buscado. De esta manera se puede transmitir que se tiene cercanía con el lector, por lo que se podría identificar con la información que recibe. Del mismo modo, un tono que resulte ameno deberá ser una de las claves con las que se debe contar. Debido a que por medio de él se va a conquistar la empatía que tiene el lector. Esto va a ser parte de la personalización.
- **Informaciones de valor:** Si se quiere que los receptores sigan recibiendo el contenido que se les ofrece por mucho tiempo, es sumamente importante que se le envíe información que tenga valor para ellos.
- **Claridad y objetividad:** Así como se le va a facilitar la lectura al lector debido a la estética, también se debe hacer lo mismo con el contenido que se ofrece. Ser objetivos y claros es importante para que se pueda tanto captar como mantener la atención de los suscriptores. Otro de los puntos importante son los detalles excesivos, muchos detalles que sean visuales van a distraer la atención de lo que es clave, por lo que se requiere no sobrecargar el aspecto visual del boletín informativo.
- **Retroalimentación** Como decíamos antes, en el pie de página se pueden poner datos de contacto, por ejemplo, correo electrónico, dirección, número de teléfono y redes sociales. Tener este conocimiento es esencial, ya que una vez que se saben las características que deben tener los boletines informativos se puede lograr que estos sean efectivos para que alcancen los objetivos de la marca, de una forma más sencilla.

### 6. TABLÓN DE ANUNCIOS.

Difunden datos cortos y concretos lo cual permite enviar información de manera general para que todos se den por enterados y esa es la ventaja que contienen facilidad para





transmitir, una situación importante es que cualquier miembro puede publicar fácilmente algo, por ello la necesidad de constante supervisión.

Los tablones de noticias de los empleados son aquellos que no sólo informan a los trabajadores de la empresa, sino que permite involucrarlos dentro de todos los procesos de la empresa. Puede ser una gran herramienta unificadora, ya que los trabajadores se sienten parte de la empresa al estar constantemente informados de todo lo que sucede. Están bien vistos tanto para los empleados como para los que no pertenecen a la empresa.

Pero no basta con que exista el tablón de noticias, también debe estar en un lugar estratégico que permita que los trabajadores puedan conocer siempre que haya alguna novedad, tales como noticias de la empresa, del sector, nuevos cursos, novedades, informaciones legales, comunicaciones, ofertas de empleo, etc. No debe faltar ninguna noticia importante. Por supuesto, no debe incluir ninguna información personal o confidencial. Es, de hecho, una de las principales herramientas de comunicación interna en cualquier organización

Unas normas útiles para el buen uso de los murales son las siguientes:

- Es necesario crear una o varias comisiones o unidades organizativas, formadas por miembros diferentes de la empresa para realizarlo.
- La ausencia de responsabilidades definidas en torno al trabajo con el mural es una causa importante de las deficiencias en su funcionamiento.
- Los integrantes de esta comisión son los únicos responsables de colocar y retirar las informaciones.
- Se debe dar a conocer a los compañeros lo apuntado anteriormente para evitar que cada uno llegue y ponga su propio cartel.
- Debe evitarse la colocación de informaciones en los alrededores del mural.
- La forma más común y más cómoda para la lectura es la rectangular.
- Una buena medida sería 89 cms. por 2'08 m. de ancho. Si son muy pequeños se tiende a eliminar información o ponerla fuera del mural

## 7. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Herramienta innovadora que colabora con las nuevas gestiones de involucrar al personal, ya que permite la expresión de ideas o propuestas para mejorar diferentes procesos o con alguna situación del funcionamiento de la empresa. Por supuesto que todas estas peticiones deben ser evaluadas y elegir las que realmente son viables para su implementación, en ocasiones son de carácter anónimo pero también pueden ser provechosas para incentivar a quienes hacen una propuesta a través de esto.



## 8. REUNIONES.

Manera habitual para involucrar y generar participación, es una sesión donde se tratan datos acerca del trabajo, tiene finalidad que se un intercambio de información, solución de problemáticas y ejecutar la toma de decisiones de situaciones que lo requieran, es el máximo canal donde existe mayor interacción, también se conoce el potencial del talento humano que posee la industria; ayuda en la implementación de un nuevo concepto de trabajo en equipo porque suelen existir roles y conlleva a un fin común.

## 9. CORREO ELECTRÓNICO

Medio que ha sido implementado a consecuencia de la innovación del internet que posibilita el envío y recepción de mensajes a través de una computadora, el cual ofrece múltiples ventajas a consecuencia de que es inmediato ya que el mensaje llega al instante de ser enviado, es cómodo para consultarse repetidas veces porque queda guardado en un buzón y es dinámico hace posible el intercambio de información; la tarea de dirección es la planificación de capacitaciones al personal en el uso de tecnologías y sistemas.



### **¿Cómo redactar un correo electrónico corporativo?**

Lo primero que debemos tener en cuenta es que el correo debe mantener una estructura formal, un estilo, que identifique a la institución. Consideraciones generales:

- Exhortar directamente al destinatario a una acción específica
- Cuidar la redacción y la ortografía.



- Utilizar frases cortas.
- Ir al grano directamente, desarrollando una idea a la vez, sin retórica innecesaria.
- Evitar composiciones rígidas y muy extensas (ladrillos).
- Usar las enumeraciones cuando se traten asuntos que impliquen varias alternativas o impliquen varios elementos.
- Si es una invitación, colocar los aspectos básicos por separado: Lugar, Fecha y Hora
- Si el mensaje contiene archivos adjuntos, hacer referencia a los mismos explicando brevemente su contenido. Nunca enviar correos "pesados" ya que generan problemas en los servidores.

En líneas generales propongo una estructura básica compuesta de la siguiente manera:

1. A quién va dirigido: Se coloca la persona o la generalidad de las personas a quien – o a quienes – se dirige la comunicación.
2. Encabezado o saludo institucional: Dependiendo del destinatario se emitirá un breve saludo, sin excesos de confianza. Es recomendable ser sencillo pero formal.
3. Cuerpo o desarrollo: Se debe desarrollar el asunto o motivo de la comunicación de manera clara y directa, sin mayores rodeos.
4. Despedida institucional.
5. Firma: Es aconsejable colocar siempre los datos de identificación del emisor del correo.

## 10. TELÉFONO.

De los medios comunicativos más utilizados e indispensables para todas las organizaciones, se convierte en una necesidad ya que se pueden realizar gestiones a través de un aparato, el cual permite concertar un diálogo entre dos o más personas; por supuesto que desde que lo inventaron a la actualidad existen cambios tecnológicos lo cual contribuye a las corporaciones y se ha convertido en una de las herramientas esenciales para trasladar notificaciones a distintas áreas, sin dejar de recordar que al establecer una conversación no debe olvidarse una serie de pautas al atender una llamada como tono de voz claridad y las expresiones.





## BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN



### ACTIVIDAD

#### Semáforo de la comunicación

- Para hacer la actividad se debe dividir al grupo grande en tres subgrupos.
- Se deben armar tres islas en el salón, cada isla corresponde a un color del semáforo. El grupo que está en la isla roja deberá escribir factores de comportamiento y actitudes que obstruyen la comunicación en el grupo.
- Quienes ocupen la isla verde deberán escribir aquellos factores que favorezcan la comunicación eficiente. Y por último, los de la isla amarillo, deben citar factores que no se vivencian en el grupo pero podrían ayudar a la comunicación.
- Luego de seis minutos los equipos deben rotar de isla, de rojo a amarillo, de amarillo a verde y de verde a rojo. Se vuelve a repetir el ejercicio hasta que todos los grupos hayan pasado por todas las islas.
- En exposición grupal, se deberán comentar los factores detectados en cada isla. Como primer análisis se puede tomar las impresiones de las cantidades de factores detectados en cada color.

Son interferencias que se producen en el proceso comunicativo y que provocan alteración en el mensaje o malos entendidos entre lo que el emisor quiere decir y lo que se entiende.

1. **Barreras físicas.** Derivadas del ambiente en el que se produce la comunicación; carecen de vínculo personal, pueden reflejarse en los ruidos, interferencias por teléfono, defectos en navegación por internet, mala iluminación o espacios reducidos.
2. **Barreras mentales.** Funcionan como filtros a los cuales es necesario encontrar medidas de control para no deformar el sentido o interpretación del mensaje, muchas veces radican prejuicios de las personas involucradas.
3. **Barreras personales.** El estado de ánimo de un individuo puede perjudicar la emisión o recepción de mensajes, pueden generar equivocaciones en el ámbito laboral, la personalidad del emisor y el puesto que ocupa puede condicionar a los demás. Las emociones, temperamento, falta de capacidad al escuchar son características que intervienen.



4. **Barreras semánticas.** Proviene de las complicaciones en el lenguaje, significado de los símbolos a utilizar, cuanto más coincidan las características personales del emisor y el receptor es probable es que estos símbolos tengan un significado semejante.

## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DE USUARIO**

# **“COMUNICACIÓN EFECTIVA”**

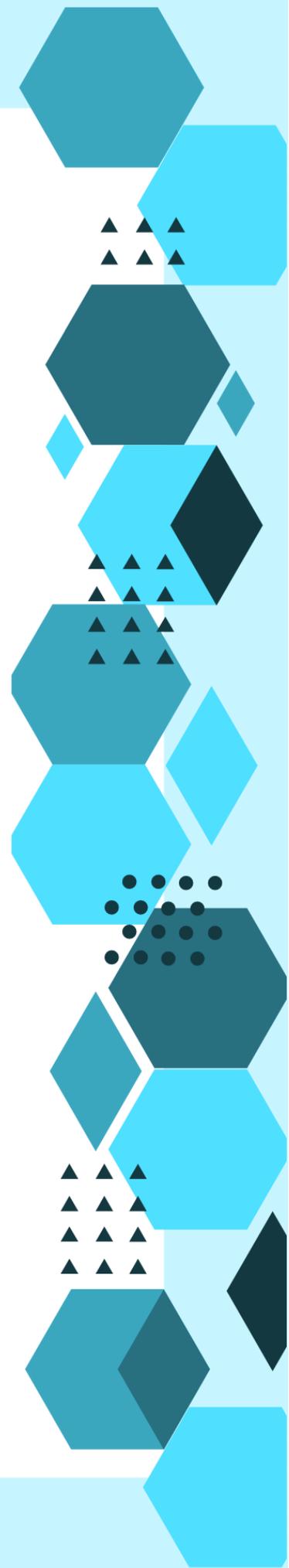
**PROPIEDAD DE:**

---

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

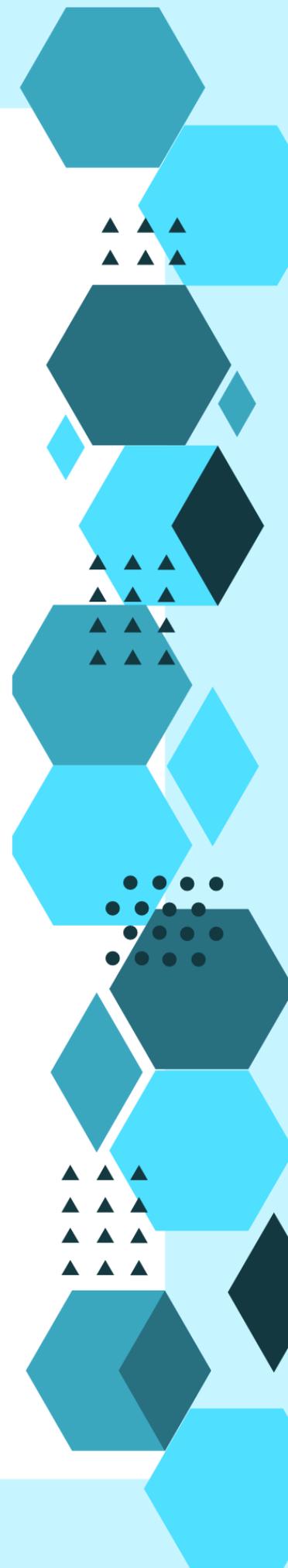
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## ¡BIENVENIDO/A!

Es para nosotras es un placer darle la bienvenida a esta jornada denominada "La comunicación efectiva", en donde se abordara todo lo relacionado de como tener una comunicación efectiva dentro de la institución. Se iniciara por la definición de la comunicación efectiva y el proceso que sigue para llevarla a cabo. De la misma forma, se incluye la comunicación interna, la cual se utiliza como como medio para compartir información dentro de la institución, es por ello que también se explica parte de los medios de comunicación interna en donde se incluye los informes, actas, memorándum, correos electrónicos, buzón de sugerencias, entre otros.

Por otro lado se analiza las barreras de la comunicación, es decir todos aquellos elementos que no permiten que dentro del lugar de trabajo se efectúe un intercambio de información entre los trabajadores y que dificulta la efectividad de su labor. De tal manera, esta jornada será abordad con diferentes actividades participanticas y exponenciales para logara un mayor aprendizaje.





## 1. COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación establece una función fundamental en la empresa ya que por medio de la misma las organizaciones transmiten con más facilidad y eficacia. Es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva; así mismo el intercambio de mensajes que se dan entre varias personas con el fin de informar o persuadir emociones.



Definir la comunicación como un proceso que se da entre dos o más personas que mediante el intercambio de un mensaje con códigos similares tratan de comprenderse e influirse, con el fin de conseguir una acción-reacción. Puramente y de forma más sencilla se puede decir que la comunicación es la transferencia de información de un sujeto a otro.

El éxito o efectividad de la comunicación depende del correcto entendimiento, la sintonía de las partes y por lo tanto la consecución de los objetivos marcados. Es decir, el éxito de la comunicación consiste en que el receptor entienda cuál es el mensaje emitido por el emisor. A este hecho puede resumirse lo que es la comunicación efectiva y que toda empresa ha de buscar. Es en resumen la excelencia en la comunicación, que debe ser la meta de toda empresa.



¿Qué entiendes por comunicación efectiva?



Para ti, ¿de qué depende el éxito de la comunicación efectiva?



## PROCESO DE COMUNICACIÓN

Los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son:

- **Emisor o fuente:** es aquella persona que tiene capacidad para emitir un mensaje y lo transmite por medio de un canal a un receptor. Es la persona que se encuentra al inicio de la emisión.
- **Receptor:** es aquella persona o grupo que recibe el mensaje.
- **Código:** es la forma en la que se transmite la información. La existencia de un código implica que se ha de descifrar o decodificar el paquete de información que se transmite.
- **Mensaje:** es el contenido informativo que se traslada. Canales: es el medio físico a través del cual se transmite la información. Ejemplo: departamentos, mensajeros, internet.



## COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se puede definir como "un conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común."



Otras definiciones de comunicación interna la definen como: herramienta a disposición de la gerencia, en sus distintos niveles, para mejorar el grado de comprensión, compromiso y movilización de los empleados con las estrategias y actuaciones departamentales.



## ACTIVIDAD

### Papelógrafo con dibujos

- Se dividirán a los participantes en tres grupos, en donde se le asignaran cada uno un papelógrafo e donde deberán de representar con dibujo los tipos de comunicación efectiva y los objetivos de los mismos.
- Luego explicaran en el pleno cada grupo el tema que les correspondió.
- Se finalizara reforzando la información.

### OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

En cuanto a los objetivos de la comunicación interna, podemos destacar que los más importantes y fundamentales son, por un lado, informar y, por otro, motivar. Junto a estos dos, podemos mencionar otros tales como:

- Proyectar una imagen positiva: el hecho de que los empleados proyecten, más allá del ámbito interno de la empresa, una imagen positiva o negativa de ella dependerá de la propia

- Promover la participación diaria del trabajador, es decir, hacer del trabajador un sujeto activo y no pasivo.

- Implicar al personal en los objetivos y meta de la empresa, considerándolos como propios, provocando que unan sus esfuerzos con el fin de conseguir esos objetivos

- Implicar al personal en el desarrollo de su visión estratégica: identificando a los empleados con los objetivos de la compañía, interiorizando el sentido de pertenencia a la organización y compartiendo sus valores y cultura corporativos.

- Hacer más comprensibles las actuaciones de la empresa, para que los trabajadores entiendan y acepten las políticas y objetivos de la misma.



- Equilibrar la información descendente, ascendente y transversal: informando a cada empleado sobre aspectos funcionales y corporativos y tratando de obtener de él la información de retorno necesaria para retroalimentar el sistema de comunicación interna. Para lo que se elaborarán (entre otras herramientas) boletines especializados, publicaciones internas, circulares, órganos internos de información para afiliados, clientes.

- Consolidar un estilo de dirección basado en el trabajo de equipo, la participación y el compromiso de los empleados, y en general que sea armónico con la cultura corporativa de la organización. Fomentando la participación interna (diálogo) dentro de la organización (preparación de reuniones de trabajo, fluidez en la comunicación horizontal y vertical).



¿Qué otros objetivos consideras que tiene la comunicación interna?

## TIPOS DE COMUNICACIÓN

### A. Por la forma de comunicación

- **Comunicación verbal**

La comunicación verbal es fundamental y se comúnmente se utiliza para transmitir ideas, pensamientos o sentimientos, es un proceso complejo porque influyen distintos factores como la experiencia, familia o cultura que muchas veces difiere del



lenguaje de unas personas a otras y por ello existen unas estructuras comunes que son las que permiten el proceso comunicativo. Este tipo se produce debido a situaciones formales e informales que se producen en el ambiente laboral, para transmitir instrucciones de cómo realizar una tarea, participación en una reunión, al presentar algún proyecto o idea.



En esta forma de comunicación tiene especial importancia la retroalimentación, que es la etapa mediante la cual se conoce el efecto que provoca en el oyente un mensaje si lo comprende o asimila, por ello la diferencia con lo escrito es que es más ágil, los mensajes pueden darse de forma más rápida y como se apoya en un contacto más interpersonal directo de manera inmediata se interpreta, aclaran o corrigen las ideas. Un inconveniente de esto es que en la manera escrita existe una constancia que posteriormente puede ser verificada, solo lo hablado puede dar lugar a la confusión.

- **Comunicación no verbal**

Es también llamado lenguaje silencioso y es el uso de intencional de gestos, acciones, posturas, miradas, manipulación de tiempos o espacios que producen cierto significado en el oyente; por mucho tiempo se obvió la importancia pero al ver que reforzaba a lo que se hablaba se prestó más atención porque el ser humano habla también a través de sus movimientos o gestos.



- **Comunicación Escrita**

Es aquella que se realiza por medio de la escritura, el mensaje constituye el elemento esencial y es redactado para transmitir ideas al receptor; el utilizar este medio de comunicación en la empresa ofrece ventajas ya es de índole permanente, puede ser consultada posteriormente y al momento de redactarla puede reflexionarse sobre las ideas que se deseen plasmar. Por otro lado existen también inconvenientes como la retroalimentación que no se dará de manera inmediata, la interpretación del mensaje puede tergiversarse por no tener a la persona que explique de manera directa por ello es un proceso más impersonal.



Asimismo debe tener ciertas características en la redacción de manera clara ya sea manual legible o por computadora, claridad en el contenido para evitar malas interpretaciones para ello utilizar palabras sencillas o concretas llevar un orden y verificar la ortografía, es importante también que el mensaje escrito no tenga palabras rebuscadas, se debe hacer uso de la cortesía con un trato atento y respetuoso.

## B. Por el tiempo en que transcurren

- **Comunicación directa**

Se produce cuando de forma alternativa el emisor y el receptor intervienen en el proceso en el mismo momento se crea una conversación, un ejemplo son las entrevistas para una selección de un puesto de trabajo, reuniones en las que interviene de forma activa o bien la comunicación telefónica, aunque físicamente no se encuentren ubicadas en el mismo lugar y las videoconferencias.



- **Comunicación diferida**

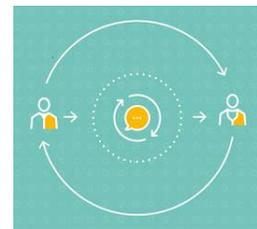
Esta se da cuando pasa un tiempo desde que el emisor envía el mensaje que desea difundir hasta que se recibe, por ejemplo el envío mediante correo electrónico el cual queda en el buzón de mensajes recibidos del receptor o dejar un mensaje en el buzón del teléfono que posteriormente sea escuchado.



## C. Por el ámbito en que se desarrollan

- **Comunicación interna**

Se lleva a cabo dentro de la organización para conservar un correcto dialogo entre los colaboradores, ya sea se encuentren físicamente en el mismo lugar de trabajo o en diferentes ubicaciones dentro de la misma, conlleva propósitos específicos como informar aspectos relevantes de la institución, formarlos para que mantengan y desarrollen competencias y motivar para que persigan los objetivos organizacionales. Este tipo debe darse en todos los niveles de la empresa para obtener una buena imagen y el fortalecimiento de un buen clima laboral.



- **Comunicación externa**

Dirigida a miembros que son externos a la organización con el fin de sostener las relaciones públicas, este tipo de mensajes se da entre dos o más personas que no pertenecen al mismo ámbito como clientes, intermediarios, proveedores, entre otros. Esta se relaciona más con los departamentos que manejan las relaciones publicas, investigación de mercados, ventas.



#### D. Según el sentido en el que se dirige.

- **Sentido descendente**

Las personas trabajan mejor cuando saben exactamente lo que sus superiores esperan de ellos, cuáles son sus obligaciones, sus responsabilidades y sus privilegios. Se transmiten órdenes y decisiones. Si la comunicación descendente no funciona correctamente, esto puede ser debido a varias razones: por una parte, a que la información no les haya sido comunicada. Por otro lado, puede ser que los empleados carezcan de la aptitud necesaria para comunicarse. Por ello para mejorar sus comunicaciones descendentes la organización debe dotar a sus empleados de algún tipo de capacitación en las comunicaciones. También hay que señalar, que quizá la razón principal por la que la dirección no se comunica con tanta frecuencia como debiera es porque no está segura de lo que debe comunicar, de cuánto debe comunicar y de qué manera debe comunicarlo.



- **Sentido ascendente**

Desde la base hasta la cúspide o dirección. Es la comunicación que realizan los empleados al expresar demandas, sugerencias, opiniones, quejas o justificar ante la dirección el cumplimiento de las órdenes. La dirección necesita información para tomar las decisiones y elaborar los planes para la organización, la dirección general debe incitar y estimular al personal de todos los niveles a que se comuniquen hacia arriba, para estar todo lo informados que sea posible. La comunicación ascendente implica el desarrollo de relaciones con los empleados con el objetivo de estimular y recompensar la comunicación de problemas, opiniones y dificultades.



- **Comunicación horizontal**

Llevada a cabo entre miembros y departamentos. En este caso existe una relación informativa equilibrada. Esta comunicación en una organización se produce de dos formas: formal, relacionada con el trabajo corriente de la organización; e Informal, por razones sociales o de compañerismo. En algunas entidades, este tipo de comunicaciones se ven afectadas por las barreras de actitud,





percepción y comprensión que caracterizan la comunicación ascendente y descendente. Entre las que se encuentran la desconfianza y la rivalidad; separación física; falta de un lenguaje común; competencia para obtener logros o ascensos. Pero, por otro lado, existen factores que unifican, promueven y estimulan la comunicación entre personas al mismo nivel: actitud común frente a jefes y subordinados; contacto social informal en los espacios destinados al descanso y al ocio dentro de la organización; conocimientos comunes, etc. La comunicación informal tiende a estar mucho más libre de barreras.



## ACTIVIDAD

### Medios de comunicación interna

- Se realizara una actividad práctica sobre los medios de comunicación institucionales.
- Se dividirá el grupo en subgrupo, en donde se asignar a cada grupo un medio de comunicación, el cual deberán de ejemplificar y deberán utilizarlo como lo harían su ámbito laboral. Por lo cual se asignaran los siguientes medio:
  - Memorándum
  - Actas
  - Boletín
  - Tablón de anuncios
  - Correo electrónico
- Una vez finalizado lo expondrán ante el pleno.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Losada (2010) explica que son los distintos transmisores de los que disponen las instituciones para desarrollar su política comunicativa para enviar mensajes a sus empleados, deben estar ya diseñados, planificado y analizados para que al momento de ejecutar este proceso resulten efectivos.



### 1. MEMORÁNDUM

Herramienta interna que se utiliza para dar mensajes breves también claros, se debe especificar claramente quien lo envía y hacia quien se dirige. El memorándum se utiliza como comunicación interna de una empresa que puede estar dirigida a una o varias



personas y el lenguaje es menos formal que una carta u oficio. En él lo más importante es el tema a recordar o informar.

Existen dos tipos de memorándums dependiendo de la cantidad de personas a quien va dirigido:

- **Simple:** el cual va dirigido a una persona en particular, para transmitir un mensaje directo para la realización de acciones, recordar políticas, etc.
- **Múltiple:** estos van dirigidos a un grupo de personas que deben conocer o recordar un asunto específico y que es de interés común.

Como todo documento, debe constar de cierta información:

1. **Fecha y lugar de emisión,** ya que a partir de esa fecha entra en vigor la resolución o se les da por enterado al destinatario.
2. **Destinatario:** es a quien va dirigido.
3. **Asunto:** es el tema central del documento.
4. **Cuerpo del texto:** debe ser breve, claro y conciso.
5. **Remitente,** es la persona responsable que emite el documento.

### ¿Cómo hacer un Memorándum?

1. Debe estar membretado con el logotipo de la empresa o dependencia que lo emite.
2. Debe ser muy puntual y breve, para que sea fácil de leer y de asimilar; recuerda que es un documento recordatorio o informativo.
3. El lenguaje es menos formal, por lo tanto podemos obviar saludos y despedidas, pero es muy importante que transmita respeto.
4. ¿Qué información puede contener? todo lo referente a la institución, puede invitar a los colaboradores a un evento específico, felicitarlos por un logro obtenido, ordenar la entrega de un trabajo ya estipulado, informar sobre nuevas disposiciones o incluso amonestar por no seguir las políticas.



## 2. INFORMES

Se utilizan para datos estandarizados y preestablecidos sobre algún tema o actividad específica. Para esto, sigue esta sencilla estructura para comenzar y dar forma a tu informe.



- 1. Encabezado:** Para empezar la redacción del documento propiamente dicho, el autor del mismo debe tener en cuenta información básica en relación a ciertos aspectos que son, en últimas, el marco o contexto del informe. Dichos aspectos son:
  - Tipo de documento.
  - Período correspondiente de la gestión.
  - Departamento que lo elabora.
  - Empresa u organismo.
  - A quién o a quiénes va dirigido.
- 2. Introducción:** Se trata de un texto breve en el que deben quedar claros los motivos por los que se lleva a cabo la redacción del documento, cuál es su objetivo principal, con qué herramientas o recursos se ha realizado y quiénes lo han hecho.
- 3. Desarrollo del informe:** También se le denomina cuerpo del documento. En él, se desarrolla el contenido del texto, cuya extensión, complejidad y profundidad dependerán de los objetivos con que se haya concebido su redacción y de la naturaleza de las actividades que se retraten, dentro de ellos contiene:
  - Antecedentes
  - Fuentes de información
  - Metodología
  - Problemas encontrados
  - Otros datos relevantes
- 4. Conclusiones y recomendaciones:** Sobre las conclusiones, es necesario mencionar brevemente aquellos aspectos relevantes que ha dejado la elaboración del informe y que pueden ayudar al lector a tener una visión sintética de todo el proceso. En cuanto a las recomendaciones, deben ser realistas y útiles para la institución de cara a la implementación de mejoras en los procesos descritos o la elaboración de documentos futuros y similares al que se presenta.

### 3. ACTAS

Es un documento que contiene puntos tratados y los acuerdos a los que se llegaron en una reunión a la cual firman los asistentes de la misma al ser finalizada. Para crear u acta se debe de tomar en cuenta:



- Formula oraciones cortas.
- Redacta con claridad.
- Resalta, con ayuda del formato, los puntos más importantes.
- Estructura el acta de una manera lógica. Si los puntos están separados cronológicamente pero pertenecen a un mismo tema, agrúpalos en la misma sección del acta.
- Adjunta los documentos pertinentes al final y enlázalos en el lugar apropiado.

#### ¿Cuál es el contenido del acta?

- **Encabezado:** en el encabezado se incluirán el lugar, la fecha y los nombres de las partes involucradas. El tema de la reunión hará de encabezamiento.
- **Cuerpo principal:** aquí se puede dejar constancia de los temas tratados. En un acta de reunión, cada tema se asigna a un párrafo. En esta sección se resumen los argumentos y debates llevados a cabo sobre cada uno de los temas que se han discutido. Los argumentos en contra de ciertas declaraciones también deben incluirse en el cuerpo principal, especialmente si plantean preguntas que podrían ser importantes para las sesiones de seguimiento.
- **Conclusión:** al final se resumen de nuevo los resultados y las decisiones adoptadas durante la reunión. Si se han distribuido las tareas, se hará constar el nombre de los responsables de cada una de ellas. Estas notas ayudarán durante la siguiente sesión a documentar los progresos relevantes que se vayan produciendo. Al final, las actas contarán con un espacio para la firma de la persona encargada de llevarla a cabo y/o del presidente de la reunión.
- **Anexo:** los documentos adjuntos incluirán folletos de conferencias, diapositivas de presentaciones o documentos con hechos y cifras sobre el tema que proporcionen información gráfica en las actas.

#### 4. MANUALES

Indispensables a nivel empresarial puesto que contienen la descripción de procedimientos que deben seguirse para la realización de tareas, son útiles en la mayoría de situaciones pero son más requeridos al momento de una nueva contratación, para que el reciente ingresado comprenda con mayor rapidez las funciones y responsabilidades.



#### 5. BOLETINES O REVISTAS INTERNAS

Su finalidad es informar a los que integran una institución, son de gran beneficio porque tienen mayor posibilidad de ser leídas lo cual ayuda para crear o potenciar el sentido de pertenencia e identificación; se pueden realizar de forma periódica semanal, mensual, bimensual y con innovación de tecnología como digitales aparte de ser impresas. Un boletín informativo es un informe impreso de información e ideas, el cual se puede distribuir en forma regular mensual o dos veces al año.



#### Características de un boletín informativo

El boletín informativo cuenta con diferentes características que serán esenciales para que este obtenga los resultados que se esperan por parte de la marca. Entre ellas podemos nombrar las siguientes:

- **Personalización:** La personalización va a permitir que haya una aproximación, esto que es muy buscado. De esta manera se puede transmitir que se tiene cercanía con el lector, por lo que se podría identificar con la información que recibe. Del mismo modo, un tono que resulte ameno deberá ser una de las claves con las que se debe contar. Debido a que por medio de él se va a conquistar la empatía que tiene el lector. Esto va a ser parte de la personalización.
- **Informaciones de valor:** Si se quiere que los receptores sigan recibiendo el contenido que se les ofrece por mucho tiempo, es sumamente importante que se le envíe información que tenga valor para ellos.

- **Claridad y objetividad:** Así como se le va a facilitar la lectura al lector debido a la estética, también se debe hacer lo mismo con el contenido que se ofrece. Ser objetivos y claros es importante para que se pueda tanto captar como mantener la atención de los suscriptores. Otro de los puntos importante son los detalles excesivos, muchos detalles que sean visuales van a distraer la atención de lo que es clave, por lo que se requiere no sobrecargar el aspecto visual del boletín informativo.
- **Retroalimentación** Como decíamos antes, en el pie de página se pueden poner datos de contacto, por ejemplo, correo electrónico, dirección, número de teléfono y redes sociales. Tener este conocimiento es esencial, ya que una vez que se saben las características que deben tener los boletines informativos se puede lograr que estos sean efectivos para que alcancen los objetivos de la marca, de una forma más sencilla.

## 6. TABLÓN DE ANUNCIOS.

Difunden datos cortos y concretos lo cual permite enviar información de manera general para que todos se den por enterados y esa es la ventaja que contienen facilidad para transmitir, una situación importante es que cualquier miembro puede publicar fácilmente algo, por ello la necesidad de constante supervisión.



Los tabloncillos de noticias de los empleados son aquellos que no sólo informan a los trabajadores de la empresa, sino que permite involucrarlos dentro de todos los procesos de la empresa. Puede ser una gran herramienta unificadora, ya que los trabajadores se sienten parte de la empresa al estar constantemente informados de todo lo que sucede. Están bien vistos tanto para los empleados como para los que no pertenecen a la empresa.

Pero no basta con que exista el tablón de noticias, también debe estar en un lugar estratégico que permita que los trabajadores puedan conocer siempre que haya alguna novedad, tales como noticias de la empresa, del sector, nuevos cursos, novedades, informaciones legales, comunicaciones, ofertas de empleo, etc. No debe faltar ninguna noticia importante. Por supuesto, no debe incluir ninguna información personal o confidencial. Es, de hecho, una de las principales herramientas de comunicación interna en cualquier organización

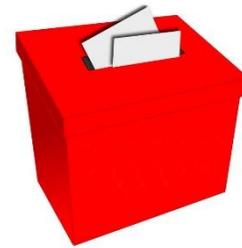


Unas normas útiles para el buen uso de los murales son las siguientes:

- Es necesario crear una o varias comisiones o unidades organizativas, formadas por miembros diferentes de la empresa para realizarlo.
- La ausencia de responsabilidades definidas en torno al trabajo con el mural es una causa importante de las deficiencias en su funcionamiento.
- Los integrantes de esta comisión son los únicos responsables de colocar y retirar las informaciones.
- Se debe dar a conocer a los compañeros lo apuntado anteriormente para evitar que cada uno llegue y ponga su propio cartel.
- Debe evitarse la colocación de informaciones en los alrededores del mural.
- La forma más común y más cómoda para la lectura es la rectangular.
- Una buena medida sería 89 cms. por 2'08 m. de ancho. Si son muy pequeños se tiende a eliminar información o ponerla fuera del mural

## 7. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Herramienta innovadora que colabora con las nuevas gestiones de involucrar al personal, ya que permite la expresión de ideas o propuestas para mejorar diferentes procesos o con alguna situación del funcionamiento de la empresa. Por supuesto que todas estas peticiones deben ser evaluadas y elegir las que realmente son viables para su implementación, en ocasiones son de carácter anónimo pero también pueden ser provechosas para incentivar a quienes hacen una propuesta a través de esto.



## 8. REUNIONES.

Manera habitual para involucrar y generar participación, es una sesión donde se tratan datos acerca del trabajo, tiene finalidad que se un intercambio de información, solución de problemáticas y ejecutar la toma de decisiones de situaciones que lo requieran, es el máximo canal donde existe mayor interacción, también se conoce el potencial del talento humano que posee la industria; ayuda en la implementación de un nuevo concepto de trabajo en equipo porque suelen existir roles y conlleva a un fin común.

## 9. CORREO ELECTRÓNICO

Medio que ha sido implementado a consecuencia de la innovación del internet que posibilita el envío y recepción de mensajes a través de una computadora, el cual ofrece múltiples ventajas a consecuencia de que es inmediato ya que el mensaje llega al instante de ser enviado, es cómodo para consultarse repetidas veces porque queda guardado en un buzón y es dinámico hace posible el intercambio de información; la tarea de dirección es la planificación de capacitaciones al personal en el uso de tecnologías y sistemas.



### ¿Cómo redactar un correo electrónico corporativo?

Lo primero que debemos tener en cuenta es que el correo debe mantener una estructura formal, un estilo, que identifique a la institución. Consideraciones generales:

- Exhortar directamente al destinatario a una acción específica
- Cuidar la redacción y la ortografía.
- Utilizar frases cortas.
- Ir al grano directamente, desarrollando una idea a la vez, sin retórica innecesaria.
- Evitar composiciones rígidas y muy extensas (ladrillos).
- Usar las enumeraciones cuando se traten asuntos que impliquen varias alternativas o impliquen varios elementos.
- Si es una invitación, colocar los aspectos básicos por separado: Lugar, Fecha y Hora
- Si el mensaje contiene archivos adjuntos, hacer referencia a los mismos explicando brevemente su contenido. Nunca enviar correos "pesados" ya que generan problemas en los servidores.

En líneas generales propongo una estructura básica compuesta de la siguiente manera:

1. A quién va dirigido: Se coloca la persona o la generalidad de las personas a quien – o a quienes – se dirige la comunicación.
2. Encabezado o saludo institucional: Dependiendo del destinatario se emitirá un breve saludo, sin excesos de confianza. Es recomendable ser sencillo pero formal.
3. Cuerpo o desarrollo: Se debe desarrollar el asunto o motivo de la comunicación de manera clara y directa, sin mayores rodeos.
4. Despedida institucional.
5. Firma.

## 10. TELÉFONO.

De los medios comunicativos más utilizados e indispensables para todas las organizaciones, se convierte en una necesidad ya que se pueden realizar gestiones a través de un aparato, el cual permite concertar un dialogo entre dos o más personas; por supuesto que desde que lo inventaron a la actualidad existen cambios tecnológicos lo cual contribuye a las corporaciones y se ha convertido en una de las herramientas esenciales para trasladar notificaciones a distintas áreas, sin dejar de recordar que al establecer una conversación no debe olvidarse una serie de pautas al atender una llamada como tono de voz claridad y las expresiones.



### BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN



#### ACTIVIDAD

##### Semáforo de la comunicación

- Para hacer la actividad se debe dividir al grupo grande en tres subgrupos.
- Se deben armar tres islas en el salón, cada isla corresponde a un color del semáforo. El grupo que está en la isla roja deberá escribir factores de comportamiento y actitudes que obstruyen la comunicación en el grupo.
- Quienes ocupen la isla verde deberán escribir aquellos factores que favorezcan la comunicación eficiente. Y por último, los de la isla amarillo, deben citar factores que no se vivencian en el grupo pero podrían ayudar a la comunicación.
- Luego de seis minutos los equipos deben rotar de isla, de rojo a amarillo, de amarillo a verde y de verde a rojo. Se vuelve a repetir el ejercicio hasta que todos los grupos hayan pasado por todas las islas.
- En exposición grupal, se deberán comentar los factores detectados en cada isla. Como primer análisis se puede tomar las impresiones de las cantidades de factores detectados en cada color.

Son interferencias que se producen en el proceso comunicativo y que provocan alteración en el mensaje o malos entendidos entre lo que el emisor quiere decir y lo que se entiende.

5. **Barreras físicas.** Derivadas del ambiente en el que se produce la comunicación; carecen de vínculo personal, pueden reflejarse en los ruidos, interferencias por teléfono, defectos en navegación por internet, mala iluminación o espacios reducidos.



6. **Barreras mentales.** Funcionan como filtros a los cuales es necesario encontrar medidas de control para no deformar el sentido o interpretación del mensaje, muchas veces radican prejuicios de las personas involucradas.
  
7. **Barreras personales.** El estado de ánimo de un individuo puede perjudicar la emisión o recepción de mensajes, pueden generar equivocaciones en el ámbito laboral, la personalidad del emisor y el puesto que ocupa puede condicionar a los demás. Las emociones, temperamento, falta de capacidad al escuchar son características que intervienen.
  
8. **Barreras semánticas.** Proviene de las complicaciones en el lenguaje, significado de los símbolos a utilizar, cuanto más coincidan las características personales del emisor y el receptor es probable es que estos símbolos tengan un significado semejante.



## EVALUACIÓN.

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DEL FACILITADO**

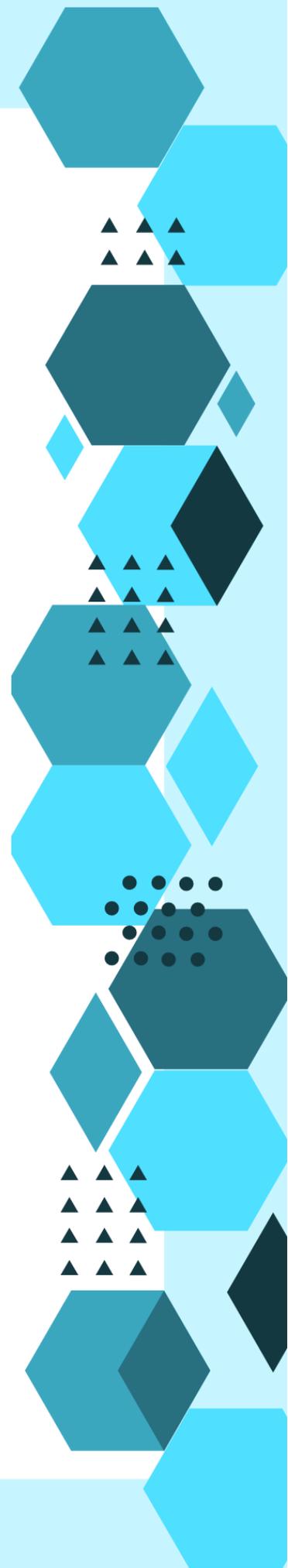
# **DOBLE PRESENCIA FAMILIAR-LABORAL**

**ANEXO 12**

## NORMAS DE CONVIVENCIA

- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





## PRESENTACIÓN DEL TEMA “¿QUÉ ES LA DOBLE PRESENCIA?”

La doble presencia puede ser definida como una exposición y necesidad de responder a las demandas del trabajo y del doméstico-familiar de forma simultánea. Esto se asocia con el volumen de horas de trabajo y el tiempo de ejecución ya que el trabajo y la familia funciona de forma sincrónica.



El conflicto trabajo-familia surge en la medida que el cumplimiento de ambos roles, es decir, de todas las responsabilidades del ámbito laboral y del ámbito familiar se dificultan y las presiones del trabajo y la familia no son compatibles. Se pueden determinar tres fuentes de origen del conflicto:

- Conflicto basado en el tiempo, como un recurso escaso.
- Conflicto basado en la tensión o presiones simultáneas de ambos ámbitos.
- Conflicto basado en comportamientos incompatibles de un ámbito con el otro.

**El conflicto trabajo-familia es transversal e independiente al tipo de empleo.**



Tanto la familia y el trabajo se influyen mutuamente y, dependiendo del ámbito que interfiera en mayor medida la consecución exitosa del otro, el conflicto puede ser:

Desde el trabajo a la familia: CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

○

Desde la familia hacia el trabajo: CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO

## PRINCIPALES PROBLEMAS PARA CONCILIAR ENTRE FAMILIA Y TRABAJO.

### Tiempo

Falta de tiempo e incompatibilidad de ajustar entre el trabajo y la familia.



### Ciclo vital de los hijos

Etapa del ciclo vital de los hijos, se encuentra también las exigencias asociadas con la edad, niñez y adolescencia.



### Adultos mayores

Dificultades para conciliar entre el trabajo y el cuidado de familiares adultos mayores



### Falta de redes de apoyo

No contar con redes que pueden cuidar a los hijos o adultos mayores con enfermedad.



### Agotamiento laboral

debido al desgaste de energía durante la jornada laboral imposibilita la realizaciones las tareas del hogar



### Problemas de salud de familiares

En donde puede haber familiares con enfermedades físicas o mentales el cual puede generar un conflicto entre el trabajo y la familia.



### Dedicación excesiva al trabajo

Es cuando a un trabajador de forma voluntaria le dedica más tiempo al trabajo que a la familia.





## ACTIVIDAD

Se le pedirá a los participantes que respondan a las siguientes preguntas sobre cómo se presenta la doble presencia en su vida cotidiana. Luego, de forma voluntaria se solicitará que compartan sobre de su experiencia u opinión.

De los tres tipos de origen de conflicto entre la familia y trabajo, ¿Cuál se presenta en su vida?

¿Ha vivido un conflicto o problema que le impida sobrellevar su vida familiar y laboral?

### DIFERENCIA DE ROLES CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA.

Productivo



Reproductivo

La asignación tradicional de roles productivos y reproductivos a hombres y mujeres, respectivamente, ha colisionado con la realidad laboral y social actual, transformándose en un potencial de conflicto, esto porque mujeres y hombres han asumido un rol productivo en la sociedad.



Romper los estereotipos asociados al sexo ayuda a lograr una igualdad entre hombres y mujeres, para equilibrar el cumplimiento de los roles productivos y reproductivos, alcanzando la tan anhelada conciliación.



## ACTIVIDAD

- Se le pedirá a los participantes que respondan a las siguientes preguntas sobre cómo se presenta la asignación de roles y como estos se presentan en la conciliación trabajo-familia.
- Se dividirá a los participantes en dos equipos, se le asignará una pregunta a cada uno y analizarán las preguntas.
- Una vez hecho el análisis se les proporcionará un papelógrafo para que expongan ante los demás las preguntas.

En su contexto cercano o en su mismo núcleo familiar, ¿los roles productivos (trabajo) y reproductivos (crianza y hogar) son asumidos de manera equitativa por hombres y mujeres?

¿Cuál es el paso que debemos dar como sociedad para que hombres y mujeres puedan equilibrar mejor el trabajo y la familia? ¿Cómo puede contribuir usted en ello?

## CONSECUENCIAS DEL CONFLICTO FAMILIA TRABAJO

- **Consecuencias para la salud.**

La interferencia entre la vida familiar y laboral puede traer diversas problemas a la salud de los trabajadores. Entre una de las condiciones que pueden surgir es la depresión, ansiedad y la creación de otros padecimientos físicos.



- **Consecuencias para la familia**

En este grupo se incluye el impacto que puede tener el conflicto en variables relacionadas principalmente con la vida familiar, como puede ser la satisfacción con la pareja o los niños. En muchas ocasiones, diferentes estresores laborales, como largas horas de trabajo pueden provocar tensión en el empleado, tensión que se traslada al hogar y donde puede ser una gran fuente de problemas, tanto físicos como mentales.



- **Consecuencias para la vida laboral**

De igual manera que el conflicto tiene consecuencias para la vida familiar, también las tiene para la vida laboral. El impacto puede hacerse notar en síndromes como el burnout, o la falta de satisfacción laboral, falta de compromiso con la organización y disminución del rendimiento en el trabajo.



### ACTIVIDAD

Se solicitará a los participantes que respondan las siguientes preguntas, para su posterior reflexión.



¿Qué consecuencias ha tenido en tu entorno la falta de conciliación entre el trabajo y la familia?

¿Qué tipo de estrategias ha utilizado para conciliar el conflicto entre familia-trabajo?

### ESTRATEGIAS PARA CONCILIAR EL TRABAJO FAMILIA

#### 1. Gestión de tiempo

La gestión del tiempo es un método mediante el cual, dividimos el recurso valioso del tiempo en distintas tareas y acciones buscando siempre cumplir los objetivos trazados y obtener mayor productividad, eficiencia y al final felicidad y satisfacción con nosotros mismos y con los demás. La gestión del tiempo no es más que adecuar las horas de trabajo para poder realizar diversa actividades, sin perder de vista el que se necesita el tiempo para dedicarlo a otras actividades.



Para la gestión del tiempo es importante la eficiencia, en donde se o organice y se distribuyan las horas disponibles para realizar las actividades y desarrollar los proyectos correctamente. A partir de esto se logra mayor productividad tanto en el trabajo como en la familia. Para ellos existe una matriz que puede ayudar a la clasificación de las actividades cotidianas que pueden incluir tantas actividades laborales y familiares.

- **Matriz de gestión de tiempo**

La matriz del tiempo urgente e importante, o también conocida como matriz de administración del tiempo, es un gráfico formado por dos ejes, donde se separan determinadas tareas en los niveles: urgente e importante.



### Tareas urgentes

Son las tareas que demandan atención inmediata, ya que pueden repercutir de manera negativa en la gestión de tu empresa porque es posible que tengan fechas establecidas para su ejecución o entrega.

### Tareas importantes

Son tareas trascendentales para la empresa, las cuales deben realizarse por la viabilidad y funcionamiento de la organización, no hacerlas traerían graves consecuencia para la empresa

### ¿Cómo se define la cuadrícula de la matriz urgente e importante en gestión de tiempo?

La matriz del tiempo urgente e importante es una gráfica que está constituida por dos ejes los cuales indican mayor o menor nivel de importancia o urgencia de la tarea a realizar, en donde:

**Cuadrante I:** Importante + Urgente. Crisis. Son las tareas que deben hacerse de manera inmediata, de no hacerlas las consecuencias serán graves.

**Cuadrante II:** Importante + No Urgente. Planificación. Son la tareas que deben planificarse y agendar y poder realizarlas antes de que se tomen urgentes.

**Cuadrante III:** No importante + Urgente. Interrupciones. Son las tareas que pueden esperar y se pueden delegar para que otra persona las realice.

**Cuadrante IV:** No importantes + No urgentes. Trivialidades. Son tareas que si no se realizan, no sucede nada. El no hacerlas te permite ganar un poco de tiempo.

	Urgente	NO Urgente
Importante		
NO importante		



## OTRAS PODEROSAS HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL TIEMPO:

- **Comunicar eficazmente**

Sobre todo, cuando hay que delegar. Si no transmitimos mensajes claros es muy posible que los demás realicen mal el trabajo y tengan que volver a repetirlo, lo que supone una gran pérdida de tiempo. Debemos comunicar con claridad y comprobar que la otra persona ha comprendido lo que intentamos transmitirle. De igual modo, hay que escuchar con atención y preguntar si algo no nos queda claro.

- **aprende a delegar**

Muchas personas piensan que son las únicas que pueden realizar todos los trabajos bien, subestimando a los demás y cargándose todo el trabajo, no pudiendo cumplir con los mismos por falta de tiempo. Es necesario aprender a delegar en el trabajo y en el hogar.

- **Tener orden**

Si todos los días ordenamos los documentos de trabajo en la carpeta correcta del ordenador, perderemos menos tiempo en buscarlos cuando volvamos a necesitarlos. Con las cosas del hogar pasa lo mismo; si dedicamos un tiempo a pensar y organizar mejor los armarios, gastaremos menos tiempo en colocar de nuevo las cosas o buscarlas para su uso.

- **Gestionar los sentimientos inútiles**

Aprende a gestionar emocionalmente las preocupaciones, los sentimientos de culpa, el odio, el miedo, la ansiedad, etc. porque te quitan tiempo y no te aportan valor. Aprender a utilizar los tiempos muertos para volverlos productivos. Por ejemplo, en el autobús que te lleva al trabajo puedes llevar alguna lectura o escuchar un audiolibro para aprovechar el trayecto.

- **Gestionar conflictos**

Perdemos demasiado tiempo en conflictos innecesarios, dedicando gran parte del tiempo a defendernos o cubrirnos las espaldas antes una posible culpabilización.



## ACTIVIDAD

Se solicitará a los participantes que respondan las siguientes preguntas, para su posterior reflexión.

- ¿Dedico un tiempo al día a planear mis actividades?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Controlo el tiempo destinado a cada una de esas actividades.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Me fijo objetivos o metas y las escribo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Cumplo con esos objetivos planteados?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Ya se diferenciar entre lo importante y lo que no lo es?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Tengo un tiempo dedicado a asuntos urgentes, o se cómo hacerme cargo de ellos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Se cómo y a quien delegar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### REDUCIR TENSIONES POR LAS EXIGENCIAS.

El estrés es uno de las principales condiciones que sobresalen durante el conflicto la demanda laboral y familiar. Esto se manifiesta por medio de procesos fisiológicos y psicológicos que se desarrollan cuando existe un exceso percibido de demandas ambientales sobre las capacidades percibidas del sujeto para poder satisfacerlas, y cuando el fracaso en lograrla tiene consecuencias importantes percibidas por el sujeto.

Cuando las demandas son demasiadas para una persona, las consecuencias pueden ser perjudiciales, estas escapan de su control lo que lleva a la aparición de enfermedades.



Síntomas cognitivos	Síntomas fisiológicos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preocupación.</li><li>• Inseguridad.</li><li>• Dificultad para decidir.</li><li>• Miedo.</li><li>• Pensamientos negativos sobre uno mismo</li><li>• Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros.</li><li>• Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades.</li><li>• Temor a la pérdida del control.</li><li>• Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sudoración.</li><li>• Tensión muscular.</li><li>• Palpitaciones.</li><li>• Taquicardia.</li><li>• Temblor.</li><li>• Molestias en el estómago.</li><li>• Dificultades respiratorias</li><li>• Conductuales</li><li>• Sequedad de boca.</li><li>• Dolores de cabeza.</li><li>• Náuseas.</li><li>• Escalofríos.</li></ul>



## ACTIVIDAD

Se solicitará a los participantes que respondan las siguientes preguntas, para su posterior reflexión.

SINTOMAS COGNITIVOS  
¿Cuáles son los pensamientos más frecuentes de mi trabajo y familia?

SINTOMAS FISIOLÓGICOS  
¿Qué siente mi cuerpo cuando tengo conflictos entra familia trabajo?

¿Cómo me siento al no poder sobrellevar ambas demandas?

¿Cómo me comporto?



## EJERCICIOS DE RELAJACIÓN

El estrés generado por el conflicto trabajo–familia, dentro de su sintomatología estaba al área fisiológica y somática, en donde se presenta la tensión muscular, cefaleas, problemas gastrointestinales, entre otras, es por ello que para mantener a raya la manifestación del estrés en nuestro cuerpo, es importante la realización de técnicas de relajación y respiración.

### Los ejercicios de respiración pueden ser útiles para:

- Relajarte y ayudar a aliviar el estrés,
- Quitando la sensación de estar presionado
- Disminuyendo la ansiedad.
- Disminución de la presión arterial
- Disminución de la frecuencia respiratoria
- Mejora de la digestión
- Disminución de la tensión muscular y el dolor crónico
- Mejora de la concentración y el estado de ánimo
- Mejora de la calidad del sueño
- Disminución de la fatiga
- Disminución de la ira y la frustración
- Aumento de la confianza para lidiar con problemas.



### Tipos de relajación y respiración

**Visualización:** En esta técnica de relajación, puedes formar imágenes mentales para hacer un recorrido visual hacia un lugar o una situación pacífica y tranquila. Por ejemplo, si te imaginas relajándote en el océano, piensa en el olor del agua salada, el sonido de las olas que rompen y la calidez del sol sobre tu cuerpo. Es recomendable cerrar los ojos, sentarte en un lugar tranquilo, aflojar la ropa ajustada y concentrarte en la respiración. Intenta concentrarte en el presente y tener pensamientos positivos.

- **Relajación autógena:** «Autógena» significa 'que proviene de tu interior'. En esta técnica de relajación, usas tanto las imágenes visuales como la conciencia corporal para reducir el estrés. Repites palabras o recomendaciones en tu mente que te pueden ayudar a relajarte y a reducir la tensión muscular.



## RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

### Procedimiento

1. Colócate en una posición cómoda y relájate. Ahora cierra el puño derecho y apriétalo lo más fuerte que puedas, observando la tensión que se produce al hacerlo. Manténgalo cerrado y fíjate en la tensión que se ha desarrollado en el puño, en la mano y el antebrazo. Ahora relájese, sienta la flacidez de su mano derecha y compárala con la tensión que sentías hace unos segundos. Repita de nuevo el proceso con la mano izquierda y por ultimo hágalo con las domas manos a la vez.
2. Dobra los codos y tensa los bíceps, ténsalos tanto como puedas, observe la forma de tensión, relájalos y estira los brazos. Déjelos relajados y observe la diferencia. Repite este ejercicio por lo menos una vez.
3. Desplaza la cabeza hasta tras tato como puedas, sin hacerte año, observa la tensión que aparece en tu cuello, gírala hacia la derecha, luego gírala hacia la izquierda. Enderece la cabeza y muévala hacia adelanté, apretando la barbilla contra el pecho, relájate dejando que tu cabeza regrese a su posición.



### ACTIVIDAD

Se practicaré con los usuarios un ejercicio de relajación muscular progresiva, posteriormente se deberán de completar el siguiente cuadro para registrar las sensaciones luego del ejercicio.

Luego de practicar este ejercicio responde lo siguiente:

¿Cómo me sentía antes?	¿Cómo me sentí después?	Grado de relajación (1-10)



## EVALUACIÓN

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---



**MANUAL DE USUARIO**

# **DOBLE PRESENCIA FAMILIAR-LABORAL**

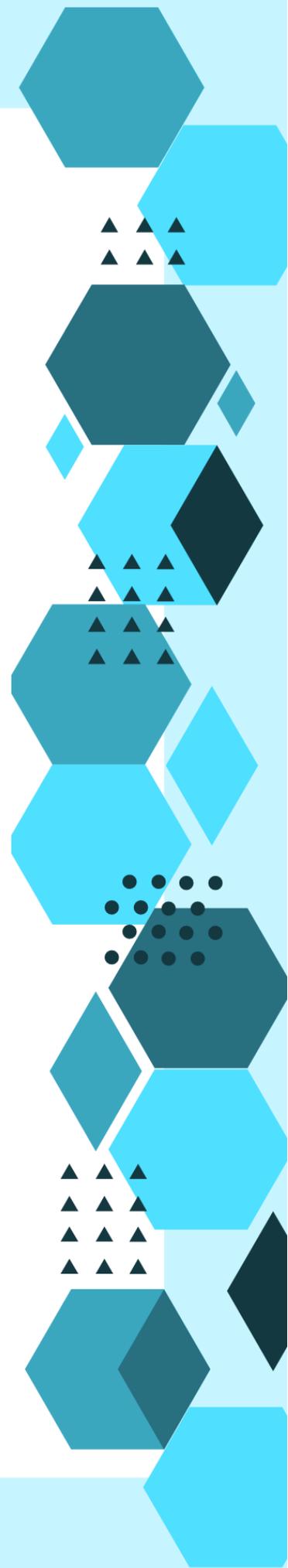
**PROPIEDAD DE:**

---

## NORMAS DE CONVIVENCIA

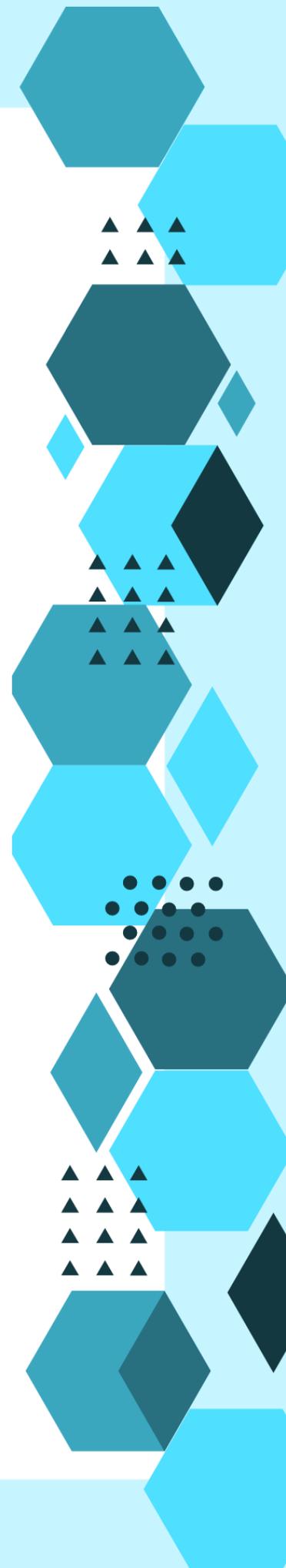
- Prestar atención cuando los demás hablan o dan su opinión.
- Mantener celulares apagados
- Participar cuando se solicita su opinión
- Respetar los puntos de vista y comentarios de los demás en relación a la temática.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## ¡BIENVENIDO/A!

Es para nosotras es un placer darle la bienvenida a esta jornada denominada “Doble presencia familiar-laboral” donde trataremos diferentes aspectos sobre el conflicto que puede surgir entre las demandas laboral y familiares. En este manual se explica en que consiste la doble presencia, en donde se identificaran los principales problemas que existen para conciliar ambas demandas. Así mismo, se abarca las diferencias de género y como esto tiene influencia sobre el control de ambas demandas. Por otro lado, se plantean las consecuencias que podría conllevar si se presenta la dificultad de conciliar el trabajo y la familia es por ello que se presentan ciertas estrategias para poder enfrentar esta situación. De tal manera, este manual le servirá como material de apoyo para que puedas aprender acerca del control familiar y laboral. Dentro del manual se encuentran diferentes actividades que trabajaremos juntos para lograr un mayor aprendizaje y lo puedas aplicar en tu trabajo.



## RESENTACIÓN DEL TEMA “¿QUÉ ES LA DOBLE PRESENCIA?”

La doble presencia puede ser definida como una exposición y necesidad de responder a las demandas del trabajo y del doméstico-familiar de forma simultánea. Esto se asocia con el volumen de horas de trabajo y el tiempo de ejecución ya que el trabajo y la familia funciona de forma sincrónica.



El conflicto trabajo-familia surge en la medida que el cumplimiento de ambos roles, es decir, de todas las responsabilidades del ámbito laboral y del ámbito familiar se dificultan y las presiones del trabajo y la familia no son compatibles. Se pueden determinar tres fuentes de origen del conflicto:

- Conflicto basado en el tiempo, como un recurso escaso.
- Conflicto basado en la tensión o presiones simultáneas de ambos ámbitos.
- Conflicto basado en comportamientos incompatibles de un ámbito con el otro.

**El conflicto trabajo-familia es transversal e independiente al tipo de empleo.**



Tanto la familia y el trabajo se influyen mutuamente y, dependiendo del ámbito que interfiera en mayor medida la consecución exitosa del otro, el conflicto puede ser:

Desde el trabajo a la familia: CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

○

Desde la familia hacia el trabajo: CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO

## PRINCIPALES PROBLEMAS PARA CONCILIAR ENTRE FAMILIA Y TRABAJO.

### Tiempo

Falta de tiempo e incompatibilidad de ajustar entre el trabajo y la familia.



### Ciclo vital de los hijos

Etapa del ciclo vital de los hijos, se encuentra también las exigencias asociadas con la edad, niñez y adolescencia.



### Adultos mayores

Dificultades para conciliar entre el trabajo y el cuidado de familiares adultos mayores



### Falta de redes de apoyo

No contar con redes que pueden cuidar a los hijos o adultos mayores con enfermedad.



### Agotamiento laboral

debido al desgaste de energía durante la jornada laboral imposibilita la realización de las tareas del hogar



### Problemas de salud de familiares

En donde puede haber familiares con enfermedades físicas o mentales el cual puede generar un conflicto entre el trabajo y la familia.



### Dedicación excesiva al trabajo

Es cuando a un trabajador de forma voluntaria le dedica más tiempo al trabajo que a la familia.





## ACTIVIDAD

Responde las siguientes preguntas, sobre cómo se presenta la doble presencia en tu experiencia. Luego de forma voluntaria se compartirá en el pleno parte de lo analizado.

De los tres tipos de origen de conflicto entre la familia y trabajo, ¿Cuál se presenta en su vida?

¿Ha vivido un conflicto o problema que le impida sobrellevar su vida familiar y laboral?

### DIFERENCIA DE ROLES CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA.

Productivo



Reproductivo

La asignación tradicional de roles productivos y reproductivos a hombres y mujeres, respectivamente, ha colisionado con la realidad laboral y social actual, transformándose en un potencial de conflicto, esto porque mujeres y hombres han asumido un rol productivo en la sociedad.



Romper los estereotipos asociados al sexo ayuda a lograr una igualdad entre hombres y mujeres, para equilibrar el cumplimiento de los roles productivos y reproductivos, alcanzando la tan anhelada conciliación.



## ACTIVIDAD

- Responde a las siguientes preguntas sobre cómo se presenta la asignación de roles y como estos se manifiestan en la conciliación trabajo-familia.
- Se dividirá a los participantes en dos equipos, se le asignará una pregunta a cada uno y analizarán las preguntas.
- Una vez hecho el análisis se les proporcionará un papelógrafo para que expongan ante los demás las preguntas.

En su contexto cercano o en su mismo núcleo familiar, ¿los roles productivos (trabajo) y reproductivos (crianza y hogar) son asumidos de manera equitativa por hombres y mujeres?

¿Cuál es el paso que debemos dar como sociedad para que hombres y mujeres puedan equilibrar mejor el trabajo y la familia? ¿Cómo puede contribuir usted en ello?



## CONSECUENCIAS DEL CONFLICTO FAMILIA TRABAJO

- **Consecuencias para la salud.**

La interferencia entre la vida familiar y laboral puede traer diversas problemas a la salud de los trabajadores. Entre una de las condiciones que pueden surgir es la depresión, ansiedad y la creación de otros padecimientos físicos.



- **Consecuencias para la familia**

En este grupo se incluye el impacto que puede tener el conflicto en variables relacionadas principalmente con la vida familiar, como puede ser la satisfacción con la pareja o los niños. En muchas ocasiones, diferentes estresores laborales, como largas horas de trabajo pueden provocar tensión en el empleado, tensión que se traslada al hogar y donde puede ser una gran fuente de problemas, tanto físicos como mentales.



- **Consecuencias para la vida laboral**

De igual manera que el conflicto tiene consecuencias para la vida familiar, también las tiene para la vida laboral. El impacto puede hacerse notar en síndromes como el burnout, o la falta de satisfacción laboral, falta de compromiso con la organización y disminución del rendimiento en el trabajo.



### ACTIVIDAD

Responde las siguientes preguntas y luego se compartirá ante los demás para su análisis.



¿Qué consecuencias ha tenido en tu entorno la falta de conciliación entre el trabajo y la familia?

¿Qué tipo de estrategias ha utilizado para conciliar el conflicto entre familia-trabajo?

### ESTRATEGIAS PARA CONCILIAR EL TRABAJO FAMILIA

#### 2. Gestión de tiempo

La gestión del tiempo es un método mediante el cual, dividimos el recurso valioso del tiempo en distintas tareas y acciones buscando siempre cumplir los objetivos trazados y obtener mayor productividad, eficiencia y al final felicidad y satisfacción con nosotros mismos y con los demás. La gestión del tiempo no es más que adecuar las horas de trabajo para poder realizar diversa actividades, sin perder de vista el que se necesita el tiempo para dedicarlo a otras actividades.



Para la gestión del tiempo es importante la eficiencia, en donde se o organice y se distribuyan las horas disponibles para realizar las actividades y desarrollar los proyectos correctamente. A partir de esto se logra mayor productividad tanto en el trabajo como en la familia. Para ellos existe una matriz que puede ayudar a la clasificación de las actividades cotidianas que pueden incluir tantas actividades laborales y familiares.

- **Matriz de gestión de tiempo**

La matriz del tiempo urgente e importante, o también conocida como matriz de administración del tiempo, es un gráfico formado por dos ejes, donde se separan determinadas tareas en los niveles: urgente e importante.



### Tareas urgentes

Son las tareas que demandan atención inmediata, ya que pueden repercutir de manera negativa en la gestión de tu empresa porque es posible que tengan fechas establecidas para su ejecución o entrega.

### Tareas importantes

Son tareas trascendentales para la empresa, las cuales deben realizarse por la viabilidad y funcionamiento de la organización, no hacerlas traerían graves consecuencia para la empresa

### ¿Cómo se define la cuadrícula de la matriz urgente e importante en gestión de tiempo?

La matriz del tiempo urgente e importante es una gráfica que está constituida por dos ejes los cuales indican mayor o menor nivel de importancia o urgencia de la tarea a realizar, en donde:

**Cuadrante I:** Importante + Urgente. Crisis. Son las tareas que deben hacerse de manera inmediata, de no hacerlas las consecuencias serán graves.

**Cuadrante II:** Importante + No Urgente. Planificación. Son la tareas que deben planificarse y agendar y poder realizarlas antes de que se tomen urgentes.

**Cuadrante III:** No importante + Urgente. Interrupciones. Son las tareas que pueden esperar y se pueden delegar para que otra persona las realice.

**Cuadrante IV:** No importantes + No urgentes. Trivialidades. Son tareas que si no se realizan, no sucede nada. El no hacerlas te permite ganar un poco de tiempo.

	Urgente	NO Urgente
Importante		
NO importante		



## OTRAS PODEROSAS HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL TIEMPO:

- **Comunicar eficazmente**

Sobre todo, cuando hay que delegar. Si no transmitimos mensajes claros es muy posible que los demás realicen mal el trabajo y tengan que volver a repetirlo, lo que supone una gran pérdida de tiempo. Debemos comunicar con claridad y comprobar que la otra persona ha comprendido lo que intentamos transmitirle. De igual modo, hay que escuchar con atención y preguntar si algo no nos queda claro.

- **aprende a delegar**

Muchas personas piensan que son las únicas que pueden realizar todos los trabajos bien, subestimando a los demás y cargándose todo el trabajo, no pudiendo cumplir con los mismos por falta de tiempo. Es necesario aprender a delegar en el trabajo y en el hogar.

- **Tener orden**

Si todos los días ordenamos los documentos de trabajo en la carpeta correcta del ordenador, perderemos menos tiempo en buscarlos cuando volvamos a necesitarlos. Con las cosas del hogar pasa lo mismo; si dedicamos un tiempo a pensar y organizar mejor los armarios, gastaremos menos tiempo en colocar de nuevo las cosas o buscarlas para su uso.

- **Gestionar los sentimientos inútiles**

Aprende a gestionar emocionalmente las preocupaciones, los sentimientos de culpa, el odio, el miedo, la ansiedad, etc. porque te quitan tiempo y no te aportan valor. Aprender a utilizar los tiempos muertos para volverlos productivos. Por ejemplo, en el autobús que te lleva al trabajo puedes llevar alguna lectura o escuchar un audiolibro para aprovechar el trayecto.

- **Gestionar conflictos**

Perdemos demasiado tiempo en conflictos innecesarios, dedicando gran parte del tiempo a defendernos o cubrirnos las espaldas antes una posible culpabilización.



## ACTIVIDAD

Responde las siguientes preguntas sobre como gestionas el tiempo en tu vida diaria.

- ¿Dedico un tiempo al día a planear mis actividades?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Controlo el tiempo destinado a cada una de esas actividades?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Me fijo objetivos o metas y las escribo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Cumplo con esos objetivos planteados?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Ya se diferenciar entre lo importante y lo que no lo es?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Tengo un tiempo dedicado a asuntos urgentes, o se cómo hacerme cargo de ellos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Se cómo y a quien delegar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### REDUCIR TENSIONES POR LAS EXIGENCIAS.

El estrés es uno de las principales condiciones que sobresalen durante el conflicto la demanda laboral y familiar. Esto se manifiesta por medio de procesos fisiológicos y psicológicos que se desarrollan cuando existe un exceso percibido de demandas ambientales sobre las capacidades percibidas del sujeto para poder satisfacerlas, y cuando el fracaso en lograrla tiene consecuencias importantes percibidas por el sujeto.

Cuando las demandas son demasiadas para una persona, las consecuencias pueden ser perjudiciales, estas escapan de su control lo que lleva a la aparición de enfermedades.



Síntomas cognitivos	Síntomas fisiológicos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preocupación.</li><li>• Inseguridad.</li><li>• Dificultad para decidir.</li><li>• Miedo.</li><li>• Pensamientos negativos sobre uno mismo</li><li>• Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros.</li><li>• Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades.</li><li>• Temor a la pérdida del control.</li><li>• Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sudoración.</li><li>• Tensión muscular.</li><li>• Palpitaciones.</li><li>• Taquicardia.</li><li>• Temblor.</li><li>• Molestias en el estómago.</li><li>• Dificultades respiratorias</li><li>• Conductuales</li><li>• Sequedad de boca.</li><li>• Dolores de cabeza.</li><li>• Náuseas.</li><li>• Escalofríos.</li></ul>



## ACTIVIDAD

Contesta las siguientes preguntas, sobre cómo se presenta los síntomas cognitivos y fisiológicos en ti, luego se hará una reflexión.

SINTOMAS COGNITIVOS  
¿Cuáles son los pensamientos más frecuentes de mi trabajo y familia?

SINTOMAS FISIOLÓGICOS  
¿Qué siente mi cuerpo cuando tengo conflictos entre familia y trabajo?

¿Cómo me siento al no poder sobrellevar ambas demandas?

¿Cómo me comporto?



## EJERCICIOS DE RELAJACIÓN

El estrés generado por el conflicto trabajo–familia, dentro de su sintomatología estaba al área fisiológica y somática, en donde se presenta la tensión muscular, cefaleas, problemas gastrointestinales, entre otras, es por ello que para mantener a raya la manifestación del estrés en nuestro cuerpo, es importante la realización de técnicas de relajación y respiración.

### Los ejercicios de respiración pueden ser útiles para:

- Relajarte y ayudar a aliviar el estrés,
- Quitando la sensación de estar presionado
- Disminuyendo la ansiedad.
- Disminución de la presión arterial
- Disminución de la frecuencia respiratoria
- Mejora de la digestión
- Disminución de la tensión muscular y el dolor crónico
- Mejora de la concentración y el estado de ánimo
- Mejora de la calidad del sueño
- Disminución de la fatiga
- Disminución de la ira y la frustración
- Aumento de la confianza para lidiar con problemas.



### Tipos de relajación y respiración

- **Visualización:** En esta técnica de relajación, puedes formar imágenes mentales para hacer un recorrido visual hacia un lugar o una situación pacífica y tranquila. Por ejemplo, si te imaginas relajándote en el océano, piensa en el olor del agua salada, el sonido de las olas que rompen y la calidez del sol sobre tu cuerpo. Es recomendable cerrar los ojos, sentarte en un lugar tranquilo, aflojar la ropa ajustada y concentrarte en la respiración. Intenta concentrarte en el presente y tener pensamientos positivos.
- **Relajación autógena:** «Autógena» significa 'que proviene de tu interior'. En esta técnica de relajación, usas tanto las imágenes visuales como la conciencia corporal



para reducir el estrés. Repites palabras o recomendaciones en tu mente que te pueden ayudar a relajarte y a reducir la tensión muscular.

## RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

### Procedimiento

1. Colócate en una posición cómoda y relájate. Ahora cierra el puño derecho y apriétalo lo más fuerte que puedas, observando la tensión que se produce al hacerlo. Manténgalo cerrado y fíjate en la tensión que se ha desarrollado en el puño, en la mano y el antebrazo. Ahora relájese, sienta la flacidez de su mano derecha y compárala con la tensión que sentías hace unos segundos. Repita de nuevo el proceso con la mano izquierda y por ultimo hágalo con las domas manos a la vez.
2. Dobra los codos y tensa los bíceps, ténsalos tanto como puedas, observe la forma de tensión, relájalos y estira los brazos. Déjelos relajados y observe la diferencia. Repite este ejercicio por lo menos una vez.
3. Desplaza la cabeza hasta tras tato como puedas, sin hacerte año, observa la tensión que aparece en tu cuello, gírala hacia la derecha, luego gírala hacia la izquierda. Enderece la cabeza y muévela hacia adelanté, apretando la barbilla contra el pecho, relájate dejando que tu cabeza regrese a su posición.



### ACTIVIDAD

A continuación se realizara un ejercicio de relajación, con la finalidad de practicar para su posterior aplicación. Luego registra en el siguiente cuadro las sensaciones sobre el ejercicio.

Luego de practicar este ejercicio responde lo siguiente:

¿Cómo me sentía antes?	¿Cómo me sentí después?	Grado de relajación (1-10)



## EVALUACIÓN

¿Cómo te sentiste al haber participado en la jornada?

---

---

---

---

¿Qué aprendiste del sentido e integración laboral?

---

---

---

---

¿Qué cosas aplicarás en tu labor, en relación a lo aprendido?

---

---

---

---

# ANEXO 13

## SESIONES ANSIEDAD

### Ficha Técnica: Escala de Ansiedad y Depresión de Goldberg (GADS)

#### Identificación

**Nombre original:** General Health Question naire (GHQ)

**Autor:** David Goldberg

**Año:** 1988

**Adaptación española:** Lobo y Gimeno Aznar (1993).

**Nombre adaptado:** Escala de Ansiedad y Depresion de Goldberg (EADG)

#### Descripción:

**Variables que evalúa:** Se trata de una escala que no solo orienta al diagnostico hacia la ansiedad y depresión (o ambas en caso mixtos) sino que discrimina entre ellos dimensiona su respectiva intensidad.

**Descripción:** Es una escala muy sencilla de usar y de gran eficacia en la detección de trastornos de depresión y/o ansiedad, además constituye un instrumento de evaluación de la severidad y evolución de estos trastornos. Puede usarse también como una guía para la entrevista.

**Tipo de instrumento:** Cuestionario puede ser autoadministrado o heteroadministrado.

**Población:** Dirigida a población general adulta.

**Numero de ítems:** 18 ítems: 9 de ansiedad y 9 de depresión.

**Tiempo de duración:** 5 a 10 minutos.

**Normas de aplicación:** El sujeto contesta según las instrucciones que le brinda el evaluador.

**Corrección en interpretación:** Sub escala de Ansiedad: 4 o mas respuestas afirmativas, sub escala de depresión: 2 o mas respuestas afirmativas.

- La probabilidad de padecer un trastorno es tanto mayor cuanto mayor es el número de respuestas positivas.
- Todos los ítems tienen la misma puntuación.
- Siguen un orden de gravedad creciente.
- Los últimos ítems de cada escala aparecen en los pacientes con trastornos más severos.

**ESCALA DE ANSIEDAD Y  
DEPRESIÓN DE GOLDBERG (EADG)**

**Indicaciones:** Por favor lea cuidadosamente y seleccione marcando con una **X** la respuesta que, a su juicio, se acerque más a lo que siente o ha sentido recientemente. Es importante que trate de responder todas las preguntas.

<b>SUBESCALA DE ANSIEDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Se ha sentido muy excitado, nervioso o en tensión?		
2. ¿Ha estado muy preocupado por algo?		
3. ¿Se ha sentido muy irritable?		
4. ¿Ha tenido dificultad para relajarse?		
(Si hay 3 o más respuestas afirmativas, continuar Preguntando)		
5. ¿Ha dormido mal, ha tenido dificultades para dormir?		
6. ¿Ha tenido dolores de cabeza o de cuello?		
<b>TOTAL ANSIEDAD</b>		
<b>SUBESCALA DE DEPRESIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Se ha sentido con poca energía?		
2. ¿Ha perdido Vd. el interés por las cosas?		
3. ¿Ha perdido la confianza en sí mismo?		
4. ¿Se ha sentido Vd. desesperanzado, sin esperanzas?		
(Si hay respuestas afirmativas a cualquiera de las preguntas anteriores, continuar)		
5. ¿Ha tenido dificultades para concentrarse?		
6. ¿Ha perdido peso? (a causa de su falta de apetito)		
7. ¿Se ha estado despertando demasiado temprano?		
8. ¿Se ha sentido Vd. enlentecido?		
9. ¿Cree Vd. que ha tenido tendencia a encontrarse peor por las mañanas?		
<b>TOTAL DEPRESIÓN</b>		

## PSICOEDUCACION.

### ¿Qué es la ansiedad?

Sensación o estado emocional normal y adaptativo ante determinadas situaciones y constituye a una respuesta habitual a diferentes situaciones cotidianas estresantes.

Tiene la emoción básica y universal que todos conocemos como el MIEDO, que nos sirve para estar alerta en diferentes situaciones del medio en que vivimos.

### ¿A que llamamos ansiedad patológica?

Cuando la ansiedad sobrepasa cierta intensidad, es decir un desequilibrio de los síntomas de respuesta normal o supera la capacidad adaptativa entre la persona y el medio ambiente.



### Podemos diferenciar la ansiedad patológica con las diferentes sintomatologías:

#### Síntomas físicos o somáticos

Taquicardia, palpitaciones, opresión en el pecho, falta de aire, temblores, sudoración, molestias digestivas, náuseas, vómitos, “nudo” en el estómago, alteraciones de la alimentación, tensión y rigidez muscular, cansancio, hormigueo, sensación de mareo e inestabilidad.

#### Síntomas emocionales

.Inquietud, agobio, sensación de amenaza o peligro, ganas de huir o atacar, inseguridad, sensación de vacío, sensación de extrañeza o despersonalización, temor a perder el control, celos, sospechas, incertidumbre, dificultad para tomar decisiones.

### Síntomas cognitivos

Dificultades de atención, concentración y memoria, aumento de los despistes y descuidos, preocupación excesiva, expectativas negativas, rumiación, pensamientos distorsionados e importunos, incremento de las dudas y la sensación de confusión, tendencia a recordar sobre todo cosas desagradables, sobrevalorar pequeños detalles desfavorables, abuso de la prevención y de la sospecha, interpretaciones inadecuadas.

### Síntomas relacionales

Irritabilidad, ensimismamiento, dificultades para iniciar o seguir una conversación, en unos casos, y verborrea en otros, bloquearse o quedarse en blanco a la hora de preguntar o responder, dificultades para expresar las propias opiniones o hacer valer los propios derechos, temor excesivo a posibles conflictos, etc.

### Es importante...

Saber que las situaciones que nos ocurren en nuestro diario vivir nos puede afectar en la salud mental ya que, **los pensamientos** por ejemplo: Tener el pensamiento de los altos niveles de la glucosa, afecta nuestro estado de animo o **emociones** pues nos preocupamos, nos entristecemos, etc, y a consecuencia nos **comportamos** de forma que no es habitual por ejemplo: No hacemos lo que antes parecía agradable porque sentimos tristeza o estamos preocupados, etc.

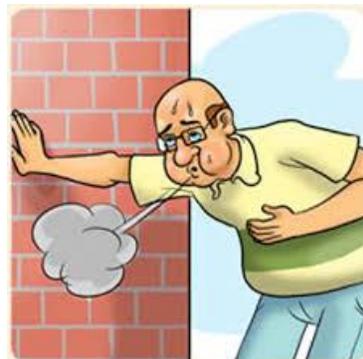


Indicación: Participe y practique cada vez que sea necesario el siguiente ejercicio de respiración diafragmática y ponga en marcha una de las técnicas para un manejo adecuado de la ansiedad.



7. Siéntese en una silla cómoda o acuéstese boca arriba con una almohada debajo de su cabeza. Asegúrese de que su espalda esté apoyada.
8. Coloque una de sus manos sobre su pecho y la otra sobre su abdomen, la zona que está arriba de su estómago.
9. Inhale lentamente a través de su nariz. Cuente hasta 2. A medida que inhala, su abdomen debe levantar su mano. Su pecho debe mantenerse quieto.
10. Expulse el aire lentamente con sus labios juntos (casi cerrados). Cuente hasta 4. A medida que expulsa el aire, debe sentir que su estómago se hunde.
11. Observe que al inhalar cuenta hasta 2 y que cuando expulsa el aire cuenta hasta 4. Esto le ayuda a mantener su respiración lenta y pareja.
12. Practique esta técnica de respiración durante 5 a 10 minutos al principio. Trate de hacerlo de 3 a 4 veces al día. Luego aumente la cantidad de tiempo y la frecuencia de la práctica.

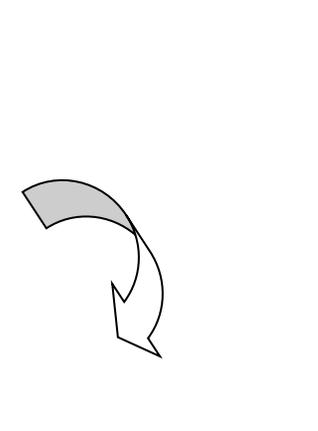
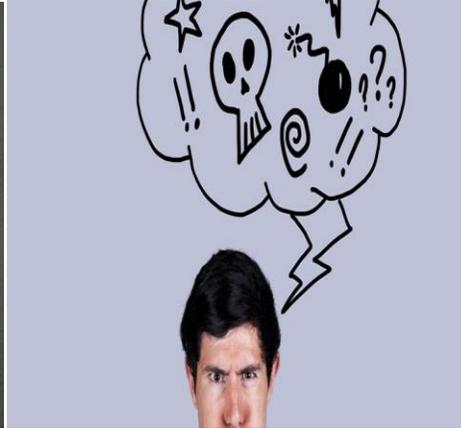
Síntomas físicos: vómitos, mareos, palpitaciones, dolor de espalda, dolor estomacal etc.



Síntomas emocionales: Miedo, preocupación, angustia, inseguridad



Síntomas Cognitivo: pensamientos, dudas y sensación de confusión,, falta de concentración , dificultad de atención



Síntomas relacionales: irritabilidad, miedo hablar en publico, no decir lo que se piensa a los demás, verborrea.



HOJA DE TRABAJO

**Mi manera de pensar, sentir y expresar**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Indicación:** Conteste las siguientes preguntas según la situación que se haya presentado debido a su trabajo o vida cotidiana, posteriormente identifique los diferentes síntomas que experimenta con frecuencia en dicha situación.

¿Describa en que momento la ansiedad se manifiesta en su nuevo estilo de vida?

---

---

---

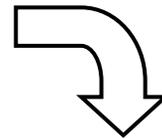
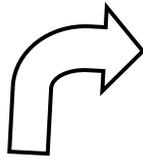
**Síntomas Cognitivos**

¿Mis pensamientos más frecuentes son? \_\_\_\_\_

---

---

---



**Síntomas Relacionales**

¿De que manera me comporto personalmente o con otras personas?

---

---

---

**Síntomas Somáticos o físicos**

¿Qué siento en mi cuerpo frente a esa situación? \_\_\_\_\_

---

---

---

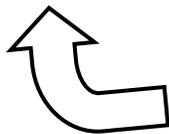
**Síntomas Emocionales**

¿Cómo es mi estado de ánimo en esa situación? \_\_\_\_\_

---

---

---



**AUTOREGISTRO**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** Registre la situaciones que le generan ansiedad, así como los síntomas que presentó y pudo identificar.

Fecha y Hora	Situación ¿En qué momento siento ansiedad?	Síntomas			
		Cognitivo ¿Cuáles fueron mis pensamientos?	Físico ¿Qué sentí en mi cuerpo?	Emocionales ¿Cómo me sentí?	Relacionales ¿Qué hice?

**Autorregistro para**  
**La técnica de respiración diafragmática**



**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** Coloque fecha y hora en que se presentó la situación que le causa ansiedad en la cual reflexiono el uso de la técnica aprendida durante las sesión y como se sintió posteriormente.

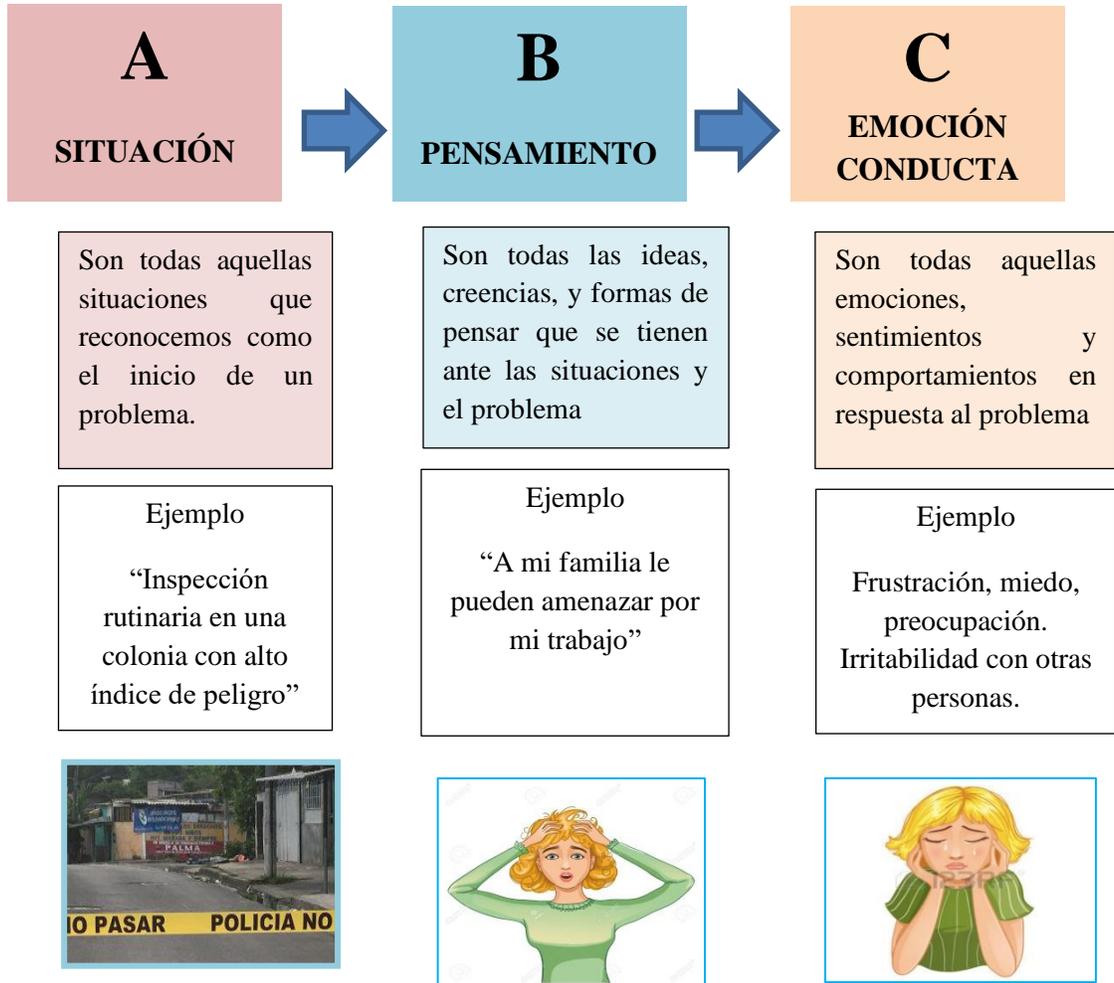
<b>Día</b>	<b>Situación</b>	<b>Nombre de la técnica</b>	<b>Concentración durante el ejercicio (0/10)</b>	<b>¿Cómo se siento al acabar la técnica o que dificultades tuvo?</b>

## ANEXO 14

### PSICOEDUCACION: SESIÓN 2

#### MODELO ABC

No son las situaciones que nos hacen sentir mal sino lo que pensamos de eso. Las experiencias que tenemos pueden influir en nuestra forma de pensar y de sentir, por lo que todo lo que sentimos es debido a lo que pensamos.



Conocer estos 3 elementos nos permite saber qué cosas son las que pensamos, como de esos pensamientos nos generan emociones y como reaccionemos. La situación no es el problema si no lo que pensamos de ello, eso es lo que nos afecta. Es por eso que si se cambió mi pensamiento, cambia mi forma de sentir. Al aprender a detectar los



pensamientos y cambiarlos, podemos modificar el modo en que hablamos a nosotros mismo y por tanto nuestro estado de ánimos.

## Ideas Irracionales

Los pensamientos surgen de forma espontánea, a veces no nos damos cuenta de ella. Los pensamientos son un diálogo interno con nosotros mismos y a partir de esos pensamientos surgen emociones pero ¿Qué pensamientos me hacen sentir mal?

### ¿Qué son las ideas irracionales?

- Son falsas e ilógicas.
- Son ideas rígidas
- Son ideas de obligación y exigencia
- Son rígidas como deberías y tendría que
- Generan sentimientos negativos que dificulta el cumplimiento de metas.

### Características

- **Debería:** Ideas de obligación y el deber
- **Tremendismo:** Exageración de hechos y pensar que lo que pasa es lo peor que puede pasar
- **Condena:** Son límites autoimpuestos.

## Distorsiones Cognitiva

Las distorsiones cognitivas son errores de pensamiento que deforman la realidad.

- Se hace una interpretación de las cosas de una forma injusta
- Al tener estas ideas irracionales puede afectar nuestra forma de sentir, como preocupaciones, miedos, temores.

Conocer las distorsiones cognitivas ayudara a comprender que no siempre la realidad es como uno cree



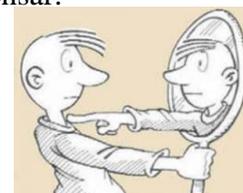
## Diálogo socrático

Consiste en tener una conversación con nosotros mismos, en donde nos preguntamos y cuestionamos, haciendo una reflexión de nuestro pensamiento.

¿Qué nos preguntamos?

- ¿Qué tan objetivo es mi pensamiento?
- ¿Qué tan útil es mi pensamiento?
- ¿Qué tan cierto es mi pensamiento?

A partir de ese diálogo podemos descubrir si nuestras ideas o pensamientos tienen fundamento para existir, y da paso a la búsqueda de nuevas formas de pensar.



## Distorsiones Cognitivas

### Pensamiento dicotómico o polarizado

Es la tendencia a evaluar las cualidades personales y acontecimientos en extremos **todo o nada**, blancos negros esto suele expresarse con palabras como “correcto, incorrecto, bueno, malo” por ejemplo: *“Todo me esta saliendo mal”*



### Sobregeneralización

Es la tendencia a creer que si ha ocurrido algo una vez, ocurrirá otras muchas veces. Se suelen utilizar palabras como “nunca, siempre, todo” por ejemplo: *“Siempre pasa lo mismo en el trabajo o todo lo que me pasa es igual”*.



### Adivinación

Es la tendencia o pensamiento que nos lleva a predecir o sucedan. Por ejemplo: *“Este día me ira mal o ahora será un día muy pesado”*



### Filtro mental

Filtro mental, también conocido como abstracción selectiva trata de seleccionar o filtrar únicamente los aspectos negativos de una cuestión y verlos como si fueran todo lo que hay. Es decir, aunque algo tenga cosas positivas la persona que filtra no es capaz de verlas.



### Debería

Son las creencias inflexibles de una persona sobre lo que supuestamente tendrían que hacer otras personas o ella misma. *“Debería dejar de pensar estas cosa, ser policía es honorable”*



### Catastrofismo

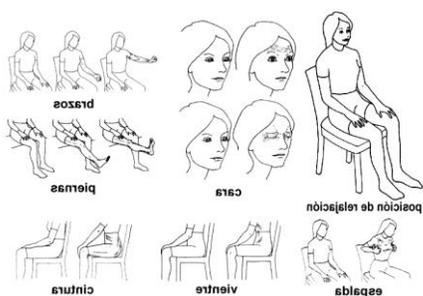
Se da lugar cuando se evalúa una situación con el peor resultado posible, tanto de lo vivido como de lo futuro. *“Solo falta que muera este día por mi trabajo y no me despida de mi familia.”*



## TECNICA DE RELAJACION PROGRESIVA MUSCULAR.

Este método se basa en ejercicios de contracción – relajación voluntaria de los músculos de tal forma que aprendamos a manejarlos. Todo el cuerpo percibe una mejoría, una sensación especialmente grata tras el entrenamiento en relajación progresiva y con la práctica la sensación se intensifica.

- **Síntomas sobre los que actúa:** Se a conseguido excelentes resultados en el tratamiento de la tensión muscular, la ansiedad y el insomnio, la depresión, la fatiga, el colon irritable, los espasmos musculares, el dolor de cuello y espalda, la hipertensión, las fobias moderadas y el tartamudeo.



Puede practicar la relajación sentado en una silla y procurando que la cabeza este apoyada en alguna superficie. Cada musculo o grupo de musculo se tensa de 15 a 20 segundos y luego se relaja de 20 a 30 segundos, hay que repetir el proceso por lo menos unas 5 veces.

### Procedimiento básico (primer grupo de músculos)

- Póngase en una posición cómoda y relajante, ahora cierre el puño derecho y apriételo más y más fuerte, observando la tensión que se produce al hacerlo, mantengamos cerrado de 15 a 20 segundos y fíjese en la atención que se ha desarrollado en el puño, en la mano y antebrazo, ahora relájese, sienta la flacidez de su mano derecha y compárela con la tensión que sentía unos segundos antes.
- Repita de nuevo el procedimiento pero esta vez con la mano izquierda y por ultimo hágalo con las dos manos a la vez.
- Dobra los codos y ejerce el máximo de tensión, de 15 a 20 segundos, y siente la sensación de distensión de 15 a 20 segundos.
- Relájese estira los brazos. Déjelos relajados y observe la diferencia. Repita este ejercicio y los sucesivos por lo menos una vez y cuando sienta malestar psicológico o físico.

## caso

José es un trabajador de 45 años, es una persona alegre, positiva y le gusta relacionarse con los demás, siempre se muestra feliz, pero vive con el miedo constante al viajar a su trabajo o viceversa ya que es policía y tiene fuentes fuertemente confiables de los peligros que corre debido a la delincuencia. Un día en su trabajo sintió síntomas de estrés combinado con mucha sed, agitación, iba al baño con frecuencia, tenía mareos y otros síntomas, se asustó y decidió compartirlo con un psicólogo en su trabajo. Este le dijo que podían ser síntomas de ansiedad. Esta noticia generó un impacto aún más grande físico y emocionalmente ya que podía ser un problema más grave con el tiempo.

Pasado unos meses José tenía más temores sobre la delincuencia que le perseguía diariamente, ya que temía que le pasara algo terrible a sus seres queridos y no poder ayudarles, él tenía preocupaciones, pensaba “puedo morir haciendo mi trabajo y mi familia correrá mucho más peligro” también pensaba “moriré joven en este trabajo”. Tiene ese tipo de pensamiento aun cuando está entrenado y tiene el apoyo de sus compañeros de trabajo, piensa además que “nunca voy a estar protegido”. Otra cosa que le preocupa a José es que el psicólogo le dijo que tratara de relajarse pero por más que intenta no sabe cómo ya que no siguió con las terapias psicológicas y eso lo tiene triste ya que desea mejorar, se hace daño con sus pensamientos y se frustra, y eso le provoca más preocupación e irritabilidad con sus compañeros y familia. Piensa que “de que sirve preocuparme si siempre la delincuencia estará y un día él será víctima también” y a la vez piensa que “debería ser positivo y confiar en sí mismo pero pasa algo a su alrededor y se le pasa rápidamente” y eso le hace sentir preocupado. Además tiene miedo de lo que pueda pasar en el futuro si le pasa cualquier pequeño accidente y tiene dificultades con un delincuente que lastime a su familia y a él mismo morirá rápidamente.

## HOJA DE TRABAJO

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Indicación:** Piense en dos situaciones que le hayan causado o causen ansiedad, posteriormente escriba el pensamiento y la emoción que experimento por ultimo escriba las respuestas a las preguntas referidas a la objetividad, utilidad y certeza del pensamiento antes mencionadas en el dialogo socrático.

Situación	Pensamiento	Emoción	Distorsión cognitiva	¿Qué tan objetivo es lo que pienso?	¿Qué tan útil es lo que pienso?	¿Qué tan cierto es lo que pienso?

## AUTOREGISTRO

**Indicaciones:** En el transcurso de la semana deberá ir anotando la fecha y hora, ideas irracionales, nombre de la distorsión cognitiva a la que pertenece y luego deberá debatir personal de forma reflexiva.

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha y hora	Idea irracional	Nombre de la distorsión	Diálogo socrático		
			¿Qué tan objetivo es lo que estoy pensando?	¿Realmente es útil pensar de ésta manera?	¿Cómo sé que mi pensamiento es verdadero?

## AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

**Indicaciones:** Durante la semana deberá realizar la técnica de relajación muscular progresiva en momentos que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que aplique la técnica, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha).

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

## ANEXO 15

### PSICOEDUCACION: SESIÓN 3

### PENSAMIENTO ALTERNATIVO

Es la capacidad de generar un mayor número de posibles soluciones, ante determinado problema. Quien no tiene este pensamiento suele buscar una salida no adecuada. Por ejemplo: “No puedo controlar mi enfermedad, me preocupo demasiado” o “Soy un cargo para mi familia”

Por ejemplo:

- **Situación:** Discutir en casa y entregar un informe de un caso en el trabajo.
- **Idea irracional o pensamiento perturbador:** “no puedo controlarme, siempre todo está mal en mi vida, ni concentrarme puedo”
- **Preguntas:** ¿Cómo compruebo lo que pienso? ¿Es útil para mí? ¿Cómo se que es verdad lo que pienso?
- **Pasamiento alternativo:** “puedo controlarme siempre que tenga voluntad, los demás no tienen la culpa, yo se que lo voy a lograr y terminare el informe”

Es decir los pensamientos alternativos son aquellos que se generan después de debatir o reflexionar pensamientos que generan malestar psicológico.

Detener o bloquear estos pensamientos es el nuevo reto, es una tarea fácil que dará inicio a la trasformación de pensamientos y se hace a través de la parada de pensamiento y la aplicación de las autoinstrucciones.

#### 2- ¿Qué es la parada de pensamiento?



La parada de pensamiento consiste en detener aquellos pensamientos irracionales negativos que nos produce malestar emocional como el enojo o la tristeza.

**Es parar, dejar y hacer un lado.** Este tipo de pensamientos se convierten en un disco rayado, que se repiten y se repiten constantemente por lo que en ocasiones se hace difícil sacarlos de la mente lo que lleva a aumentar el enojo o la tristeza. Por lo tanto **la parada de pensamiento tiene como fin controlar el efecto negativo de los pensamientos irracionales.**





**Importante saber que:** Las instrucciones son palabras, mensajes u órdenes que nos damos a nosotros mismos y que guían nuestra actuación indicándonos lo que debemos hacer o sentir en cada momento, por lo que se deben construir a partir del pensamiento alternativo:

- Se deben escribir en una tarjeta con nuestras propias palabras
- Debe ser una frase significativa posteriormente
- Pegar en un lugar visible finalmente repetir cuando aparezca el pensamiento perturbador.

**Las preguntas que debemos utilizar para construir el mensaje (Autoinstrucción) son:**

1. ¿Mi problema es? Que me preocupo de manera innecesaria por cosas que no pasan.
2. ¿Qué puedo hacer? Debo controlar mis pensamientos.
3. Podría usar mi plan, así que: “Yo puedo lograr parar mis pensamientos, soy una persona con valentía que logra todo lo propuesto.”

#### 4- Distracción cognitiva

La distracción cognitiva es la capacidad de cambiar el foco de atención y dirigirlo a otro más agradable. El realizar la distracción de manera voluntaria somos capaces de romper con el pensamiento que nos genera malestar emocional. Esta distracción se utiliza luego de implementar las autoinstrucciones de esta manera se completa el ciclo de parada de pensamiento y permite que no regrese el pensamiento irracional intrusivo a nuestras mentes.

#### Distracciones cognitivas que podría hacer

**Hacer un listado de pensamientos, recuerdos imágenes agradables.** Luego de parar el pensamiento y sustituirlo con el pensamiento alternativo por medio de la autoinstrucción, puede hacer esta lista de con recuerdos o cosas que para usted sea agradables.

**Escribir su autoinstrucción con la mano no dominante:** Se escribe en un papel la autoinstrucción, se copiará el mensaje 3 veces poniendo atención a la caligrafía sea igual que el mensaje original

## PASOS PARA HACER PARADA DE PENSAMIENTO Y APLICACIÓN DE PENSAMIENTOS ALTERNATIVOS CON AUTOINSTRUCCIÓN

### 1. Identificación de idea y Pensamiento alternativo

Ante una situación viene pensamientos automáticos de carácter intrusivo, ejemplo: *“Mi vida puede estar en peligro”*. **Por lo que debe generar posibles soluciones:** *“Estoy entrenado para estas situaciones y tengo apoyo de mis compañeros.”* (pensamiento



### 2. Parada de pensamiento

Lo que se hará es detener el pensamiento ya sea de forma mental, verbal o conductual utilizando la liga diciendo: ¡BASTA! O ¡NO DEBO DE PENSAR ASI!



### 3. Autoinstrucción

Se leerá una tarjeta antes escrita con el pensamiento alternativo formado anteriormente: *“yo no soy quien para pensar en eso, solo Dios tiene la potestad para hacerlo”* *“debo echarle ánimo”*



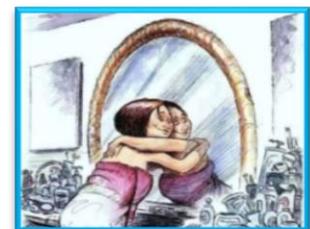
### 4. Distracción

Cambiará el foco de atención a otro más agradable para dejar a un lado la idea irracional intrusiva, primero haciendo un listado de pensamientos o recuerdos agradables y luego escribiendo el pensamiento alternativo con la mano izquierda de 2 a 3 veces.



### 5. Autoreforzo

Una vez realizada la parada de pensamiento y se haya sustituido por la autoinstrucción, cuando de una forma, está satisfecha con la distracción puede felicitarse por lograr parar el pensamiento.



## Técnica de relajación progresiva muscular.

SEGUNDO GRUPO: Músculos de la zona inferior del cuerpo:

1. **Dedos de los pies.** Inhala mientras aprietas los dedos de los pies como si quisieras agarrar algo con ellos. Mantén la tensión unos segundos y expulsa el aire mientras vas relajando los pies.
2. **Pantorrillas.** Inhala profundamente y levanta las puntas de los pies manteniendo los talones pegados al suelo. Mantén la postura unos segundos y expulsa el aire relajando los músculos y regresando a la posición original.

3. **Piernas.** Inhala profundamente y levanta la pierna derecha extendiéndola hacia delante. Mantén la postura unos segundos y expulsa el aire relajando la pierna mientras regresas a la posición original. El ejercicio se repite con la pierna izquierda.



piernas

4. **Glúteos.** Inhala profundamente y contrae los glúteos. Mantén la postura unos segundos y expulsa el aire relajando los músculos.

Zona del tórax:

1. **Abdomen.** Inhala profundamente y contrae el abdomen hacia a dentro. Mantén la postura unos segundos y expulsa el aire relajando el abdomen.
2. **Espalda.** Con mucho cuidado, inhala profundamente y apoya los codos en el respaldo de la silla. Mantén la postura unos segundos y expulsa el aire relajando los músculos y regresando a la posición original.



**HOJA DE TRABAJO**  
**Poniendo stop a mis pensamientos perturbadores.**

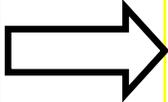
**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** A continuación escriba la una situación que generó malestar psicológico, posteriormente el pensamiento perturbador que fue a causa de ella, luego formule el pensamiento alternativo que surgió al detener el pensamiento, por ultimo deberá elaborar una auto instrucción utilizando las 3 preguntas y se dirá a si mismo cada vez que aparezca el pensamiento perturbador.

SITUACION	PENSAMIENTO PERTURBADOR	PENSAMIENTO ALTERNATIVO

Por lo tanto lograre mi objetivo porque mi auto instrucción será la siguiente

- Debo preguntarme:**
1. ¿Mi problema es?
  2. ¿Qué puedo hacer?
  3. Podría usar mi plan, así que:



**Mi Auto-instrucción**

**Autoregistro: Parada de pensamiento y autoinstrucciones**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** A continuación se le presentan unos recuadros los cuales deberá de completar, con la finalidad de practicar los pasos que se debe de llevar a cabo para hacer la parada de pensamiento y la aplicación de autoinstrucciones; y de esa forma aprender a generar pensamientos que ayuden en su salud mental.

Fecha y situación	Pensamiento irracional	Pensamiento alternativo	¿Qué estrategia utilizo para la parada del pensamiento y como lo hizo?	¿Cuál fue su auto instrucción? ¿La anoto en un lugar visible?	¿Qué técnica de distracción utilizo?

## AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

**Indicaciones:** Durante la semana deberá realizar la técnica de relación muscular progresiva en momentos que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que aplique la técnica, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha).

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice?	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

## ANEXO 16

### DINÁMICA “LA MÍMICA DE MI SENTIR”

Nombres que se entregan a los participantes (se deben recortar)

Emociones	Sentimientos
ALEGRIA	ODIO
ENOJO	AMOR
ASCO	VENGANZA
SORPRESA	RENCOR
MIEDO	CULPA
TRISTEZA	DESESPERANZA
DESEPCIONADO	DESPRECIO



- Se pedirá a los participantes que formen grupos de tres integrantes y se les entregara un papelito con el nombre de la emoción o sentimiento, después debe pasar el primer grupo al frente a realizar con gestos o movimientos del cuerpo la emoción o sentimiento que debe representar según el papelito que eligió.
- Posteriormente los otros participantes deben adivinar que emoción es la que están representando, el primero grupo que adivine pasara a representar el nombre que les corresponde.
- Continuamente se darán un fuerte aplauso y se realizaran las siguientes preguntas: ¿Qué les pareció la dinámica?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Qué relación tienen en los que les ha sucedido en el transcurso de la semana?
- Por último se realizara una breve explicación de las emociones y sentimientos.

Las emociones son expresiones psicofisiológicas, biológicas y de estados mentales. Es un término genérico para referirse a la adaptación por parte de los individuos, a estímulos provocados por personas, animales, cosas. Las emociones básicas son: la alegría, tristeza, enojo, asco, sorpresa, miedo.

## SENTIMIENTOS

Los sentimientos son el resultado de las emociones. La palabra sentimiento viene del verbo “sentir” y se refiere a un estado de ánimo afectivo, por lo general de larga duración, que se presenta en el sujeto como producto de las emociones que le hace experimentar algo o alguien. Por ejemplo: el odio, el amor, la envidia, el rencor etc.

### Diferencias clave entre sentimiento y emoción

- Los sentimientos son más duraderos que las emociones, pero las emociones son más intensas que los sentimientos
- Los sentimientos son el resultado de las emociones.
- Las emociones son reacciones psicofisiológicas ante diversos estímulos, mientras que los sentimientos son evaluaciones conscientes de nuestras emociones.
- La emoción siempre va primero, sin emoción no va haber un sentimiento. Una misma emoción puede despertar diversos sentimientos a una persona.



## SESIÓN 4 PSICOEDUCACIÓN

### Ventilación emocional



La ventilación emocional no es más que la expresión de las emociones que nos oprimen, con esta técnica lo que conseguimos es que esas emociones que nos hacen sentir mal no se queden dentro de nosotros. El no sacar esas emociones que nos oprimen, nos lleva a tener esos malestares físicos, tensión, taquicardia, presión en el pecho, etc. Al poner en práctica la ventilación emocional conseguimos aligerar esa carga y el malestar se va disminuyendo hasta conseguir convertirlo en bienestar.



### ¿Cómo se puede hacer la ventilación emocional?

1. **Verbal:** Que es mediante un dialogo con uno mismo o con otra persona.
2. **Escrita:** Es escribir lo que uno siente, que a la vez ayuda a conocer que es lo que nos pasa.

Para realizar una ventilación emocional debemos conocer el origen del por qué nos llegamos a sentir mal y eso lo podemos hacer por medio de una historia de vida.

#### ¿Qué es la historia de vida?

Es una reconstrucción de un relato autobiográfico, en donde buscamos reconstruir nuestros recuerdos, sobre todo lo que ha pasado en nuestra vida, recordando fechas, lugares, nuestras ideas, vida social, experiencias buenas, experiencias malas, nuestros sentimientos y todos aquellos acontecimientos que han sido significativos para nosotros.



#### ¿Por qué es importante reconstruir nuestra historia?

Desde que nacemos hasta la etapa que estamos actualmente, en nuestra vida nos suceden muchos acontecimientos, que nos generan experiencias de todo tipo, estas experiencias

pueden ser buenas o malas, que de alguna manera pueden llegar a dejar una marca en nosotros de manera positiva o negativa.

Es importante conocer que lo que somos ahora, es debido a lo que nos sucedió en el pasado, es por eso que se vuelve importante conocer nuestra historia para determinar por qué somos así, que era lo que pensábamos y que sentíamos, por lo que nos ayuda a ordenar los recuerdos y nuestras emociones así como determinar que emociones siguen latentes. Porque lo que somos ahora es el resultado de la experiencia.

¿Que se pretende conocer con la historia de vida?

- Causa o factores más importantes de su problema emocional
- Situaciones del pasado que han influenciado su problema
- Circunstancias que mantiene su problema emocional



### ¿Cómo hacer mi historia de vida?

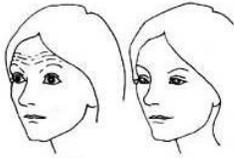
1. Se describen unos acontecimientos críticos o eventos importantes de las etapas de nuestra vida, tales como:
  - Un suceso de la infancia
  - Un suceso de la adolescencia
  - Un suceso de la vida adulta
2. Se realiza un análisis de como surgieron esas emociones que nos hacen sentir mal, como aún se mantienen y de qué manera se pueden ventilar.



## Técnica de relajación progresiva muscular.

TERCER GRUPO: Musculares del rostro y cuello.

### ○ *Tensa y relaja la frente*

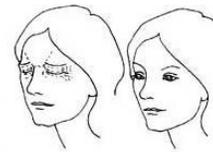


Arrugue su frente subiéndola hacia arriba. Note dónde siente particularmente la tensión (sobre el puente de la nariz y alrededor de cada ceja).

Tómese unos segundos para sentir la agradable sensación de la falta de tensión en todos esos músculos. Es como si los músculos hubiesen desaparecido.

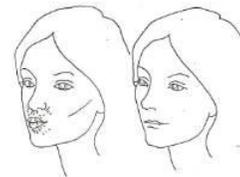
### ○ *Tensa y relaja los Ojos*

Inspira aire profundamente a la vez que cierras los ojos con fuerza. Debes sentir la tensión alrededor de tus ojos y la carga que se genera en la zona. Tras unos segundos, expulsa el aire de tu cuerpo a la vez que vas relajando los ojos.

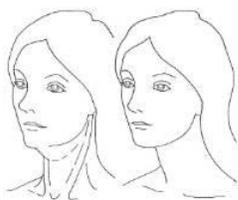


### ○ *Tensa y relaja la boca*

Dejemos los ojos relajados y seguimos con la boca, coge aire profundamente por la nariz, arrugue sus labios fuertemente. Note la tensión en los labios superior e inferior y en toda la zona alrededor de los labios. Relaje los labios. Suelte toda la tensión, concéntrese en estos músculos a medida que se relajan completamente.



### ○ *Tensa y relaja el cuello*



Inspira y gira tu cuello rotando hacia la derecha hasta que no puedas girar más, aguanta el cuello en esa posición siente como se genera tensión, tras unos segundo exhala y vuelve a la posición inicial. A continuación repite el mismo procedimiento rotando el cuello hacia la izquierda, mantén unos segundos la tensión y rigidez. Al sacar el aire relaja tu cuello y vuelve a la posición inicial.

# HOJA DE TRABAJO MI HISTORIA DE VIDA

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** A continuación escribe un suceso crítico de su vida en cada una de las siguientes etapas y responde las preguntas que se hacen luego.

Niñez



Adolescencia



Adultez



¿Qué sucedió y que fue lo que sintió?

¿Qué sucedió y que fue lo que sintió?

¿Qué sucedió y que fue lo que sintió?

## Preguntas para reflexionar

¿Cuáles consideras que son las causas de sus miedos o preocupaciones?

¿Qué situaciones del pasado han influenciado en sus miedos o ansiedad?

¿Qué circunstancias mantienen esos temores o ansiedad?

## TAREA: Diario emocional

**Indicaciones:** El siguiente formato es un ejemplo de la manera en que puede elaborar su diario emocional, ya sea en un cuaderno o en páginas de papel bond. En el debe registrar las emociones que le influyen en su ansiedad o cualquier otra emoción que quiera expresar mediante la escritura para ello debe responder las cuestiones que aparecen en el formato de forma descriptiva.

<p>Fecha:</p>	<p>MI DIARIO EMOCIONAL</p>  <p>Propiedad de:</p> <hr/>	<p>Fecha:</p> <p>Responda de forma descriptiva. La situación, que pensó, que emoción experimentó, si expresó lo que sintió, que podría hacer para sentirse mejor y que sintió luego de escribir sobre sus emociones.</p>	<p>Fecha:</p>
---------------	---	--	---------------

## AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

**Indicaciones:** Durante la semana deberá realizar la técnica de relación muscular progresiva en momentos que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que aplique la técnica, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha).

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice?	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

## ANEXO 17

### Dinámica: “El sol brilla en”



- 1) El voluntario debe decir “el sol brilla y mencionar un artículo o ropa de vestir que llevan algunos de los participantes. Por ejemplo “el sol brilla en las personas que traen camisa azul o el sol brilla en las personas que tiene ojos cafés”
- 2) Todos los participantes que tiene estos atributos deben de cambiar de lugar y el voluntario debe tomar el asiento de uno de los participantes que este en movimiento.
- 3) Y así queda otra persona en el centro y vuelve a repetir la actividad. Así sucesivamente hasta que participen la mayoría de integrantes.
- 4) Por último el equipo facilitador debe realizar las siguientes preguntas:
  - ¿Cómo se ha sentido con la dinámica?
  - ¿Qué fue lo que más le gusto?
  - ¿Ha realizado dinámicas de este tipo?

## SESIÓN N° 5 PSICOEDUCACIÓN

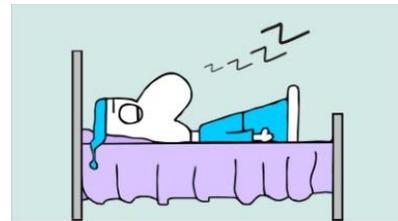
### Auto cuidado personal y emocional

Se define como el conjunto de **acciones que emprende una persona en beneficio de su salud y bienestar**. En realidad, se trata de una cualidad innata al ser humano cuyo objetivo principal es garantizar su supervivencia y, con ello, la de su familia y grupo social. Al conjunto de acciones que realizamos en torno a nuestro cuidado personal los denominamos "hábitos de vida".

Algunas de las técnicas que nos permitirán reincorporar hábitos saludables en nuestra rutina diaria son los siguientes.

### 1. ¿Qué es el sueño?

El sueño es importante para la salud en general. El sueño es un complejo proceso biológico que le ayuda a procesar información nueva, mantenerse saludable y a sentirse descansado.



- Con energía al día siguiente
- Descansar el corazón y el sistema vascular
- Evitar enfermarse o a mejorarse cuando está enfermo

#### ¿Cuánto sueño necesito?

Las recomendaciones generales para dormir son:  
Adultos (incluyendo adultos mayores): 7-8 horas al día.

#### La privación del sueño también puede afectar su estado de ánimo, lo que causa:

- Irritabilidad
- Problemas en sus relaciones, especialmente para niños y adolescentes
- Depresión y Ansiedad

## ¿Cómo puedo dormir mejor?

- Irse a la cama y despertar a la misma hora todos los días
- Evitar la cafeína, especialmente por la tarde y noche, Evitar la nicotina
- Hacer ejercicio con regularidad, pero no demasiado tarde
- Evitar comidas y bebidas pesadas por la noche
- No tomar siestas después de las 3 de la tarde.

- Relajarse antes de acostarse, tomando un baño, leyendo o escuchando música suave
- Mantener su dormitorio con una temperatura fresca
- Deshacerse de distracciones como ruidos, luces brillantes y el televisor o computadora en el dormitorio.
- No se acueste en la cama despierta. Si no puede dormir por 20 minutos, levántese y haga algo relajante.

## 2. Técnicas de relajación y respiración

Los ejercicios de respiración pueden ser útiles para relajarte y ayudar a aliviar el estrés, a dormir mejor, quitando la sensación de estar presionado y disminuyendo la ansiedad. Lo que necesitas es un par de pulmones relativamente sanos. También puede bajar la presión sanguínea, promover sentimientos de calma y relax y hasta ayudar a desestresarnos. **Puede utilizar la respiración diafragmática y la relajación muscular progresiva.**



## 3. Alimentación Sana

¿Qué es una alimentación sana? Una alimentación sana es una manera de comer que reduce el riesgo de complicaciones como ataques al corazón y derrames. La alimentación sana incluye comer una gran variedad de alimentos, incluidos:

- vegetales
- granos integrales



- fruta
- productos lácteos sin grasa
- menestras
- carnes magras
- aves de corral
- pescado

No hay ningún alimento perfecto, o sea que incluir una variedad de alimentos diferentes y fijarse en el tamaño de las porciones es clave para una alimentación sana.

#### 4. Actividad física

La actividad física es todo movimiento del cuerpo que hace trabajar a los músculos y requiere más energía que estar en reposo. Caminar, correr, bailar, nadar, y trabajar en la huerta o el jardín son unos pocos ejemplos de actividad física.



#### ¿Qué recomendamos?

- ⇒ **El ejercicio aeróbico:** Fortalece el corazón y los huesos, alivia el estrés, mejora la circulación y disminuye el riesgo de enfermedades del corazón al reducir la glucosa en la sangre y la presión arterial, además de mejorar el nivel de colesterol. **Recomendamos:** Trate de hacer 30 minutos de ejercicio aeróbico de intensidad. Realice actividad física durante por lo menos tres días a la semana.
- ⇒ **Ejercicios de estiramiento y equilibrio:** Los ejercicios de estiramiento ayudan a mantener la flexibilidad de las articulaciones, evitar la rigidez y reducir la probabilidad de lesiones durante otras actividades. Estirarse un poco de 5 a 10 minutos también ayuda a calentar el cuerpo y prepararse para actividades aeróbicas como caminar. Ejercicios dinámicos de estiramiento (como subir las rodillas o dar patadas hacia atrás)

## 5. Actividad de ocio y recreación

Las actividades recreativas, de este modo, son aquellas acciones que permiten que una persona se entretenga o se divierta. Se trata de actividades que un individuo no realiza por obligación, sino que las lleva a cabo porque le generan placer.

### Características de actividad recreativa

- Voluntaria, no es compulsada.
- Es de participación gozosa, de felicidad.
- No es utilitaria en el sentido de esperar una retribución o ventaja material.
- Es regeneradora de las energías gastadas en el trabajo o en el estudio, porque produce descanso integral.
- Es saludable porque desarrollo del hombre.
- Es un sistema de vida porque se constituye en la manera grata y positiva de utilizar el tiempo libre.
- Es un derecho humano que debe ser válido para todos los periodos de la vida
- Es algo que puede ser espontáneo u organizado, individual o colectivo.



### Clasificaciones

- ✓ **Actividades deportivas-recreativas:** prácticas, encuentros o competencias de alguna disciplina recreativa o deporte.
- ✓ **Actividades lúdicas:** todas las formas de juego: juegos de mesa, juegos de salón, juegos tradicionales, videojuegos, juegos de ordenador, etc.
- ✓ **Actividades de creación artística y manual:** actividades individuales o en grupo relacionadas con la creación artística o manual.
- ✓ **Actividades socio-familiares:** asistencia a fiestas, realizar visitas, etc.
- ✓ **Actividades audio-visuales:** escuchar la radio o reproductor de música, ver la televisión y/o vídeos, etc.
- ✓ **Actividades de lectura:** lectura de libros, revistas, periódicos, etc.

- ✓ **Actividades de pasatiempos, aficiones o hobbies:** actividades individuales o en grupo dirigidas a las colecciones, la fotografía, el cuidado de plantas y jardinería doméstica, etc.
- ✓ **Actividades de relajación:**
- ✓ meditación, auto relajación, masaje, auto masaje, etc.

## Beneficios en:

### En la salud

- Mejora la calidad de vida.
- Crea hábitos de vida saludables.
- Contribuye a conservar o recuperar la salud y a disminuir los factores de riesgo.

### En lo físico

- Contribuye al desarrollo de capacidades físicas.
- Aumenta de la capacidad de trabajo.



### En lo psicológico

- Eleva la autoestima, la autoconfianza, la autoimagen y la seguridad.
- Disminuye los niveles de ansiedad, estrés y agresividad.

### En lo social

- Disminuye los niveles de violencia y actos delictivos.
- Mejora de las relaciones personales y comunitaria.

## En conclusión

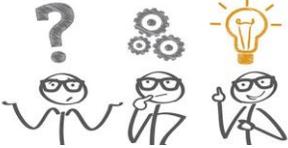
1. Consultar un nutricionista e introducir una dieta sana y equilibrada basada en el consumo de frutas, hortalizas y verduras; harinas y cereales integrales; proteínas vegetales, principalmente (reduciendo en lo posible el consumo de proteínas animales); evitar los dulces y procesados.
2. Beber diariamente 1,5 litros de agua aproximadamente.
3. Eliminar el consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias tóxicas.
4. Practica técnicas de respiración y relajación.
5. Realizar ejercicio físico regular y moderado: caminar, nadar, ir en bici, practicar yoga, etc.



## Mi Lista de compromisos para mis actividades saludables.

**Indicaciones:** Escriba una lista de las actividades que se compromete a realizar durante la semana y aprenda a manejar sus hábitos para mejorar su salud física y mental.

Nº	<b>Hábitos de sueño</b> 	<b>Técnicas de respiración</b> 	<b>Alimentación adecuada</b> 	<b>Actividad física</b> 	<b>Actividades de ocio y recreación</b> 
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					



## AUTOREGISTRO DE ACTIVIDADES DE AUTOCUIDO

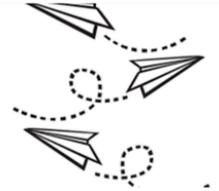


Fecha	¿Qué hábitos del sueño he realizado?	Nombre de la técnica de respiración	¿Qué tipo de alimentación adecuada ingerí?	¿Qué tipo de actividad física realice?	¿Qué actividades de ocio y recreación hice?

## ANEXO 18

### DINÁMICA: AVIONES DE PAPEL

- **El facilitador indicara que** cada integrante debe tener un papel y un bolígrafo, por lo tanto se entregara una hoja de papel bond en blanco.
- A continuación se indicara que deben escribir en el papel su nombre y dos cuestiones dirigidas a sus compañeros relacionan a los que han acontecido durante la semana y de que manera se sienten en el desarrollo de las sesiones.
- Después, se dará la consigna: “Deben hacer un avión de papel, y si no saben cómo, realizare un modelo simple, con las instrucciones para que lo copien. Ahora cuando los aviones estén listos, todos deben lanzarlos hacia arriba, una y otra vez hasta que estén bastante revueltos. Cada uno debe coger uno de los aviones caídos en el suelo, buscar a su dueño y responderle las preguntas”
- Posteriormente se realizara un análisis sobre la dinámica.



## PSICOEDUCACION: SESIÓN 6

### ¿Qué es la resolución de problemas?

Es un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular. Se refiere al proceso mental que la gente pone en marcha para descubrir, analizar y resolver problemas.

*Consejo:*

- ✚ Antes de poder solucionar un problema, intenta entenderlo completamente.
- ✚ Te darás cuenta de que hay un amplio espectro de ideas interesantes que pueden resultar útiles.

Esto implica **los cinco pasos en el proceso de resolución de un problema:**

1

En primer lugar, tienes que definir el problema.

¿Cuál es la causa?

¿Qué síntomas indican la presencia de un problema?



2

A continuación, tiene que hacer varias opciones de soluciones.

Haz una lista de posibles soluciones



3

Después, evalúa tus opciones y elige una de ellas.

¿Cuál es la mejor opción para solucionar el problema?

¿Cuál es la opción más sencilla?



4

Posteriormente, aplica la solución elegida.

Compare el resultado observado con el esperado.



5

Finalmente, verifica la ejecución de la solución.

¿Se ha solucionado el problema?

¿Hay otra opción que debas probar?



### Pasos a seguir cuando el resultado no es satisfactorio



- Cuando existen discrepancias entre el resultado esperado y el obtenido suelen deberse bien a dificultades en el proceso de solución de problemas o bien en la ejecución de la solución. Hay que volver a las fases previas y comprobar si se ha definido bien el problema, generado todas las soluciones posibles, tomado la solución adecuada y puesto en práctica la misma.

- Analizando las fases anteriores minuciosamente, seguro que encontrará lo que le impedía llegar a la mejor solución o a la implantación real de la misma.

## TÉCNICA DE VISUALIZACIÓN GUIADA:

### LUZ BLANCA

- ψ Se pedirá que cierren los ojos y se pondrá una melodía agradable.
  
- ψ Posteriormente se indicara a los participantes que tomen una postura de relajación y tranquilidad, posteriormente se comenzara con la visualización.
  
- ψ La consigna que se les indicara es la siguiente: “traten de imaginar simplemente un foco de luz blanca sobre tu cabeza, como esos que se usan para iluminar las filmaciones. Es una luz blanca, brillante, casi dorada, que baña tu cuerpo pero que no te deslumbra. Es como una lluvia de luz que cae sobre ti. Puedes sentirla cayendo sobre tu piel, entrando en tu cuerpo a través de los poros, metiéndose en los músculos, llegando hasta la médula de tus huesos... Esta luz produce un efecto limpiador, cuando pasa por tu cuerpo arrastra y se lleva consigo toda la tensión muscular. También se lleva todo sentimiento o emoción negativa como el miedo, la angustia o las preocupaciones, puedes ver y notar la lluvia de luz que te baña desde tu cabeza y sale por tus pies llevándose con ella todas las impurezas”





## Caso 1

**Indicaciones:** Lea y analice en grupo de 5 personas el siguiente caso, posteriormente conteste las preguntas relacionadas a la resolución de problemas.

Virgilio es un hombre policía de 35 años, constantemente padece de sudoración en las manos síntomas de vómito y temblores al pensar que en cualquier momento puede ser herido de gravedad ya que el trabajo de campo visita colonias con un alto índice de violencia, siempre está en un estado de vigilancia reaccionando a cualquier estímulo, por lo que tiene miedo de herir a otra persona inocente a consecuencia de su alta desconfianza. Cuando tiene licencia y está en su hogar disfruta poco tiempo con su familia, ya que siempre tiene la sensación de peligro al que está acostumbrado y tiene el fuerte pensamiento que un delincuente vengativo le haga daño a su familia, por lo que evita salir junto a sus seres queridos y se aísla con sus fuertes pensamientos destructivos que olvida mientras se alcoholiza, generando un ambiente de hostilidad en su hogar ya que la esposa le reprocha tanto abandono para su familia y finalmente termina en fuertes discusiones que afectan su vida familiar.

<p>Resuma la idea principal del problema: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>¿Qué listado de soluciones le aconsejarías?</p>	<p>¿Cuál solución es la mejor?</p>



## Caso 2

**Indicaciones:** Lea y analice en grupo de 5 personas el siguiente caso, posteriormente conteste las preguntas relacionadas a la resolución de problemas.

Catalina es una mujer policía con una profesión destacada de 7 años, le gusta su trabajo y está acostumbrada a situaciones de violencia que amerita su actividad laboral, pero hace una semana el comisionado le informó que será trasladada a otra delegación, por lo que esa noticia la tiene pensativa, distraída y preocupada, ya que la delegación está situada en un municipio donde la violencia es muy alta y el trabajo de campo que desempeñara le genera temor e inseguridad, debido a lo que ha tenido sudoración excesiva, le cuesta dormir, tiene sensación de ahogo, náuseas y tiene fuertes palpitaciones cada vez que se acerca la fecha llegada para el traslado, es decir el miedo y preocupación de forma predominante por la incierta situación a la que se enfrentara.

Resuma la idea principal del problema: _____ _____ _____ _____	
¿Qué listado de soluciones le aconsejarías?	¿Cuál es la mejor solución?

## HOJA DE TRABAJO

“¿Cómo resuelvo mi problema?”

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Indicaciones: Responde de forma analítica y reflexiva los 5 pasos relacionada a la técnica de resolución de problemas estudiada anteriormente.

1

¿Formule o defina su problema? (causas y síntomas)

---

---

---

2

¿Mi lista de posibles soluciones para resolver esa situación es?

3

¿Cuál es la mejor opción para solucionar el problema?



5

Si en dado caso los resultados no son esperados ¿Qué otra solución de las que tiene en su lista seleccionaría?

4

¿Por qué cree usted que es la mejor solución?





## AUTOREGISTRO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** Según lo explicado en la sesión, durante la semana conteste de forma sincera y reflexiva las preguntas que se plantean en el siguiente cuadro para que la implementación de la técnica de resolución de problemas

<b>Día</b>	<b>1. Situación problemática</b>	<b>2. ¿Cuáles fueron las soluciones planteadas?</b>	<b>3. ¿Cuál solución utilizo?</b>	<b>4. Ejecución ¿De qué manera le sirvió?</b>	<b>5. Si en dado caso la primera no resulto ¿Qué otra solución utilizo?</b>

### AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE VISUALIZACION: LUZ BLANCA.

**Indicaciones:** Durante la semana deberá realizar la técnica de visualización en momentos que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que aplique la técnica, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha).

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice?	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

**ANEXO 19**  
**SESIONES DEPRESIÓN**  
**ACTIVIDAD “EL DADO”**

1. Se crea previamente un dado relativamente grande.
2. El equipo facilitador solicita la formación de un círculo.
3. En cada cara del dado hay una pregunta: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?
4. La pregunta que le sale a quién la tiro, debe ser contestada.
5. El dado se pasa a cada uno de los participantes del círculo.





# DEPRESIÓN



## ¿Qué es la depresión?

La depresión es un trastorno del estado de ánimo, que se caracteriza por un decaimiento de las personas en un periodo continuo; tienen una visión negativa de sí mismos, del mundo que los rodea y el futuro. Puedo convertirse en un problema de salud serio, especialmente cuando es de larga duración e

## Causas de la depresión?

**Factores genéticos:** Cuando hay antecedentes familiares con depresión.

**Factores fisiológicos:** la depresión está relacionada con la disminución de la serotonina, es un neurotransmisor que tiene importantes funciones como la regulación del estado de ánimo.

**Factores ambientales:** cualquier situación que le esté pasando a la persona, eje (despedida laboral, problemas familiares, ruptura de pareja etc.).

**Factores personales:** puede surgir en cualquier etapa evolutiva, la edad de aparición

Síntomas

## Tipos de depresión

**Depresión menor:** Cuando los síntomas de tristeza son leves y no afectan en las actividades cotidianas.

**Depresión mayor:** Cuando se tienen síntomas de depresión la mayor parte del día, durante un periodo de dos semanas e interfieren en las actividades de su vida cotidiana.

**Distimia:** Cuando se tienen síntomas de depresión que duran por lo menos dos años, con episodios graves o leves.

**Depresión perinatal:** Las mujeres que sufren de depresión durante o después del parto.

**Trastorno afectivo estacional:** Tipo de depresión que viene con las estaciones del año.

**Depresión psicótica:** Esto ocurre cuando una persona a demás de tener depresión grave, tiene alteraciones

**Somáticos:** Fatiga, insomnio o hipersomnias, cefalea, pérdida o aumento de apetito, agitación o enlentecimiento motor.

**Afectivos:** Tristeza, ansiedad, irritabilidad, desesperanza, anhedonia, cambios de humor, soledad o aislamiento social.

**Cognitivos:** Dificultades para concentrarse, visión negativa, pérdida de la memoria, sentimientos de inutilidad, de culpa excesiva o inapropiados, preocupación constante.

## LA RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA

Es una técnica que se utiliza para reducir o prevenir el sobre-activación fisiológico producido por la ansiedad o el estrés que se da en determinadas situaciones, haciendo que nuestra respiración se acelere y esto nos provoque sensaciones de hormigueo, calambres, mareos, frío, calor sensación de ahogo, visión borrosa, palpitaciones y temblores.

En qué nos beneficia

- Lleva gran cantidad de aire a los pulmones
- Promueve mayor oxígeno en la sangre
- Libera la ansiedad
- Estimula el movimiento del corazón y mejora la circulación
- Descongestiona el hígado
- Ayuda al tránsito intestinal

Aplicación y pasos a seguir

1. Postura: tumbado boca arriba
2. Mano izquierda en el abdomen y mano derecha en el pecho
3. Inspirar lentamente por 5 segundos
4. Retener la respiración por 6 segundos
5. Exhala lentamente por 6 segundos
6. Haga de manera simultánea este ejercicio durante 15 segundos



## Video “El perro negro”



[https://www.youtube.com/watch?v=9bmDINCdkBs&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=9bmDINCdkBs&feature=emb_logo)

¿Qué conductas y pensamientos presentaba la persona del video?

¿De qué manera le afectaba en su vida cotidiana?

# Hoja de trabajo

**Indicaciones:** Deberás escribir, los síntomas que ahora tú conoces como somáticos, afectivos y cognitivos, que experimentas.



**Somáticos:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Cognitivos:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Afectivos:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## AUTOREGISTRO DE IDENTIFICACIÓN DE SINTOMAS DE DEPRESIÓN.

Nombre: \_\_\_\_\_

<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Situación</b>	<b>Síntomas físicos</b>	<b>Pensamiento</b>	<b>Sentimientos</b>

## AUTOREGISTRO

**Indicaciones:** En el transcurso de la semana deberá realizar la técnica de respiración diafragmática, en el momento en que considere necesario.

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha y hora	Experiencia ¿Por qué la utilice?	Nivel de tención del 0-10	
		Antes	después

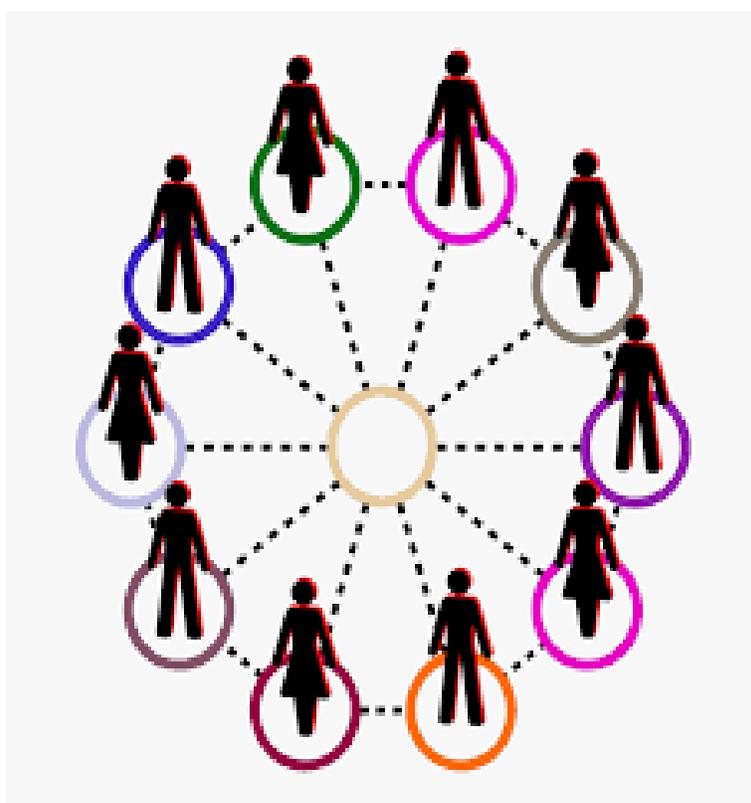
## ANEXO 20

### Actividad de participación: “El mundo”.

La dinámica tiene como objetivo participación, concentración e integración.

Todos los participantes se ubican en un círculo,(sentados o de pie), el facilitador con una pelota en el centro mencionará un elemento( tierra, mar, cielo ) arrojará la pelota a un participante y le hará una pregunta en relación a las actividades que ha hecho durante la semana, por ejemplo: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿ cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?, ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?.

Cada una de las personas del cirulo, participara de manera sucesiva haciendo lo mismo que el facilitador.



## Psicoeducación

### Ideas irracionales, distorsiones cognitivas, dialogo socrático

#### IDEAS IRRACIONALES

Las ideas irracionales son distintas creencias que podemos tener como personas, y son expectativas o hechos poco posible que nosotros no percibimos como aspectos negativos, sino como nuestra manera de interpretar lo que nos rodea. Se basan en tres principios:

1. **Ser de carácter absoluto:** es decir, no admiten errores o variaciones, deben ser tal y como nos parecen, verdades o hechos irreprochables.
2. **Ser polarizadas:** se dividen diferentes aspectos en categorías que son completamente distintas las unas de las otras, excluyentes entre sí.
3. **Ser poco realistas:** es decir, son ideales, hechos o pensamientos que no pueden ser alcanzados sin importar que no lo parezcan.



Cuántas veces pensar de forma errónea nos ha llevado a situaciones indeseables? Nuestra forma de pensar puede arruinarnos unos segundos, varios meses o toda la vida. Albert Ellis

Ellis cree que buena parte de los problemas psicológicos se deben a patrones de pensamientos e ideas irracionales, por lo que centra su teoría de que las personas no se alteran por los hechos sino por lo que piensan acerca de ellos.

Las ideas irracionales contienen tres nociones básicas, en las que los individuos hacen peticiones, de carácter absoluto, así mismos, los otros y el mundo.

Ejemplo.

- Tengo que actuar bien y tengo que ganar la aprobación por mi forma de actuar.



- Todas las personas deben actuar de forma agradable, considerada y justa conmigo; si no lo hacen, son despreciables y malos y deben ser castigados.
- Las condiciones de la vida deben ser buenas y fáciles para que pueda conseguir prácticamente todo lo que quiero sin mucho esfuerzo e incomodidad.

Como vemos, casi todos cultivamos ideas irracionales en nuestra mente fruto de nuestra personalidad, educación y experiencias. El problema radica en que suelen ser la razón de nuestro malestar porque así como pensamos vemos el mundo acorde a una perspectiva.

Podemos encontrar ideas racionales a las creencias irracionales que presentamos, ya que son más flexibles, no ponen obstáculo a nuestro camino ni nos generan estrés.

De modo que cuando nos sorprendamos manteniendo una creencia irracional podemos detenernos a reflexionar y cuestionarla. No todo lo que pensamos es cierto, ni tampoco beneficioso, aunque al principio no lo creamos así. No olvidemos que somos tanto los amos como los esclavos de nuestro pensamiento. Por ello hay que tener mucho cuidado con el tipo de creencias que albergamos.



## **Distorsiones cognitivas**

### **¿Qué son las distorsiones Cognitivas?**

Desde que nacemos las personas a través de nuestra educación, cultura y experiencias vamos desarrollando una forma de pensar y creando unos esquemas en base a nuestras experiencias previas. Estas cogniciones, es decir, formas de pensar habitual, nos harán interpretar situaciones que a nuestro parecer serán objetivas y basadas en la realidad

**Las distorsiones cognitivas son pensamientos que deforman parte de la realidad.** Dicho de otra manera, a la hora de interpretar una situación se activarán los esquemas aprendidos que, en ocasiones, tienen un carácter irracional y nos llevará a interpretar la realidad de una forma poco objetiva, distorsionada.

Las distorsiones cognitivas que se presentan en la depresión son las siguientes.



**Inferencia arbitraria.** También denominada como “saltar a las conclusiones”. Es el proceso de obtener una conclusión negativa en ausencia de una evidencia empírica que la pueda avalar de forma suficiente. Ejemplo: “No voy a aprobar el examen porque soy un desastre”

**Comparación.** Cuando se produce una tendencia a compararse con los demás de manera que se llega a la conclusión de que se es mucho peor que los demás. Ejemplo: “A pesar de que estudio no consigo sacar mejores notas que mi compañero”.

Descalificación de lo positivo: Estriba en despreciar y no reconocer lo que uno ha hecho bien o las cosas buenas que le pasan. Eje: “Bah, es la suerte de los tontos”.

Adivinación: Estos errores tienen lugar cuando una persona cree que es capaz de predecir el futuro. Eje: “Ya estoy viendo cómo la gente se reirá de mí si asisto al partido”.

Etiquetado: Se basa en calificarse despectivamente. Eje: “Los perdedores inseguros como yo lo seguirán siendo siempre”.

Afirmaciones con “debería”: Son las creencias inflexibles de una persona sobre lo que supuestamente tendrían que hacer otras personas o ella misma. Eje: “Debería ser tan encantador como ese actor”.

## Actividad grupal

Seleccionen una idea irracional, clasifiquen a que distorsión cognitiva pertenece y dialoguen buscando evidencia o verdad de ese pensamiento.

Idea irracional	Distorsión cognitiva	Dialogo socrático
	 <p>Etiquetado Adivinación</p> <p>ADIVINACIÓN</p>  <p>DESCALIFICAR LO POSITIVO</p>  <p>Inferencia arbitraria</p> <p>LOS DEBERÍA</p>  <p>Comparación</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evidencia: ¿Tengo alguna prueba que el pensamiento que estoy teniendo es verdadero?</li> <li>Gravedad: ¿Es correcto lo que estoy pensando?</li> <li>Utilidad: ¿Me es útil lo que estoy pensando?</li> </ol>

## Relajación muscular progresiva

1º FASE: Tensión-relajación.

Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):

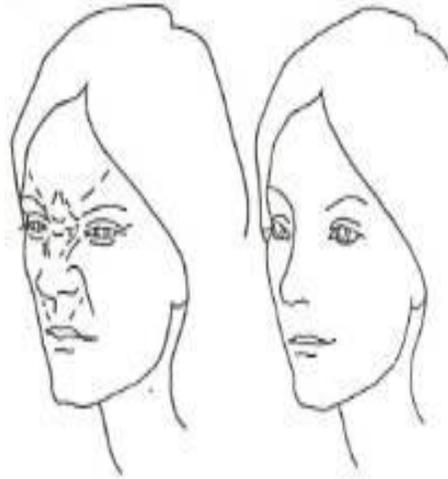
Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente

Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente.

Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente.

Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente.

Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.



Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente.

Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.

Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial.

Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente. Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.

## Hoja de trabajo.

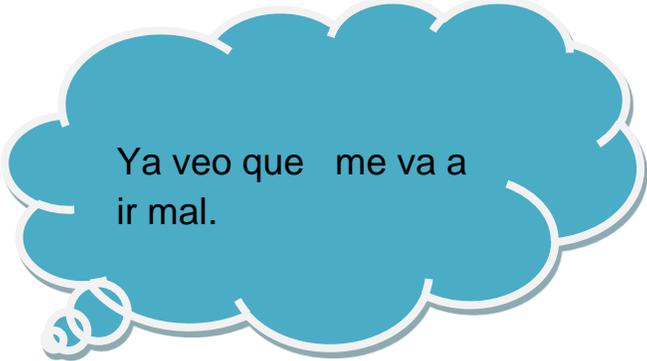
Ejemplo de ideas distorsionadas.

Coloque la distorsión cognitiva que corresponde a cada ejemplo.



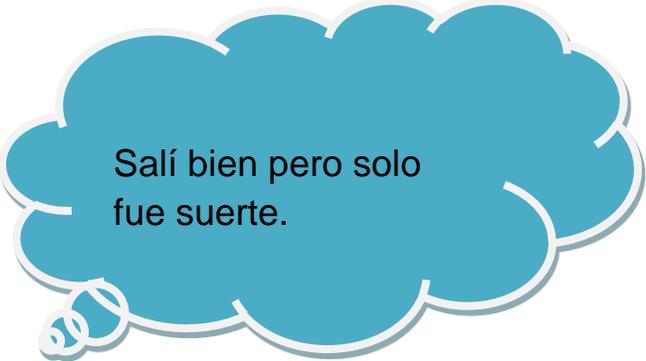
Mi jefe me ha llamado, me va a despedir

---



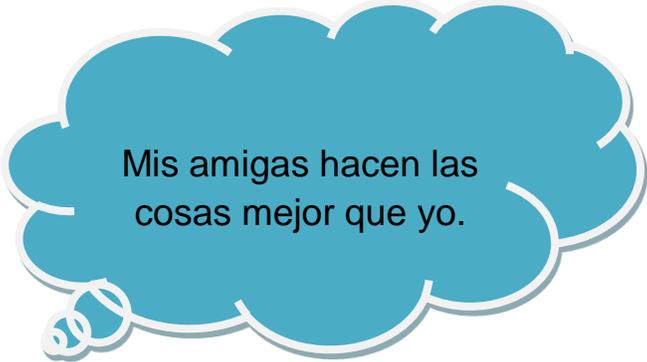
Ya veo que me va a ir mal.

---



Salí bien pero solo fue suerte.

---



Mis amigas hacen las cosas mejor que yo.

---

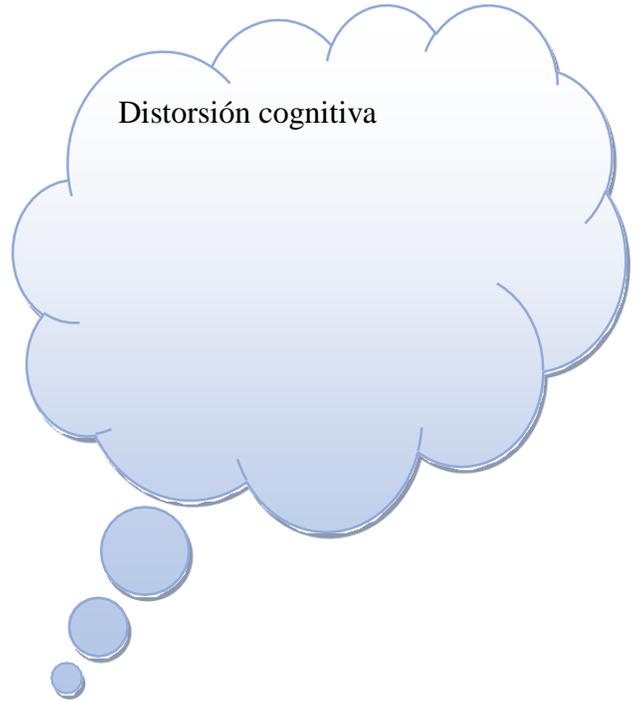
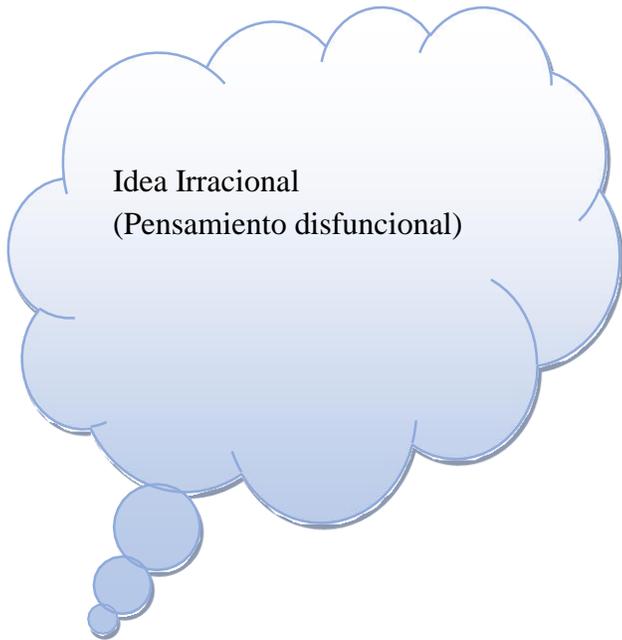


Soy un tonto, no sirvo para nada

---

Nombre: \_\_\_\_\_

Indicaciones: De acuerdo a lo aprendido, escribe la idea irracional que con mayor frecuencia presentas e identifica a cuál distorsión cognitiva pertenece y discute tu misma/o este pensamiento.



Debate

¿Qué le dirías a otra persona con el mismo pensamiento?

---

---

---

¿Sirve el pensar de esa manera?

---

---

---

¿Cómo sé si mi pensamiento es verdadero?

---

## AUTORESGRISTRO

Indicaciones: En el transcurso de la semana deberá ir anotando la fecha y hora, ideas irracionales, nombre de la distorsión cognitiva a la que pertenece, debate personal y reflexivo.

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha y hora	Idea irracional	Nombre de la distorsión	Diálogo socrático		
			Qué le diría a otra persona con el mismo pensamiento?	Realmente te sirve pensar de ésta manera?	Cómo sé que mi pensamiento es verdadero.

## AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

Indicaciones: en el transcurso de la semana deberá realizar la técnica de relajación muscular progresiva. En el momento en que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que se aplique, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha) y el grado de satisfacción que le genere en una escala del 1 al 10 (donde 1 es poca y 10 es muy satisfecho)

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

## **ANEXO 21**

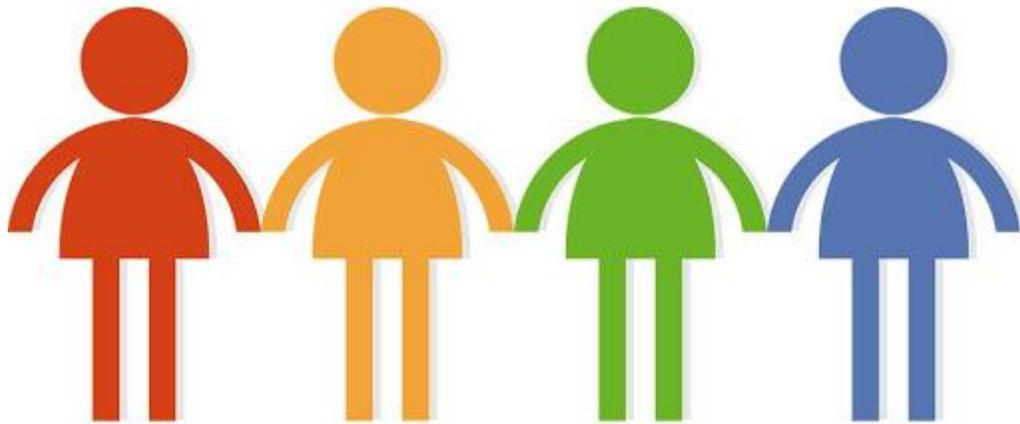
### **Actividad de participación**

#### **“Me gustan mis vecinos”**

La dinámica tiene como objetivo la integración y concentración.

Todos los participantes se sitúan en círculo de pie y el facilitador al centro, pregunta a uno/a de ellos/as: ¿Te gustan tus vecinos?, ¿Cuál de ellos?, ¿Por qué?.

El participante responde “Sí”, y además debe preguntarle al vecino ¿cómo le ha ido en la semana?, el vecino mencionado y quien lo nombró cambian de lugar; cada uno de los participantes participan en la dinámica.



**Técnicas: Parada del pensamiento, búsqueda de pensamiento alternativo, autoinstrucciones.**

<p><b>Parada del pensamiento</b></p> <p>Nos permite evitar pensamiento negativo y repetitivo, reducimos la ansiedad y otros estados emocionales.</p> 	<p><b>Búsqueda del pensamiento Positivo</b></p> <p>Trata de buscar alternativa a determinadas situaciones e interpretaciones.</p> 	<p><b>Autoinstrucciones.</b></p> <p>Pensar como si nos vamos autoinstruir, para cambiar y controlar mi conducta.</p> 
--	--	--

Prestamos atención a los pensamientos negativos.

Los vivimos durante un periodo de tiempo

Los detenemos con una palabra, un ruido, un elástico.

Dejamos la mente en blanco y construimos un pensamiento alternativo.

Cómo lo puedo lograr Preguntándonos

Es la única manera de interpretar la realidad

Hay otra manera ¿cuál es?

¿Qué le diría a un amigo que piense así?.

Identificar nuestra emoción.

Relajarnos

Si hay algún problema es normal, lo puedo corregir.

Si me equivoco no hay problema

Lo he intentado, la próxima vez será mejor

Lo logré o por lo menos lo intenté.

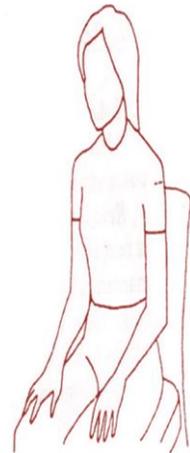
## RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA.

El entrenamiento en relajación progresiva favorece una relajación profunda sin apenas esfuerzo, permitiendo establecer un control voluntario de la tensión distensión que llega más allá del logro de la relajación en un momento dado.

Jacobson nos enseña a relajar la musculatura voluntaria como medio para alcanzar un estado profundo de calma interior, que se produce cuando la tensión innecesaria nos abandona.

### Relajación de brazos y manos.

1. Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos, de 15 a 20 segundos, luego relaja lentamente y siente la sensación de distensión de 15 a 20 segundos.
2. Dobla los codos y ejerce el máximo de tensión, de 15 a 20 segundos, y siente la sensación de distensión de 15 a 20 segundos.
3. Eleva tus hombros como si quisieras tocar las orejas concentrándose en la tensión que esto te genera de 15 a 20 segundos, ahora relaja lentamente y siente la sensación de distensión de 15 a 20 segundos.



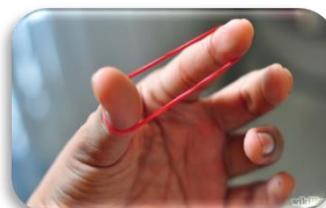
# Hoja de trabajo

## Parada del pensamiento, pensamiento alternativo, autoinstrucciones

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_

Situación	
Pensamiento irracional	



PENSAMIENTO ALTERNATIVO

AUTOINSTRUCCIÓN



## AUTOREGISTRO DE PENSAMIENTO ALTERNATIVO, PARADA DEL PENSAMIENTO Y AUTOINSTRUCCIONES

**Indicaciones:** Anotar los pensamientos distorsionados o irracionales en base a la situación cotidiana, haciendo uso de la detención del pensamiento, elaborando una evaluación de los pensamientos objetivos, veraz y útil. Para finalizar elabore un pensamiento alternativo y una autoinstrucción.

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha y hora	Pensamiento irracional o distorsionado	Evaluación del pensamiento			Detención del pensamiento ¿qué emoción experimente?	Pensamiento alternativo	Auto instrucción
		Objetividad	Veracidad	Utilidad			

## AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

Indicaciones: en el transcurso de la semana deberá realizar la técnica de relajación muscular progresiva. En el momento en que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que se aplique, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha) y el grado de satisfacción que le genere en una escala del 1 al 10 (donde 1 es poca y 10 es muy satisfecho)

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

## ANEXO 22

### ACTIVIDAD: LA ENTREVISTA

La dinámica tiene como objetivo la integración y comunicación.

El facilitador solicita que se formen parejas, Cada uno debe realizar una entrevista utilizando las siguientes preguntas.

¿Cuáles son las tres cosas más valiosas para ti?

¿Cuál es tu habilidad especial?

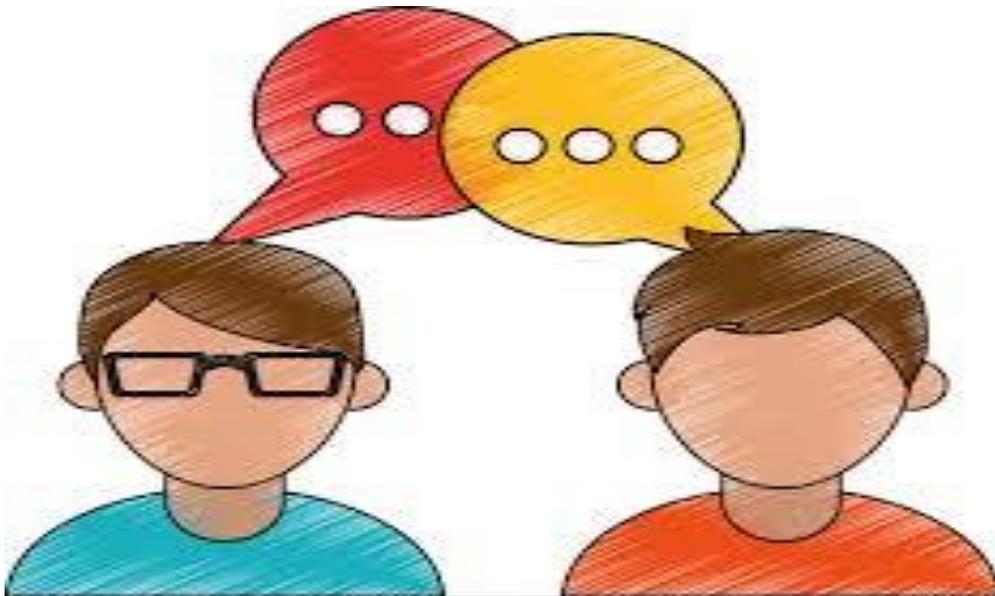
¿Cómo te ha ido en la semana?

¿Has tenido una situación difícil en la semana?

¿Cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?

¿Se te ha dificultado hacer la tarea?

Luego cada uno puede compartir lo que comento con su compañero.



# Autocuidado

## ¿Qué es el autocuidado?

Como su propio nombre indica, el autocuidado son básicamente todas aquellas tareas y hábitos que incluyamos en nuestra rutina para dedicarnos a cuidar de nosotros mismos, o mejorar nuestra salud.

## ¿Por qué es tan importante el autocuidado?

Previene enfermedades, te inmuniza, protege tu salud, tanto física como psicológicamente. Para lograr que las personas sean capaces de realizar conductas para su propio beneficio, se deben hacer partícipes de sus acciones, deben ser capaces de reconocer los potenciales que poseen para lograrlo, teniendo en cuenta que existen factores básicos que pueden condicionarlo.

Para mantener un mejor autocuidado debemos de tener buenos hábitos de sueño y eso incluye:

### Mañana:

- Levántate de la cama tan pronto como te despiertes y no vuelvas a ella durante el día
- Intenta levantarte todos los días a la misma hora

### Tarde:

- Evita las siestas, ya que te crearán más problemas para dormir por la noche.
- Intenta mantenerte físicamente activo durante el día.
- Evita la cafeína después de las 16:00 horas y no bebas más de dos bebidas con cafeína (café, té, coca-cola o bebidas energéticas) durante el día.

### Antes de ir a dormir:

- Evita ir a la cama muy temprano.
- Evita consumir alcohol antes de ir a la cama, ya que puede disminuir la intensidad del sueño y provocar que te despiertes durante la noche.
- Deja de fumar media hora antes de ir a dormir: la nicotina es un estimulante.
- No vayas a la cama con hambre o tras haber comido demasiado.





- La actividad física regular puede mejorar la calidad de sueño, sin embargo, la actividad física muy intensa no es recomendable antes de dormir.
- Procura tener un tiempo para relajarte antes de ir a dormir: si estás trabajando o estudiando, reserva al menos 30 minutos para hacer algo relajante antes de ir a la cama.
- Utiliza la cama para dormir, evita mirar la televisión o utilizar el ordenador en ella.



Si después de estar un tiempo en la cama no te puedes dormir, sal de la cama y ve a otra habitación, realiza una actividad relajante (como escuchar música tranquila) y luego vuelve a la cama.

Hábitos alimenticios.

Se conoce como dieta balanceada aquella alimentación que aporta todos los nutrientes adecuados para el correcto y saludable funcionamiento de nuestro cuerpo, en su proporción correcta.

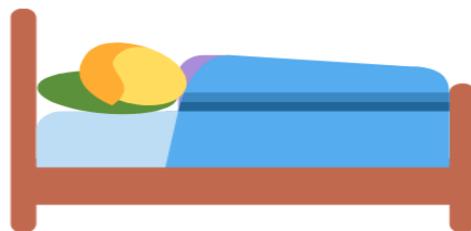
Algunos consejos para mantener una dieta balanceada:

Toma suficiente agua

Puesto que así ayudarás que se mantenga el equilibrio de líquidos corporales y evitarás la deshidratación, más frecuente de lo que parece.

2. Consume con frecuencia frutas y vegetales

Los vegetales y las frutas te aportarán diferentes nutrientes para la salud general del cuerpo.



### **Realizar ejercicio o técnicas de relajación como:**

La respiración profunda.

Relajación muscular.

Respiración diafragmática.

Aplicación y pasos a seguir

1. Postura: tumbado boca arriba
2. Mano izquierda en el abdomen y mano derecha en el pecho
3. Inspirar lentamente por 5 segundos
4. Retener la respiración por 6 segundos
5. Exhala lentamente por 6 segundos
6. Haga de manera simultánea este ejercicio durante 15 segundos
7. No dejes de desayunar. Esta es tu comida principal, la primera del día, la más importante a efectos de nutrición y obtención de energía.
8. Evita alimentos malsanos Como gaseosas, comidas chatarras (“comida basura”) o snack, cuanto menos los consumas mejor.
9. Incorpora en tu alimentación, alimentos con fibra, ácidos grasos “saludables” y alimentos funcionales.



### **Realiza actividades de ocio y recreación**

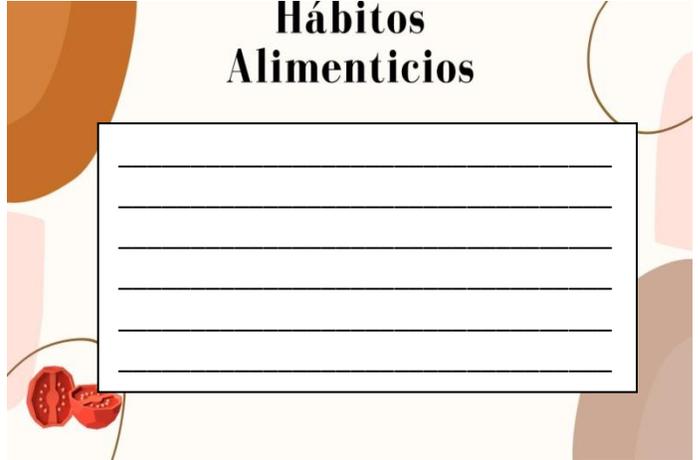
Haz algo que sea placentero y de tu agrado, como ir a jugar futbol, ver televisión, leer tu libro favorito etc.

## Hábitos con los que te comprometes a realizar.

### Hábitos de sueño



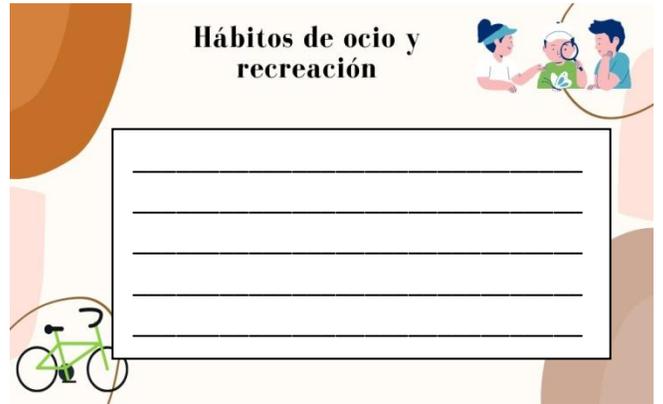

### Hábitos Alimenticios




### Hábitos de ejercicio y relajación




### Hábitos de ocio y recreación




# OCIO Y RECREACIÓN



**LISTA DE ACTIVIDADES**

--

**LUNES 02**

--

**MARTES 03**

--

**MIERCOLES 04**

--



**JUEVES 05**

--

**VIERNES 06**

--

**SÁBADO 07**

--

**DOMINGO**

--



## AUTOREGISTRO DE IDENTIFICACIÓN DE SINTOMAS DE DEPRESIÓN.

Nombre: \_\_\_\_\_

<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Situación</b>	<b>Síntomas físicos</b>	<b>Pensamiento</b>	<b>Sentimientos</b>

## AUTOREGISTRO

Nombre: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** A continuación se presenta la siguiente información relacionado al cuidado de nuestro cuerpo; de la sección de higiene del sueño anotar cuantas horas se duermen al día; de la alimentación anotar si en el día se come algún alimento saludable y en el tiempo libre, colocar si se ha hecho un adecuado uso de este y en qué actividad.

Fecha y hora	Higiene del sueño	Alimentación saludable	Tiempo libre y ocio

## ANEXO 23

### Actividad “la bolsa mágica”

La dinámica tiene como objetivo la participación.

1. El equipo de facilitadores prepara una bolsa mágica, la cual contiene diferentes frases como: eres valiente, eres fuerte, especial, eres capaz de solucionar los problemas, puedes salir adelante, eres único etc.
2. Los usuarios también pueden escribir frases agradables y colocarlas en la bolsa mágica.
3. Se formará un círculo y uno de los facilitadores se colocará en el centro con la bolsa mágica.
4. Cada usuario sacará de la bolsa mágica una frase y comentar cómo lo hace sentir.
5. Luego cada uno de los usuarios puede hablar sobre su experiencia de la semana.

Preguntas: ¿cómo te ha ido en la semana?, ¿Has tenido una situación difícil en la semana?, ¿cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?, ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?.





## AUTOESTIMA



La autoestima es una evaluación de sí mismo, en esta evaluación cada persona es capaz de percibir su importancia y valor.

El valor que hacemos hacia nosotros mismos está relacionado con las experiencias y acontecimientos que suceden en nuestra vida, pero solo se encuentra en nuestro interior,

La interpretación de esos hechos, de las opiniones que elegimos y la opinión que tienen de nosotros, se relaciona con la visión que formamos.

Tener una buena y sana autoestima puede ayudarnos a la forma en cómo nos comportamos y las decisiones que podamos tomar, si somos conscientes de nuestra autoestima y la fortalecemos cada día, haremos crecer nuestro interior y vamos a poder superar todas las crisis y obstáculos así como la facilitación de nuestros sueños más anhelados.

Hay dos componentes de la autoestima

- ✚ Sentido del valor propio.: Sentimiento de que soy valioso y digno de amor propio
- ✚ Sentimiento de competencia personal: Doy capaz de hacerlo, tengo recursos, para enfrentar diversas situaciones.

En muchas ocasiones no nos damos cuenta que estas cualidades tienen modificaciones hasta el punto de dejarlas a un lado.

La buena noticia es que es una evolución interna, que podemos aprender a gestionar o modificarla.

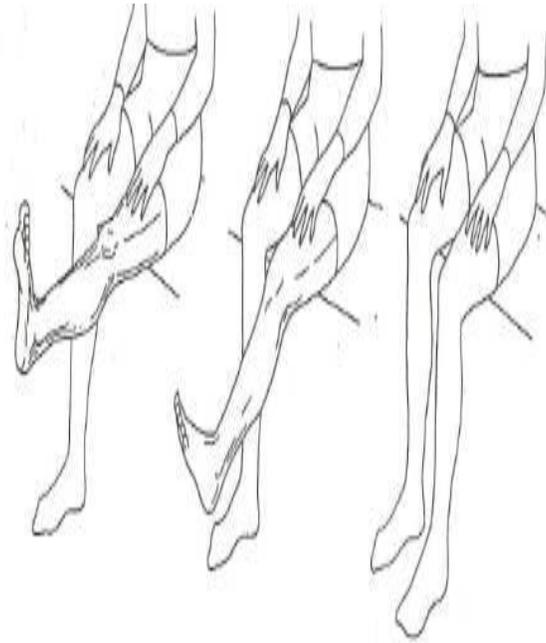


## RELAJACION MUSCULAR PROGRESIVA (TERCER GRUPO DE MUSCULOS)

### RELAJACIÓN DE PIERNAS

#### Pasos

- ✓ Estira primero una pierna y luego la otra, levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas trasero, muslo, rodilla, pantorrilla.
- ✓ Luego relaja lentamente.



**Indicaciones:** Reflexiona y contesta las siguientes preguntas con respecto a ti mismo/a.

<p>¿Lo que más me gusta hacer es?</p> <hr/>	<p>Estoy feliz con (Características de personalidad)</p> <hr/>
<p>¿Lo mejor que he logrado o puedo hacer bien es?</p> <hr/>	<p>Cosas por las que me siento orgulloso/a</p> <hr/>

## AUTOREGISTRO

Nombre: \_\_\_\_\_

Indicaciones: En el transcurso de la semana deberá anotar Fecha y hora, pensamiento acerca de la visión que tengo de mí, es totalmente cierto eso, qué pruebas tengo para decir que es así, me es útil pensar así, que siento con respecto a eso.

<b>Fecha y hora</b>	<b>Pensamiento acerca de la visión que tengo de mí</b>	<b>Es totalmente cierto eso</b>	<b>Qué pruebas tengo para decir que es así</b>	<b>Me es útil pensar así</b>	<b>Que siento con respecto a eso</b>

## AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

Indicaciones: en el transcurso de la semana deberá realizar la técnica de relajación muscular progresiva. En el momento en que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que se aplique, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha) y el grado de satisfacción que le genere en una escala del 1 al 10 (donde 1 es poca y 10 es muy satisfecho)

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

## ANEXO 24

### ACTIVIDAD “EL CARTERO”

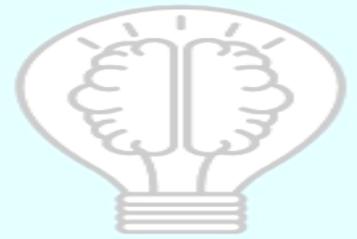
Todos los participantes forman un círculo sentados o de pie, uno de los facilitadores se ubica en el centro y empieza el rol del cartero, diciendo la frase “soy el cartero y traigo una carta; los demás dicen, ¿para quién?; para la persona que comienza el nombre con una J”.

La primera persona contesta las preguntas que hay en la carta.

- ¿Cómo te ha ido en la semana?
- ¿Has tenido una situación difícil en la semana?
- ¿Cuenta alguna experiencia bonita que hayas tenido en la semana?
- ¿Se te ha dificultado hacer la tarea?
- Se intercambian los roles de cartero y cada uno participa.



# solución de problemas



Por solución de problemas se entiende aquel proceso a través del cual una persona identifica o descubre medios efectivos de enfrentarse con los problemas que se encuentra en la vida diaria, proceso que incluye tanto la generación de soluciones como la toma de decisiones.

La solución de problemas pretende facilitar una conducta más eficaz, parte del hecho de que las personas somos solucionadores de problemas y que hay diferencias individuales en esta habilidad.

Como consecuencia aquellas personas con cierto déficit en la capacidad para solucionar problemas adecuadamente suelen tener una competencia social algo más deficiente que los que son capaces de resolver problemas eficazmente.

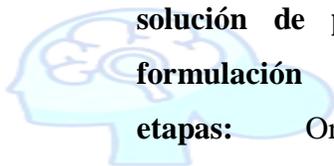


Hay que tener en cuenta el papel de las emociones en la solución de problemas sociales, pues las respuestas emocionales pueden facilitar o inhibir la ejecución de la solución de problemas. Por tanto, el conocimiento y control de las respuestas emocionales es importante para una eficiente y efectiva ejecución de las soluciones. En ese sentido, pueden servir de ayuda las técnicas de relajación como estrategia de control de la activación.

**El procedimiento básico a seguir para la solución de problemas está basado en la formulación original de 5**

**etapas:** Orientación general

- Definición y formulación del problema
- Generación de alternativas
- Toma de decisiones
- Verificación



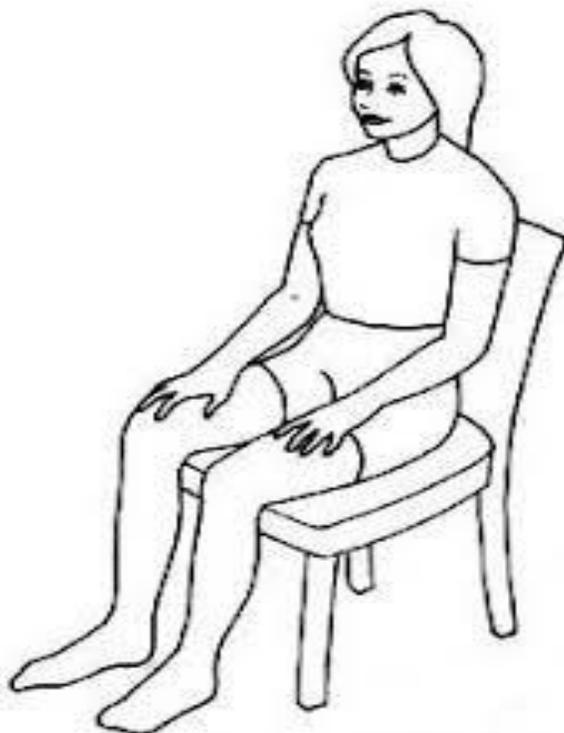
## Relajación progresiva

Relajación de tórax, abdomen y región lumbar ( estos ejercicios se hacen mejor, sentado en una silla)

**Espalda:** Brazos en cruz y lleva los codos hacia atrás, notarás la tensión en la parte inferior de la espalda y de los hombros.

**Tórax:** Inspira y reten el aire durante unos segundos en los pulmones (observa la tensión en el pecho) Expira lentamente.

**Estomago:** Tensar el estómago o cintura (relaja lentamente)





## AUTOREGISTRO

Indicaciones: En el transcurso de la semana deberá ir anotando la fecha y hora, problema presente, la situación, ¿quién?, ¿por qué?, posible soluciones, solución elegida y cómo se sintió haberla realizado.

Nombre: \_\_\_\_\_

<b>Fecha y hora</b>	<b>Problema presente</b>	<b>Situación ¿Quién? ¿Por qué?</b>	<b>Posibles soluciones</b>	<b>Solución elegida</b>	<b>Cómo se sintió haberla realizado.</b>

## AUTORREGISTRO DE LA TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA

Indicaciones: en el transcurso de la semana deberá realizar la técnica de relajación muscular progresiva. En el momento en que considere necesario. Por lo que deberá anotar en el siguiente cuadro: el día y hora, el momento en que se aplique, el grado de tensión que tenía antes y el grado de tensión que tenía después de realizarla (en una escala del 1 al 10, donde, 1 es poca y 10 es mucha) y el grado de satisfacción que le genere en una escala del 1 al 10 (donde 1 es poca y 10 es muy satisfecho)

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora	Experiencia ¿Por qué la utilice	Nivel de tensión del 0 -10	
		Antes	Después

