

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



**GESTIÓN DE LAS EMOCIONES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL
CIVIL, DURANTE LOS MESES DE MARZO Y JUNIO DE 2023**

PRESENTADO POR

NIXON DAVID DELGADO ROMERO (DR16018)
EDWIN ANTONIO PÉREZ ESCOBAR (PE15002)
GABRIELA IRENE RODRÍGUEZ RIVERA (RR14075)

*TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA*

DOCENTE DIRECTOR

MSC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS

DOCENTE COORDINADOR

LIC. ISRAEL RIVAS

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR,
EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, FEBRERO DEL 2024

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES



RECTOR

ING. JUAN ROSA QUINTANILA

VICE-RECTORA ACADÉMICA

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

MSD. ROGER ARMÁNDO ARIAS

SECRETARIO GENERAL

MTRO. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FISCAL GENERAL

LIC. CARLOS AMÍLCAR SERRANO RIVERA

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

AUTORIDADES



DECANO DE FACULTAD
MSC. JULIO CÉSAR GRANDE

VICE-DECANA
MSC. MARÍA CRUZ JURADO

SECRETARIA DE LA FACULTAD
MTRA. NATIVIDAD DE LAS MERCEDES TESHÉ PADILLA

COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO
LIC. BORIS IRAHETA

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

AUTORIDADES



JEFE INTERINO DEL DEPARTAMENTO
LIC. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO DEL DEPARTAMENTO
LIC. ISRAEL RIVAS

DOCENTE ASESOR
MSC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS

TRIBUNAL CALIFICADOR

PRESIDENTA
MSC. Roxana María Galdámez Velásquez

SECRETARIA
MSC. SARA ARELÍ BERNAL JUÁREZ

VOCAL
MSC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS

AGRADECIMIENTOS/DEDICATORIAS

Agradezco a Dios por acompañarme en este largo proceso y por siempre tomarme de la mano en los momentos más difíciles.

Agradezco a mis padres que me han acompañado, guiado y apoyado hasta este momento de mi carrera. A mi madre por su amor y apoyo incondicional, sobre todo en la orientación, y mantenerme en mi camino. A mi padre por el apoyo, el amor y la comprensión, y por darme el mejor consejo de todos, “*nunca digas nunca*”; a mi abuela por su amor y apoyo. A mis Tíos por apoyarme para llegar a culminar mi carrera profesional. A mis primos, espero ser una luz, para que ellos logren superarse también. Y así, agradezco a cada persona que conocí en el camino, por enseñarme, por apoyarme, por hacerme lo que soy ahora, y por el apoyo de cada uno de ustedes, y en especial a mis amigas, les deseo lo mejor para sus vidas. Agradezco a cada uno por haber compartido un tiempo, un espacio, espero también poder haberles dejado algo de mí.

Agradezco a mis compañeros de tesis, que fueron un apoyo indispensable para mí. Toda nuestra formación en la universidad nos permitió desarrollar nuestras mejores habilidades en lo académico, en lo personal y para la vida. Por eso, para mí es un honor llamarlos colegas y amigos.

Nixon David Delgado Romero.

A Dios gracias, por su misericordia y generosidad en este proceso, a la Santísima Virgen María, por su consuelo y acompañamiento en mis momentos de alegría y de tristeza, a mis padres a quienes amo: José y María, por el apoyo incondicional, a mi amada esposa Rina Elibeth Ortiz, por motivarme a seguir estudiando y por creer en mí, desde antes y durante el proceso de formación, a mis maestros formadores, por compartir sus conocimientos, a nuestro asesor Msc. Bartolo, a mis hermanos, demás familia y compañeros de estudio, a mis compañeros de tesis por su dedicación y profesionalismo.

Edwin Antonio Pérez Escobar

A lo largo de mi carrera, he tenido el honor de contar con el apoyo de personas maravillosas. En primer lugar, agradezco a mi madre, a quien dedico y seguiré dedicando cada uno de mis logros. Ella ha sido mi más grande compañera y guía. Su apoyo ha sido fundamental en cada decisión que he tomado. Así mismo, agradezco a mis dos hermanos, quienes nunca dudaron en apoyarme en todo lo que necesité.

Mis amigos, a quienes considero como mi segunda familia, merecen un agradecimiento especial. Han hecho que los días se sientan menos pesados, más amenos y agradables. Su compañía ha sido mi parte favorita de esta etapa de mi vida.

Mis profesores han sido una fuente invaluable de conocimiento y orientación. Han dejado una huella imborrable en mi formación personal y académica. Especialmente, deseo destacar a tres personas: el Licenciado Evaristo Morales, quién fue un ídolo por su conocimiento y experiencia; el Licenciado Benjamín Landaverde, cuya pasión por esta carrera siempre fue muy inspiradora; y el Licenciado Bartolo Castellanos, cuyo profesionalismo y compromiso social como docente y asesor de tesis han sido ejemplares.

Mis compañeros, Edwin y Nixon, han sido acompañantes de viaje excepcionales. A lo largo de este camino, hemos aprendido y superado juntos todas las barreras que se nos han presentado. Les tengo un profundo respeto y admiración.

Finalmente, agradezco a mi alma mater por mostrarme que la verdadera educación se logra con libertad de pensamiento, identidad y creatividad.

El camino hasta aquí no ha sido fácil, pero es una dulce victoria encontrarme culminando este proceso. Gracias a todos por ser parte de este importante capítulo de mi vida.

Gabriela Irene Rodríguez Rivera

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA	13
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	19
1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES	20
1.7. FACTIBILIDAD	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. BASES TEÓRICAS	25
2.3. INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL	34
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1. HIPÓTESIS	39
3.2. VARIABLES	39
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.1. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
4.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	43
4.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
4.5. PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.6. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.	49
4.7. PRESUPUESTO	50
4.8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN	52
CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
5.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE TÉCNICAS CUANTITATIVAS	53

5.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS CUALITATIVOS	59
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1. CONCLUSIONES	66
6.2. RECOMENDACIONES.	67
CAPÍTULO VII. PROPUESTA	69
7.1. TÍTULO DEL PROYECTO: GESTIONANDO EMOCIONES PARA UN MEJOR DESEMPEÑO LABORAL.	69
7.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	69
7.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:.....	69
7.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.	70
7.5. METAS	70
7.6. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO:.....	71
7.7. LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL	71
7.8. PLAN OPERATIVO DE ACTIVIDADES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	84
ANEXO 1: ORGANIGRAMA DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL	84
ANEXO 2: ESCALA PARA EVALUAR INTELIGENCIA EMOCIONAL	85
ANEXO 3: ESCALA PARA EVALUAR DESEMPEÑO LABORAL 0.....	87
ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFATURAS DSO	89
ANEXO 5: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A GRUPO FOCAL	91
ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE GRUPO FOCAL	93
ANEXO 7: INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	94
ANEXO 8: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA	98

RESUMEN

Este estudio examina la relación entre la gestión de las emociones y el desempeño laboral en el Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil durante el periodo de marzo a junio de 2023. El objetivo general es evaluar el impacto de la gestión emocional en el desempeño laboral y proponer intervenciones para abordar las deficiencias emocionales. Tres objetivos específicos identifican factores relacionados con la gestión emocional, exploran actividades de desarrollo emocional y proponen intervenciones para mejorar el bienestar psicológico. Para este estudio, se adoptó un diseño de investigación no experimental que incluyó la observación y medición de variables sin intervención directa. Se empleó un enfoque cuantitativo complementado con técnicas cualitativas, como escalas psicométricas, entrevistas individuales con supervisores y una entrevista en grupo focal con empleados. La población de estudio consta de 22 colaboradores en el Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, seleccionados por conveniencia debido al acceso directo a los participantes. Los resultados de este estudio sugieren que la falta de una gestión emocional adecuada puede estar relacionada con una disminución en el desempeño laboral en 2023. Se encontró que las estrategias de intervención podrían mejorar el bienestar psicológico y el rendimiento laboral de los empleados en este contexto. Esta investigación combina datos cuantitativos y cualitativos para brindar una visión integral de la relación entre la gestión emocional y el desempeño laboral en el Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil.

Palabras clave: Gestión emocional, desempeño laboral, Policía Nacional Civil, enfoque transeccional, bienestar psicológico.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfoca en un análisis de la gestión de emociones y su influencia en el desempeño laboral dentro del Departamento de Salud Ocupacional (DSO) de la Policía Nacional Civil (PNC) de El Salvador. Este estudio cobra una relevancia particular en el contexto de instituciones públicas, donde la eficiencia y el bienestar de los colaboradores no solo son factores clave para el éxito de la organización, sino también para la satisfacción de la comunidad a la que sirven.

El primer capítulo, "Planteamiento del Problema", ofrece una visión detallada de la situación actual del personal técnico y administrativo del DSO de la PNC. En esta sección, se presentan las preguntas de investigación y objetivos, proporcionando una base sólida para la exploración de esta problemática.

El segundo capítulo, "Marco Teórico", se abordan los fundamentos esenciales para comprender la relación entre la gestión de emociones y el desempeño laboral. Se consideran los antecedentes a nivel internacional y nacional, se exploran los elementos clave de la inteligencia emocional y su impacto en el trabajador, se analiza el desempeño laboral y la evaluación del mismo, y se destaca el valor de una gestión emocional efectiva en el ámbito laboral. Estos componentes teóricos son fundamentales para comprender la relación entre emociones y desempeño.

En el tercer capítulo, "Hipótesis de Investigación", se establecen las hipótesis que guiarán la investigación, definiendo las variables involucradas y presentando las definiciones operacionales y los indicadores para medirlas.

La metodología utilizada para llevar a cabo este estudio se describe en el cuarto capítulo, "Metodología". Aquí, se detalla el tipo de estudio, que combina la aplicación de escalas psicométricas para medir las emociones y análisis cuantitativos, incluyendo fórmulas de Pearson para evaluar correlaciones entre variables. Además, se explica el proceso de selección de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el procedimiento que se seguirá para obtener la información necesaria.

Las entrevistas cualitativas con colaboradores, grupos focales y jefaturas se llevaron a cabo para obtener una comprensión profunda de sus experiencias y perspectivas en relación a la gestión emocional y el desempeño laboral.

El quinto capítulo, "Presentación y Análisis de Resultados", se dedica a la exposición de datos recopilados a través de tablas, cuadros y figuras, con un análisis descriptivo, análisis cuantitativos y cualitativos, y la interpretación de los resultados obtenidos a partir de la información recopilada. En esta sección, se destacan las voces y experiencias de los colaboradores y jefaturas que participaron en las entrevistas y grupos focales, enriqueciendo la comprensión de los hallazgos.

Las conclusiones y recomendaciones que emergen de este estudio se presentan en el sexto capítulo, "Conclusiones y Recomendaciones". Aquí se resumen los hallazgos clave y se ofrecen recomendaciones concretas para abordar la gestión emocional y mejorar el desempeño laboral en el DSO de la PNC, considerando la perspectiva de los colaboradores y jefaturas.

Finalmente, en el séptimo apartado, "Propuesta para Intervenir Emociones y Desempeño Laboral", se plantea una propuesta integral de intervención basada en los resultados y conclusiones del estudio. Esta propuesta se enfoca en implementar estrategias efectivas para la gestión emocional y la mejora del desempeño laboral en el DSO y puede servir como un modelo para otras instituciones públicas que buscan abordar desafíos similares.

En resumen, esta investigación busca mejorar la comprensión de la influencia de las emociones en el entorno laboral de una institución pública esencial en El Salvador, enfatizando la importancia de promover la gestión emocional para el bienestar de los colaboradores y la eficacia institucional. Además, subraya la relevancia de aplicar un enfoque integral que combine métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión completa de esta problemática y sus posibles soluciones. Estos hallazgos y recomendaciones tienen el potencial de contribuir al desarrollo de mejores prácticas en la gestión de instituciones estatales y, en última instancia, mejorar la calidad de los servicios públicos para la comunidad salvadoreña.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA

A través del tiempo se desarrollan cambios significativos en instituciones estatales en temas de gestión emocional y desempeño laboral, las cuales, están íntimamente relacionadas con las exigencias de la globalización, ya que, se persiguen metas y resultados adaptados a las exigencias actuales de la población a nivel mundial.

La inteligencia emocional (IE)¹ desempeña un papel crucial en el rendimiento laboral, incluyendo en entidades públicas como la Policía Nacional Civil (PNC). La IE permite a los colaboradores entender, comprender y controlar sus emociones, lo que genera compromiso institucional y un clima laboral positivo. Una adecuada gestión emocional implica entender, usar y administrar las emociones individuales para comunicarse efectivamente, empatizar, superar desafíos y resolver conflictos colectivos. Además, facilita relaciones sanas y equilibradas en diversas áreas de la vida y es fundamental para la autocrítica positiva y el crecimiento personal.

La falta de una gestión emocional adecuada puede tener efectos negativos en diversos aspectos. No solo afecta el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, sino también el bienestar psicológico de los trabajadores, especialmente cuando están bajo estrés laboral. Esto puede llevar a tomar decisiones precipitadas e incorrectas, sin considerar las consecuencias de sus palabras y acciones, poniendo en peligro tanto su propia vida como la de sus compañeros o posiblemente perjudicando los objetivos, metas, propósitos y resultados que la institución policial persiguen en conjunto.

El desempeño laboral de personal de la institución policial es extremadamente exigente. Cuando hablamos del desempeño laboral, nos referimos a la manera en que cada trabajador contribuye con calidad a sus tareas diarias dentro de un período determinado. Es un concepto utilizado en el ámbito de recursos humanos para evaluar y comprender cómo

¹ Para el autor Goleman en 1995, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, de auto motivarse y de manejar adecuadamente las relaciones.

una persona se desenvuelve en su rol y cumple con las expectativas y requisitos de su puesto de trabajo en beneficio de la institución.

La PNC es la principal institución de seguridad pública en El Salvador, actualmente cuenta con un aproximado de 30,000 miembros activos entre administrativos, técnicos y operativos. El DSO² es el principal encargado de generar, promover y mantener el bienestar físico y psicológico de todos los colaboradores de la institución mediante acciones de referencia, seguimiento y vigilancia. El DSO tiene la responsabilidad de reconocer e identificar todos los factores que pueden estar relacionados con el buen rendimiento del personal y la efectividad con la que prestan sus servicios a la institución en general y a la población salvadoreña (Coca y Thomas, 2017).

Específicamente en el ámbito laboral, las emociones han demostrado jugar un rol fundamental. En el caso de la PNC, los colaboradores están expuestos a sufrir intensos ciclos de estrés por el contenido de sus puestos de trabajo, la escasez de personal, sobrecarga de trabajo, insuficiencia o precariedad de recursos, turnos excesivos, fuertes exigencias de altos mandos, acuartelamiento³, etc., estos factores se han intensificado desde las recientes reformas a las leyes de seguridad pública y el combate de pandillas, en las que el personal de la PNC y la fuerza armada han sido los principales actores; y en consecuencia, es inevitable que la exposición a estos estresores, cuya intensidad puede ser variable, acarree consecuencias de tipo emocional, psicológico y físico. (García, 2015).

En los últimos años, a raíz de las reformas anteriormente mencionadas, se ha observado un aumento significativo en la contratación de personal en el ámbito de seguridad pública en nuestro país, tanto en agentes policiales como en personal administrativo. Si bien esto puede tener beneficios para la institución, también se presentan desafíos y efectos negativos. Entre ellos se encuentra la contratación de personal menos competente y preparada para las exigencias de la institución, lo cual puede afectar el desempeño y la calidad del trabajo. Además, se destaca la falta de una formación y preparación adecuada para gestionar las emociones y enfrentar situaciones de alto riesgo.

² DSO: Departamento de seguridad ocupacional, existe un departamento dentro de la PNC, el cual, se tomará en cuenta para esta investigación.

³ Acuartelamiento: entiéndase en términos de suspensión de licencias (retirar descansos al personal operativo) para garantizar disponibilidad de tropas y que estén prestos ante cualquier requerimiento.

Por lo cual, si no se concientiza sobre la gestión emocional y la salud mental, en el personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, puede generar consecuencias graves en su estabilidad psicoemocional, también en el desempeño o papel que ellos realizan dentro de la institución, y pueda que los servicios que ofrecen a la población salvadoreña se vean perjudicados.

Como posibles consecuencias, la inadecuada gestión y regulación emocional puede afectar otras áreas de la vida de cada persona, como, por ejemplo: la salud, debido a que pueden, somatizarse y desarrollar enfermedades como: estreñimiento, dolores musculares, dolores de cabeza, ansiedad, aumento de la presión sanguínea, problemas cardiovasculares, etc. En el área familiar: puede verse afectado en las relaciones interpersonales, problemas de pareja, problemas con los hijos, problemas de comunicación entre los miembros de la familia, etc. A nivel social, la persona puede desarrollar una conducta de aislamiento social, debido al cansancio físico y mental, también puede abusar de sustancias psicoactivas como una forma de canalizar sus emociones, pueden tener problemas de impulsividad, desarrollar características de personalidad antisocial, etc.

En el área personal, puede desarrollarse insatisfacción, desmotivación, ansiedad, insomnio, fatiga, depresión, etc., según el artículo del Diario El Mundo (Cerón, 2022), al menos 54 agentes de la Policía Nacional Civil (PNC) se han suicidado en los últimos 10 años en el país. Estas y otras respuestas negativas pueden desarrollarse al no tomar en cuenta la importancia de la gestión emocional.

En vista de la relación directa entre la gestión emocional adecuada y el desempeño laboral positivo, se destaca la importancia de fomentar y desarrollar habilidades de gestión emocional en el entorno de trabajo. Al proporcionar herramientas y recursos para la gestión emocional, las instituciones pueden mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un ambiente laboral saludable y potenciar el rendimiento y los resultados en general. La gestión emocional en el trabajo se ha vuelto cada vez más importante y valorada en el entorno laboral actual. Las instituciones estatales están reconociendo que promover el bienestar emocional de los empleados no solo es beneficioso para los individuos, sino también para el rendimiento y la cultura organizacional en general. De ahí surge la importancia de tener una

buena gestión emocional, en este caso hablamos del área laboral, específicamente en el desempeño laboral.

1.2.ENUNCIADO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Influye la gestión de las emociones en el desempeño laboral del personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil en el periodo de marzo a junio de 2023?

1.3.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Objetivo General**

- a) Evaluar la influencia que tiene la gestión de las emociones sobre el desempeño laboral, y proponer una línea de intervención que permita brindar estrategias para minimizar los efectos de las variables emocionales en el personal técnico y administrativo que labora en el Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil (DSO-PNC).

- **Objetivos específicos**

- a) Determinar los factores relacionados a la gestión emocional que podrían estar asociados con deficiencias en el desempeño laboral del personal que labora en el DSO-PNC.
- b) Identificar las actividades que realiza el personal que labora en el DSO-PNC para promover el desarrollo de la gestión emocional y el desempeño laboral.
- c) Diseñar una propuesta de intervención con el fin de nivelar factores emocionales que influyen en el desempeño laboral y fomentar el bienestar psicológico a través de estrategias y prácticas de autocuidado del personal que labora en el DSO-PNC.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Las emociones son un conjunto de reacciones psicofisiológicas que surgen como respuesta a estímulos externos, y que pueden incidir considerablemente en cualquier actividad que realice el ser humano, ya sea en el contexto personal, social, académico o laboral. La gestión emocional (también llamada Inteligencia Emocional) hace referencia a la habilidad que los seres humanos poseen para identificar, controlar y manejar los propios estados emocionales de forma apropiada, a través de la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1996).

La gestión emocional en el trabajo es un tema cada vez más relevante en el ámbito laboral, ya que se reconoce que las emociones de los empleados pueden tener un impacto significativo en su bienestar, productividad y satisfacción laboral. Dialécticamente, la experiencia psicológica suele incidir sobre el medio laboral: el desempeño de los colaboradores, la efectividad de los resultados que ellos producen y las relaciones interpersonales en los lugares de trabajo.

Bajo la perspectiva de los factores de riesgo psicosocial, uno de los focos de interés ha sido comprender y relevar la importancia y consecuencias de los estados emocionales del personal que labora en las organizaciones. El hecho de tener que gestionar los estados de ánimo y producir las emociones correctas para interactuar con las exigencias del puesto se impone al trabajador como una carga adicional a las demandas cognitivas y comportamentales. Por ello, a nivel institucional, se considera importante que las personas desarrollen estrategias para gestionar sus emociones y poder mantener una actitud positiva hacia su actividad laboral, rendir de manera adecuada y oportuna, adaptarse a las necesidades de la organización, generar cambios individuales y colectivos, y poder relacionarse adecuadamente con el equipo de trabajo.

Con la presente investigación, se pretende identificar si el desempeño de los colaboradores técnicos y administrativos del Departamento de Salud Ocupacional (DSO) de la Policía Nacional Civil (PNC) se ve afectado por variables emocionales; así mismo, explorar qué estrategias son utilizadas a nivel individual y colectivo dentro de la organización con el objetivo minimizar los efectos de esas variables en el contexto laboral

y, a través de ello, poder proponer nuevas estrategias que le permitan al personal tener una adecuada gestión y autocuidado emocional.

Actualmente han surgido nuevas formas de trabajar debido a los efectos post pandemia COVID-19, y también a nuevas medidas adoptadas por el gobierno central que afectan directamente a la institución policial en todos sus niveles, como lo es, por ejemplo, el decreto y prórrogas al Estado de Excepción en El Salvador. Esto implica nuevos desafíos a los que ha de enfrentarse el DSO, pues supone condiciones y un entorno laboral que pueden llegar a afectar la salud física y mental de los trabajadores e incidir negativamente en su desempeño y productividad.

Hacer este tipo de investigación ayudará a la institución a tener en cuenta el efecto de los factores emocionales sobre la eficiencia y eficacia de sus colaboradores en sus labores, considerando y ratificando los planteamientos de los estudios sobre riesgos psicosociales dentro de los lugares de trabajo, así mismo, conduciría al DSO a reflexionar y motivarse a tomar nuevas acciones orientadas a la prevención factores que afectan tanto la salud psicológica de las personas como su desempeño laboral en sus puestos de trabajo, acercándose más hacia el cumplimiento de la normativa legal que respalda las acciones, así como también, velar por el bienestar integral de los colaboradores.

Es importante reconocer el valor que tiene la investigación para la creación de nuevos conocimientos para la ciencia de la psicología laboral en El Salvador. Si bien, explicar la relación entre la gestión de las emociones y el desempeño laboral no es algo novedoso, ayudaría a detectar la influencia real de estas variables sobre el personal que labora en una institución pública de alta relevancia para la sociedad salvadoreña. Posterior a ello, la propuesta de una línea de intervención para modificar y minimizar los efectos de los estados emocionales en la institución es lo que le otorga mayor sentido a la investigación, es decir, su aplicación a la vida real de los trabajadores, para el funcionamiento institucional y para el beneficio de la población que recibe los servicios de la Policía Nacional Civil.

1.5.4. Delimitación social

La Policía Nacional Civil cuenta con diferentes subdirecciones, entre las que se encuentra la Subdirección de Administración, que a su vez cuenta con Divisiones, como la División de Salud Policial, en donde está ubicado el Departamento de Salud Ocupacional y sus dos secciones: Sección de Atención a Personas Con Discapacidad y la Sección de Prevención de Riesgos Ocupacionales (Ver organigrama de la PNC en Anexo 1).

Para esta investigación, se incluyeron un total de 23 participantes, con edades comprendidas entre los 21 y 59 años, quienes conforman el equipo del Departamento de Salud Ocupacional. Los participantes pertenecen a diversas categorías laborales, incluyendo: técnicos, administrativos y operativos en funciones administrativas.

1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.6.1. Alcances

- En esta investigación se determina que, las diferentes emociones que se manifiestan en el trabajo, son un factor que influye en la afectación o beneficio del desempeño laboral de los colaboradores.
- Se identificaron diferentes emociones y sus causales, que afectan positiva o negativamente el desempeño laboral.
- La investigación aporta a la Policía Nacional Civil, al grupo de trabajo, al Departamento de Psicología de la Universidad de El Salvador y a futuras investigaciones, conocimientos sobre la incidencia de las emociones, con relación al desempeño laboral en el área organizacional de una institución pública.
- A través de la interpretación de resultados, se establecen posibles soluciones para el mejoramiento de los programas con estrategias para la gestión emocional, apegados a las necesidades presentadas por los colaboradores de la institución.

1.6.2. Limitaciones

- Cambios de fecha para visitas a la institución donde se realizó la investigación.
- Temor a la participación libre de parte de los colaboradores de la institución, debido a las políticas internas o temores personales.

- Limitación en la disponibilidad de tiempo de las jefaturas, debido a actividades inherentes a sus cargos, lo que dificultó el acceso oportuno para obtener información y participación en el estudio.

1.7. FACTIBILIDAD

El estudio se llevó a cabo en el Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, respaldado por la apertura, disposición y el interés de la institución para realizar dicho estudio. Los resultados de esta investigación, al mejorar la gestión emocional en el ámbito laboral, tienen el potencial de beneficiar directamente a los colaboradores de la PNC, alineándose con la misión del DSO de asegurar el bienestar de su personal. A su vez, este impacto positivo en el bienestar laboral puede repercutir en la calidad de los servicios públicos brindados por la PNC, beneficiando a la población salvadoreña. La colaboración institucional y el interés en los resultados aseguran la factibilidad y relevancia de este estudio.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El recurso humano dentro de las empresas u organizaciones desempeñan un papel fundamental, es el instrumento más importante debido a que es el encargado de hacer que las mismas sean exitosas o fracasen, por tanto, es responsabilidad de la dirección, jefes y responsables, el proporcionarles las herramientas físicas, intelectuales y emocionales para el buen desempeño en sus actividades cotidianas, definidas en los manuales de funciones y descriptores para cada puesto.

La gestión emocional y su influencia en el desempeño laboral ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas, como la psicología organizacional, la gestión de recursos humanos y la psicología del trabajo. A lo largo de los años, se han llevado a cabo numerosos estudios para comprender cómo las emociones impactan en el ámbito laboral y cómo su gestión adecuada puede mejorar el rendimiento y el bienestar de los trabajadores.

Los antecedentes de la investigación sobre la gestión emocional y su influencia en el desempeño laboral abarcan la teoría de la inteligencia emocional, el estudio del clima emocional organizacional, el impacto del estrés laboral y los programas de intervención en la gestión emocional. Estos antecedentes han contribuido a comprender la importancia de la gestión emocional en el ámbito laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores.

Algunos antecedentes importantes de esta investigación incluyen:

- Teoría de la inteligencia emocional: propuesta por Daniel Goleman en la década de los 90's. La teoría de la inteligencia emocional destaca la importancia de las habilidades emocionales en el entorno laboral. Se sugiere que la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás puede influir en el desempeño laboral y en las relaciones interpersonales. (Goleman, 1998).
- Estudios sobre el clima emocional organizacional: la investigación ha examinado cómo las emociones colectivas en el lugar de trabajo, como la satisfacción, la frustración o el estrés, pueden afectar el rendimiento y la productividad. Se ha demostrado que un clima emocional positivo, caracterizado por emociones positivas y apoyo emocional, puede contribuir a un mejor desempeño laboral. (Salovey, 1990)
- Efecto del estrés laboral en el rendimiento: se ha investigado cómo el estrés laboral afecta el desempeño y la salud de los trabajadores. El estrés crónico puede disminuir la capacidad de atención, la toma de decisiones y la resolución de problemas, lo que puede afectar negativamente el desempeño laboral. Por lo tanto, la gestión efectiva del estrés y las emociones asociadas es crucial para mantener un buen rendimiento. (Ashkanasy, 2005).
- Programas de intervención en la gestión emocional: se han desarrollado programas y estrategias de intervención para mejorar la gestión emocional en el trabajo. Estos programas incluyen técnicas de relajación, entrenamiento en habilidades de comunicación, promoción de la resiliencia y el autocuidado emocional. Estudios han demostrado que estas intervenciones pueden mejorar el bienestar psicológico y el desempeño laboral de los empleados. (Grandey, 2012).

2.1.1 Antecedentes internacionales sobre inteligencia emocional y desempeño laboral

Basurto y Guardiola (2015), en su investigación: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México” plantearon como objetivo principal conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, teniendo como hipótesis que existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Esta investigación fue de tipo descriptiva en donde se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos aplicado a 73 directivos, que de acuerdo a los resultados obtenidos se afirmó que existe influencia positiva y significativa del nivel inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los directivos de la organización.

AlDosiry, Alkhadher, AlAqraa y Anderson (2016) estudiaron la relación entre inteligencia emocional y productividad en ventas en la empresa Kuwait - Madrid⁴, este estudio investigó la relación entre inteligencia emocional y productividad en las ventas, con el objetivo de verificar si la primera variable influye en el comportamiento de los trabajadores de la empresa mencionada.

Tuvo como hipótesis demostrar la relación entre la inteligencia emocional y productividad en el total de ventas. La muestra estaba compuesta por 218 comerciantes profesionales que trabajaban en 24 concesionarios diferentes de automóviles. Se consideraron 33 ítems en el cuestionario. Los resultados indicaron una correlación negativa débil entre productividad en el total de ventas y la inteligencia emocional en todas sus subescalas, concluyendo que no existe relación entre las variables en Kuwait.

La investigación se realizó en Madrid, con una población de 218 profesionales que trabajaban en el área comercial en la concesionaria de automóviles de las diferentes sedes de la empresa y a través de un cuestionario se determinó que la inteligencia emocional no tiene relación con el nivel de productividad de ventas, por lo que, a pesar que los trabajadores presenten bajos niveles de inteligencia emocional éstos no tienen relevancia para un buen

⁴ Para obtener más información con respecto a las investigaciones anteriormente planteadas, consulte las referencias bibliográficas, que se encuentran al final de la tesis.

desempeño en los trabajadores al momento de ejecutar sus ventas en el área comercial. La investigación es tomada en cuenta debido al rubro en el que se llevó a cabo, lo cual será beneficioso para el análisis de lo investigado.

2.1.2 Antecedentes nacionales sobre la gestión emocional y el desempeño laboral

Ramos (2013), realizó un estudio en el país, el cual titula: “La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal de Ilopango”, el objetivo fundamental de la investigación fue indagar sobre la influencia que tiene la Inteligencia Emocional como herramienta para desarrollar una Sinergia con el fin de mejorar el desarrollo laboral de los empleados.

Realizando una prueba con 75 de los empleados, los resultados obtenidos en la prueba de Inteligencia Emocional muestran en su mayoría que los empleados cuentan con un grado de inteligencia alta e intermedia lo cual hace inferir que los conocimientos y habilidades están y son parte de sus vidas, lo importante ahora es fortalecer dichas habilidades. También que un alto porcentaje de los empleados de la Alcaldía Municipal desconoce el manejo de la Inteligencia Emocional y la Sinergia como procesos que vinculados alcanzarían grandes beneficios para los empleados y la institución. Y que se refleja una fuerte necesidad del fortalecimiento y desarrollo de las áreas de la Inteligencia Emocional como: la autoconciencia, el control emocional, la automotivación, la empatía y las relaciones interpersonales para desarrollar Sinergia en los empleados de la Alcaldía Municipal de Ilopango.

2.1.3 Antecedentes de la Policía Nacional Civil

La Policía Nacional Civil, es un órgano estatal que tiene por objeto velar por la seguridad pública en todo el territorio salvadoreño. Dicho órgano garantiza el orden, la seguridad y la tranquilidad pública de las personas. Esta fue creada durante los acuerdos de paz realizados el 16 de enero del año 1992 en Chapultepec, México.

Actualmente, la PNC ha sido una de las principales instituciones estatales que ha estado en constante lucha contra el crimen y contra las pandillas, sin embargo, en los últimos años esa lucha ha sido más intensa ya que el gobierno actual ha tomado a bien, desarticular y eliminar dichas agrupaciones, con el llamado Plan Control Territorial, que actualmente se

encuentra en la fase 5, eso implica que en los últimos años, la Academia Nacional de Seguridad Pública ha duplicado la contratación de elementos policiales, así también, en el personal del área administrativa y que operan para lograr el objetivo de brindar seguridad y bienestar a la población salvadoreña.

Según la página oficial de la PNC, el año 2022 fue el año más seguro de la historia de El Salvador. Detrás de todo este proceso, el trabajo articulado y de los objetivos del ejecutivo, también se ha visto la necesidad, tanto en los agentes policiales como en los administrativos del área de seguridad ocupacional el poder manejar y gestionar la carga y el estrés laboral, manifestado en el desempeño laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional, es un término que es reconocido a nivel general en los escritos publicados por Daniel Goleman en su libro: Inteligencia Emocional de (1995). Sin embargo, este concepto se deriva de la evolución que ha tenido el término de: inteligencia desde las diferentes escuelas psicológicas. Galton (1822-1911) es uno de los primeros investigadores sobre las diferencias individuales de la capacidad mental, demostrando que las personas diferían unas de otras en los procesos más básicos como las capacidades morales, intelectuales y caracterízales.

Durante el año 1920 Thorndike publicó un artículo titulado: la inteligencia y sus usos, en el cual señala tres tipos de inteligencia: la inteligencia abstracta, la inteligencia mecánica y la inteligencia social. La definición más cercana a la inteligencia emocional es la inteligencia social, definida por el mismo autor como: la habilidad de entender y manejar a hombres y mujeres, en otras palabras, de actuar sabiamente en las relaciones humanas.

Finalmente este término: Inteligencia Emocional, fue acuñado por Salovey y Mayer en el año 1990 y definidas por estos autores como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestros pensamientos y nuestras acciones, esto significa que una persona tiene la capacidad de comprender sus propias emociones y las de los demás y puede expresarlas de manera que

sea de beneficio propio y al contexto cultural, social, familiar, político, o laboral en el cual la persona se desenvuelve.

2.2.1.1. Definición de las emociones

Se entiende por emoción el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responde a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros. La emoción se caracteriza por ser una alteración del ánimo de corta duración, pero, de mayor intensidad que un sentimiento. (N. Delgado, comunicación personal, 14 de julio de 2023)

Por su parte, los sentimientos son las consecuencias de las emociones, por ello son más duraderas y se pueden verbalizar. Las emociones son las causantes de diversas reacciones orgánicas que pueden ser de tipo fisiológico, psicológico o conductual, es decir, son reacciones que pueden ser tanto innatas como estar influenciadas por las experiencias o conocimientos previos. (N. Delgado, comunicación personal, 14 de julio de 2023)

Dichas reacciones orgánicas que generan las emociones se encuentran controladas por el sistema límbico, compuesto por varias estructuras cerebrales que controlan las respuestas fisiológicas. Sin embargo, una emoción también puede producir un comportamiento que puede ser aprendido con anterioridad como, una expresión facial. Asimismo, Charles Darwin presumió que expresiones faciales expresan diversas emociones que, en general, son muy similares en todos los seres humanos. Incluso, determinó que las conductas de las emociones evolucionan según sus posturas o movimientos.

Por otra parte, existen otras teorías de la emoción también enmarcadas en la fisiología, psicología o conducta del ser humano y animal. Entre las teorías más destacadas están las realizadas por James-Lange, Cannon-Bard, Schachter-Singer, James Papez, entre otros. Los especialistas que se encargan de estudiar qué es una emoción han determinado tres tipos de reacciones emocionales que son:

- **Reacción fisiológica:** Es la primera reacción de emoción que se genera de manera involuntaria. Esta reacción involucra al Sistema Nervioso Autónomo, Sistema endocrino, expresiones faciales, cambios hormonales y tono de voz.

- **Reacción psicológica:** Se refiere a la manera en que es procesada la información, en cómo se percibe lo que ocurre en un determinado instante de manera consciente o inconsciente según las experiencias.
- **Reacción conductual:** La emoción, cualquiera que sea, genera un cambio de ánimo y de conducta que se aprecia a través de los gestos corporales, como una sonrisa o ceñido de cejas. Las expresiones faciales reconocidas por todos los individuos son la del miedo, tristeza, alegría y enojo.

Existen diversos tipos de emociones que se clasifican en un orden que va desde las más básicas a las emociones aprendidas en diversos contextos:

- **Emociones primarias o básicas:** son aquellas que son innatas y que responde a un estímulo. Son: ira, tristeza, alegría, miedo, sorpresa, aversión.
- **Emociones secundarias:** son aquellas que se generan luego de una emoción primaria, vergüenza, culpa, orgullo, ansiedad, celos, esperanza.
- **Emociones positivas y negativas:** son las que afectan las conductas de las personas, por lo que algunas emociones pueden generar acciones o reacciones positivas como alegría o satisfacción, pero hay otras emociones que provocan sentimientos perjudiciales para el individuo.

2.2.1.2. La inteligencia emocional y sus consecuencias biológicas

Goleman (1998), describe que mientras la inteligencia emocional determina la capacidad para aprender los rudimentos del autocontrol y similares, la competencia emocional se refiere al grado de dominio de esas habilidades de modo que se reflejan en el ámbito laboral. El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño, es el manejo inteligente de las emociones lo que garantiza el éxito, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación y seguridad.

La misma impresión biológica propia de cada emoción evidencia que cada una desempeña un papel único en el repertorio emocional de cada persona. Las emociones son en esencia impulsos para actuar, son planes instantáneos para enfrentarse a la vida y así cada emoción prepara al cuerpo para diferentes tipos de respuesta, entre las que se menciona:

- El enojo, aumenta el flujo sanguíneo a las manos el cual hace más fácil el empuñar un arma o golpear a un enemigo, también aumenta el ritmo cardíaco y la tasa de hormonas que, como la adrenalina, generan la cantidad de energía necesaria para acometer acciones vigorosas.
- Miedo, retira la sangre del rostro, lo que explica la palidez y sensación de quedarse frío; fluye a la musculatura esquelética larga las cuales favorecen así la huida. Al mismo tiempo, el cuerpo parece paralizarse, aunque sea solo un instante para calibrar la respuesta más adecuada. Las conexiones nerviosas de los centros emocionales del cerebro desencadenan también una respuesta hormonal que pone al cuerpo en estado de alerta general, sumiéndolo en inquietud y predisponiéndolo para la acción, mientras la atención se fija en la amenaza inmediata con el fin de evaluar la respuesta más apropiada.
- Felicidad, proporciona dentro de sus cambios biológicos un aumento de la actividad de un centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y de aquietar los estados que generan preocupación, al mismo tiempo aumentan el caudal de energía disponible.
- Amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual activan el sistema nervioso parasimpático y engloba un amplio conjunto de reacciones que implican a todo el cuerpo y que dan lugar a un estado de calma y satisfacción que favorece la convivencia.
- Sorpresa, el levantar las cejas permite un mayor alcance visual y mayor iluminación en la retina, lo cual proporciona más información sobre el acontecimiento inesperado, facilita así el descubrimiento de lo que realmente ocurre y elaborar en consecuencia el plan de acción más adecuado.
- Desagrado, transmite el mensaje que algo resulta literal o metafóricamente repulsivo para el gusto o para el olfato.
- Tristeza, su función consiste en ayudar a asimilar una pérdida irreparable. Provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales especialmente las diversiones y los placeres, cuanto más se acerca a la depresión, más se enlentece el metabolismo corporal. Este encierro introspectivo brinda así la oportunidad de sobrellevar una pérdida o una esperanza frustrada, superar sus consecuencias y planificar el momento en que la energía retorna un nuevo comienzo.

La mente emocional y la mente racional son dos facultades relativamente independientes, pero se interrelacionan, en muchas ocasiones estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y lo mismo ocurre a la inversa. Los principios de la inteligencia emocional son la recepción que se refiere a cualquier cosa que incorporamos por cualquiera de nuestros sentidos, la retención corresponde a la memoria que incluye la retentiva o capacidad de almacenar información y el recuerdo, por tanto la capacidad de acceder a esa información almacenada, así mismo el análisis es la función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información, la emisión incluye cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento y el control es la función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

2.2.1.3. Elementos fundamentales de la inteligencia emocional

Según Salovey y Mayer (1990) la inteligencia emocional se fundamenta en cinco dominios principales:

1. Conocer las propias emociones, es decir un autoconocimiento de uno mismo, de nuestros sentimientos y pensamientos.
2. El manejo de las emociones, esto implica tener una capacidad para controlar o manejar adecuadamente nuestras emociones, para evitar sentimientos prolongados que desequilibran e irritan nuestras emociones;
3. Motivarse a uno mismo, es decir canalizar adecuadamente las emociones, conduciéndolas a una meta o un fin específico, de dominar una dificultad y desarrollar la creatividad para la resolución de problemas;
4. Reconocer las emociones de los demás, esto implica poner en práctica la empatía, es decir, la capacidad de sintonizar las necesidades y deseos de los demás;
5. Capacidad de relacionarse con los demás, esto se refiere a la sana competencia social, que implica manejar las emociones de las personas con quienes se interactúa.

2.2.1.4. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

Cooper y Sawaf (2004), exponen el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

- **Conocimiento emocional**, crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes, honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.
- **Aptitud emocional**, este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, amplía su círculo de confianza y capacidad de escuchar, permite manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes; presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.
- **Profundidad emocional**, en este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumenta su influencia sin autoridad. Elementos presentes; potenciales únicos y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.
- **Alquimia Emocional**, implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos presentes; flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, crea un futuro.

Se puede afirmar que el primer pilar contribuye al conocimiento emocional y crea un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional y crea un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar es la profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

2.2.1.5. Las emociones que se desarrollan en el trabajador

Según el artículo publicado por: Revista El Economista (2022), sobre las emociones en el entorno laboral, desafío real desatendido por las empresas, expresan que: el estrés, aburrimiento, frustración, problemas de salud gastrointestinales y cansancio son las emociones más comunes en los trabajadores de diferentes empresas y más aún, cuando no se sabe gestionar adecuadamente dichas emociones aparece el enemigo principal denominado el síndrome de burnout (síndrome del quemado) que hace referencia a la insatisfacción y desmotivación, frustración, decepción, despersonalización, etc.

2.2.1.6. Habilidades y estrategias de gestión emocional en el entorno laboral

Las emociones juegan un papel de suma importancia en el trabajo y su desempeño, Según Revista El Economista (2022): el 68% de ejecutivos consideran que el estado de ánimo de los trabajadores aumenta la productividad, es decir, que, si los trabajadores se encuentran bien emocionalmente, la productividad es mayor a que si el estado de ánimo de los mismos es bajo.

Es fundamental que los trabajadores desarrollen habilidades para manejar sus emociones ante la carga laboral. Esto implica el autoconocimiento y la introspección, así como la capacidad para generar cambios y autocontrol emocional. Además, se promueve la creatividad mediante actividades de ocio como el deporte y la lectura, junto con el cuidado de la salud y el apoyo social. Algunas instituciones consideran estrategias para el bienestar de los empleados, como crear espacios de oficina para emociones positivas, programas de felicidad, actividades sociales, alinear la cultura organizacional con sentimientos deseables, rediseñar el trabajo para fomentar emociones positivas y evaluar el estado de ánimo de los empleados para satisfacer sus necesidades. Todo ello contribuye al bienestar emocional y laboral. Gamarra (2022).

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral de los empleados en las organizaciones es un factor crucial para su funcionamiento efectivo y la satisfacción tanto individual como colectiva. Según Chiavenato (2002), el desempeño se refiere a la eficacia del personal en su labor, lo cual implica alcanzar resultados satisfactorios y desempeñarse con éxito en sus tareas asignadas. Para evaluar y mejorar el desempeño, es fundamental comprender que este es el resultado de una combinación entre el comportamiento de los individuos y los logros que obtienen. Por lo tanto, es necesario enfocarse en modificar las acciones que se llevan a cabo, a fin de poder medirlas y observar su impacto en el desempeño general. En este sentido, es esencial establecer un sistema de evaluación y seguimiento que permita identificar áreas de mejora y potencializar el rendimiento de los empleados.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad dirigida a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

2.2.2.1. Evaluación del desempeño laboral

El desempeño laboral es el grado en el que el empleado cumple los requisitos de su puesto de trabajo, además afirma que la evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre y al mismo tiempo de búsqueda de consonancia. La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente.

Según el autor Idalberto Chiavenato (2000), la evaluación de desempeño debe mostrar al empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y al cliente. Los objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño pueden presentarse de las siguientes maneras; permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, además, dependen del sistema de administración y de una estructura organizacional bien definida según sus condiciones y por último, dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, se tienen en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.

En el ámbito de la gestión del desempeño, evaluar de manera efectiva el rendimiento de los colaboradores es fundamental para medir su contribución y lograr los objetivos organizacionales. Según Robbins (2004), existen criterios ampliamente utilizados para evaluar el desempeño, y uno de los más comunes es la evaluación de los resultados de tareas. Esta evaluación se centra en los resultados tangibles que los colaboradores logran, los cuales están directamente relacionados con la productividad. Estos resultados pueden incluir aspectos como los niveles de producción, el volumen de ventas, el cumplimiento de plazos y otros indicadores cuantificables. Estos criterios proporcionan una visión clara de la contribución individual y permiten establecer metas y estándares medibles para mejorar el rendimiento en función de los resultados obtenidos.

2.2.2.2. Ventajas y desventajas de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral es una práctica ampliamente utilizada en las organizaciones para medir y mejorar el rendimiento de los empleados. Sin embargo, esta evaluación conlleva tanto ventajas como desventajas. Según Chiavenato (2002), uno de los aspectos clave es que todos los involucrados, es decir, la institución, el jefe y el subordinado, deben salir beneficiados de este proceso.

- **Ventajas para el jefe;** valúa mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base a variables y factores de evaluación, por medio de un sistema que evite la subjetividad; es decir un sistema bien planificado, coordinado y desarrollado, identificar las necesidades de capacitación de su personal, le permite proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados, permite la comunicación con los subalternos, le da la oportunidad de planificar de manera organizada el trabajo, de tal forma que podrá establecer su departamento para que funcione eficientemente.
- **Ventajas para el colaborador;** conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus trabajadores, conoce cuáles son las expectativas de su jefatura acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades, sabe qué medidas toma el jefe con el fin de mejorar su desempeño, como los programas de entrenamiento, capacitación o desarrollo, adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol, se siente estimulado para trabajar en equipo al obtener una identificación con los objetivos de la empresa y se siente estimulado para brindar a la organización sus mejores esfuerzos.
- **Ventajas para la empresa;** evaluar su potencial a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución, puede identificar los empleados que necesitan cambio y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los que tienen promoción o transferencias, puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofrece oportunidades a los empleados tanto de crecimiento como de desarrollo personal, mejora la productividad y las relaciones humanas en el trabajo, al mismo tiempo se señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.

Sobre las desventajas de la evaluación del desempeño, Chiavenato (2002) expone las siguientes:

- **Imprecisión de la información**, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
- **Los prejuicios personales**, si el evaluador sostiene una opinión personal anterior a la evaluación, basada en estereotipos, el resultado puede ser gravemente distorsionado.
- **Efecto de acontecimientos recientes**, las calificaciones pueden verse afectadas en gran medida por las acciones más recientes del empleado. Es más probable que estas acciones buenas o malas, estén presentes en la mente del evaluador. Un registro cuidadoso de las actividades del empleado puede servir para disminuir este efecto.
- **Tendencia a la medición central**, algunos evaluadores tienden a evitar las calificaciones muy altas o muy bajas, distorsionan de esta manera sus mediciones para que se acerquen al promedio.
- **Efecto de halo o aureola**, ocurre si el evaluador califica al empleado predispuesto a asignarle una calificación aún antes de llevar a cabo la observación de su desempeño, basado en la simpatía o antipatía que el empleado le produce.
- **Interferencia de razones subconscientes**, movidos por el deseo inconsciente de agradar y conquistar popularidad, muchos evaluadores pueden adoptar actitudes sistemáticamente benévolas o sistemáticamente estrictas.

2.3. INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

2.3.1. Emociones en el centro de trabajo

La inteligencia emocional es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por eso se deja de mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento.

En el entorno laboral, el manejo efectivo de las situaciones emocionales es un factor crucial para fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo. Según Soto (2001), enfrentar estas situaciones requiere de habilidades específicas para resolver problemas, establecer entendimiento y confianza, y poseer facultades que permitan una comunicación efectiva. Entre estas habilidades se encuentran la capacidad de escuchar activamente y persuadir con recomendaciones sólidas. Además, es fundamental contar con ciertos atributos personales, como el autoconocimiento, la capacidad de adoptar una perspectiva amplia y la habilidad de generar confianza en los demás. Estas capacidades y cualidades combinadas permiten a los individuos convertirse en personas en quienes todos los presentes pueden confiar y buscar orientación emocional en el lugar de trabajo.

No basta tener un alto nivel académico, la capacidad de saber relacionarse, de hacerse escuchar si se requiere y de sentirse a gusto consigo mismo, ese es el tipo de facultades que constituyen la diferencia crucial de las personas con sano equilibrio emocional. Cada trabajo, por simple que sea, hace merecedor a quien lo desempeña del respeto, y el reconocimiento por sus propias aspiraciones y habilidades. El trabajo, en consecuencia, será una obra útil de la mejor utilización de las emociones propias y de los demás.

El control de las emociones, provoca cambios en el diario vivir y hacen deliberadamente que las emociones trabajen en beneficio propio, de tal manera que mejoren la calidad de vida del individuo. Si se pone atención en la información que proporcionan las emociones, se podrían cambiar las conductas, rendimientos y pensamientos a efecto de modificar las situaciones del entorno.

En el contexto actual, se reconoce cada vez más el valor de las habilidades emocionales en el entorno laboral. Según Goleman (2004), la capacidad de evaluar y mejorar las aptitudes emocionales en las organizaciones representa una oportunidad adicional para impulsar el rendimiento y la competitividad. Para lograr esto, es necesario refinar y desarrollar estas habilidades a nivel empresarial, así como identificar, evaluar y fortalecer los elementos de la inteligencia emocional de manera individual. Al hacerlo, se puede fomentar un entorno de trabajo más saludable y productivo, donde los empleados estén mejor preparados para gestionar las emociones propias y las de los demás, y se puedan aprovechar al máximo los beneficios que la inteligencia emocional aporta en términos de relaciones

interpersonales, toma de decisiones y resolución de problemas. Al impulsar el desarrollo de estas aptitudes emocionales, las organizaciones pueden cultivar un ambiente propicio para el crecimiento personal y profesional, y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

En el plano grupal significa afinar la dinámica interpersonal que torna más inteligentes a los grupos y en el plano empresarial se puede revisar la jerarquía de valores para dar prioridad a la inteligencia emocional en términos de contratación, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y ascensos. Para el colaborador, poseer esas habilidades le ofrece una manera de sobrevivir, de competir y de alimentar la capacidad de encontrar placer y gozo a lo que realiza. La inteligencia general requiere tiempo y calma, la inteligencia emocional rapidez.

La gestión de la inteligencia emocional significa enfatizar lo emocional o lo racional en las relaciones interpersonales, el comportamiento es primitivo y se cede al impulso. De este modo los mensajes con contenido emocional, evaluación del desempeño, por ejemplo, son nublados por una reacción emocional que deja el cerebro consciente incapaz de dar una respuesta racional. Comprender esta irracionalidad del cerebro humano es esencial para saber cómo las personas se relacionan o no lo hacen entre sí, elemento clave para una colaboración con éxito para motivar, dirigir o liderar equipos humanos.

2.3.2 Organizaciones inteligentes emocionalmente

El reconocimiento y la gestión de las emociones desempeñan un papel fundamental en la evolución y desarrollo de los trabajadores dentro de las organizaciones. Según Goleman (2003), un punto de inflexión para el cambio se produce cuando los empleados toman conciencia de la realidad, especialmente cuando esta realidad es desagradable o incómoda. En este sentido, es crucial reconocer y comprender el descontento emocional que puedan experimentar los trabajadores, así como identificar su origen. Al tomar conciencia de estas emociones negativas y las circunstancias que las generan, los empleados pueden comenzar a abordar los problemas subyacentes y tomar medidas para mejorar su situación laboral. Este reconocimiento emocional no solo permite a los trabajadores enfrentar de manera más efectiva los desafíos y las adversidades, sino que también puede ser un catalizador para el crecimiento personal y profesional, al impulsar cambios positivos tanto a nivel individual como organizacional.

La comprensión de la realidad emocional, de las normas de los equipos y de la cultura de una organización, proporciona el fundamento necesario para diseñar la visión, cuyo efecto dependerá de la conexión con la visión personal del trabajador. Esta sintonización de la realidad con el ideal es la que crea el marco de referencia más adecuado para superar la disonancia y configurar un grupo de trabajadores emocionalmente inteligente, resonante, productivo y eficaz.

Todos los aspectos mencionados anteriormente, deben ser trabajados paso a paso y afirmados en factores que apoyan el mantenimiento de la inteligencia emocional en la organización. Pasar de la visión a la acción; los líderes deben aprovechar toda oportunidad que se les presente, este se sirve de sí mismo como instrumento de descubrimiento y cambio, saben mantenerse cerca del proceso jamás dejarlo hasta alcanzar el objetivo propuesto, las interacciones y decisiones deben ser coherentes con los propios valores y con los de la organización que pretenden crear.

Crear sistemas que alienten las prácticas emocionalmente inteligentes. Si bien las personas son muy importantes, también lo son los sistemas, las reglas y los procesos. El recordatorio de lo que es aceptable y de lo que no lo es, constituye un poderoso movilizador de la conducta. Para que una organización promueva prácticas emocionalmente inteligentes, las reglas, las normas y los recursos humanos deben hallarse en sincronía con los resultados deseados.

Gestionar adecuadamente los mitos del liderazgo; estos trascienden los altibajos del trabajo cotidiano y las convulsiones del cambio. En el momento en que se utilizan los mitos que alientan la inteligencia emocional y la resonancia, resulta mucho más sencillo generar un clima emocional positivo y estable, aun en medio de la adversidad.

2.3.3. El impacto de la gestión emocional en el trabajo

El impacto de la gestión emocional en el trabajo puede ser muy significativo, ya que las emociones tienen una gran influencia en el comportamiento humano y en el rendimiento laboral. La adecuada gestión emocional puede generar:

- Mejora en el bienestar psicológico: cuando las personas son capaces de gestionar sus emociones de manera efectiva, experimentan menos estrés y ansiedad, lo que les permite sentirse más cómodos y seguros en su lugar de trabajo.
- Mayor capacidad para resolver conflictos: la gestión emocional permite que las personas comprendan mejor las emociones de los demás y, por lo tanto, sean más capaces de manejar situaciones de conflicto de manera efectiva.
- Incremento de la motivación y el compromiso: las personas que son capaces de gestionar sus emociones de manera efectiva suelen ser más motivadas y comprometidas con su trabajo, lo que se traduce en un mejor rendimiento laboral.
- Mejora en la comunicación y las relaciones interpersonales: la capacidad de las personas para comprender y gestionar las emociones de los demás les permite establecer relaciones interpersonales más efectivas y comunicarse de manera más clara y precisa.
- Incremento de la productividad: la gestión emocional puede ayudar a reducir los niveles de estrés y de distracciones emocionales, lo que puede aumentar la productividad y la eficiencia en el trabajo.

En resumen, la gestión emocional en el trabajo es importante porque puede mejorar el bienestar psicológico, la capacidad para resolver conflictos, la motivación y el compromiso, la comunicación y las relaciones interpersonales, así como la productividad y la eficiencia.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

La investigación se apoyó en una hipótesis descriptiva, porque se basó en la observación y medición de variables, sin intervenir directamente en ellas. Según Hernández et al. (2008), este enfoque busca predecir datos o valores en variables observadas. Esta elección permitió obtener una visión detallada y objetiva de los fenómenos estudiados sin manipulaciones, lo que contribuyó a obtener resultados más fiables y representativos del contexto natural.

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Hipótesis descriptiva:

- La ausencia de una adecuada gestión emocional ha provocado una disminución en el desempeño laboral del personal Técnico y Administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, en el año 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

Hipótesis nula (H0):

- La gestión emocional no tiene influencia en el desempeño laboral del personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, en el año 2023.

Hipótesis alternativa (H1):

- La gestión emocional aumentó de manera significativa el desempeño de los trabajadores de la Policía Nacional Civil, en el año 2023.

3.2. VARIABLES

3.2.1 Definición

Variable independiente: Gestión emocional

La gestión emocional implica la capacidad de identificar y comprender las emociones propias, manejar el estrés y la ansiedad, mantener la motivación y regular adecuadamente las emociones para tomar decisiones racionales.

Esta definición de gestión emocional proporcionada por Goleman (1995) ha sido ampliamente reconocida y utilizada como base para comprender y desarrollar habilidades

emocionales en diversos ámbitos de la vida, incluyendo la educación, el trabajo y las relaciones personales.

Variable dependiente: Desempeño Laboral

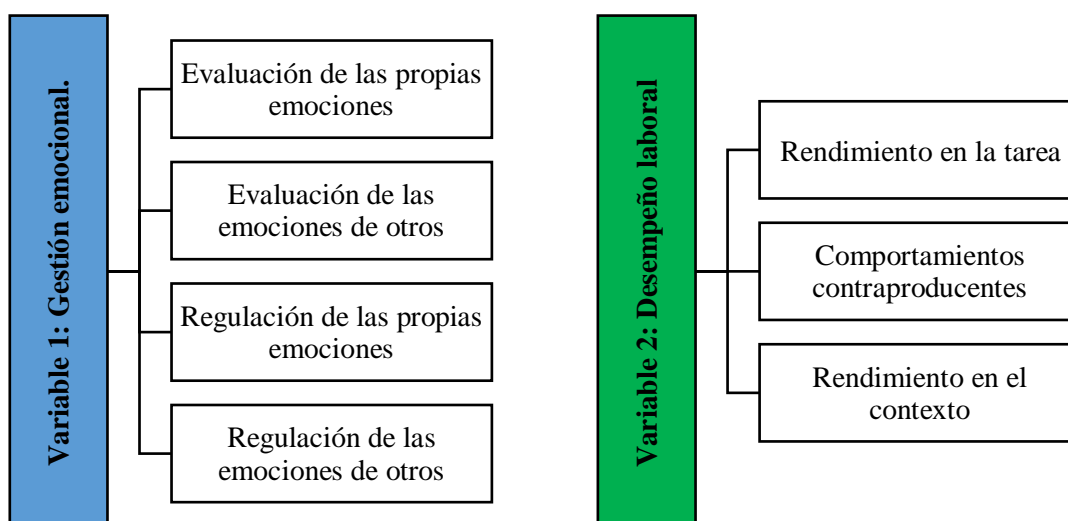
Según Boyatzis y McKee (2005) el desempeño laboral se define como el grado en que un trabajador realiza efectivamente las tareas y responsabilidades asignadas, logra los objetivos establecidos y cumple con los estándares de calidad en el entorno de trabajo.

Esta definición resalta la importancia de que los colaboradores lleven a cabo sus tareas y responsabilidades de manera efectiva, alcancen los objetivos propuestos y mantengan altos estándares de calidad en su desempeño.

3.2.2 Indicadores de las variables

V1: GESTIÓN EMOCIONAL	V2: DESEMPEÑO LABORAL
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de las propias emociones ➤ Evaluación de las emociones de otros ➤ Regulación de las propias emociones ➤ Regulación de las emociones de otros 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendimiento en la tarea ➤ Comportamientos contraproducentes ➤ Rendimiento en el contexto

3.2.3 Definición operacional de las variables



3.2.4 Operacionalización de las variables e hipótesis

<i>Gestión de las Emociones y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Técnico y Administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil</i>								
Enunciado del problema: ¿Influye la gestión de las emociones en el desempeño laboral del personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil en el periodo de marzo a junio de 2023?								
Objetivo general: Evaluar la influencia que tiene la gestión de las emociones sobre el desempeño laboral, y proponer una línea de intervención que permita brindar estrategias para minimizar los efectos de las variables emocionales en el personal técnico y administrativo que labora en el Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil (DSO-PNC).								
OBJETIVOS	UNIDAD DE ANÁLISIS	VARIABLES	INDICADORES	CONCEPTOS	INVERSIÓN DE ÍTEMES	TÉCNICAS A UTILIZAR	TIPO DE INSTRUMENTOS	
Determinar los factores relacionados a la gestión emocional que podrían estar asociados con deficiencias en el desempeño laboral del personal que labora en el DSO-PNC.	Personal técnico y administrativo del DSO - PNC	Gestión emocional	Evaluación de las propias emociones	Según Peter Salovey y John D. Mayer (1990), se refiere a la habilidad de reconocer y comprender las emociones propias, permitiendo un adecuado manejo emocional y una mayor adaptabilidad en la vida diaria. Este concepto es fundamental para el desarrollo de la inteligencia emocional y su impacto en el bienestar psicológico y social de las personas.	Sin ítems negativos, ni inversión de los mismos.	Escala de Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS) Entrevista a grupo focal Entrevista a jefaturas del departamento.	Escala tipo Likert Entrevistas abiertas	
			Evaluación de las emociones de los otros	Según Dornyei, Z., & Ryan, S. (2015), se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las emociones de otras personas a través de señales verbales y no verbales, permitiendo una mayor empatía y una comunicación efectiva en las relaciones interpersonales. La percepción emocional ha sido vinculada a un mejor manejo de conflictos y una mayor habilidad para establecer relaciones positivas y enriquecedoras.				
			Regulación de las propias emociones	Según Gross (2015), se refiere al proceso mediante el cual una persona ajusta conscientemente sus respuestas emocionales ante situaciones internas o externas. Esto implica estrategias cognitivas, atención, reevaluación y modulación de las emociones para adaptarse emocionalmente y promover el bienestar psicológico.				
			Regulación de las emociones de otros	Según Diefendorff & Yang (2008), se refiere al proceso mediante el cual una persona intenta influir, gestionar o modificar las emociones de otras personas. Esta regulación puede implicar el uso de estrategias verbales o no verbales para aumentar, disminuir o redirigir las emociones de los demás con el fin de lograr objetivos específicos.				
Identificar las actividades que realiza el personal que labora en el DSO-PNC para promover el desarrollo de la gestión emocional y el desempeño laboral.	Actividades que promueven el desarrollo de la gestión emocional y el desempeño laboral	Desempeño o laboral	Rendimiento en la tarea	Según Landers (2021), se refiere a la capacidad y habilidad de un individuo para llevar a cabo eficazmente las actividades y responsabilidades específicas de su puesto de trabajo. Este concepto se centra en la ejecución y logro de resultados óptimos en las tareas asignadas, considerando tanto la calidad como la eficiencia en su desempeño.	Sin ítems negativos, ni inversión de los mismos.	Escala de rendimiento laboral individual de Koopam Entrevista a grupo focal Entrevista a jefaturas del departamento.	Escala tipo Likert Entrevistas abiertas	
			Comportamientos contraproducentes	Según Colquitt, Salam, Connelly & Zyphur (2012), se refieren a las acciones de los trabajadores que tienen el potencial de dañar a la organización, sus compañeros de trabajo o sus propios resultados laborales. Estos comportamientos van más allá de errores normales o deficiencias en el desempeño y pueden incluir actos como sabotaje, robo, incumplimiento de normas y difusión de rumores.				
			Rendimiento en el contexto	Según Boyatzis, McKee y Goleman (2002), se refiere a la capacidad de los colaboradores para llevar a cabo sus tareas laborales de manera efectiva y eficiente, alineando sus habilidades técnicas con sus competencias emocionales e inteligencia emocional.				

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Diseño de investigación

En el contexto de la presente investigación, se implementó un diseño no experimental, debido a que se realizó sin manipular deliberadamente variables, es decir, no se llevó a cabo ninguna intervención directa sobre las variables en estudio. (Fernández et al., 2001). En lugar de ello, se realizó un análisis exhaustivo de la relación entre los mecanismos utilizados para la gestión emocional de cada individuo y su desempeño laboral, mediante la observación de los fenómenos tal y como se manifestaban en su entorno natural y cotidiano.

Como señaló Kerlinger (1979, p. 116), "la investigación no experimental o ex-post-facto abarca aquellos estudios en los que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones". En esta investigación, los participantes fueron sometidos a evaluación en un entorno natural, concretamente en su entorno laboral. No se aplicaron condiciones o estímulos artificiales a los participantes del estudio, sino que se evaluaron en sus situaciones habituales de trabajo.

4.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado es de tipo transeccional/transversal, como estudio exploratorio con alcance descriptivo. Según Rivas (2014), "los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único" (p. 165). El propósito de esta investigación era recopilar información explícita sobre las variables en estudio. Según Achaerandio (2002), la investigación descriptiva se enfoca en el análisis, interpretación y referencia a un amplio campo de estudio, empleando relaciones, estructuras y variables independientes y dependientes.

En el presente trabajo se describe la relación entre la gestión emocional y su influencia en el desempeño laboral, recopilando datos en un momento específico, permitiendo un análisis instantáneo de las variables en estudio.

4.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación, se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que permitía tener datos exactos; también se utilizaron técnicas e instrumentos del enfoque cualitativo como apoyo para enriquecer la comprensión y tener una mejor visión de los fenómenos de investigación. Al combinar ambos enfoques, se logró una mayor triangulación y validación de los resultados. Los datos cuantitativos respaldaron las afirmaciones basadas en evidencia sólida y numérica, mientras que los datos cualitativos proporcionaron una comprensión más profunda y contextualizada, logrando la credibilidad y confiabilidad de la investigación (Cresswell, 2009). “La realidad es cuantitativa-cualitativa; por ello, es necesario combinar ambos enfoques, siempre y cuando no sean incompatibles con el método empleado” Hernández Sampieri (2014).

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

4.3.1. Población

La unidad de investigación estuvo compuesta por el personal con funciones técnicas y administrativas del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil. La población que labora en la PNC consta de 30,000 colaboradores a nivel nacional, pero para esta investigación se tomó en cuenta únicamente al personal que se encontraba laborando durante los meses de mayo y septiembre el año 2023 en dicho Departamento. Esta población abarcó tanto a hombres como mujeres, con diversos rangos de edades, niveles de instrucción, estado civil, experiencia profesional, entre otras características. En total, se contabilizó un grupo de 22 colaboradores que formaron parte del estudio.

4.3.2. Muestra

Para la selección de la muestra, se optó por utilizar un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se tenía acceso directo a los 22 colaboradores que formarían parte del estudio. Se estableció como criterio de inclusión a aquellos trabajadores pertenecientes al área de Salud Ocupacional, mientras que se excluyeron todos los demás trabajadores y trabajadoras que no estaban relacionados con dicha área (por ejemplo, los Promotores de Salud Ocupacional, que cumplen un papel relevante en la función del DSO, sin embargo, pertenecen a otras Unidades de la Institución).

4.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnicas

En el marco de esta investigación, se emplearon cuatro instrumentos con el propósito de analizar la relación entre las variables de gestión emocional y desempeño laboral.

Se implementaron dos escalas psicométricas (ver anexo 2 y 3) que proporcionaron información cuantitativa de los participantes. Estos instrumentos se aplicaron a los 22 colaboradores activos del DSO. Estas escalas de tipo Likert permitieron medir y cuantificar diversas dimensiones relacionadas con la gestión emocional y el desempeño laboral. Ambas escalas se administraron en un momento único y de manera simultánea con el objetivo de optimizar tiempo y recursos y que no afectaran a las actividades que realiza cada uno. Posteriormente, la información recolectada con las escalas fue analizada e interpretada a través de la Formula del coeficiente de correlación de Pearson⁵.

Con el objetivo de obtener una comprensión más profunda, se llevó a cabo una entrevista abierta (ver anexo 4) dirigida a las tres jefaturas del DSO. El propósito fue encontrar una visión más detallada acerca de cómo se aborda la gestión emocional desde el nivel superior en el contexto laboral y cómo esto podía influir en el desempeño de los trabajadores. Estas entrevistas se realizaron de manera individual y en momentos diferentes, según disponibilidad de cada jefe/a. Los datos recolectados fueron analizados e interpretados de manera descriptiva.

Adicionalmente, se realizó una entrevista abierta (ver anexo 5) con un grupo focal compuesto por cuatro miembros del personal con funciones técnicas y administrativas. Este instrumento de enfoque cualitativo permitió explorar en mayor profundidad las experiencias, percepciones y vivencias relacionadas con la gestión emocional y su impacto en el desempeño laboral. El grupo focal se desarrolló durante dos horas en el Salón de Usos Múltiples de la División de Bienestar Policial y Talento Humano, ubicado en las instalaciones de la Subdirección de Administración de la PNC. Inicialmente los miembros del equipo investigador y del grupo focal leyeron y firmaron un consentimiento informado

⁵ Coeficiente de Correlación de Karl Pearson (Suárez, Mario. 2011).

sobre su participación en la actividad (ver anexo 6). Posteriormente se realizó la entrevista en la que cada uno compartió sus experiencias en relación al tema de estudio. Los datos recolectados fueron analizados e interpretados de manera descriptiva.

4.4.2. Instrumentos

Para obtener una comprensión completa y precisa, se emplearon diversas técnicas de recolección de datos. En primer lugar, se aplicaron dos escalas psicométricas, cada una diseñada para medir una variable específica. La escala de Rotterdam de inteligencia emocional (REIS)⁶ evaluó la gestión emocional, considerando cuatro dimensiones: evaluación de las propias emociones, evaluación de las emociones de otros, regulación de las propias emociones y regulación de las emociones de otros. Esta escala consta de 28 ítems que proporcionaron una visión detallada de las capacidades emocionales de los participantes. El análisis factorial exploratorio utilizado para la validación de este instrumento mostró claramente que los factores de la escala REIS presentaban una varianza acumulada del 56.07%, lo que demostró su capacidad para explicar la variación única de la inteligencia emocional. Por su parte, el análisis factorial confirmatorio verificó la adecuación del modelo, con una estructura sostenible compuesta por los 4 factores identificados y 28 ítems. El REIS es un instrumento fácil de comprender y rápido de completar, por lo que se consideró útil para la evaluación de la inteligencia emocional.

Por otro lado, se utilizó la Escala Laboral de Koopmans⁷, la cual evaluó los diferentes niveles de desempeño en relación a una perspectiva propia de los trabajadores sobre su desempeño y desarrollo de sus tareas, en el contexto y comportamientos negativos que estos tenían dentro de la organización. Este instrumento, conformado por 17 ítems, está estandarizado y adaptado por Gabini y Salessi⁸ para la población latinoamericana, por ende, era una herramienta confiable y verídica para el desarrollo de esta investigación.

En adición a las escalas, se implementaron dos guías de entrevistas abiertas como herramientas valiosas para recopilar información cualitativa. Ambas guías estaban estructuradas con base en las mismas cuatro dimensiones de las escalas psicométricas:

⁶ Pekaar, Bkker, van der Liden & Born, (2018).

⁷ Koopmans, L., Bernaards, C., et al. (2013). Desarrollo de un cuestionario de desempeño laboral individual.

⁸ Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos

evaluación de las propias emociones, evaluación de las emociones de otros, regulación de las propias emociones y regulación de las emociones de otros. Estas guías de entrevista diseñadas por el equipo de investigación, fueron sometidas a un proceso de validación bajo el método de Lawshe⁹, que consistió en obtener la aprobación de la razón de validez de contenido de cada uno de los ítems mediante el juicio de cinco expertos.

La primera entrevista estuvo dirigida a los jefes de la sección, permitiendo que ellos se expresaran de manera abierta y detallada en relación al objeto de estudio. Estas entrevistas a la jefatura permitieron explorar a fondo sus percepciones y experiencias relacionadas con la gestión emocional y el desempeño laboral.

Además, se llevó a cabo una guía de entrevista en un grupo focal compuesto por cinco participantes seleccionados al azar. Este enfoque proporcionó una dinámica de discusión en la que se exploraron las perspectivas colectivas sobre la gestión emocional y su influencia en el desempeño laboral. Se estableció un límite de tiempo para asegurar la participación equitativa de todos los miembros. En conjunto, estas técnicas de recolección de datos permitieron un análisis exhaustivo de la relación entre la gestión emocional y el desempeño laboral en el personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil durante el año 2023.

4.4.3. FORMULA DE PEARSON

Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas. Si la asociación entre los elementos no es lineal, entonces el coeficiente no se encuentra representado adecuadamente. Dicho coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1.

Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye.

4.4.3.1. Cómo se calcula el coeficiente de correlación de Pearson

La fórmula del coeficiente de correlación de Pearson es la siguiente:

⁹ Lawshe, C. H. (1975). Un enfoque cuantitativo de la validez de contenido

Figura 1.

Formula del coeficiente de correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

Nota. “x” es igual a la variable número uno, “y” pertenece a la variable número dos, “zx” es la desviación estándar de la variable uno, “zy” es la desviación estándar de la variable dos y “N” simboliza el número de los participantes.

El coeficiente de correlación de Pearson tiene el objetivo de indicar cuán asociadas se encuentran dos variables entre sí por lo que:

Correlación menor a cero: Si la correlación es menor a cero, significa que es negativa, es decir, que las variables se relacionan inversamente.

Cuando el valor de alguna variable es alto, el valor de la otra variable es bajo. Mientras más próximo se encuentre a -1, más clara será la covariación extrema. Si el coeficiente es igual a -1, nos referimos a una correlación negativa perfecta.

Correlación mayor a cero: Si la correlación es igual a +1 significa que es positiva perfecta. En este caso significa que la correlación es positiva, es decir, que las variables se correlacionan directamente.

Cuando el valor de una variable es alto, el valor de la otra también lo es, sucede lo mismo cuando son bajos. Si es cercano a +1, el coeficiente será la covariación.

Correlación igual a cero: Cuando la correlación es igual a cero significa que no es posible determinar algún sentido de covariación. Sin embargo, no significa que no exista una relación no lineal entre las variables. Cuando las variables son independientes significa que esta se encuentra correlacionadas, pero esto no significa que el resultado sea verdadero.

4.5. PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo al Código de Ética de la Profesión en Psicología (2021) establecido por la Junta de Vigilancia para la Profesión en Psicología, se tomaron en consideración los siguientes principios éticos:

Principios generales:

- Garantizar la calidad científica del ejercicio profesional, el cual debe estar al servicio del bienestar individual y social de la persona humana.
- Respetar la dignidad de la persona humana y reconocer su diversidad, apeándose al cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a los fines científicos de la profesión y al trato equitativo de todas las personas.

- Aplicar sus conocimientos con eficiencia y eficacia, respetando la integridad de la persona y de las instituciones con quienes trabaja.
- Mantener la privacidad y confidencialidad, así como abstenerse de declarar, bajo los términos y alcance establecido en la ley y normas legales pertinentes.

Principios de la investigación:

- **Deberes de las personas que realizan investigación:**

- Contribuir al desarrollo de la ciencia psicológica y resolver problemas sociales.
- Promover el debate y la discusión objetiva para el progreso de la ciencia.
- Informar y compartir los resultados de la investigación con las instituciones relevantes.

- **Consentimiento informado para la investigación:**

- Obtener el consentimiento informado de los participantes de la investigación.
- Informar a los participantes sobre el propósito, procedimientos y derechos en la investigación.
- Respetar el derecho de los participantes a retirarse de la investigación en cualquier momento.

- **Oferta de incentivos para la participación en investigación:**

- Informar a los participantes sobre las compensaciones o incentivos por su participación.
- Evitar ofrecer incentivos que puedan coaccionar o manipular la voluntad de los participantes.

- **Enmascaramiento de la información:**

- Solo se permite enmascarar información si es parte del diseño de investigación y se informa a los participantes.

- **Cuidado y trato a las personas participantes:**

- Garantizar el bienestar y desarrollo de los participantes.
- Brindar oportunidades para preguntas y aclaraciones.
- Evitar coacción o manipulación hacia los participantes.

- **Informes y comunicación de los resultados de investigación:**

- Comunicar los resultados a los participantes independientemente de su aceptación o rechazo.
- Conservar el anonimato de los participantes en cualquier documento o registro.

- **Propiedad intelectual:**
 - Respetar los derechos de autor en trabajos científicos y reconocer las contribuciones de colaboradores.
 - No plagiar el trabajo de otros y reconocer la procedencia de la información utilizada.

- **Compartir datos de investigación para su verificación:**
 - Permitir el acceso a los datos y resultados para que otros puedan verificar o replicar la investigación.

- **Revisores profesionales:**
 - Respetar la confidencialidad y los derechos de propiedad intelectual de los autores durante la revisión de trabajos de investigación.

4.6. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.

Integración del equipo de investigación: el equipo de investigación se constituyó por tres estudiantes egresados de la carrera de Licenciatura de psicología.

Selección del Catedrático Asesor del Proceso de grado: con base al área y el tipo de investigación se consideró la experticia del asesor Mcs. Bartolo Castellanos.

Elección del Tema de investigación: ante las diferentes propuestas de investigación, se llevó a un análisis exhaustivo de los pros y contras del proceso, tomando la decisión unánime de realizar la investigación en el área de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil.

Solicitud y acuerdos con las autoridades de la institución donde se ejecutó la investigación: se realizaron dos visitas para solicitar la autorización de la investigación en el área de Seguridad Ocupacional, en el que asintieron satisfactoriamente.

Investigación Bibliográfica: en el periodo de 5 semanas, se indaga sobre la temática de la gestión emocional y el desempeño laboral desde el punto de vista de diferentes autores y diferentes fuentes, tanto como virtuales y físicos.

Elaboración del anteproyecto: se planteó la propuesta y la iniciativa del equipo en cuanto al rumbo que debía seguir el proceso de investigación al asesor encargado, dichas propuestas y asesorías fueron presenciales y virtuales.

Aprobación y Validación de instrumentos de evaluación: En cuanto a los instrumentos se sometieron a revisiones y correcciones previas por los investigadores y el asesor y

sometidas a validación de expertos (jueces) que dieron el visto bueno para seguir con la aplicación de los mismos.

Aplicación de instrumento: Los instrumentos se aplicaron en tres sesiones, uno a nivel general, otro en un grupo focal y otro dirigido a jefaturas, para comprobar si existe o no un efecto entre la gestión emocional y el desempeño laboral

Resultados: los resultados se sometieron a análisis cuantitativo y cualitativo para determinar la relación entre las variables de investigación.

Elaboración de una propuesta de intervención: con base a los resultados se desarrollará una propuesta de programa de intervención como respuesta a las necesidades que subyacen en el personal que labora en el Departamento de Salud Ocupacional de La Policía Nacional Civil.

4.7. PRESUPUESTO

N°	RECURSOS		CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	MATERIALES	Resma de papel tamaño carta	1	\$7	\$7
		Caja de lapiceros	1	\$3.50	\$3.50
		Folders	12	\$0.15	\$1.80
		Fotocopias	75	\$0.05	\$3.75
		Impresiones	220	\$0.10	\$22
		Materiales didácticos para defensa de tesis	1	\$5.30	\$5.30
		Materiales para ambientación / decoración en defensa de tesis	1	\$22.10	\$22.10
Subtotal grupo 1: \$65.45					
	TECNOLÓGICOS	USB	3	\$8.00	\$24.00

2		Computadora Laptop	3	\$500.00	\$1,500.00
		Impresora	1	\$450	\$450
		Presentador inalámbrico	1	\$20	\$20
Subtotal grupo 2: \$1,994					
3	TRANSPORTE	Combustible	10	\$10	\$100
		Pasajes en transporte colectivo.	20	\$1.00	\$20
Subtotal grupo 3: \$120					
4	ALIMENTACIÓN	Alimentación grupo focal	4	\$3	\$12
		Alimentación en defensa de tesis	1	\$39.38	\$39.38
Subtotal grupo 4: \$51.38					
SUBTOTAL: 2,230.83					
5	IMPREVISTOS	Imprevistos		10% del subtotal	\$223.08
TOTAL \$2,453.91					
La investigación será financiada por el equipo investigador por el monto señalado.					

CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE TÉCNICAS CUANTITATIVAS

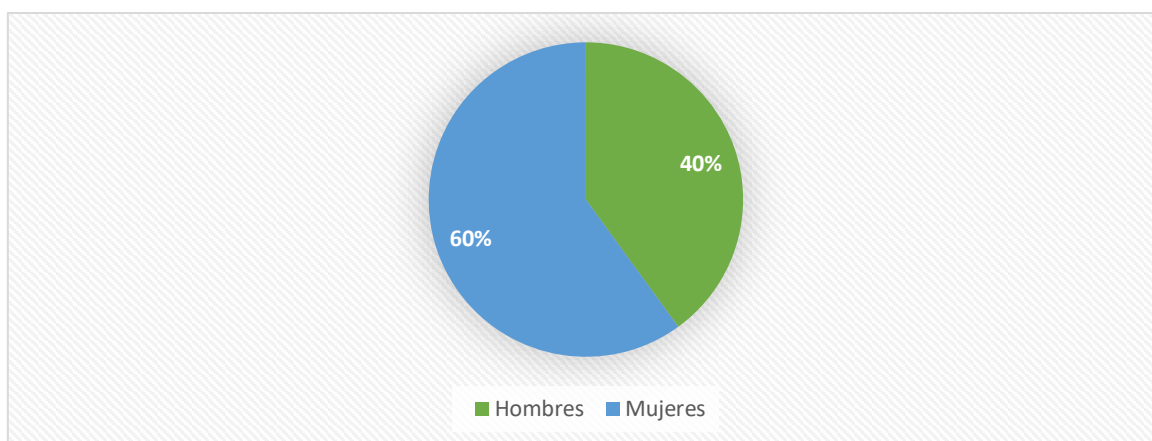
Con la aplicación de dos instrumentos de recopilación de información, el análisis y descripción de los datos obtenidos, es de vital importancia conocer comparativamente los resultados de la población con la cual se trabaja respecto a la gestión emocional con el fin de beneficiar el desempeño laboral. En el siguiente capítulo se desglosa a detalle los resultados de la evaluación de la gestión emocional obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Rotterdam (REIS) para evaluar inteligencia emocional. Así mismo, se presentan los resultados de la Escala Koopmans para la evaluación de rendimiento laboral individual, que se utilizaron como base diagnóstica para la elaboración del Programa. Estos resultados se presentan por áreas, tal y como lo presenta dicho instrumento.

5.1.1 Características de la población participante de la investigación

Inicialmente se presentan datos importantes sobre las características de la población del Departamento de Salud Ocupacional de la PNC, con los cuales se realiza la investigación.

Grafico 1.

Sexo de los participantes de la investigación



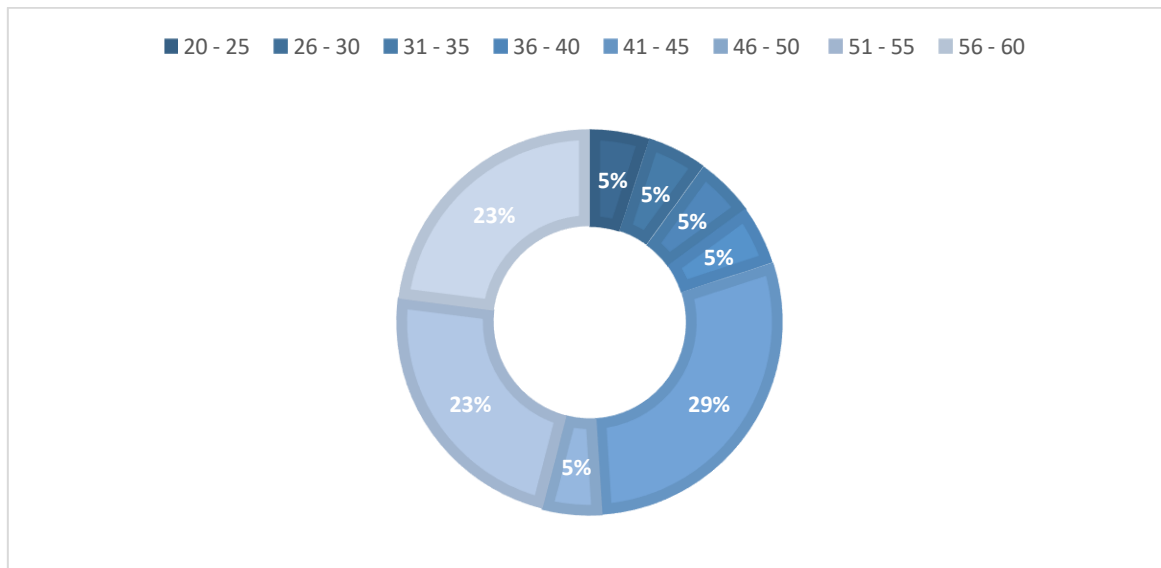
El gráfico representa el porcentaje de las personas que tuvieron participación en la aplicación de los instrumentos, los cuales son el 60% mujeres y el 40% fueron hombres. Elaboración propia.

El personal que compone el DSO - PNC es predominantemente de género Femenino. A este sexo suman 13 participantes mujeres que equivalen al 60% de la muestra, mientras

que el género Masculino contó con 9 hombres solamente, lo que representa el 40% del total de la muestra con la que se trabaja.

Grafico 2.

Edad de los participantes evaluados agrupados por rango de edades.



Se presenta el rango de edad de los participantes, se logra observar que los participantes de 41 a 45 años tienen más población en la unidad, en comparación de los de los diferentes rangos.

La muestra de participantes del DSO cuenta en su mayoría con personal que ronda el intervalo de 41 a 45 años, en los que se representa al 29% de la totalidad. Seguidamente el personal de 51 a 60 años corresponde al 23% de la población, y se ve muy reducida la personas de 20 a 40 y de 46 a 50, dado que son solo el 5% de toda la población del Departamento.

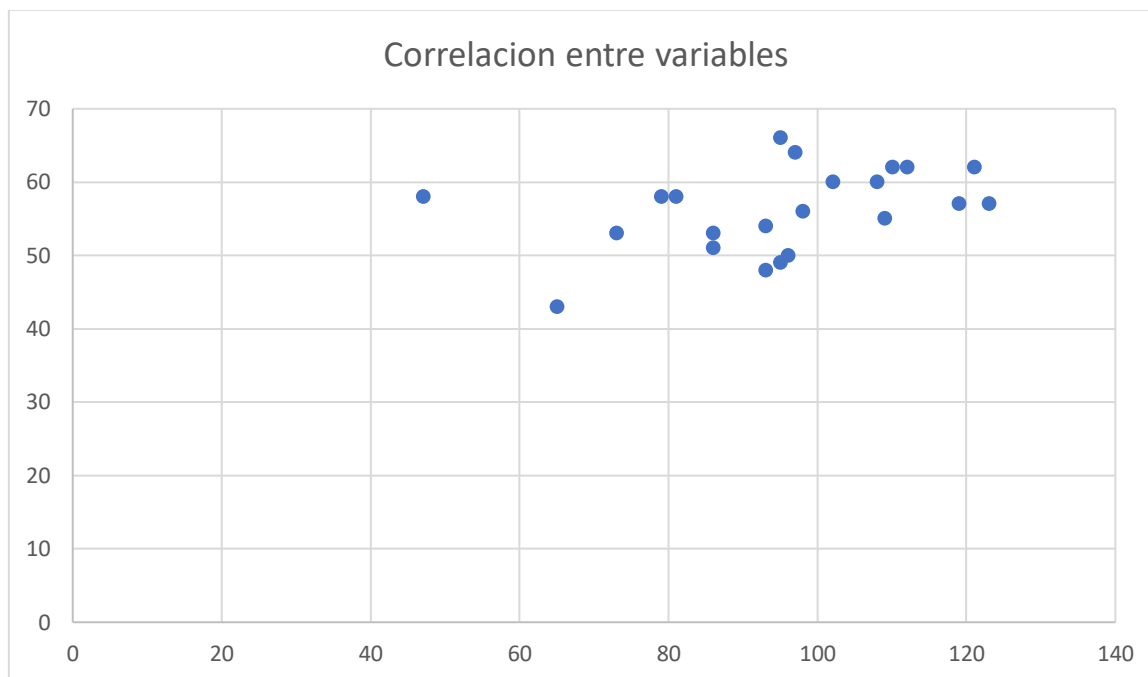
5.1.2 Resultados de los instrumentos aplicados a los empleados del DSO-PNC

Para medir la Inteligencia emocional. Se aplicó la escala de Rotterdam de inteligencia emocional (REIS), que toma en cuenta cuatro dimensiones de estudio: evaluación de las propias emociones, evaluación de las emociones de otros, regulación de las propias emociones, regulación de las emociones de otros. Dicha escala consta de 27 ítems de estudio. A continuación, se presentan los datos cuantitativos obtenidos tras su aplicación con el personal del departamento de Salud Ocupacional de la PNC.

5.1.3. Resultados Obtenidos por la fórmula de coeficiente de correlación

Gráfico 3.

Datos encontrados en el coeficiente de correlación de Pearson



Se puede observar una pequeña inclinación de los datos, lo que puede significar que la VI, tiene correlación con la VD.

Para lograr determinar lo antes expuestos se tuvo que realizar un procedimiento de con distintas fórmulas, primero se tabulo todos los datos encontrados a través de las escalas, luego se definió lo que es la suma total de los datos, correspondiente a ello, se determinó la media de dichos datos, posteriormente se tuvo que encontrar lo de la variación por lo cual los datos obtenidos se tenían que establecer al cuadrado, luego se logró determinar el grado de correlación.

Tabla 1.

Datos tabulados para determinar el coeficiente de correlación de Pearson.

N participantes	X REIS	Y KOOSPAN	X²	Y²	X.Y
1	123	57	15129	3249	7011
2	86	51	7396	2601	4386
3	65	43	4225	1849	2795
4	95	66	9025	4356	6270
5	109	55	11881	3025	5995
6	93	48	8649	2304	4464
7	79	58	6241	3364	4582
8	98	56	9604	3136	5488
9	47	58	2209	3364	2726
10	119	57	14161	3249	6783
11	73	53	5329	2809	3869
12	112	62	12544	3844	6944
13	108	60	11664	3600	6480
14	97	64	9409	4096	6208
15	110	62	12100	3844	6820
16	93	54	8649	2916	5022
17	102	60	10404	3600	6120
18	95	49	9025	2401	4655
19	81	58	6561	3364	4698
20	96	50	9216	2500	4800
21	121	62	14641	3844	7502
22	86	53	7396	2809	4558
TOTAL	2088	1236	205458	70124	118176
	94.9	56.2			

N. significa el número total de los participantes, “X” son los resultados obtenidos de la escala de Rotterdam (REIS), “Y” son los datos obtenidos por medio de la escala de Koopams para la evaluación de rendimiento laboral individual, “X²” “Y²” Significa los datos obtenidos potenciándolos al cuadrado, X.Y es la multiplicación de los datos de “X” “Y”

Al tener los datos necesarios para realizar las diferentes fórmulas, se procedió a identificar las desviaciones de ambas variables, de igual manera la covarianza de ambas variables para lograr determinar el coeficiente de correlación de Pearson. (Ver tabla 2).

Tabla 2.

Datos obtenidos de las fórmulas de coeficiente de correlación de Pearson.

T_x=	18.2
T_y=	5.6
T_{xy}=	39
r	0.39

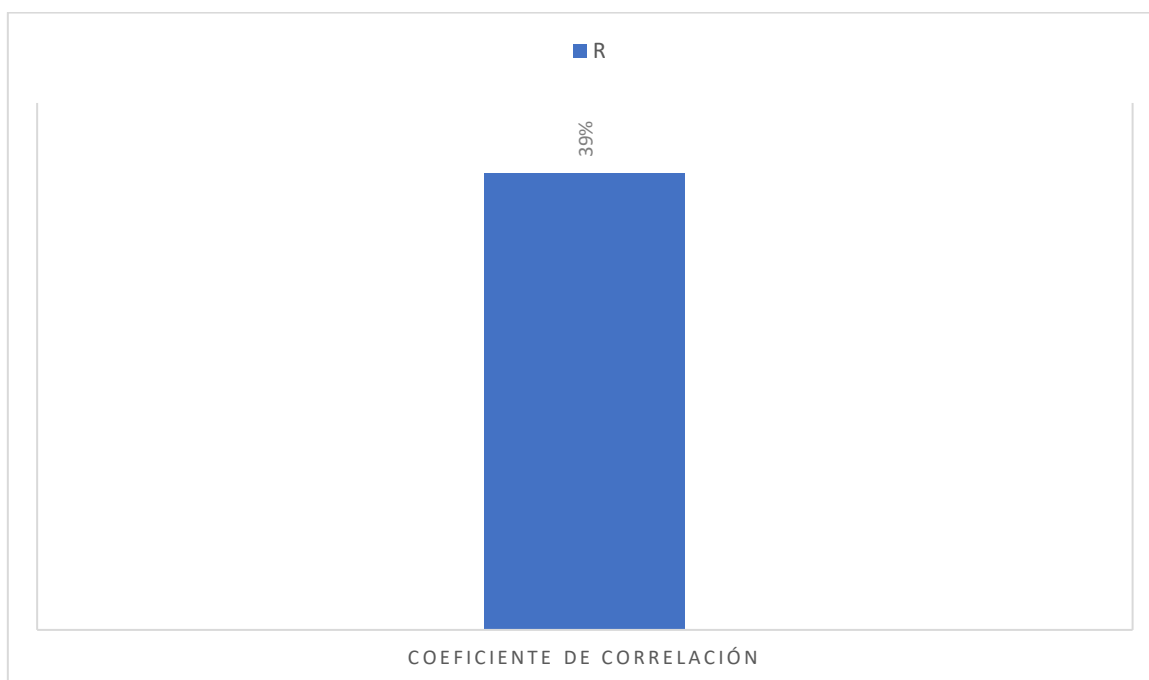
39

Se logró identificar las desviaciones de ambas variables simbolizadas por “T_x” y “T_y”, y también la covarianza de las VI con la VD simbolizado por “T_{xy}”, posteriormente se puede identificar el coeficiente de correlación de Pearson el cual su símbolo es “r”.

Los datos obtenidos a través de las distintas fórmulas nos brindan que la σ_x es 18.2, de igual manera que σ_y es 5.6, la covarianza es de 39, y que nuestro grado de coeficiente de correlación es de 0.39, lo que significa que si existe una correlación moderada entre la gestión emocional sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Salud Ocupacional. Debido a que, si el resultado de “r” se va acercando al valor de 1, significa que si existe una correlación fuerte.

Grafico 4.

Coefficiente de correlación la gestión emocional y su influencia en el desempeño laboral.



Se logra observar que existe una correlación moderada que existe entre la VI y la VD del estudio.

El resultado obtenido de la fórmula de correlación debe de ser mayor a cero para tener una correlación significativa; por lo cual, nuestro resultado es de 0.39, lo que significa un 39%. Lográndose determinar que si hay una correlación moderada positiva perfecta, entre las variables de dicha investigación, por lo cual podemos asegurar como equipo que la Gestión emocional tiene un impacto moderado en el desempeño laboral de los participantes de la investigación. En este caso podemos mencionar que existe una correlación positiva de manera moderada, es decir, que las variables se correlacionan directamente.

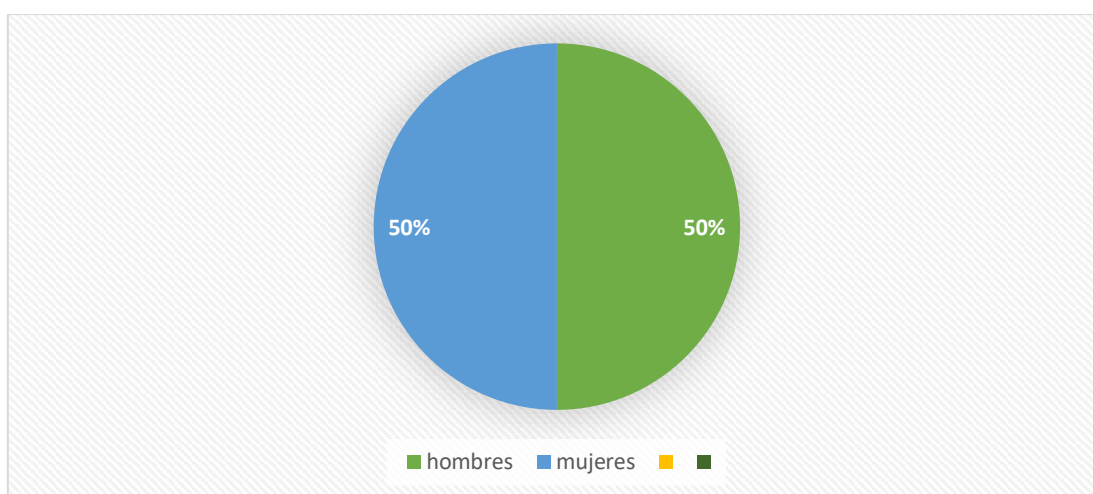
5.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS CUALITATIVOS

5.2.1 Entrevista a grupo focal de los empleados de DSO-PNC

A continuación, se presentan de manera descriptiva, los resultados de la entrevista dirigida al grupo focal, sobre las variables: Gestión Emocional y Desempeño Laboral, desde la experiencia personal y el contexto de trabajo, estas a su vez se clasifican en diferentes dimensiones y en tipos de respuestas.

Grafica.

Sexo de los participantes del grupo focal



Los participantes del grupo focal fueron elegidos al azar: 2 mujeres y 2 hombres que trabajan en el Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil.

Tabla # Respuesta de grupo focal sobre la gestión emocional en el desempeño laboral.

Variable: Gestión Emocional	
Dimensión	Tipo de respuesta
Evaluación de las propias emociones.	A veces cuesta expresar las emociones y casi nunca se logra hacer catarsis, debido a que hemos aprendido a aguantarnos y no demostrar como realmente nos sentimos y se hace un poco difícil identificar los signos que acompañan nuestras emociones y todo el proceso de activación que conlleva.
Evaluación de las emociones de otros.	Se nota cuando alguno de nosotros anda enojado o molesto y en ocasiones es preferible dejarlo hasta que le pase porque son cosas personales y es mejor callar y algunos de nosotros lo que hacemos es realizar otro tipo de actividades como continuar un trabajo endiente para no incomodar a nadie, pero los demás lo

	notan y se vuelve un poco tenso el momento.
Regulación de las propias emociones.	Para calmarse un poco, lo que hacemos es: tomar café, comer cualquier cosa, algunos nos organizamos anticipadamente para no sentir mucha presión, otros optan por pegarle a otro compañero. Y si se puede hacer algo al respecto, como cambiar de actitud o darle vuelta a la página y seguir al final el trabajo se debe hacer.
Regulación de las emociones de los demás.	En esta parte cuesta un poco más ya que cuesta exteriorizar lo que uno siente como: frustraciones, estrés y a veces dan ganas de llorar, pero nos mantenemos al margen y pocos tratamos de apoyar o compartir con los demás sobre las cosas que suceden, porque se supone que cada quien debe actuar con profesionalismo y no permitir que eso interfiera en el trabajo, pero sucede, sobre todo cuando los jefes exigen demasiado, entre compañeros es raro que esto suceda.
Variable: Desempeño Laboral	
Rendimiento en la tarea.	Cuando uno se siente mal, las ideas se distorsionan, no hay concentración en el trabajo y cuesta un poco salir a tiempo con lo que se nos pide, hay mucha presión de parte de los jefes y no lo consideran a uno, sobre todo con los trabajos extracurriculares. aunque al final del día se logra hacer lo que se puede a lo que da el tiempo. A veces toca improvisar y/o hacer agenda de las cosas que nos piden hacer fuera de los que nos corresponde en el manual del puesto y pues cuando alguien se atrasa en la tarea, toca ayudarlo y hay sobrecarga laboral.
Comportamientos contraproducentes.	Lamentablemente aún no se ha logrado trabajar en equipo, hay compañeros que no se involucran en las actividades que se realizan en la organización y eso arruina el momento (no disfrutan y no dejan disfrutar). otros andan enojados y se desquitan con uno, eso pasa en los jefes, ellos nos acumulan trabajo y no saben delegar o no saber reconocer a quien se le hace más fácil desarrollarlo por su especialidad, sino que se lo dan a quien ellos quieren y eso es muy estresante, pero ni modo hay que hacerlo, aunque cueste.
Rendimiento en el contexto.	Llega un punto en el que uno se siente ya todo estresado y agotado creo que le llaman el síndrome del quemado. Uno ya no quiere discutir con nadie, cada quien busca la forma de cómo canalizar lo que siente, algunos lo hacen como pueden y a otros les cuesta un poco más. al final la vamos pasando día a día y es mejor hacer lo que le toca en el trabajo y ser responsable con eso.

5.2.2. Interpretación de los resultados obtenidos del grupo focal

Con base a la información obtenida en la entrevista dirigida a los participantes del grupo focal, es evidente que en la variable gestión emocional, existe dificultades para identificar las propias emociones, sobre todo en la toma de conciencia de cómo estas se generan y se desarrollan en su proceso evolutivo, además, se les hace muy difícil a los empleados poder compartir con los demás sus sentimientos y tienden a reprimirlos. A pesar que a la mayoría se les facilita poder identificar cuando alguien de sus compañeros está pasando por un momento de enojo, frustración, estrés u otro estado que es evidente, prefieren mantenerse al margen y no intervenir puesto que cada quien ha aprendido a canalizar o distraerse realizando conductas como ingerir más alimentos, tomar café constantemente, avanzar en alguna tarea pendiente.

Estas emociones sobre todo el enojo, el sentirse estresados, frustrados, decepcionados interfieren en el desempeño laboral, puesto que tienden a distraerse a tener dificultades de concentración en las tareas, las ideas se distorsionan, en ocasiones toca improvisar para cumplir con las tareas, se presenta agotamiento físico y mental (síndrome del quemado) hay dificultades para trabajar en equipo, en las actividades colectivas algunos no se involucran e interfieren en la sana convivencia, hay cierto descontento con los jefes en relación a la asignación de actividades extracurriculares, sin embargo, a pesar de todas estas situaciones deben cumplir con las exigencias laborales, en el tiempo que sea necesario, según expresan.

5.2.3. Entrevistas a jefaturas

A continuación, se presentan de manera descriptiva, los resultados de la entrevista dirigida a las jefaturas, sobre las variables: gestión emocional y desempeño laboral, desde la experiencia personal y el contexto de trabajo, estas a su vez se clasifican en diferentes dimensiones. Se entrevistó a la jefa del Departamento de Salud Ocupacional y a cada una de las jefaturas de sus dos secciones: Jefa de la Sección de Atención a Personas con Discapacidad y Jefe de la Sección de Prevención de Riesgos Laborales.

Tabla # Respuesta de las jefaturas sobre la gestión emocional en el desempeño laboral

Variable: Gestión Emocional	
Dimensión	Tipo de respuesta

Evaluación de las propias emociones.	En esta dimensión, se destaca la importancia de saber controlar las emociones personales en el ámbito laboral. Los líderes reconocen que sus propias emociones pueden influir en la toma de decisiones y en su capacidad para dirigir equipos de manera efectiva. Además, mencionan que el control emocional es esencial para mantener un ambiente laboral positivo y eficiente. La conciencia de las propias emociones permite a los líderes abordar situaciones de manera más equilibrada y tomar decisiones más acertadas en beneficio del equipo.
Evaluación de las emociones de otros.	En esta dimensión, los líderes resaltan su capacidad para percibir y entender las emociones de sus colaboradores en el entorno laboral. Comprenden que esta habilidad es fundamental para la gestión de equipos y la toma de decisiones acertadas. Reconocen que cada miembro del equipo puede tener emociones diferentes y, por lo tanto, es crucial identificar las características emocionales predominantes de los colaboradores. Esto les permite adaptar su enfoque y comunicación de manera más efectiva, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso.
Regulación de las propias emociones.	En esta dimensión, se exploran estrategias utilizadas por los líderes para manejar y regular sus propias emociones en situaciones desafiantes o de alta presión. Los líderes enfatizan la importancia de esperar a que sus propias emociones se calmen antes de abordar situaciones difíciles. Además, mencionan la intermediación con otras personas, como la jefatura superior, como una táctica útil para manejar situaciones emocionales de manera efectiva. La regulación emocional les permite tomar decisiones más objetivas y mantener la calma en momentos críticos.
Regulación de las emociones de los demás.	En esta dimensión, los líderes explican cómo abordan situaciones en las que necesitan brindar apoyo emocional a sus colaboradores o ayudarles a gestionar sus emociones. Reconocen que su capacidad para regular las emociones de su equipo tiene un impacto significativo en el clima laboral y en el rendimiento del equipo. Destacan la importancia de promover la conciencia emocional y la participación en actividades grupales. También sugieren buscar apoyo psicológico cuando sea necesario para garantizar que

	los colaboradores se sientan respaldados y capaces de rendir al máximo.
Variable: Desempeño Laboral	
Rendimiento en la tarea.	En esta dimensión, se hace hincapié en la influencia de las emociones en el rendimiento laboral. Los líderes mencionan ejemplos concretos de cómo las situaciones emocionales, como problemas de salud o situaciones familiares, pueden afectar el desempeño en el trabajo. Resaltan la importancia de brindar apoyo y comprensión en estas situaciones, lo que, a su vez, contribuye a mantener un alto nivel de eficiencia en el equipo. La gestión emocional adecuada ayuda a los líderes a liderar con empatía y eficacia.
Comportamientos contraproducentes.	En esta dimensión, se aborda cómo las emociones negativas pueden impactar las interacciones con los empleados y el funcionamiento del equipo. Los líderes destacan la necesidad de evitar comportamientos contraproducentes relacionados con las emociones, como el miedo y la desconfianza. Mencionan estrategias para manejar estas situaciones, como mantener un ambiente de trabajo libre de interacciones negativas que puedan perjudicar el rendimiento del equipo.
Rendimiento en el contexto.	En esta dimensión, se explora cómo la gestión emocional influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones laborales dentro del equipo. Los líderes enfatizan la importancia de generar un sentido de pertenencia en el personal y de tratar con respeto al equipo de trabajo para lograr un impacto positivo en la relación laboral. Además, mencionan programas y prestaciones ofrecidos por la institución para fomentar el bienestar del personal. A pesar de esto, señalan la falta de datos estadísticos que evalúen la efectividad de estos programas. La gestión emocional es vista como una herramienta clave para mantener un buen clima laboral y lograr los objetivos organizacionales.

5.2.4 Interpretación de los resultados obtenidos de la entrevista a jefaturas

La gestión emocional en el contexto laboral desempeña un papel crucial en el liderazgo y el rendimiento de los equipos. Los líderes que demuestran una sólida comprensión y habilidades en la gestión emocional tienden a ser más efectivos en su rol y a

fomentar un clima laboral positivo. Estos líderes muestran competencias clave de la inteligencia emocional, como la autoevaluación y el control de sus propias emociones, la empatía para comprender y regular las emociones de los demás, y la capacidad de mantener un ambiente de trabajo saludable.

En primer lugar, la autoevaluación de las emociones personales es esencial para un liderazgo efectivo. Los líderes que son capaces de reconocer y controlar sus propias emociones en situaciones de alto estrés o conflictos pueden tomar decisiones más racionales y mantener la calma, lo que impacta positivamente en la toma de decisiones y en el rendimiento del equipo. La autorregulación emocional es una competencia fundamental en la gestión de equipos, ya que permite a los líderes mantener un liderazgo equilibrado y efectivo.

La evaluación de las emociones de los colaboradores es igualmente importante. Comprender y percibir las emociones de los miembros del equipo es un aspecto clave de la inteligencia emocional. Los líderes que pueden identificar las características emocionales predominantes de sus colaboradores están mejor equipados para adaptar su enfoque y comunicación de manera efectiva. Esto fomenta un ambiente de trabajo más armonioso y contribuye a la toma de decisiones más acertadas.

La regulación de las emociones propias y ajenas es fundamental para mantener un clima laboral saludable. Los líderes que pueden manejar sus propias emociones, como esperar a que las emociones se calmen antes de abordar situaciones difíciles, son capaces de tomar decisiones más objetivas y mantener la calma en momentos críticos. Además, la capacidad de brindar apoyo emocional a los colaboradores y ayudarles a gestionar sus emociones contribuye a un ambiente de trabajo positivo. La promoción de la conciencia emocional y la participación en actividades grupales son prácticas que ayudan a fortalecer las relaciones laborales y el rendimiento del equipo.

Las emociones pueden influir en el rendimiento laboral de manera significativa. Situaciones personales, como problemas de salud o situaciones familiares, pueden afectar el desempeño en el trabajo. Los líderes que reconocen esta conexión entre las emociones y el rendimiento están mejor preparados para brindar apoyo en estas situaciones, lo que, a su vez,

contribuye a mantener un alto nivel de eficiencia en el equipo. La gestión emocional adecuada permite a los líderes liderar con empatía y eficacia.

Evitar comportamientos contraproducentes relacionados con las emociones es esencial para mantener un ambiente de trabajo saludable. Conflictos y relaciones laborales negativas pueden generar miedo, desconfianza y bajo rendimiento. Los líderes que pueden manejar estas situaciones y mantener un ambiente de trabajo libre de interacciones negativas contribuyen a un mejor rendimiento del equipo.

Finalmente, la gestión emocional y la creación de un clima laboral positivo son fundamentales en el liderazgo efectivo. La teoría de la inteligencia emocional destaca la importancia de generar un sentido de pertenencia en el personal y tratar con respeto al equipo de trabajo. Además, se enfatiza la necesidad de fomentar un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan valorados. La falta de datos estadísticos para evaluar la efectividad de los programas destinados al bienestar del personal subraya la importancia de medir y evaluar el impacto de estas iniciativas.

En resumen, la gestión emocional en el liderazgo laboral es una competencia clave para el éxito de los líderes y el rendimiento de los equipos. La teoría de la inteligencia emocional respalda la importancia de competencias como la autorregulación emocional, la empatía y la promoción de relaciones laborales saludables. Los líderes que comprenden y aplican estos principios son más efectivos en su rol y contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y a un mayor rendimiento del equipo. La gestión emocional es un componente esencial de un liderazgo eficaz en el ámbito laboral.

Por lo cual se logró determinar la hipótesis de investigación, en la cual se menciona que la ausencia de una adecuada gestión emocional puede provocar una disminución en el desempeño laboral del personal Técnico y Administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, en el año 2023". Se puede mencionar que existe una moderada incidencia en el rendimiento laboral por una inadecuada gestión emocional de los empleados que se han estudiado a lo largo de todo el proceso de tesis.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

6.1.1 conclusión general

- Las diferentes fases del estudio muestran como la gestión emocional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la PNC. A través de la fórmula de coeficiencia de correlación fue identificado la participación de manera moderada de la gestión emocional en el desempeño laboral y el desarrollo profesional. Agregando que las escalas beneficiaron de manera positiva para lograr identificar dicha correlación.

6.1.2. Conclusión específica

- Las emociones demuestran tener un impacto significativo en el desempeño laboral. Las situaciones personales, como problemas de salud o cuestiones familiares, se conectan directamente con el rendimiento de los colaboradores en el trabajo. Los líderes que reconocen esta relación entre lo personal y lo laboral están mejor preparados para brindar apoyo en momentos difíciles. La gestión emocional adecuada les permite liderar con empatía y eficacia. La prevención de conflictos y la promoción de relaciones laborales saludables se vuelven fundamentales para mantener un ambiente de trabajo productivo y positivo. Estas conclusiones refuerzan la importancia de promover el bienestar emocional de los colaboradores y de considerar su salud emocional como un factor influyente en la eficiencia de la organización.
- Las actividades que realizan los empleados del DSO-PNC, pueden que no sean suficientes para lograr gestionar las emociones, dado a que en ocasiones tienden a tener problemas que les impiden lograr llegar a un acuerdo como unidad, lo cual puede ser un índice que se puede tomar para futuras investigaciones para crear lo que es una propuesta o un plan de tratamiento.
- Con el plan de propuesta se pretender fomentar una adecuada autorregulación emocional, lo cual permita a los empleados del DSO-PNC mejorar sus actividades laborales, el plan estará diseñado para cinco áreas, las cuales se abordarían en distintas fechas, las áreas destacables serían el trabajo en equipo, la gestión del estrés, y la empatía, lo cual permitirá una mejor gestión emocional.

6.1.3. Conclusión de hipótesis

- La inadecuada gestión emocional provoca una moderada disminución del rendimiento laboral y en el desempeño laboral del personal Técnico y Administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, en el año 2023.

6.2. RECOMENDACIONES.

• *A la Institución:*

- Implementar Programas de Desarrollo de Inteligencia Emocional: La institución debería considerar la implementación de programas de desarrollo de inteligencia emocional dirigidos a líderes y colaboradores. Estos programas pueden ayudar a fortalecer las habilidades de reconocimiento y gestión de las emociones, lo que a su vez mejorará la toma de decisiones y la calidad de las interacciones en el entorno laboral.
- Evaluación de la Efectividad de los Programas de Bienestar: Para asegurarse de que los programas destinados al bienestar de los colaboradores tengan un impacto positivo, se recomienda llevar a cabo evaluaciones periódicas de su efectividad. Esto implica la recopilación de datos que muestren cómo estas iniciativas están contribuyendo al bienestar emocional y al rendimiento de los empleados.
- Fomentar un Ambiente de Trabajo Saludable: La institución debe promover un ambiente de trabajo que valore la gestión emocional y el bienestar de sus empleados. Esto implica fomentar relaciones laborales saludables, prevenir conflictos y brindar apoyo en situaciones personales que puedan afectar el rendimiento laboral.

• *A futuros investigadores:*

- Diversidad de Contextos: Explorar cómo la gestión emocional varía en diferentes contextos laborales, como el sector privado, el sector público, organizaciones sin fines de lucro, etc. Cada contexto puede presentar desafíos y dinámicas emocionales únicas.
- Evaluación Cuantitativa: Complementar investigaciones cualitativas con enfoques cuantitativos que permitan medir la relación entre la gestión emocional y los indicadores de desempeño laboral de manera más objetiva.
- Estudios Longitudinales: Realizar investigaciones a largo plazo que sigan a los mismos individuos o equipos a lo largo del tiempo para evaluar cómo la gestión emocional influye en el desempeño laboral a lo largo de sus carreras.

- **Intervenciones Basadas en la Investigación:** Desarrollar y evaluar intervenciones prácticas basadas en los hallazgos de la investigación para mejorar la gestión emocional en el lugar de trabajo y medir su impacto en el rendimiento laboral.
 - **Evaluación de Programas de Bienestar:** Investigar de manera más detallada la efectividad de los programas de bienestar en las organizaciones, utilizando métricas sólidas para evaluar su impacto en el bienestar emocional y el rendimiento de los empleados.
- ***Al Departamento de Psicología:***
- Incentivar la investigación y aplicación de programas de intervención en el área de la psicología organizacional, beneficiando la calidad de vida y mejorando el desempeño del colaborador.
 - Brindar las condiciones necesarias para la aplicación de trabajos de grados en establecer convenios con instituciones gubernamentales y no gubernamentales. A través de establecimiento de programas de investigación que permitan el uso de mayores herramientas de diagnóstico e intervención, con el aprendizaje de instrumentos y métodos estadísticos se podrán determinar con mayor exactitud el impacto de la intervención y los beneficios para la organización. El estudio de fenómenos psicológicos presentes en las organizaciones durante el periodo de preparación del estudiante, aportará conocimientos sobre las diferentes metodologías de intervención propia del ámbito de la psicología laboral.

CAPÍTULO VII. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

7.1. Título del proyecto: Gestionando emociones para un mejor desempeño laboral.

7.2. Descripción del proyecto.

Con base a los estudios realizados y los resultados de la relación entre gestión emocional y el desempeño laboral, se propone el presente proyecto que contiene líneas de acción prácticas y técnicas psicoterapeutas con las cuales les permitirá desarrollar habilidades para regular y fortalecer aquellas áreas emocionales, psíquicas, conductuales, relaciones interpersonales, resolución de problemas, habilidades sociales, comunicación asertiva, buenas relaciones con los jefes, con los compañeros de trabajo etc. del personal administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, para un mejor desempeño laboral. Dicho proyecto posee una estructura basada en diferentes áreas de intervención, con sus respectivos indicadores o resultados que se esperan, con la aplicación de diferentes técnicas y procedimientos, para mejor efectividad del proyecto, recursos humanos y materiales a utilizar en el procedimiento y ejecución del plan, fechas de aplicación y medición de resultados. Este plan puede adaptarse a otras instituciones públicas, la evaluación diagnóstica previa será fundamental para identificar las necesidades específicas de cada institución y garantizar una implementación exitosa.

7.3. Justificación del proyecto:

La implementación de un plan de intervención dirigido al personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional (DSO) de la Policía Nacional Civil (PNC) se basa en la necesidad de mejorar la gestión de las emociones con el propósito de potenciar el desempeño laboral. Dada la naturaleza del trabajo en la PNC, donde los colaboradores se enfrentan regularmente a situaciones de alto estrés y demandas emocionales, es esencial abordar la gestión emocional para mantener un ambiente laboral saludable y fortalecer la eficacia institucional. Además, considerando evidencia internacional y nacional sobre la influencia positiva de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral, la implementación de este plan se alinea con la búsqueda de una mejora sostenible en el ámbito laboral. La salud emocional del personal es un recurso valioso para la institución y su capacidad para cumplir con su misión de seguridad pública. La inversión en la gestión de emociones puede traducirse en una toma de decisiones más efectiva, una comunicación mejorada y una resolución de conflictos más eficaz, aspectos cruciales en un entorno policial. Este enfoque también tiene el potencial de reducir los costos asociados con problemas de salud mental, ausentismo y

rotación de personal, contribuyendo a una institución más sólida y eficiente en su servicio a la sociedad.

7.4. Objetivos del proyecto.

Objetivo General:

- Desarrollar e implementar un plan de intervención psicolaboral en el Departamento de Salud Ocupacional (DSO) de la Policía Nacional Civil (PNC) de El Salvador, con el fin de mejorar la gestión de emociones entre el personal técnico y administrativo y, como resultado, potenciar su desempeño laboral y bienestar general.

Objetivos Específicos:

- Diseñar e implementar programas de capacitación en inteligencia emocional, incluyendo habilidades de reconocimiento y regulación emocional, para el personal del DSO.
- Establecer un sistema de apoyo psicológico y emocional que incluya sesiones individuales y grupales para abordar las necesidades emocionales de los colaboradores.
- Medir el impacto de la intervención mediante indicadores cuantitativos y cualitativos, como el análisis de la mejora en el desempeño laboral, la disminución del estrés percibido y la retroalimentación del personal.

7.5. Metas

- ✓ Diseñar programas de capacitación en inteligencia emocional, incluyendo sesiones de formación que aborden habilidades de reconocimiento y regulación emocional, fortaleciendo así las competencias emocionales de los colaboradores.
- ✓ Proponer un sistema de apoyo psicológico y emocional, que incluya sesiones individuales y grupales, para atender las necesidades emocionales de los colaboradores, fortaleciendo el apoyo psicológico existente en la PNC.
- ✓ Plantear un sistema que permita medir el impacto de la intervención mediante indicadores cuantitativos, como el análisis de la mejora en el desempeño laboral, y cualitativos, a través de la retroalimentación del personal, contribuyendo al fortalecimiento de los programas de evaluación de bienestar.

- ✓ Fomentar la creación de un entorno laboral más saludable y empático, promoviendo una mayor satisfacción de los colaboradores en el DSO y fortaleciendo las prácticas de bienestar psicolaboral existentes.
- ✓ Facilitar el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, tanto en el trato con los colegas como en la interacción con los usuarios de los servicios de salud ocupacional, contribuyendo a un ambiente laboral más armónico y eficiente.
- ✓ Reducir los niveles de estrés y ansiedad percibidos por el personal, contribuyendo a una mayor estabilidad emocional y bienestar general, y reforzando las medidas existentes para el control del estrés.
- ✓ Incrementar la productividad y eficiencia en la prestación de servicios de salud ocupacional, mejorando la calidad de atención a los colaboradores de la PNC y fortaleciendo los estándares de servicio.
- ✓ Fomentar la sostenibilidad del proyecto a largo plazo, promoviendo la continuidad de las prácticas de gestión emocional en el DSO de la PNC y fortaleciendo la cultura organizacional en esta área.
- ✓ Potenciar la adaptabilidad de los colaboradores frente a situaciones laborales desafiantes, mejorando su capacidad de afrontamiento y resiliencia, y fortaleciendo así la respuesta ante cambios en la dinámica de la PNC.
- ✓ Contribuir al bienestar integral de los colaboradores del DSO, promoviendo una mayor satisfacción en el trabajo, una vida laboral más equilibrada y una mayor calidad de vida.

7.6. Beneficiarios del proyecto:

Los beneficiarios directos de este proyecto de intervención psicolaboral serían los colaboradores del Departamento de Salud Ocupacional (DSO) de la Policía Nacional Civil (PNC) de El Salvador, incluyendo al personal técnico y administrativo que trabaja en este departamento. Además, los beneficiarios indirectos serían la propia institución, personal operativo, y la población en general, ya que un mejor desempeño laboral y una gestión emocional más efectiva en el DSO contribuirían a una mayor calidad en los servicios de salud ocupacional proporcionados a los miembros de la Policía Nacional Civil y, por lo tanto, al bienestar de la sociedad salvadoreña en su conjunto.

7.7. Localización física y cobertura espacial

El proyecto se diseñó para su aplicación en el personal administrativo que labora en el Departamento de Salud Ocupacional de Policía Nacional Civil, la cual se encuentra ubicada en Final Boulevard Venezuela, Subdirección de Administración - PNC, en el Municipio de San Salvador, ubicado en el Departamento de San Salvador, El Salvador, En el ámbito de aplicación de psicología laboral.

7.8. Plan operativo de actividades

ÁREA DE TRATAMIENTO	RESULTADOS ESPERADOS (INDICADORES)	N° DE SESIONES	TÉCNICA/ PROCEDIMIENTO	RECURSOS	FECHA DE EJECUCIÓN
Entrega de los resultados de la investigación		1	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de resultados. Se realizará la devolución de los resultados obtenidos en la investigación de la gestión emocional y el desempeño laboral a los jefes del departamento de Salud Ocupacional de la PNC. • Presentación de la propuesta de intervención. Se explicará a los responsables del personal administrativo del departamento, sobre las áreas que se requiere fortalecer mediante técnicas que desarrollen la adecuada gestión emocional y desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Síntesis de los resultados • Páginas de papel bond • Lapicero 	06/02/2024 1:30 hr
Aprendizaje de las emociones	Que el personal administrativo autorregule sus emociones en un 50%	3	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer rapport. Se crea un espacio para que cada persona se presente y se establece un ambiente de confianza y armonía. • Se invita a los participantes a expresar sus emociones. Se les hará la siguiente pregunta ¿Cómo venimos? Se le pedirá a cada uno que exprese cómo se siente y que explique las emociones que logra percibir de sí mismo. • Psicoeducación de las emociones. Se realizará una lluvia de ideas en el que los participantes puedan expresar desde sus conocimientos ¿Que son las emociones y para qué sirven? Posteriormente se les presentará una serie de ejemplos relacionados con las emociones, el lugar del cuerpo donde se manifiestan y se expresan tanto fisiológicamente como conductuales. Además, se explicará sobre las funciones y componentes de las emociones • Identifica las emociones más frecuentes. Se les pedirá a los participantes que puedan identificar las emociones más comunes que experimentan en el contexto. • to laboral y que le pueda dar una explicación más consciente. ¿Qué emoción predomina cuando estoy en el trabajo? ¿Qué emoción predomina cuando estoy con mis compañeros de trabajo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Sillas • Lapicero • Hoja de llenado • Páginas de papel bond. 	13/02/2024 20/02/2024 27/02/2024 1hr y 30 min aprox.

			<p>¿Qué emoción predomina cuando estoy solo?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estilos de comunicación <p>En este momento, se sumará la parte psicoeducativa y práctica a través de psicodramas.</p> <p>Se dividirá al grupo en tres subgrupos y a cada uno, se le brindará un estilo de comunicación: pasivo, agresivo y asertivo. Se les proporcionará información teórica con casos hipotéticos a cada estilo de comunicación; la cual, deberán leer de manera colectiva y analizarla, comentando casos en los cuales han respondido acorde al estilo que les corresponde.</p> <p>Habiendo leído, analizado y comentado experiencias, se les solicitará que preparen un psicodrama para representar el estilo de comunicación que les ha tocado.</p> <p>Luego, cada subgrupo presentará su psicodrama y socializará de manera puntual en qué consiste el estilo de comunicación que se les asignó y algunos aspectos a tomar en cuenta. Seguidamente, el terapeuta preguntará: ¿Cuál estilo de comunicación práctico mayoritariamente en mi cotidianidad? ¿Cuál es el estilo de comunicación que deberían de practicar día con día?</p> <p>Se concluirá con una síntesis acerca de la importancia de la comunicación asertiva en nuestra vida, como estrategia para controlar nuestras emociones y mejorar nuestra calidad de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Técnica de relajación Se aplicará la técnica de visualización guiada relacionada a su estado emocional para darle una respuesta más consciente y acertada de cómo se siente y de forma reflexiva le dé una explicación objetiva de manera que pueda generar cambios significativos, cognitivos y conductuales. ● Autorregistro emocional. Se les solicitará que autorregistren sus emociones, las cosas que lo generaron y las consecuencias ● Se socializará sobre la importancia de gestionar las emociones. con las siguientes preguntas se evaluará el nivel de impacto de las sesiones relacionadas a la gestión emocional <ul style="list-style-type: none"> ¿He logrado identificar mis emociones primarias? ¿comprendo cuáles son las funciones de las emociones en mi vida? ¿Soy capaz de poner en práctica el control de mis emociones? ¿responderé de la misma manera cuando algo me incomode? 		
--	--	--	--	--	--

			¿Estas sesiones me ayudan a reflexionar sobre la importancia de la gestión emocional?		
Reestructuración cognitiva .	los participantes lograran regular sus pensamientos y su conducta en un 50%	2	<p>• Modelo ABC psicoeducación: Este modelo establece que no son tanto las situaciones lo que afecta nuestra vida, sino más bien los pensamientos que se producen de dichos sucesos, es decir: la forma en cómo interpretamos los hechos ocurridos en cada acontecimiento que generalmente son negativos y por ende desarrollan una consecuencia ya sea emocional o conductual que determina nuestra vida.</p> <p>A. se refiere a las situaciones. B. pensamientos C. consecuencias emocionales y conductuales.</p> <p>• Identificación de ideas irracionales: los pensamientos irracionales son aquellos que se adjudica una persona como una exigencia o como una necesidad sin tener una base objetiva, ejemplo: debería, necesitas o tienes que.</p> <p>ejemplo de pensamientos irracionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I inicio una conversación el otro debe interesarse por mí. - Las personas más interesantes son las que hablan más. - Si no digo nada, los demás pensarán que soy torpe, etc. <p>→ Algunas de las creencias irracionales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Necesidad de aceptación ➤ Altas expectativas. ➤ Culpabilización ➤ Reacción a la frustración ➤ Irresponsabilidad emocional ➤ Preocupación por el futuro ➤ Evitación de problemas ➤ Dependencia ➤ Indefensión ➤ Perfeccionismo <p>Autorregistro de ideas irracionales e ideas Racionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autorregistro • Papel • Lapiceros 	<p>04/03/2024 11/03/2024</p> <p>Por cada sesión: 1 hr y 30 min</p>

		<p>Debate racional: es un tipo de diálogo que busca dar respuesta con argumentos sólidos y objetivos, a ciertos pensamientos intrusivos e irracionales, de manera respetuosa. ejemplo:</p> <p>A. Suceso: Reunión social. Se pregunta qué pensará la gente de ella si se equivoca o si dice algo incorrecto o si habla muy poco o si notan que está ansiosa.</p> <p>B. Pensamientos irracionales: Debo ser segura de mí misma, decir lo correcto, estar tranquila y desenvolverme con naturalidad. Debo demostrar que soy socialmente competente, que soy brillante. Si no es así, será insoportable, terrible y demostrará que son un ser inferior.</p> <p>C. Emoción: ansiedad social</p> <p>D. Debate: ¿Qué evidencia hay de que debo comportarme de forma natural y correcta? ¿Qué consecuencias prácticas tiene el pensar eso? ¿Cómo me sentiría si me equivocara y no pensara eso? ¿Qué prueba hay de que sentirme mal en grupo me convierta en un ser inferior?</p> <p>E. Pensamiento racional: No hay evidencia de que deba actuar siempre bien porque soy un ser humano falible e imperfecto como el resto de la gente. Si piensan mal de mí, mala suerte. No es el fin del mundo. Puedo soportar la desaprobación y seguir siendo feliz. A veces me equivocado en un grupo y las consecuencias no han sido terribles. Aunque me siguiera sintiendo mal en situaciones sociales el resto de mi vida, podría desarrollar muchas actividades que me hagan feliz. El preocuparme acerca de mi ansiedad social hace que me sienta peor y actué peor. Si me equivoco en público, incluso puede ser gracioso. Si no les caigo bien a los demás, será desagradable, pero nunca terrible. El que haya gente que me rechace no quiere decir que todos me rechacen.</p> <p>F. Nueva emoción: inquietud e incluso tranquilidad.</p>		
--	--	--	--	--

Manejo del estrés	Que los participantes puedan controlar en un 40% el estrés	2	<ul style="list-style-type: none"> ● Psicoeducación sobre el estrés. El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física ¿Cuáles son las causas del estrés laboral? <p>Las más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Excesiva responsabilidad en el trabajo. ● Demasiada carga de trabajo. ● Relaciones humanas problemáticas. ● Condiciones laborales insatisfactorias. <p>consecuencias del estrés:</p> <p>Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enfermedades y patologías. ● Problemas motores y cognitivos. ● Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales. ● Trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio. <p>Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Descenso acentuado de la productividad. ● Absentismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación del estrés ● Hojas de papel bond ● Lapicero ● Colores 	18/03/2024 20/03/2024 1 hr y 30 min
-------------------	--	---	---	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable. • Disminución en la calidad del servicio/producto. • Respiración diafragmática. Se les pedirá a los participantes que tomen una posición totalmente cómoda para realizar la técnica de relajación • Técnica de visualización Los participantes realizarán la técnica de visualización para ir a un lugar en el que puedan controlar el estrés <p>Fórmulas para enfrentar el estrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. relajación • 2. ejercicio • 3. buena alimentación • 4. amistades saludables • 5. buen manejo del tiempo. • 6. enfrentarse al miedo que provoca el estrés • 7. gestionar las emociones con pensamientos positivos. 		
Autoestima	Que el consultante identifique sus cualidades, valores y aspectos que le gusta de sí mismo en un 70%	2	<ul style="list-style-type: none"> • Psicoeducación de la autoestima. Según Rosemberg, es un sentimiento hacia sí mismo ya sea positivo o negativo, sobre su propia valoración o percepción que tiene de sí mismo. <p>Elementos de la autoestima: la autoimagen: es la forma en que nos vemos a nosotros mismos autoconcepto: es la forma de percibirnos a nosotros mismos.</p> <p>pilares de la autoestima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. autoaceptación: valorarse tal y cual es, sin seguir estereotipos o expectativas de los demás, aceptar virtudes y debilidades, reconocer que nos equivocamos. 2. autoconfianza: creer en que nuestras habilidades nos ayudan a enfrentar los retos de la vida, que somos capaces y estamos seguros de ello. 3. autocompasión: ser amables y compasivos con uno mismo, perdonarnos a nosotros mismos y continuar confiando en nuestras fuerzas. 4. autodeterminación: capacidad de tomar decisiones y controlar nuestra propia vida de forma independiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la autoestima • Laptop • Hojas de papel bond • Lapicero 	08/04/2024 15/04/2024 1 hora y 30 minutos.

			<p>Autoinstrucciones: Se les explicara a los participantes sobre la importancia que tiene las frases positivas hacia sí mismo y cómo estas pueden ayudarnos a auto percibirse como algo único e inigualable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soy una excelente persona • Soy único e irrepitable. • Hoy será un hermoso día. • Hoy tendré éxito en mi trabajo • Soy inquebrantable • Yo puedo y decido ser feliz. 		
Habilidades sociales	Que el consultante fortalezca sus habilidades sociales en un 70%	3	<p>Psicoeducación de las habilidades sociales. Las habilidades sociales son aquellas conductas y estrategias que utiliza una persona para resolver o solucionar una dificultad que se presenta en cualquier contexto de la y que requiere una capacidad de análisis y prudencia. permite además expresar lo que uno siente, piensa, desea, etc. respetando a los demás.</p> <p>Resolución de problemas: se les explica a los participantes los pasos adecuados para resolver problemas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identificar el problema de forma objetiva 2. generar varias alternativas de solución 3. valorar las ventajas y desventajas de cada alternativa. 4. elegir una posible alternativa 5. ejecutar la alternativa de forma práctica. 6. valorar los resultados 7. si no satisface ir al primer paso y elegir otra posible alternativa. <p>Elementos básicos de las habilidades sociales:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Saber escuchar b. Saber iniciar una conversación c. Formular preguntas sin temor. d. Ser agradecido e. Presentarse o presentar a otras personas. f. Realizar cumplidos. <p>Elementos de habilidades superiores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de las habilidades sociales. • Presentación de la comunicación. • Laptop 	<p>22/04/2024 29/04/2024 06/05/2024</p> <p>1 hr y 30 min</p>

			<ol style="list-style-type: none"> 2. inteligencia emocional 3. Asertividad 4. Resolver problemas 5. Saber negociar 6. Capacidad de pedir disculpas. <p>Modelado. Se realizará un modelado sobre los hechos que ocurren en el contexto laboral que generen desequilibrio emocional y por ende un bajo desempeño laboral de manera que se desarrollen las habilidades necesarias para sobrellevar las situaciones en las que se necesite poder manejar y controlar el momento de forma efectiva. Además, se realizará un ensayo conductual mediante la imaginación y de forma real como práctica para resolver desavenencias dentro del contexto laboral.</p>		
Autocuidado	las personas lograrán un 60% de cuidado personal, tanto físico como mentalmente.	3	<p>Psicoeducación sobre el autocuidado: El autocuidado es la forma de cómo las personas buscan su bienestar físico y psicológico que permite el equilibrio entre cuerpo y mente.</p> <p>Tipos de autocuidado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Físico: practicar deporte, hacer una buena dieta alimenticia, cuidado en lesiones y enfermedades. 2. Social: tener una buena red de apoyo, como amistades, familiares etc. fomentar las relaciones sanas, salir de viaje, cortar con las actitudes y personas tóxicas. 3. Mental: leer, meditar, acudir a psicoterapia eventualmente, manejar las emociones, dedicar tiempo de calidad. <p>En el Contexto laboral, buscar estrategias efectivas cómo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar el trabajo, del más importante al menos importante. 2. Determinar los tiempos para la ejecución de algún trabajo y el descanso (organización del tiempo) 3. Establecer límites, entre compañeros de trabajo y amistades 4. Saber identificar con prontitud las actitudes autodestructivas 5. Saber pedir ayuda 6. Practicar actividades agradables. 		13/05/2023 20/05/2023 27/05/2023 1 hora y 30 minutos

7.9. Estudio de factibilidad o viabilidad del proyecto, seguimiento y evaluación.

La evaluación sobre los efectos o resultados de la aplicación del proyecto, se realizará en dos fases: la primera a través de respuestas concretas de parte de los participantes sobre los efectos de las técnicas aplicadas en las tres primeras áreas a través de las siguientes preguntas, marcando con una “X” la respuesta que consideren pertinente; En segundo lugar, deberán evaluar numéricamente del 1 al 10 el nivel de satisfacción de la gestión emocional sobre el desempeño laboral.

Evaluación sobre efectos de las técnicas psicoterapéuticas

N°	Ítem	Si	No
1	¿He logrado identificar claramente mis emociones?		
2	¿Se ubicar físicamente donde se sienten las emociones?		
3	¿Comprendo el desarrollo, la función y la expresión de mis emociones?		
4	¿He fortalecido mi autoestima en las últimas semanas?		
5	¿Soy más condescendiente y generoso conmigo mismo?		
6	¿Expreso frases positivas hacia mi persona?		
7	¿Puedo expresar sin dificultades mis sentimientos y pensamientos de forma asertiva?		

Segunda forma de evaluación.

En una valoración del 1 al 10, considerando que: a mayor numero, mayor nivel de satisfacción y gestión emocional personal he tenido en las últimas semanas. (encerrar el numero en un círculo)

- ✓ ¿Actualmente como califico la gestión emocional y la satisfacción del desempeño laboral a nivel personal?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.

Seguimiento

Este mismo procedimiento se realizará periódicamente (una vez al mes, por el periodo de 6 meses) para evaluar los efectos sobre la aplicación del proyecto de la gestión emocional en el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrabal Martín, E. M. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2005). *Los rumores de la muerte de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional son muy exagerados*. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 441-452.
- Bohlander, G., Snell S., Sherman, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (12ª. Edición). México: Thomsom Learning
- Boyatzis, R. E., McKee, A., & Goleman, D. (2002). *Despertar el corazón en la educación: El poder de la inteligencia emocional*. Jossey-Bass.
- Chapman, A. (2004). *Inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de febrero de 2011, http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional.
- Chapman, Alabama (2015). *Reseña de El manual de regulación de las emociones*. *Psychologie canadienne*, 56 (2), 268–269. <https://doi.org/10.1037/cap0000012>
- Cherniss C. y Goleman D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: editorial Kairós.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos, (5ta Edición)*. Bogotá: McGraw Hill.
- Cerón, L. (2022). *Más de medio centenar de policías se han suicidado en la última década*. *El mundo*. Recuperado de: <https://diario.elmundo.sv/nacionales/mas-de-medio-centenar-de-policias-se-han-suicidado-en-la-ultima-decada>
- Cresswel. (2009). *Diseño de Investigación Métodos Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/361658431/Cresswel-2009-Diseno-de-Investigacion-Metodos-Cualitativo-Cuantitativo-y-Mixto>
- Coca Muñoz, C. A. y Thomas Argueta. M. C. (2017). *Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador*. *Revista "Policía y Seguridad Pública"*. recuperado de: <https://doi.org/10.5377/rpsp.v7i2.5465>
- Diefendorff, JM, Richard, EM y Yang, J. (2008). *Vinculación de las estrategias de regulación emocional a los eventos afectivos y las emociones negativas en el trabajo*. *Revista de Comportamiento Vocacional*, 73 (3), 498–508. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.09.006>

Dornyei, Z., & Ryan, S. (2015). *The psychology of the language learner revisited* (1a ed.). Routledge.

Gamarra, G. (2022, mayo 18). *Inteligencia emocional en el trabajo y su importancia - Factorial*. Factorial Blog; All-in-one HR Software - FactorialHR. <https://factorialhr.es/blog/inteligencia-emocional-trabajo/>

García, T. (2015). *El estrés policial*. Revista del Instituto de Empleo y Seguridad de España, pp. 15-26. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODI CAS/Rev_INSHT/2015/84/sst_84_enlaces.pdf

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. https://stephanehaefliger.com/campus/biblio/017/17_39.pdf.

Goleman, D. (2009) *La inteligencia emocional, por qué es más importante que el cociente intelectual*. Penguin Random House.

García-Bullé, S. (2022). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* Observatorio / Instituto para el Futuro de la Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>

Grandey, A. A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). *Libres para ser tú y yo: un clima de autenticidad alivia el agotamiento del trabajo emocional*. Journal of Occupational Health Psychology, 17(1), 1-14.

Hr, F. (2023). *Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas*. Factorial Blog. <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=evaluaciones%20de%20desempe%C3%B1o-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvueIve%20en%20su%20rol.>

Hernández, G. (jueves 07 de julio del 2022) *El Economista, las emociones en el entorno laboral, desafío real desatendido por las empresas*. recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Las-emociones-en-el-entorno-laboral-desafio-real-desatendido-por-las-empresas-20220630-0083.html>

Hernández Sampieri, R. (2014) *Metodología de la investigación*, (6° edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V (pp. 352-353)

Iberdrola. (2021). *Qué Es La Inteligencia Emocional*. Iberdrola. <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-inteligencia->

[emocional#:~:text=QU%C3%89%20ES%20Y%20PARA%20QU%C3%89.de%20manejar%20adecuadamente%20las%20relaciones.](#)

Investigadores, T. (s.f.). *Diseños no experimentales. según Hernández, Fernández y Baptista.* Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>

Landers, RN y Marín, S. (2021). *Teoría y tecnología en psicología organizacional: una revisión de los paradigmas de integración de tecnología y sus efectos sobre la validez de la teoría.* Revisión anual de psicología organizacional y comportamiento organizacional, 8, 235-258.

Molero Moreno, C, Saiz Vicente, E, & Esteban Martínez, C (1998) *Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional.* Revista Latinoamericana de Psicología. 30(1), 11-30.

Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral* (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango). México.

R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, P. Baptista Lucio (2008) *Metodología de la investigación.* McGraw-Hill, México. Recuperado de: <https://www.diferenciador.com/tipos-de-hipotesis/>

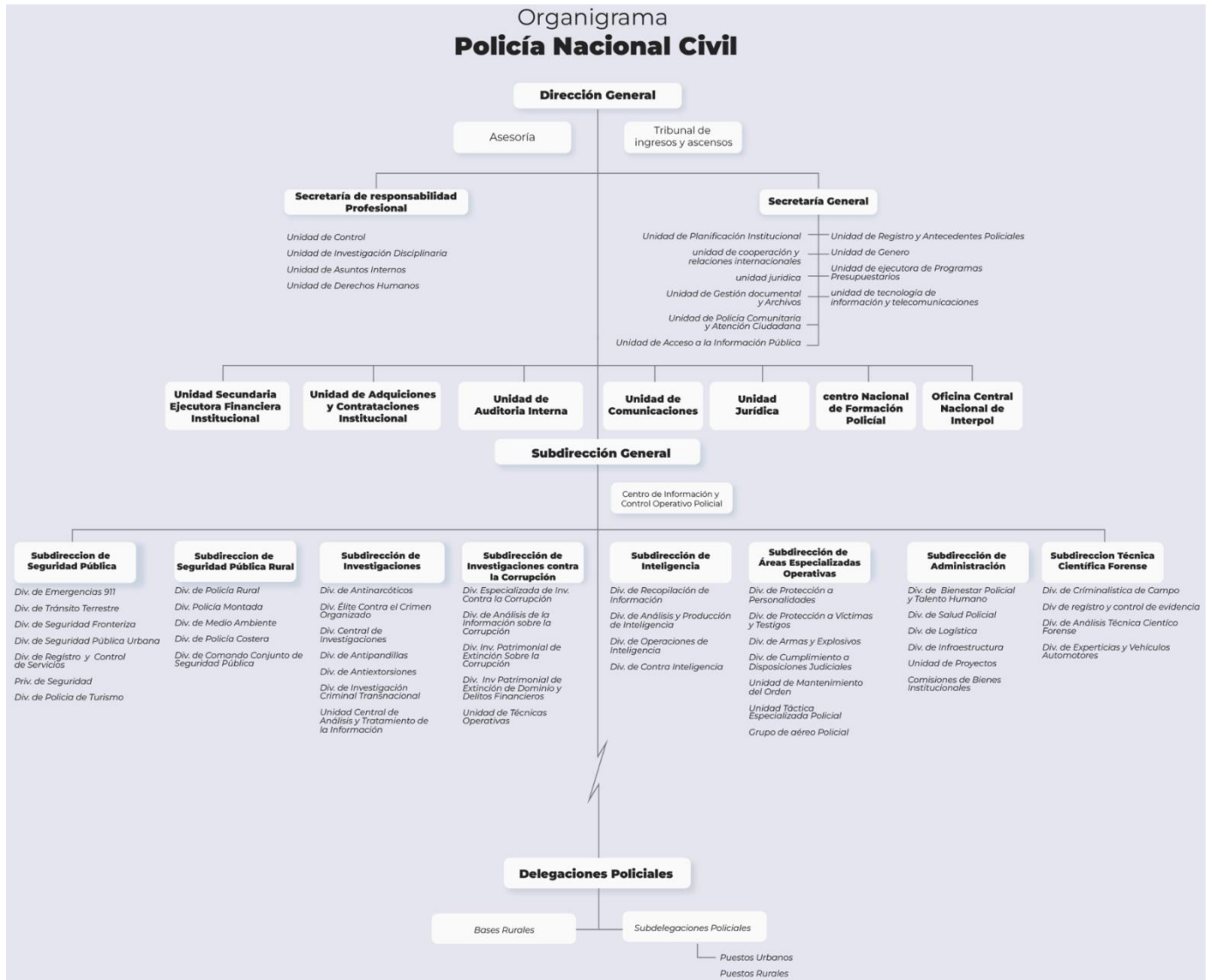
Ramos, A. (2013). *La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal de Ilopango.* Recuperado de: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4780/1/La%20inteligencia%20emocional%20como%20herramienta%20para%20desarrollar%20sinergia%20laboral%20en%20los%20empleados%20de%20la%20Alcald%C3%ADa%20Municipal%20de%20Ilopango..pdf>

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>


Significados. (2019). *Emoción.* Significados. <https://www.significados.com/emocion/>

ANEXOS

Anexo 1: Organigrama de la Policía Nacional Civil




Anexo 2: Escala para evaluar inteligencia emocional

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA</p> 		
<p>ESCALA ROTTERDAM (REIS) PARA EVALUAR INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>Instrumento de evaluación para trabajo de investigación: <i>“Gestión de las emociones y su influencia en el desempeño laboral del personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil”</i></p>		
Cargo:	Sexo:	Edad:
Departamento de residencia:	Estado civil:	
Nivel académico:	Tiempo de laborar en la institución:	
Persona con discapacidad:	Enfermedad crónica:	
<p>Indicaciones:</p> <p>Este cuestionario tiene como objetivo explorar sus experiencias emocionales en el transcurso de los últimos tres meses. Por favor, responda cada afirmación según la frecuencia con la que ha experimentado cada una de las situaciones que se presentan. Utilice la escala de opciones de respuesta que se proporciona a continuación y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo: Indica que no ha experimentado la situación en absoluto en los últimos tres meses. • En desacuerdo: Indica que ha experimentado la situación en menor medida durante los últimos tres meses. • A veces: Indica que ha experimentado la situación ocasionalmente en los últimos tres meses. • De acuerdo: Indica que ha experimentado la situación con cierta regularidad en los últimos tres meses. • Totalmente de acuerdo: Indica que ha experimentado la situación de manera muy frecuente en los últimos tres meses. <p>Su honestidad y respuestas precisas revisten gran importancia para esta investigación. Agradecemos sinceramente su participación.</p>		

ESCALA ROTTERDAM DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (REIS)

ÍTEM	FRECUENCIA EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES				
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACU ERDO	A VECES	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<i>Evaluación de las propias emociones</i>					
1. Siempre sé cómo me siento					
2. Puedo distinguir bien mis propias emociones					
3. Soy consciente de mis propias emociones					
4. Entiendo por qué me siento de la manera en que me siento					
5. Sé cuáles son las emociones que experimento					
6. Principalmente soy capaz de explicar exactamente cómo me siento					
7. Puedo juzgar bien si los acontecimientos me tocan emocionalmente					
<i>Evaluación de las emociones de los otros</i>					
8. Soy consciente de las emociones de las personas que me rodean					
9. Sé qué sentimientos experimentan los demás					
10. Cuando miro a otras personas puedo ver cómo se sienten					
11. Puedo empatizar con las personas que me rodean					
12. Entiendo por qué otras personas se sienten como se sienten					
13. Puedo distinguir bien entre las emociones de otras personas					
14. Puedo juzgar bien si los acontecimientos tocan a los demás emocionalmente					
<i>Regulación de las propias emociones</i>					
15. Tengo el control de mis propias emociones					
16. Puedo suprimir mis emociones fácilmente					
17. No dejo que mis emociones controlen mi vida					
18. Solo muestro mis emociones cuando es apropiado					
19. Incluso cuando estoy enfadado/a puedo mantener la calma					
20. Si quiero, pongo cara de póker (escondo mis emociones)					
21. Ajusto mis emociones cuando es necesario					
<i>Regulación de las emociones de otros</i>					
22. Puedo hacer que otra persona se sienta diferente					
23. Puedo alterar el estado emocional de otra persona					
24. Puedo aumentar o atenuar las emociones de los demás					
25. Tengo una gran influencia sobre cómo se sienten los demás					
26. Sé qué hacer para mejorar el estado de ánimo de las personas					
27. Sé cómo influir en las personas					
28. Puedo calmar a otros					

Anexo 3: Escala para evaluar desempeño laboral

 UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA 		
ESCALA KOOPAMS PARA EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL		
Instrumento de evaluación para trabajo de investigación: <i>“Gestión de las emociones y su influencia en el desempeño laboral del personal técnico y administrativo del Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil”</i>		
Cargo:	Sexo:	Edad:
Departamento de residencia:	Estado civil:	
Nivel académico:	Tiempo de laborar en la institución:	
Persona con discapacidad:	Enfermedad crónica:	
<p>Indicaciones:</p> <p>El propósito de este cuestionario es explorar su perspectiva individual en relación con su rendimiento en actividades laborales durante los últimos tres meses. Le solicitamos que responda a cada afirmación según la frecuencia con la que haya experimentado cada situación. Utilice la escala de opciones de respuesta que se proporciona a continuación y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca: Indica que no ha experimentado la situación en absoluto en los últimos tres meses. • Poco: Indica que ha experimentado la situación en menor medida durante los últimos tres meses. • A veces: Indica que ha experimentado la situación ocasionalmente en los últimos tres meses. • Mucho: Indica que ha experimentado la situación con cierta regularidad en los últimos tres meses. • Siempre: Indica que ha experimentado la situación de manera muy frecuente en los últimos tres meses. <p>Su honestidad y respuestas precisas revisten gran importancia para esta investigación. Agradecemos sinceramente su participación.</p>		

ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMANS

ÍTEM	FRECUENCIA EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES				
	NUNCA	POCO	A VECES	MUCHO	SIEMPRE
Factor 1: Rendimiento en la tarea					
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos desafíos					
3. Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes					
4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
Factor 2: Comportamientos contraproducentes					
8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
Factor 3: Rendimiento en el contexto					
13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15. Participé activamente de las reuniones laborales					
16. Mi planificación laboral fue óptima					

Anexo 4: Guía de entrevista dirigida a jefaturas DSO

VARIABLE: GESTIÓN EMOCIONAL

Dimensión 1: Evaluación de las propias emociones como jefaturas:

1. ¿Cómo identifica y comprende sus emociones en su rol de jefatura dentro del entorno laboral?
2. ¿Qué estrategias utiliza para evaluar y reconocer sus propias emociones en situaciones de liderazgo y toma de decisiones?
3. ¿De qué manera considera que su capacidad para evaluar y comprender sus emociones impacta en su desempeño como jefatura y en la gestión de su equipo?

Dimensión 2: Evaluación de las emociones de otros:

4. ¿Cómo percibe y evalúa las emociones de sus empleados o colaboradores en el entorno laboral?
5. ¿En qué medida consideran que entender las emociones de los miembros del equipo influye en la gestión del mismo y en la toma de decisiones como jefatura?

Dimensión 3: Regulación de las propias emociones:

6. ¿Qué estrategias emplea para manejar y regular sus emociones como jefatura en situaciones de alta presión o conflictos laborales?
7. ¿Cómo cree que su capacidad para gestionar adecuadamente sus emociones impacta en su liderazgo y en el ambiente laboral del equipo?

Dimensión 4: Regulación de las emociones de otros:

8. ¿Cómo aborda las situaciones en las que necesita apoyar emocionalmente a sus empleados o ayudarlos a gestionar sus emociones?
9. ¿En qué medida cree que su capacidad para regular las emociones de su equipo influye en el clima laboral y el rendimiento del mismo?

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**Dimensión 5: Rendimiento en la tarea y gestión emocional como jefaturas:**

10. ¿Ha notado alguna relación entre su gestión emocional y su eficiencia como jefatura en el cumplimiento de sus responsabilidades?
11. ¿Cómo influyen las emociones en su toma de decisiones y su capacidad para motivar y guiar al equipo hacia el logro de objetivos organizacionales?

Dimensión 6: Comportamientos contraproducentes y gestión emocional:

12. ¿Ha experimentado momentos en los que sus emociones negativas afectan sus interacciones con los empleados o el funcionamiento del equipo?
13. ¿Qué acciones o estrategias utiliza para evitar o manejar comportamientos contraproducentes relacionados con las emociones en su rol de jefatura?

Dimensión 7: Rendimiento en el contexto laboral y clima emocional:

14. ¿En qué medida considera que su gestión emocional influye en el ambiente de trabajo y la calidad de las relaciones laborales dentro del equipo?
15. ¿Cómo creen que la gestión emocional como jefatura contribuye al bienestar del equipo y al logro de los objetivos organizacionales en el contexto laboral?

Anexo 5: Guía de entrevista dirigida a grupo focal

VARIABLE: GESTIÓN EMOCIONAL

Dimensión 1: Evaluación de las propias emociones:

1. ¿Cómo identifican y comprenden sus emociones en el entorno laboral?
2. ¿Qué estrategias utilizan para evaluar y reconocer sus propias emociones durante el trabajo?
3. ¿De qué manera consideran que su capacidad para evaluar y comprender sus emociones influye en su desempeño laboral?

Dimensión 2: Evaluación de las emociones de otros:

4. ¿Cómo perciben y evalúan las emociones de sus colegas o compañeros de trabajo?
5. ¿En qué medida consideran que entender las emociones de otros afecta la dinámica del equipo y la colaboración en el trabajo?

Dimensión 3: Regulación de las propias emociones:

6. ¿Qué estrategias emplean para manejar y regular tus emociones en situaciones de alta exigencia o tensión en el trabajo?
7. ¿Cómo creen que la gestión adecuada de sus emociones impacta en su capacidad para enfrentar desafíos laborales?

Dimensión 4: Regulación de las emociones de otros:

8. ¿Cómo abordan las situaciones en las que necesitan regular o apoyar emocionalmente a sus compañeros de trabajo?
9. ¿En qué medida creen que su capacidad para apoyar emocionalmente a otros influye en el clima laboral y la eficiencia del equipo?

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**Dimensión 5: Rendimiento en la tarea:**

10. ¿Han notado alguna relación entre su gestión emocional y su rendimiento en las tareas asignadas?
11. ¿Qué acciones o estrategias utilizan para evitar o manejar comportamientos contraproducentes relacionados con las emociones?

Dimensión 6: Comportamientos contraproducentes:

12. ¿Han experimentado momentos en los que las emociones negativas afectan sus interacciones con colegas o su rendimiento en el trabajo?
13. ¿Qué acciones o estrategias utilizan para evitar o manejar comportamientos contraproducentes relacionados con las emociones?

Dimensión 7: Rendimiento en el contexto:

14. ¿En qué medida consideran que su gestión emocional influye en el ambiente de trabajo y la calidad de las relaciones laborales?
15. ¿Cómo creen que la gestión emocional puede contribuir al logro de los objetivos organizacionales en su contexto laboral?

Anexo 6: Consentimiento informado de grupo focal



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

Hemos tomado contacto con usted para la realización de un encuentro de grupo focal, en el marco de la Investigación denominada "GESTIÓN DE LAS EMOCIONES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL, TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA"

El objetivo de la investigación es evaluar la influencia que tiene la gestión de las emociones sobre el desempeño laboral, y proponer una línea de intervención que permita brindar estrategias para minimizar los efectos de las variables emocionales en el personal técnico y administrativo que labora en el Departamento.

Antes de empezar, necesitamos que escuche atentamente lo siguiente: Su participación en este grupo focal presencial es totalmente voluntaria y gratuita, y no le causará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea.

La confidencialidad de sus datos está garantizada por El Código de Ética de la Profesión de Psicología en El Salvador. Se realizarán modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre.

Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será transcrita en computadora para su posterior análisis, sin que su nombre figure en ningún momento. Para el análisis se utilizarán códigos de números en lugar de su nombre por lo que estos documentos no lo identifican.

Si está de acuerdo con lo arriba expuesto, le solicitamos que exprese oralmente durante la reunión del grupo focal su consentimiento.

Dicha reunión tendrá una duración de 45 minutos máximo. Le sugerimos que se tome el tiempo que le resulte necesario para decidir realizarla, y que lo haga solamente si así lo desea.

Participan de este grupo:

..... Juan Miguel Finas Orellana *JMO*
 William Rodolfo Recinos *WR*
 Marcela del O. Eraso de E. *ME*
 Lucia Osorio *LO*

Anexo 7: Informe de validación de instrumentos de evaluación

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



**GESTIÓN DE LAS EMOCIONES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL
CIVIL**

PRESENTADO POR

NIXON DAVID DELGADO ROMERO (DR16018)

EDWIN ANTONIO PÉREZ ESCOBAR (PE15002)

GABRIELA IRENE RODRÍGUEZ RIVERA (RR14075)

*TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA*

DOCENTE ASESOR

MSC. BAROLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS

COORDINADOR DE TRABAJO DE GRADO

LIC. ISRAEL RIVAS

CIUDAD UNIVERSITARIA "DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA" 2023

REPORTE DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Para realizar la investigación sobre: Gestión de las emociones y su influencia en el desempeño laboral se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos:

a) Guía de entrevista en profundidad: dirigida a los empleados del área de Seguridad y Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, y a la jefatura de dicha área, para obtener información sobre la dimensión individual que abarca indicadores relacionados a las emociones propias, emociones de otros, la forma de relacionarse, las tareas que se cumplen dentro de la institución. El instrumento contiene su membrete formal, objetivo, organizando los ítems en datos generales, e ítems relacionados a explorar cuatro existenciales fenomenológicos: Emociones propias, emociones de otros, autorregulación emocional y autorregulación emocional de otros. Dicha entrevista está estructurada para realizarse en una sola sesión dado a que el trabajo de los participantes, lo cual le permiten tener muy poco tiempo, por lo cual se optó de hacerlo como grupo focal, mientras que las entrevistas dirigidas a la jefatura se harían en el mismo día.

b) Guía de entrevista de grupo focal: dirigida a los empleados del área de Seguridad y Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, la cual evalúa cuatro áreas, las cuales son gestión emocional propia, gestión emocional de otros, identificación de las propias emociones e identificación de las emociones de otros. El instrumento contiene su membrete formal, objetivo, organizando los ítems en datos generales, e ítems relacionados a explorar el cuarto existencial fenomenológico: la gestión emocional. El instrumento para realizar el grupo focal está estructurado para desarrollarse en una jornada de 3 horas.

Dichos instrumentos fueron validados por seis jueces durante el periodo comprendido entre el 01 y 04 de agosto de 2023, a partir del sistema de jueces propuesto por Lawshe (1975), obteniendo su validez y fiabilidad de contenido de los ítems de cada instrumento. En dicho sistema cada miembro del jurado responde, para cada uno de los ítems la siguiente escala:

- Esencial
- Útil pero no esencial
- No esencial

De acuerdo con Lawshe, si más de la mitad de los miembros del jurado indica que un ítem es esencial, ese ítem tiene al menos alguna validez de contenido. Además, al instrumento de validación se le agrego un apartado de observaciones con la finalidad de que cada juez o experto pudiese sugerir cualquier modificación a la estructura, redacción, y contenido que fuera pertinente.

Con base en la validación de contenido por medio de jueces de los instrumentos construidos no se identificaron mayores problemas en cuanto a la comprensión y asimilación del contenido de los ítems de acuerdo a los expertos, por lo que los instrumentos de Entrevista en Profundidad y de Grupo Focal recopila información sobre Gestión de las emociones y su influencia en el desempeño laboral.

Los resultados de la validación se resumen en el siguiente cuadro:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	NO. DE VALIDACIONES	ITEMS	MODIFICADOS ARGUMENTOS
Guía de entrevista para grupo focal / Identificación de las propias emociones	5	Modificado: 2	Los expertos consideraron necesario modificar la redacción de los ítem 2, ya que no logra comprenderse de manera eficaz.
Guía de entrevista para grupo focal / Identificación de las emociones de otros	6		Los expertos consideraron que todos los ítems de este apartado son idóneos.
Guía de entrevista para grupo focal / Autorregulación emocional	6	Modificado: 1	Los expertos consideraron necesario modificar la redacción del ítem 1 ya que se comprende pero puede redactarse de manera óptima.
Guía de entrevista para grupo focal /	6	Modificado: 1	Los expertos consideraron necesario modificar la

Autorregulación emocional de otros			redacción de los ítem1 solo en redacción

Nombres del Jurado Evaluador:

- Licdo. Boris Daniel Monterrosa Molina
- Licda. Tania Fátima Medrano Rivas
- Licda. Sofía Estefany García López
- Licdo. Christian Aquiles Durán
- Licda. Fátima
- Licda. Karla

Anexo 8: Programa de intervención psicológica

**PROGRAMA DE
INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA
“GESTIONANDO MI
ESTADO DE ÁNIMO”**

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

“GESTIONANDO MI ESTADO DE ÁNIMO”



PRESENTACIÓN

- * **Título del programa:** “Gestionando mi estado de ánimo”

- * **Enfoque:** Psicoeducativo

- * **Objetivo:** Elaborar, Ejecutar y Evaluar un programa de intervención psicológica que permita prevenir conductas autolesivas, estados de ánimos agresivos y posibles alteraciones psicológicas del estado de ánimo mediante el abordaje de áreas vitales a nivel cognitivo, emocional, conductual/gestión, y social, para la consolidación integral de una conciencia en la toma de decisiones autónomas y manejo adecuado de las emociones.

- * **Localización:** Departamento de Salud Ocupacional de la Policía Nacional Civil, Ubicado en Final Boulevard Venezuela, Subdirección de Administración – PNC, en el municipio de San Salvador, Ubicado en el departamento de San Salvador, El Salvador.

- * **Población meta:** Empleados de la Policía Nacional Civil del Departamento Técnico y Administrativo del departamento de Salud Ocupacional.

- * **Diseñado por:**

Delgado Romero, Nixon David	DR16018
Pérez Escobar, Edwin Antonio	PE15002
Rodríguez Rivera, Gabriela Irene	RR14075

- * **Periodo de ejecución:** Desde Enero hasta Julio de 2024.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Objetivo general:

- * Desarrollar e implementar un plan de intervención psicolaboral en el Departamento de Salud Ocupacional (DSO) de la Policía Nacional Civil (PNC) de El Salvador, con el fin de mejorar la gestión de emociones entre el personal técnico y administrativo y, como resultado, potenciar su desempeño laboral y bienestar general.

Objetivos Específicos:

- * Diseñar e implementar programas de capacitación en inteligencia emocional, incluyendo habilidades de reconocimiento y regulación emocional, para el personal del DSO.
- * Establecer un sistema de apoyo psicológico y emocional que incluya sesiones individuales y grupales para abordar las necesidades emocionales de los colaboradores.
- * Medir el impacto de la intervención mediante indicadores cuantitativos y cualitativos, como el análisis de la mejora en el desempeño laboral, la disminución del estrés percibido y la retroalimentación del personal.

JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

La ejecución de un Plan de Intervención Psicolaboral en la Policía Nacional Civil se basa en la necesidad urgente de preservar y fortalecer la salud emocional de los colaboradores, cuyo desempeño incide directamente en la seguridad y bienestar de la sociedad salvadoreña. La investigación realizada en el Departamento de Salud Ocupacional reveló una conexión significativa entre la gestión emocional y el rendimiento laboral de un grupo representativo de 22 colaboradores administrativos, técnicos y operativos de 20 a 60 años.

La importancia de este plan se fundamenta en la crítica función desempeñada por la Policía Nacional Civil en la preservación del orden público y la seguridad ciudadana. La gestión emocional deficitaria, identificada en la investigación, afectaría no solo el bienestar psicológico individual sino también la calidad y eficacia de las labores diarias que desempeña esta institución en la sociedad salvadoreña.

La confianza de la sociedad salvadoreña en la capacidad y profesionalismo de la Policía Nacional Civil para salvaguardar su seguridad subraya la necesidad de un personal policial emocionalmente saludable. Esto no solo mejorará el desempeño laboral, sino que también fortalecerá la confianza ciudadana en las instituciones encargadas de mantener la seguridad y el orden.

La implementación del plan no solo atiende las necesidades individuales de los colaboradores, sino que refleja un compromiso institucional con la salud mental y emocional de su personal. Una fuerza policial emocionalmente resiliente no solo es más efectiva en el combate contra la delincuencia y otras problemáticas relacionadas con la salud pública, sino que también establece un estándar positivo para otras instituciones y fomenta una cultura de bienestar psicológico en la sociedad en general.

METAS

- * Diseñar programas de capacitación en inteligencia emocional, incluyendo sesiones de formación que aborden habilidades de reconocimiento y regulación emocional, fortaleciendo así las competencias emocionales de los colaboradores.
- * Proponer un sistema de apoyo psicológico y emocional, que incluya sesiones individuales y grupales, para atender las necesidades emocionales de los colaboradores, fortaleciendo el apoyo psicológico existente en la PNC.
- * Fomentar la creación de un entorno laboral más saludable y empático, promoviendo una mayor satisfacción de los colaboradores en el DSO y fortaleciendo las prácticas de bienestar psicolaboral existentes.
- * Facilitar el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, tanto en el trato con los colegas como en la interacción con los usuarios de los servicios de salud ocupacional, contribuyendo a un ambiente laboral más armónico y eficiente.
- * Reducir los niveles de estrés y ansiedad percibidos por el personal, contribuyendo a una mayor estabilidad emocional y bienestar general, y reforzando las medidas existentes para el control del estrés.
- * Incrementar la productividad y eficiencia en la prestación de servicios de salud ocupacional, mejorando la calidad de atención a los colaboradores de la PNC y fortaleciendo los estándares de servicio.

ÁREAS A ABORDAR

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, para el desarrollo del programa las sesiones serán organizadas en función de las cuatro áreas a nivel, cognitivo, emocional, conductual y social, las cuales contendrán una lista de temas para el abordaje integral de las funciones cognitivas de los colaboradores, por ejemplo: el juicio, el pensamiento y el lenguaje, la atención, memoria y la personalidad, de modo que exista en cada persona, una armonía entre lo que piensa, siente, dice y hace en el contexto laboral. Se estipulan para ello, once sesiones de trabajo planificada para una hora en su desarrollo, donde las cuales serán utilizadas para la aplicación de una prueba pre-test que evalué la situación actual de los/as empleados/as en relación al problema y aplicada antes del desarrollo del programa y otra al final del programa que como prueba de post-test evalué el impacto del mismo.

Área cognitiva

- * Ideas irracionales sobre el estrés
- * Toma de decisiones
- * Autoestima

Área emocional

- * Gestión emocional
- * Identificación de emociones y sentimientos

Área conductual

- * Psicoeducación de la ira (Concepto, identificación y resolución)
- * Resolución de conflictos

Área social

- * Proyecto de vida
- * Relaciones interpersonales saludables
- * Límites saludables

ENFOQUES DE TRABAJO

Los enfoques de trabajo para el abordaje efectivo de las sesiones para cada área serán las siguientes:

- * **Enfoque participativo.** Las sesiones se guiarán por un enfoque participativo, fomentando una relación horizontal entre los participantes y el proceso psicoeducativo. Se promoverá la participación activa de los empleados, permitiendo que su conocimiento tenga un impacto significativo en él.
- * **Enfoque cognitivo.** Se aplicará para reestructurar pensamientos disfuncionales o erróneos en los participantes, originados por aprendizajes sociales o culturales. Esto facilitará la adopción de esquemas de pensamiento más adecuados y libres de sesgos.
- * **Enfoque constructivista.** Se buscará que el proceso psicoeducativo sea un aprendizaje mutuo, donde los empleados participen activamente en su construcción. El objetivo es generar un aprendizaje significativo que trascienda más allá del ámbito laboral, impactando en otros contextos personales.



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Iniciar el programa de atención psicológica con el personal administrativo del departamento de Salud Ocupacional de la PNC y explicar las condiciones generales y desarrollo del mismo.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Encuadre grupal e identificación de ideas irracionales.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Recibir a los participantes amablemente e invitarles a ubicarse en los lugares que más les parezca	* Se saludará amablemente a cada uno de los participantes por su nombre y se les entregará un gafete para identificarlos, durante las jornadas.	* -Sillas * -Gafetes * -Plumones * -Ganchitos de ropa	10 Minutos
Presentación “el brindis”	Crear un clima de confianza y de motivación a la participación activa de todos los participantes	* La primera persona que inicie la actividad deberá hacer la mímica de hacer un brindis por las expectativas que se tiene de las sesiones (mi nombre es... y brindo porque en este programa podemos... salud) y todos deben responder salud y con la mímica se toman el vino y prosigue la siguiente persona.	* -Humanos: facilitador y participantes	15 Minutos

<p>“Conociendo el estrés”</p>	<p>Desarrollar una Psicoeducación sobre las ideas irracionales relacionadas al estrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * El facilitador pedirá a los participantes una aproximación de lo que entienden por ideas irracionales (lluvia de ideas en relación al tema) * Posteriormente se aclara el tema de la siguiente manera: Las ideas irracionales las define el psicólogo Ellis como aquellos pensamientos distorsionados y desadaptativos que nos llevan a experimentar malestar emocional. Algunas de las ideas irracionales más comunes incluyen la demanda de aprobación absoluta de los demás, la exigencia de perfección en uno mismo o en los demás, la creencia de que es terrible cuando las cosas no salen como uno desea, y la idea de que uno debe ser competente en todos los aspectos de la vida. (ver anexo 1) * El estrés: El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador". 	<ul style="list-style-type: none"> * -cartelera * -plumones * -copias de las ideas irracionales de Ellis 	<p>30 Minutos</p>
-------------------------------	--	---	---	-----------------------

		<p>* Consecuencias: Los principales síntomas que aparecen en una situación de estrés laboral tienen que ver con reacciones de ansiedad y nerviosismo, ya que el cuerpo se encuentra hiperactivado y preparado para la lucha (fase de alarma). El/la trabajador/a puede experimentar altos niveles de excitación, preocupación, angustia y, con frecuencia, la sensación de que no llega. Esto puede llevarle a tener sentimientos de miedo (a perder el trabajo, a equivocarse, a ser evaluado negativamente, a no poder...), pero también de enfado, irritabilidad y, en general, un alto nivel de tensión emocional. Es frecuente que aparezcan problemas físicos, como dificultades para conciliar o mantener el sueño, palpitaciones, dolores (de cabeza, de espalda, de cuello...), alteraciones del apetito, digestivas, dermatológicas y/o cardiovasculares.</p> <p>* Si continua esta situación de alta demanda y poca capacidad para hacerle frente, surge la “fase de resistencia o adaptación”, donde el</p>		
--	--	---	--	--

		<p>organismo sigue preparado para luchar y adaptarse, pero empiezan a ser más evidentes los efectos del desgaste y la frustración, apareciendo más síntomas de cansancio mental y físico, falta de motivación, desánimo, inseguridad y/o tristeza.</p> <p>* Finalmente, si sigue perdurando en el tiempo, se llega a la “fase del agotamiento”, donde el trabajador puede llegar a sufrir el <i>síndrome de burnout</i> o desgaste profesional. En esta fase se hacen más acuciantes los síntomas relacionados con la tristeza y el agotamiento: apatía, desánimo, fatiga psicológica, sensación de hartazgo, deseo de huida, sentimientos de indefensión, cambios de humor y los consiguientes problemas de concentración y rendimiento.</p>		
<p>Ejercicio práctico: Detener el pensamiento</p>	<p>Detener los pensamientos o ideas irracionales y posteriormente cambiar de alternativas.</p>	<p>* Se les explicará a las personas que los pensamientos se pueden parar, controlar y modificar, puesto que el repertorio de pensamientos, muchas veces son aprendidos, por lo que es necesario desaprenderlos.</p>	<p>* -Sillas. * -guía del ejercicio.</p>	<p>15 minutos</p>

		<p>* A continuación, se pide a las personas que piensen en lo que más le estresa o le incomoda de su trabajo (se van a concentrar en ello y van a experimentar sensaciones similares a como si lo estuvieran viviendo). El facilitador dirá en voz alta “basta” los participantes deben comprender que es una forma de parar el pensamiento, además se puede hacer con un estímulo físico como halar un huele en la muñeca (mano) de manera que tome conciencia que debe parar el pensamiento. A continuación, se harán las siguientes preguntas a sí mismos: ¿en qué me ayuda pensar de esta manera? ¿tengo pruebas de que lo que pienso es real o solo sucede en mi mente? ¿esto que pienso me hace sentir bien o realmente solo es producto de mi imaginación? Posteriormente se les pedirá que digan frases positivas y de automotivación como: yo voy a controlar mis pensamientos y no ellos a mí, pondré toda mi energía en concentrarme y controlar mis pensamientos negativos y podre pensar en otras alternativas más reales, yo estoy</p>		
--	--	--	--	--

		bien y voy a vivir sin preocupaciones, todo lo que sucede pasará así que voy a trabajar en mí mismo para ser mejor cada día. Además se les pedirá que busquen otras alternativas de pensamientos más adecuados, por ejemplo: los debería cambiarlos por hare mi mejor esfuerzo, etc.		
Ejercicio práctico: La respiración diafragmática.	Llevar a los participantes a experimentar una sensación de relajación física y mental.	* Se pedirá a las personas que después de haber identificado las ideas irracionales y conocer sobre el estrés, se busque un espacio donde pueda realizar el ejercicio de relajación de manera que esté totalmente cómodo. (ver anexo 2)	* -Sillas y guía de ejercicio	15 Minutos
Evaluación de la jornada	Expresar con palabras y hechos lo aprendido durante la sesión	* Se pedirá a cada uno de los participantes que expresen lo que aprendieron durante la sesión (practico y teórico) uno de ellos deberá expresar con ejemplos lo que se realizó durante la jornada (retroalimentación)	* -libreta de apuntes	15 Minutos
Cierre.	Compartir la gratitud por la participación del grupo y motivar a que	* Se dará los agradecimientos a cada uno de ellos por su participación y a la vez se les motivará a continuar con el programa.	* -facilitador	10 Minutos.

	puedan seguir el proceso hasta el final.			
--	---	--	--	--



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Desarrollar en los participantes la capacidad de tomar decisiones adecuadas en todas las áreas de su vida, específicamente en el área laboral.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Toma de decisiones

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Saludar amablemente a cada uno de los participantes y agradeciéndoles nuevamente por su asistencia.	* Se saludará cordialmente a cada uno de los miembros del grupo y se les pedirá que puedan ubicarse en el lugar que más les parezca, de modo que se sientan cómodos.	* -Sillas * -Gafetes	10 Minutos
Retroalimentación	Expresar lo aprendido en la jornada anterior y evaluar la práctica del mismo.	* Se llamará a un participante por su nombre y se pedirá que pueda expresar lo aprendido durante la jornada anterior y si lo estuvo practicando, que nos comente como lo realizó. Todos los demás deberán estar atentos y comentar que otros elementos se	* -facilitador * -participantes * -libreta de notas * -lapiceros	20 Minutos

		omitieron y que se sugiere para mejorar la práctica.		
Psicoeducación sobre la importancia de saber tomar decisiones.	Aprender a tomar decisiones en diferentes áreas de la vida cotidiana, específicamente en el área laboral	* La toma de decisiones es la capacidad psicológica superior de escoger el plan de acción más adecuado entre los que tenemos disponibles, anticipando sus consecuencias futuras y previendo cómo obtener la opción más ventajosa. Esta habilidad incluye el análisis detallado de las opciones y de sus posibles consecuencias. (ver anexo 3)	* -carteles o papelografos	25 minutos
Estilos de comunicación	Fomentar la comunicación asertiva para una mejor comprensión en el momento de tomar decisiones.	* Se dividirá al grupo en tres subgrupos y a cada uno, se le brindará un estilo de comunicación: pasivo, agresivo y asertivo. Se les proporcionará información teórica con casos hipotéticos a cada estilo de comunicación (anexo 4); la cual, deberán leer de manera colectiva y analizarla, comentando casos en los cuales	* -Material teórico * -caso hipotético	30 Minutos

		<p>han respondido acorde al estilo que les corresponde.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Habiendo leído, analizado y comentado experiencias, se les solicitará que preparen un psicodrama para representar el estilo de comunicación que les ha tocado. * Luego, cada subgrupo presentará su psicodrama y socializará de manera puntual en qué consiste el estilo de comunicación que se les asignó y algunos aspectos a tomar cuenta. Seguidamente, el Terapeuta preguntará: ¿Cuál estilo de comunicación practico mayoritariamente en mi cotidianidad? ¿Cuál es el estilo de comunicación que deberían de practicar día con día? * Se concluirá con una síntesis acerca de la importancia de la comunicación asertiva en nuestra vida, como estrategia de controlar nuestras emociones y mejorar nuestra calidad de vida. 		
--	--	--	--	--

Evaluación y cierre	Comentar sobre la importancia de la toma de decisiones y la buena comunicación. Socializar	* Se les pedirá a los participantes que puedan socializar sobre el contenido y la práctica de la sesión, posteriormente se les pedirá una calificación general de lo aprendido, a través de paletas de numeración del 1 al 10 (ver anexo 5) donde uno, es la nota mínima que significa que no se ha aprendido nada y diez es la nota máxima, que significa que se aprendió mucho.	* -paletas con numeraciones * -cartulina * -plumones	10 Minutos
---------------------	---	---	--	------------



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Promover la buena autoestima en los participantes del programa, para que puedan tener una mejor percepción de sí mismos, aceptándose tal como son.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Autoestima.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Saludar con amabilidad a cada uno de los participantes y mostrar agradecimiento por su presencia.	<ul style="list-style-type: none"> * Se dirá la siguiente frase: cada uno de ustedes es único e irrepitible, jamás hubo, no hay y ni habrá jamás, alguien como ustedes. Ningún ser humano es igual que ustedes, bienvenidos y gracias por estar aquí. * Socializar con relación a esa afirmación expresando porque son únicos e irrepitibles. 	* -facilitador y participantes	15 Minutos
Ejercicio de inicio: “lo que más me gusta de mi”	Conocer las cualidades positivas y negativas de cada uno de los participantes y respetar su individualidad y dignidad	* Se les pedirá a los participantes ponerse de pie y formar un círculo, posteriormente se le dará a un participante un bollo de lana. La primera persona que tenga el bollo dirá: “mi nombre completo es... y mis cualidades positivas son... me gusta mucho... lo que menos me	* -bollo de lana	30 Minutos

	como persona, única e irrepentible.	gusta es... y mis cualidades negativas son... estoy dispuesto a trabajar en mí mismo para sentirme mejor cada día y amarme tal como soy". La persona tomará la punta de la lana y lanzará el bollo a otra persona que integra el círculo y seguirá expresando las mismas frases de manera que irán tomando una parte de la lana hasta formar una red. Cuando hayan pasados todos se socializará con las siguientes preguntas ¿Cuáles son las cualidades de... (se dice el nombre de un participante) ¿Qué es lo que más le gusta? ¿los que estamos aquí sabían todo sobre... (se dice el nombre)? ¿a qué conclusión podemos llegar con este ejercicio?		
La autoestima	Conocer sobre la importancia que tiene la autoestima en la vida personal.	* Se seleccionará una persona al azar y se le pedirá que mencione un número del 1 al 12; una vez mencionado el número, se empezará a contar de su lado derecho de manera ordenada hasta llegar al número que mencionó; a esta persona, se le hará la siguiente pregunta: ¿qué conozco sobre la autoestima? Una vez respondida la pregunta,	* - papelógrafos * -plumones * -árbol de logros. * -lapiceros	30 Minutos

		<p>se le pedirá que mencione otro número del 1 al 12 y se empezará a contar de su lado derecho hasta llegar al número que mencionó; a esta persona, se le preguntará: ¿De qué manera cuidó mi autoestima? Se realizará la misma técnica, una vez resuelta la pregunta, se le pedirá que mencione otro número y se le realizará la siguiente pregunta: ¿Cuáles considero que son los componentes de la autoestima? De cada aporte se irán tomando apuntes en los papelógrafos.</p> <ul style="list-style-type: none">* Retomando las ideas dadas por los y los participantes se dará una explicación sobre qué es autoestima y sus componentes.* A continuación, se le pedirá a cada participante que pueda recordar en las diferentes etapas de su vida, los logros que han alcanzado en cada fase y que ha sido muy significativo en su vida, de manera que se hayan sentido muy bien en su estima, además deberán colocar en la raíz del árbol los valores		
--	--	---	--	--

		que le llevaron a alcanzar los logros. Posteriormente se va a socializar cada árbol y aportar frases positivas de felicitación por cada logro. Ej. Hizo un excelente trabajo, muy bien hecho, etc. (ver anexo 6)		
Ejercitando mi salud y mi cuerpo	Proponer a los miembros del grupo que puedan realizar algunas actividades programadas que les permitan sentirse bien física y mentalmente.	* Se realizará una serie de preguntas relacionadas a algunas actividades de autocuidado: ¿Qué significa mente sana cuerpo sano? ¿alguno de ustedes practica algún tipo de deporte o ejercicios? ¿consideran que es necesario practicar deporte para tener buena salud física y mental? ¿Qué opinan sobre la alimentación que estamos llevando cada uno de nosotros? ¿es saludable lo que comemos? ¿Qué podemos hacer para cambiar nuestro estilo de vida? Se socializa entre los participantes de manera que se logren algunas conclusiones favorables y un compromiso consigo mismo, para programar una agenda practica para hacer ejercicio u otra actividad de autocuidado durante la semana. (ver anexo 7)	* -tiras de papel con preguntas	

Cierre	Escuchar a cada uno de los participantes lo aprendido durante la jornada y agradecer a cada uno de ellos por la participación y motivarlos para continuar con el programa de intervención.	* Se brindará un espacio a cada uno de los participantes para socializar sobre lo aprendido durante la actividad y sobre los compromisos adquiridos a nivel individual sobre todo de las actividades de autocuidado.	* -facilitador * -cuadro de actividades programadas.	15 Minutos
--------	--	--	---	---------------



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Instruir en la autorregulación de las emociones con el fin de que los empleados logren mantenerse tranquilos ante cualquier situación.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Autorregulación emocional.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Saludar con amabilidad a cada uno de los participantes y mostrar agradecimiento por su presencia.	<ul style="list-style-type: none"> * Saludo. Brindarles la bienvenida, por llegar a la jornada. * Revisión de la tarea. Consultar si logran culminar la tarea de la jornada anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> * facilitador y participantes 	15 Minutos
Psicoeducación de las emociones y sentimientos.	Reconocer la diferencia entre emociones y sentimientos, y como se manifiestan de manera corporal.	<ul style="list-style-type: none"> * Psicoeducación de las emociones. Se les mencionará que el tema abordar esta jornada es sobre las emociones y los sentimientos. (Ver anexo 8) 	<ul style="list-style-type: none"> * Presentación de PowerPoint * Laptop * Proyector 	30 Minutos

Identificando las emociones en mi cuerpo	Identificar las diferentes emociones y como se perciben en nuestro cuerpo.	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación de las emociones y sentimientos de manera corporal. Se le brindará una página a cada uno, se le explicara que cada hoja contiene una silueta, ellos deben de colorear con un color diferente cada emoción y sentimiento. (Ver anexo 9) * Luego se les proporcionará otra hoja donde van escribir que es lo que pueden hacer para solventar este tipo de emociones. (Ver anexo 10) 	<ul style="list-style-type: none"> * Colores * Lapiceros * Hoja con silueta de cuerpo * Hoja con el cuadrado. 	30 Minutos
Respirando y aprendiendo a relajarme	Instruir en técnicas de relajación con el fin de que logren aplicarlo en su jornada diaria.	<ul style="list-style-type: none"> * Técnica de relajación diafragmática. Se le brindará las recomendaciones a cada uno para llevar a cabo esta técnica. * Técnica de relación de los 5 dedos. Se le explicará que en cada ocasión que suban tienen que respirar y cada vez que bajen deben de exhalar. Mencionando que deben de hacerlo lo más despacio y pausado posible. 	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitador * Participantes * Música relajante * Bocina * Tapetes 	15 min

Cierre	Brindar una retroalimentación de lo aprendido en la jornada	<ul style="list-style-type: none"> * Se brindará un espacio a cada uno de los participantes para socializar sobre lo aprendido durante la actividad y sobre los compromisos adquiridos a nivel individual sobre todo de las actividades de autocuidado. * Se les dejará de tarea que escriban 5 actividades que les ayuden a relajarse, y que cada día deben de cumplirlo. * Cierre. Se les agradecerá por su participación activa y se les despedirá de manera amable. 	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitador. * Participantes * Hoja * Lapicero 	15 Minutos
--------	---	--	---	---------------



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Identificar las emociones y sentimientos con el fin instruirles en la autorregulación emocional.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Identificación de las emociones y sentimientos.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Saludar con amabilidad a cada uno de los participantes y mostrar agradecimiento por su presencia.	<ul style="list-style-type: none"> * Saludo. Se les brindará una bienvenida de manera cordial y amigable. * Revisión de la tarea. Se preguntará si hicieron la tarea de la jornada anterior. * Retroalimentación de la jornada anterior. Se les realizará un resumen de lo visto en la jornada anterior. 	* facilitador y participantes	15 Minutos
Reconociendo mis emociones.	Identificar el estado de ánimo de cada participante a lo largo del proceso y de su vida laboral.	<ul style="list-style-type: none"> * Arteterapia. Se les brindará los recursos necesarios. (Anexo 11) * Posteriormente se les pedirá que dibujen la emoción que sienten en este momento, la emoción más fuerte de esta semana y la emoción que les produce estar en la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> * Colores * Pinturas * Pinceles * Hojas de papel bond * Mándalas * Fotográficas 	30 Minutos

		<ul style="list-style-type: none"> * Socialización de la jornada. Unos de los facilitadores hará una especie de modulado de lo que se debe de hacer. 	<ul style="list-style-type: none"> * Pegamento * brillantina 	
Definiendo mis emociones.	Definir las emociones con el fin de que los empleados logren autorregular su estado emocional.	<ul style="list-style-type: none"> * Se le proporciona una hoja de papel bond a cada uno. * Posteriormente se les solicita que definan las emociones correspondientes: alegría, tristeza, enojo, miedo y asco. * Después se le indica que escriban dos formas de poder solucionarlas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Papel * Lapicero 	30 Minutos
Cierre	Identificar lo que los participantes lograron comprender de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> * Retroalimentación de la jornada actual. Se le hará un resumen de lo visto en esta jornada. * Cierre. Se le agradecerá por su participación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitador * Participantes 	15 Minutos



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Reconocer la ira y sus maneras de resolverla con el fin de que los participantes lo lleven a cabo en sus actividades diarias.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Psicoeducación de la ira.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Saludar con amabilidad a cada uno de los participantes y mostrar agradecimiento por su presencia.	<ul style="list-style-type: none"> * Saludo. Se les brindará una bienvenida de manera cordial y amigable. * Retroalimentación de la jornada anterior. Se les realizará un resumen de lo visto en la jornada anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> * facilitador y participantes 	15 Minutos
Psicoeducación de la ira.	Identificar los estados emocionales la ira y sobre la manifestación corporal.	<ul style="list-style-type: none"> * Psicoeducación de la Ira. Se le explicará sobre la ira, la manifestación de manera corporal. (Anexo 12) 	<ul style="list-style-type: none"> * Presentación de PowerPoint * Laptop * Proyector 	30 Minutos

Respirando y aprendiendo a relajarme	Instruir en técnicas de relajación con el fin de que logren aplicarlo en su jornada diaria.	<ul style="list-style-type: none"> * Técnica de relajación muscular progresiva. Se le brindará las recomendaciones a cada uno para llevar a cabo esta técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitador * Participantes * Música relajante * Bocina Tapetes 	15 min
Cierre	Identificar lo que los participantes lograron comprender de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> * Retroalimentación de la jornada actual. Se le hará un resumen de lo visto en esta jornada. * Cierre. Se le agradecerá por su participación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitador * Participantes 	15 Minutos



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Promover la buena autoestima en los participantes del programa, para que puedan tener una mejor percepción de sí mismos, aceptándose tal como son.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Resolución de conflictos

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Saludar con amabilidad a cada uno de los participantes y mostrar agradecimiento por su presencia.	<ul style="list-style-type: none"> * Saludo. Se les brindará una bienvenida de manera cordial y amigable. * Retroalimentación de la jornada anterior. Se les realizará un resumen de lo visto en la jornada anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> * facilitador y participantes 	15 Minutos
Psicoeducación de la resolución de conflicto	Identificar los pasos para poder solucionar un conflicto y que los participantes logren aplicarlo en sus actividades diarias.	<ul style="list-style-type: none"> * Psicoeducación de la resolución de conflicto. Se le explicará en que consiste el tema. (Ver anexo 13) * Posteriormente se les hablará sobre los pasos a seguir. 	<ul style="list-style-type: none"> * Presentación de PowerPoint * Laptop * Proyector 	30 Minutos

Modelado	Modelar la conducta para que los participantes logren percibir como abordar su resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> * Después se un facilitador hará una especie de modelado con otro facilitador. * Posteriormente se les preguntará cuales pasos pudieron identificar. * Luego se les brindará un tema que deben de resolver en grupo. * Socialización. Se les solicitará que exponga los pasos que aprendieron con el problema que se les brindo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Participantes * Facilitadores 	30 Minutos
Cierre	Identificar lo que los participantes lograron comprender de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> * Retroalimentación de la jornada actual. Se le hará un resumen de lo visto en esta jornada. * Cierre. Se le agradecerá por su participación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitador * Participantes 	15 Minutos



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Potenciar el desarrollo personal y profesional de los participantes mediante la facilitación de la identificación y planificación de metas, con el fin de promover un crecimiento sostenible en su bienestar emocional y desempeño en el ámbito individual y laboral.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: El camino hacia mis metas.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Crear un ambiente acogedor para los participantes y establecer una conexión inicial.	* Al inicio de la sesión, se dará la bienvenida a cada participante. Posteriormente, se explicará de manera concisa el formato de la sesión, destacando la relevancia del tema del Proyecto de Vida en el desarrollo personal y profesional. Para fomentar una mayor interacción y colaboración, se distribuirán gafetes identificativos, promoviendo así un entorno más personalizado y propicio para la participación activa.	-Sillas -Gafetes -Plumones -Ganchitos de ropa	10 Minutos

Retroalimentación	Evaluar la comprensión y retención de la información previamente compartida.	* Se invitará a los participantes a compartir brevemente sus reflexiones o aprendizajes de la sesión anterior. Se anotará en la pizarra las ideas clave mencionadas por los participantes.	-Pizarra y plumón o pantalla de anotaciones.	15 minutos
Psicoeducación	Brindar a los participantes una comprensión profunda del concepto de Proyecto de Vida y su importancia en el desarrollo personal y profesional.	* Se realizará una breve presentación sobre el concepto de Proyecto de Vida, destacando sus elementos esenciales, definición, importancia, relevancia en la toma de decisiones, la identificación de logros y metas y la planificación a largo plazo.	-Presentación (ver anexo 8)	25 minutos
Hoja de vida personal	Facilitar un espacio terapéutico en el que los participantes, a través de un ejercicio reflexivo y expresivo, exploren y compartan de manera auténtica aspectos clave de su identidad, tales como logros, experiencias impactantes, inseguridades y talentos,	* Cada participante recibirá una "Hoja de Vida" para reflexionar sobre logros, experiencias, inseguridades y talentos en relación con sus proyectos de vida. La hoja guiará una exploración individual que culminará en la conexión de estos aspectos con metas futuras. Los participantes compartirán en grupos pequeños, fomentando la empatía. La actividad incluirá una planificación de metas futuras, donde se facilitará una sesión interactiva para que los	-Hoja de vida (ver anexo 9) - Herramientas para planificar metas (ver anexo 10) -Lapiceros -Colores	25 minutos

	en relación con la construcción y desarrollo de su proyecto de vida.	participantes utilicen la información de la evaluación y establezcan metas específicas a corto y largo plazo. Se proporcionarán herramientas como diagramas o listas, se ofrecerá orientación individual según sea necesario y se estimulará la colaboración entre los participantes para compartir ideas y estrategias. La actividad concluirá con una reflexión grupal sobre la importancia de la autoexploración y la planificación en la construcción de proyectos de vida significativos. Las hojas de vida se recopilarán de forma confidencial, respetando la privacidad de los participantes.		
Cierre	Facilitar un espacio de reflexión colectiva al concluir la actividad, donde los participantes compartan percepciones, aprendizajes y descubrimientos. El propósito es fortalecer la	* Se realizará una breve recapitulación de los momentos clave de la actividad, destacando los logros individuales y colectivos. Mediante una última ronda de preguntas reflexivas, se animará a los participantes a compartir sus reflexiones finales sobre la experiencia. Se ofrecerá un mensaje de cierre motivador, destacando la valentía de la	-Ninguno	10 minutos

	<p>comprensión individual y grupal sobre la importancia de la autoexploración en la construcción del proyecto de vida.</p>	<p>autoexploración y subrayando la importancia del reconocimiento de los logros para orientar la planificación de sus proyectos de vida. La sesión se cerrará con expresiones de agradecimiento y la oferta de apoyo continuo para el desarrollo personal de cada participante.</p> <p>* Nota: al finalizar se solicitará a los participantes que traigan un objeto que consideren representativo de sí mismos para la siguiente sesión.</p>		
--	--	--	--	--



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: Fortalecer el ambiente laboral promoviendo relaciones interpersonales saludables entre los miembros del equipo, fomentando la comunicación efectiva, el entendimiento mutuo y la construcción de relaciones positivas.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Tejiendo lazos: relaciones saludables.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida	Establecer un ambiente acogedor que facilite la conexión entre los participantes y mejore la comunicación, fortaleciendo así los lazos entre compañeros de trabajo.	* La sesión se iniciará con una bienvenida cálida, creando un ambiente propicio para la participación activa. Posteriormente, se proporcionará una breve explicación sobre el formato de la sesión, seguida por una dinámica de presentación personal. Durante esta actividad, cada participante compartirá aspectos personales utilizando tarjetas con sus nombres y, opcionalmente, objetos simbólicos. El propósito de esta dinámica es	-Sillas -Gafetes -Ganchitos de ropa -Objetos representativos de cada participante	20 Minutos

		fomentar un espacio de apertura y comprensión mutua, permitiendo que los participantes compartan experiencias significativas. Esta interacción no solo fortalecerá las relaciones entre compañeros, sino que también contribuirá a crear un ambiente colaborativo y enriquecedor para el resto de la sesión, estableciendo así una base sólida para la participación activa y la construcción de relaciones positivas.		
Retroalimentación	Evaluar la comprensión y retención de la información previamente compartida sobre el Proyecto de Vida en la sesión anterior, con el propósito de profundizar en la comprensión del tema y brindar a los participantes la oportunidad de expresar preguntas o inquietudes	* Se invitará a los participantes a compartir brevemente sus reflexiones sobre la sesión anterior, registrando las ideas clave en la pizarra para visualizar los conceptos retenidos. Este proceso busca crear una transición suave hacia la sesión actual y evaluar la retención de información previa.	-Plumón y pizarra o pantalla digital de anotaciones	5 minutos

	surgidas durante dicha sesión.			
Habilidades de comunicación efectiva y resolución de conflictos para el trabajo en equipo	Mejorar la comunicación efectiva y la resolución de conflictos en el trabajo en equipo mediante la práctica del establecimiento de metas y la gestión de cambios de manera colaborativa, destacando la importancia crucial de la planificación, coordinación y comunicación efectiva en la consecución de objetivos colectivos.	<p>* En primer lugar, se realizará un repaso de los conceptos abordados durante la sesión anterior sobre comunicación. Posteriormente, se llevará a cabo una sesión de Psicoeducación focalizada en habilidades de comunicación, pasos para la resolución de conflictos y trabajo en equipo. Seguidamente, se implementará la actividad central que consiste en la construcción de una oficina.</p> <p>* Durante esta actividad, los participantes serán orientados a responder tres preguntas clave:</p> <p>* ¿Cómo se visualizará la oficina? Los equipos describirán la visión o el objetivo final de la oficina, detallando la disposición y funciones de sus distintas áreas.</p>	-Presentación (ver anexo 11) -Papelógrafos -Lápices -Colores -Lapiceros -Plumones -Pintura -Reglas	60 minutos

		<p>* ¿Cuáles son los componentes esenciales? Se llevará a cabo una discusión detallada sobre los recursos físicos, materiales y humanos necesarios para la realización efectiva de la oficina.</p> <p>* ¿Cómo se llevará a cabo el proceso de planificación? El equipo consensuará los pasos, la secuencia, los tiempos y los plazos de entrega de planos de la oficina de manera eficaz.</p> <p>* Finalmente, se procederá a la confección de maquetas representativas de la oficina planificada, utilizando papelógrafos. El propósito fundamental de esta actividad es resaltar la relación causa-efecto y subrayar la importancia de una comunicación clara y coordinación eficiente en la consecución de objetivos en equipo.</p>		
Cierre	Fortalecer la comprensión y aplicación de habilidades de	* Al concluir la actividad, se promoverá una reflexión grupal para resaltar las lecciones aprendidas y la aplicación de habilidades	-Ninguno	10 minutos

	<p>comunicación efectiva, resolución de conflictos y trabajo en equipo repasando la importancia vital de la planificación, coordinación y comunicación efectiva para lograr objetivos colectivos.</p>	<p>clave, fomentando la participación activa para compartir percepciones tanto individuales como colectivas. Seguido, se brindará un mensaje de cierre inspirador, subrayando la vital importancia de la comunicación clara, coordinación eficiente y trabajo en equipo en la consecución de objetivos colectivos. Finalmente, se expresarán agradecimientos a los participantes, cerrando la sesión con una oferta de apoyo continuo para su desarrollo personal y profesional.</p>		
--	---	--	--	--



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



Programa de atención psicológica: “Gestionando mi estado de ánimo”

OBJETIVO: proporcionar herramientas y conocimientos necesarios para desarrollar habilidades efectivas en el establecimiento de límites saludables, a través de la identificación, comunicación y mantenimiento de límites, fomentando así un entorno de respeto mutuo tanto en el ámbito personal como profesional.

Lugar: _____ Fecha: _____ Facilitador: _____

Tema: Límites Saludables: Construyendo Relaciones Respetuosas

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
Bienvenida y retroalimentación	Establecer un ambiente acogedor que facilite la conexión entre los participantes y mejore la comunicación, fortaleciendo así los lazos entre compañeros de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> * Se iniciará dando un saludo de bienvenida a la última sesión. A continuación, se realizará una actividad que permita Romper el hielo, fomentar la interacción y crear un ambiente cómodo entre los participantes: * Compartir Experiencias: Cada participante tendrá la oportunidad de 	<ul style="list-style-type: none"> * -Sillas * -Gafetes * -Ganchitos de ropa 	20 Minutos

		<p>compartir brevemente una situación personal o profesional en la que hayan sentido la necesidad de establecer un límite. Pueden describir cómo se sintieron y qué aprendieron de la experiencia.</p> <p>✳ Interacción Grupal: Después de cada relato, se abrirá el espacio para preguntas breves o comentarios por parte del grupo. Esto fomenta la participación activa y la empatía entre los participantes.</p> <p>✳ Facilitador: Animará a los participantes a reflexionar sobre las experiencias compartidas y destacará la importancia de reconocer las señales que indican la necesidad de establecer límites. Enfatizará que este ejercicio es el punto de partida para explorar cómo los límites contribuyen a relaciones saludables.</p>		
--	--	--	--	--

		<p>* Para finalizar se realizará una retroalimentación de la sesión anterior y se explicará el objetivo de la jornada de este día.</p>		
<p>Role-playing Avanzado sobre Límites</p>	<p>Profundizar en las habilidades prácticas para establecer límites mediante la exploración de situaciones laborales desafiantes.</p>	<p>* Escenarios Complejos: Se proporcionarán a los participantes escenarios laborales complejos y desafiantes que requieran una comunicación para establecer límites. Estos escenarios pueden incluir conflictos interpersonales, demandas laborales excesivas o situaciones éticas complicadas.</p> <p>* Trabajo en Parejas: Los participantes se dividirán en parejas y asumirán roles específicos dentro de los escenarios proporcionados. Cada pareja deberá trabajar juntos para abordar la situación y practicar el establecimiento de límites de manera efectiva.</p>	<p>* -Tarjetas con escenarios escritos (Ver anexo 12)</p> <p>* -Espacio para representación</p>	<p>90 minutos</p>

		<p>* Representación y Observación: Cada pareja realiza su representación, seguida de una observación por parte del resto del grupo. Esta fase permite a los participantes aprender no solo de su propia experiencia, sino también al observar cómo otros manejan situaciones similares.</p> <p>* Retroalimentación Grupal: Después de cada representación, se facilita una discusión grupal donde se analizan las estrategias utilizadas, los desafíos enfrentados y las soluciones propuestas. El facilitador guía la reflexión para destacar las mejores prácticas y sugerir mejoras.</p>		
Evaluación del Programa: Reflexión y Feedback	Obtener retroalimentación sobre el programa y evaluar el progreso individual y grupal.	* Durante la sesión de reflexión grupal, los participantes discutirán los aprendizajes clave adquiridos y explorarán cómo los aplicarán en sus vidas personales y profesionales. Posteriormente, se llevará a cabo la distribución de cuestionarios	* -Hojas de evaluación (ver anexo 13) * -Lápices y lapiceros	15 minutos

		<p>anónimos con el propósito de recopilar comentarios sobre la efectividad del programa, brindando a los participantes la oportunidad de expresar sus opiniones y sugerir áreas de mejora. Este enfoque permitirá una evaluación integral y valiosa del programa, orientada hacia la optimización continua de la experiencia de aprendizaje.</p>		
<p>Cierre del Programa: Compromiso Personal</p>	<p>Consolidar aprendizajes y motivar a los participantes a aplicar lo aprendido.</p>	<p>* En la culminación del programa, cada participante compartirá una acción concreta que tiene la intención de llevar a cabo para establecer límites saludables en su vida personal o profesional. El facilitador, por su parte, destacará los logros colectivos del grupo, subrayando la importancia continua de mantener límites saludables en diversos contextos. Este enfoque proactivo y orientado al futuro proporcionará a los participantes una visión clara de la aplicación práctica de los conceptos aprendidos y fomentará</p>	<p>* -Ninguno</p>	<p>10 minutos</p>

		un compromiso sostenido con la promoción de relaciones respetuosas y equitativas.		
--	--	---	--	--

Anexo 1.

Albert Ellis identificó varias ideas irracionales comunes que pueden generar malestar emocional:

1. **Demanda de aprobación absoluta:** Creer que es necesario ser amado y aprobado por todas las personas en todo momento. Por ejemplo, pensar: "Si alguien no me gusta, entonces soy un fracaso completo".
2. **Exigencia de perfección:** Creer que uno mismo o los demás deben ser perfectos y que cualquier imperfección es inaceptable. Por ejemplo, pensar: "Si cometo un error en mi presentación, significa que soy incompetente y nadie me tomará en serio".
3. **Catastrofismo:** Creer que las cosas son terribles y catastróficas cuando no salen como uno desea. Por ejemplo, pensar: "Si pierdo este empleo, nunca encontraré otro trabajo y terminaré en la ruina".
4. **Pensamiento polarizado:** Ver las situaciones en términos extremos de blanco o negro, sin reconocer los tonos de gris o las posibilidades intermedias. Por ejemplo, pensar: "Si no obtengo el primer puesto en la competencia, soy un completo fracasado".
5. **Generalización excesiva:** Sacar conclusiones generales y negativas a partir de un solo evento o experiencia aislada. Por ejemplo, pensar: "Fallé en esta cita, por lo tanto, nunca encontraré el amor verdadero".
6. **Personalización:** Asumir la responsabilidad excesiva por los eventos negativos, creyendo que uno es la causa principal de los problemas de los demás. Por ejemplo, pensar: "Mi amigo está triste, seguro que es porque hice algo malo y no lo puedo ayudar".
7. **Deberías y deberías:** Utilizar términos como "debería", "tengo que" o "necesito" de manera inflexible y dictatorial, creando expectativas poco realistas. Por ejemplo, pensar: "Debería estar siempre feliz y nunca enojado, porque si me enojo, soy una persona terrible".
8. **Etiquetado global:** Etiquetarse a uno mismo o a los demás de manera negativa en base a errores o comportamientos específicos. Por ejemplo, pensar: "Me equivoqué en esa presentación, soy un completo incompetente".

Anexo 2

Técnicas de relajación y respiración diafragmática

1. Para dar inicio con esta técnica, quiero pedirte que por favor te sientes de la forma más cómoda posible que puedas, o si lo deseas lo puedes realizar de pie, lo importante es que te sientas totalmente cómoda. Para empezar, coloca en mano derecha en el pecho y tu mano izquierda sobre el abdomen, ahora te pido que relajes tu cuerpo lo más que puedas, de modo que sientas tu respiración y el latido de tu corazón.
2. Ahora expulsa a fondo el aire de tus pulmones varias veces, puedes hacer algunos suspiros o exhalar por la boca. El objetivo es vaciar bien los pulmones de aire residual, lo cual automáticamente provocará la necesidad de inspirar más profundamente.
3. Esta respiración profunda lo amo a realizar en tres momentos en: el primer momento va a inhalar gradualmente mientras cuentas cinco segundos, luego va a retener el aire de sus pulmones por seis segundos y finalmente va a exhalar lentamente por otros seis segundos. Una vez provocado este impulso de respiración profunda, inicia la respiración diafragmática dirigiendo el aire al inspirar “hacia tu abdomen” como si quisieras empujar hacia arriba tu mano que está sobre él, mientras siente este latido del corazón con tu otra mano.
4. Iniciamos la respiración profunda (1, 2, 3, 4, 5)
5. Retén unos instantes el aire en tus pulmones, brevemente, sin que haya presión. (1, 2, 3, 4, 5, 6)
6. Cuando sientas la necesidad de expulsar el aire, hazlo relajando tu vientre (este se “desinflará” y la mano bajará con él). (1, 2, 3, 4, 5, 6)
7. Quédate un instante con los pulmones vacíos, sintiendo cómo te vas relajando, y en cuanto sientas nuevamente el impulso de inspirar, hazlo profunda y lentamente volviendo a llenar tus pulmones mientras tu abdomen sube.
8. Este ejercicio lo vamos a realizar cuatro veces más, considerando que las últimas dos veces aumentaremos a un segundo en las tres fases de la respiración, inhalar, retener y exhalar.

Anexo 3 Resolución de problemas

1. Definir el problema (darle un nombre)

2. Buscar alternativas de solución

a) -----

b) -----

c) -----

d) -----

3. Valoración de cada alterativa (ventaja y desventaja de cada alternativa)

a) Ventaja -----

Desventaja -----

b) Ventaja -----

Desventaja -----

c) Ventajas -----

Desventaja-----

d) Ventaja -----

Desventaja -----

4. Elegir una alternativa -----

5. Poner en practica la alternativa seleccionada (idealizar el proceso previamente y ejecutarlo)

6. Evaluar los resultados-----

7. Si la alternativa no es efectiva, volver al paso número 2 e iniciar el proceso.

Anexo 4 la comunicación

Existen cuatro estilos principales de comunicación: comunicación pasiva, comunicación agresiva, comunicación pasivo-agresiva y comunicación asertiva. Cada estilo de comunicación puede usarse de forma verbal, no verbal o escrita.

2. Pasivo

Como bien dice la palabra, las personas que tienen este estilo son generalmente pasivas. Es decir, anteponen los deseos y los derechos de los demás a los suyos propios.

Por ejemplo, imagínate que un compañero de trabajo o de la universidad te pide que hagas sus tareas. Las personas con un estilo pasivo lo que harían sería aceptar sin rechistar, aunque esto supusiera tener que dejar de hacer sus propias tareas o cosas pendientes.

Si tienes este estilo es recomendable que intentes poco a poco dejarlo de lado porque las personas que lo usan a menudo tienen ansiedad, depresión, estrés, etc.

3. Agresivo

Es el estilo opuesto al anterior. Las personas que tienen este estilo lo que hacen es anteponer sus deseos y derechos por encima de los de los demás. Además, suelen usar un lenguaje brusco o agresivo o incluso pueden llegar a insultar o menospreciar a otras personas.

Siguiendo con el ejemplo anterior, imaginemos que este compañero te ha pedido que hagas sus tareas, una respuesta agresiva sería: “no lo voy a hacer porque no me da la gana, eres un caradura y un sin vergüenza”.

Este estilo no es recomendable y las personas que lo usan también pueden tener ansiedad, problemas sociales, etc.

4. Asertivo

Se trata del estilo que está en medio de los otros dos. En este, las personas buscan satisfacer sus deseos y derechos, pero sin poner en peligro o pisar los de los demás.

En el ejemplo anterior, una respuesta asertiva a la situación sería: “lo siento, hoy no puedo porque

tengo cosas que hacer, si no entiendes algo de las tareas puedo ayudarte en otro momento”.

Como puedes ver, se deja claro que en este momento tienes otra cosa que hacer, pero se ofrece una alternativa o una ayuda.

Para lograrlo, la comunicación asertiva debe tener presentes estos tres aspectos:

- **1.Confianza:** creo en mi habilidad para manejar una situación.
- **2.Claridad:** mi mensaje es claro y fácil de entender.
- **3.Control:** doy la información de manera calmada y controlada.

Recomendaciones para ser una persona asertiva

- **Evalúa la forma en la que te comunicas.** ¿Expresas tus opiniones o te quedas callado? ¿Dices sí a todo lo que te digan los demás? ¿Juzgas o culpas a los demás constantemente? Identifica tu estilo comunicativo, para poder realizar los cambios a que haya lugar.
- **Exprésate, incluyéndote en lo que dices.** Esto te permitirá hacerle saber a los demás lo que estás pensando o sintiendo, sin parecer que estás acusando.
- **Practica decir “no”.**
- **Ensaya lo que quieres decir.**
- **Utiliza el lenguaje corporal. Recuerda que la comunicación no es sólo verbal.** Mantén una postura erguida, haz contacto visual regular, mantén una expresión facial neutra o positiva, no cruces los brazos ni las piernas.
- **Mantén tus emociones bajo control.** El conflicto es difícil para la mayoría de nosotros. Tal vez estés enojado/a o frustrado/a, o tengas ganas de llorar. Aunque estos sentimientos son normales, pueden dificultarnos el resolver los conflictos. **Si estás emocionalmente afectado/a, espera un poco.** Respira profundo, mantén la calma y habla con voz uniforme y firme.
- **Hazlo poco a poco.** Es importante que practiques estas habilidades con personas cercanas a ti. Esto te permitirá evaluarte, y de ser necesario, hacer los ajustes correspondientes.

Anexo 5



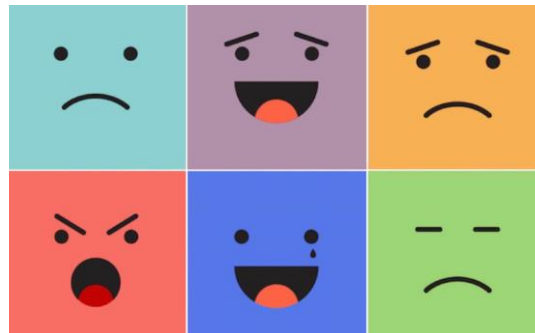
EL ÁRBOL DE LOS LOGROS

En los óvalos que representan las frutas del árbol escribir tus logros,
y en los rectángulos que están en las raíces escribir tus valores.

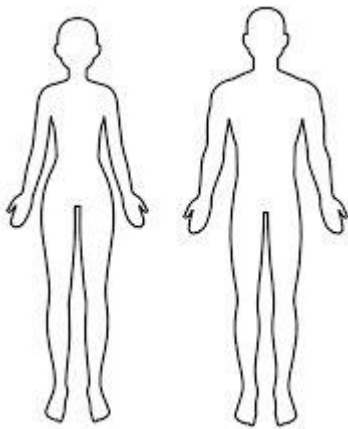


Anexo 8

Psicoeducación de las *emociones*



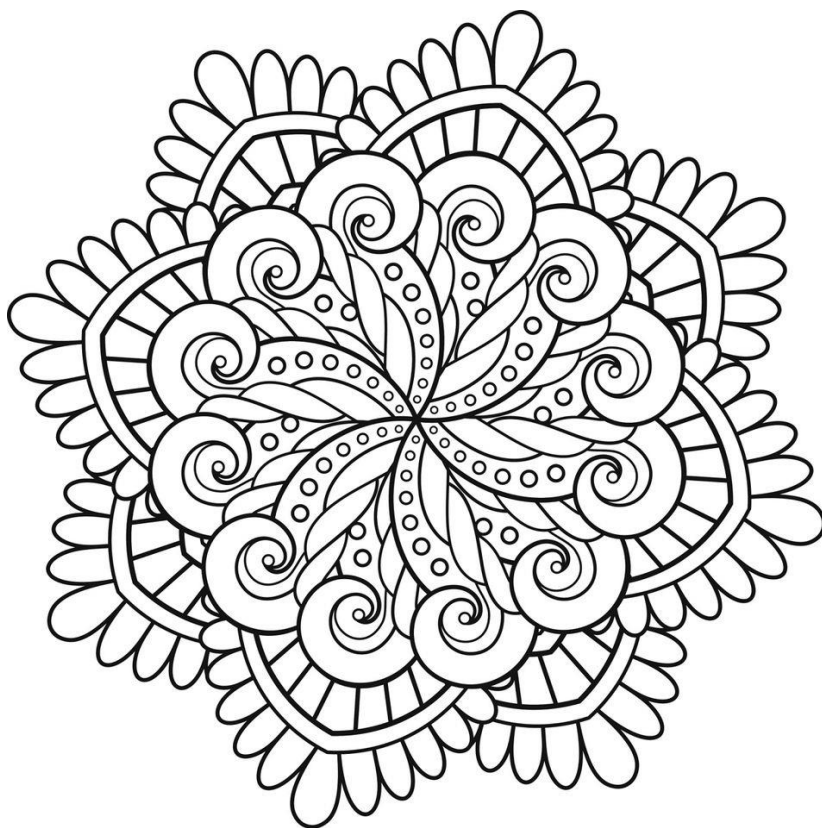
Anexo 9



Anexo 10

Emoción	Parte del cuerpo	¿Qué puedo hacer?	¿Cómo me sentiría si lo llevo a cabo?	¿Qué decisión tomaré?

Anexo 11



ENOJO



¿CÓMO SOLUCIONAR UN CONFLICTO?

NI FU NI FOL

Negociación

- Prepara bien la negociación.
- Conoce bien los puntos fuertes y débiles de la otra parte.
- Negocia con el máximo responsable.
- Ten claro tus objetivos y tu "umbral de negociación".
- Pregunta y practica la escucha activa.
- Demuestra empatía, educación y autocontrol.
- No te precipites: tómate tu tiempo.



Mediación

El mediador favorece la comunicación entre las partes y el acercamiento de posturas. Son las partes las que proponen un acuerdo



Conciliación

La persona conciliadora realiza una o varias propuestas de resolución, que las partes en conflicto pueden aceptar o no.



Arbitraje

Las partes enfrentadas encomiendan la resolución de la controversia a un tercero, el árbitro. Su decisión es vinculante para las partes.



Anexo 14

Presentación para Psicoeducación sobre Proyecto de Vida



¿Qué es un proyecto de vida?

Plan personal a largo o mediano plazo que se piensa seguir a lo largo de los años con el fin de cumplir determinados objetivos, se basa en gustos personales, valores o habilidades como una carrera universitaria, un trabajo, una pareja o formar una familia.

PROYECTO DE VIDA

¿Qué aspectos de tu vida tienes que analizar?

- PROFESIONAL:** Definir tus objetivos profesionales y lo que necesitas para conseguir tus metas.
- SALUD:** Los cambios que te gustaría en tu salud mental y física.
- FAMILIAR:** Qué aspectos desearía mejorar en la relación con tus familiares.
- SENTIMENTAL:** Cómo ves tu futuro en el ámbito de pareja e hijos.
- LABORAL:** Logros en el trabajo a largo plazo.

¿Por qué debemos tener un proyecto de vida?

- Nos brinda bienestar emocional y salud mental.
- Disminuye el estrés y la ansiedad.
- Nos ayuda a visualizar el futuro, donde seamos felices.
- Ayuda con la toma de decisiones.
- Fortalece nuestro autoconocimiento y amor propio.
- Nos encamina a definimos por nuestras habilidades y talentos.

→

× + ×
o . x
o .
+ x
o .
o .

→

Todos en algún momento hemos sentido que no estamos obteniendo los resultados que nuestro esfuerzo realmente merece, esta sensación aparece cuando hacemos muchas cosas pero no alcanzamos los objetivos propuestos, generando un círculo vicioso de frustración y desmotivación.

En ese sentido, identifico dos de las razones más recurrentes de por qué no cumplimos nuestros objetivos:

- 01 No alineamos nuestros objetivos a un modelo de administración de nuestra vida, que gobierne todo lo que hacemos.
- 02 No conectamos nuestras tareas del día a día a nuestros objetivos, por lo que el impacto de las tareas que vamos cerrando en todo momento se van diluyendo en lo que queremos lograr.

¿CÓMO LOGRAR MIS METAS?

- Seguridad para poder lograr nuestros objetivos.** Actuar. Una vez que ya tengas claro lo que quieres y cuál es el camino para alcanzarlo.
- Esfuerzo para alcanzar nuestras metas.** Limitaciones. Tener en cuenta y conocer nuestras limitaciones.
- Perseverancia. No te rindas.** Arriesgar. No malgastes tu tiempo lamentándote de cosas que ya pasaron o de lo que pudo haber sido.
- Asumir los errores. Reconocer los errores y aprender de ellos.**



Anexo 15

Hoja de trabajo para identificación de logros y metas del proyecto de vida individual

Dibujate aquí



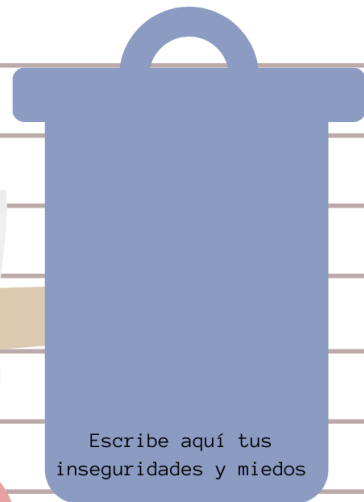
Haz el CV de tu vida

Es muy probable que hayas hecho un curriculum para poder presentarte a un trabajo. Hoy haremos uno para presentarte ante la vida con tu logros personales, tus sueños, tus miedos y todo lo que te hace ser tú.

Cuáles son las experiencias que me han hecho aprender y ser quien soy

En tres oraciones soy:

Aquí van tus logros



Escribe aquí tus inseguridades y miedos

Tengo mucha capacidad y talento en:

Lo que más amo de mí es

Mi meta más importante



Anexo 16

Herramientas para logro de objetivos personales

Planificador de hábitos

Semana:

Hábitos	L	M	M	J	V	S	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notas:

OBJETIVOS DEL AÑO

MI PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVOS	ACCIONES
1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

Planificador de proyectos

Fecha: Mes: Año:

Título: Fecha de inicio:

Objetivos: Terminado:

Fecha de vencimiento:

Recursos e ideas	Hitos clave
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Tarea sobre el progreso	Por quién	Fecha limite
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

"Cree en ti mismo y en tus capacidades, eres tu mayor fortaleza."

Metas

Recuerda

Habitos

Notas



Anexo 17

Presentación sobre habilidades de comunicación y resolución de conflictos para el trabajo en equipo



HABILIDADES COMUNICATIVAS



Las habilidades comunicativas que poseemos determinan el éxito de nuestras relaciones interpersonales, y, por eso, es necesario comunicarse bien con las personas que nos rodean.


Conocer y dominar las habilidades comunicativas básicas aporta muchos beneficios, como ayudar a resolver diferencias o promover la confianza y el respeto mutuo.

Principales habilidades comunicativas

Habilidades que ayudan a crear alianzas y establecer vínculos saludables.

- Escucha activa
- Empatía
- Validación emocional
- Lenguaje no verbal
- Lenguaje verbal
- Lenguaje escrito
- Resolución de conflictos y negociación

- Respeto
- Persuasión
- Validación emocional
- Credibilidad
- Capacidad para usar el humor
- Capacidad para mantener el contacto visual



La comunicación efectiva es esencial para las relaciones exitosas.

y fortalece el trabajo en equipo



Concepto

conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.



Resolución de conflictos

- 1 Identifica el conflicto
- 2 Actúa de manera parcial y no tomes partido
- 3 Reúne la información necesaria sobre la situación
- 4 Haz acuerdos y compromisos con los involucrados
- 5 Da seguimiento al cumplimiento de acuerdos



La magia del trabajo en equipo

Sinergia y colaboración



La esencia del trabajo en equipo

El trabajo en equipo es beneficioso porque aprovecha la diversidad de habilidades, fomenta la colaboración, mejora la productividad y contribuye al desarrollo personal y profesional de los miembros del equipo.



Beneficios de la Colaboración

Mejora de la productividad

al capitalizar las fortalezas individuales, fomentar la colaboración, proporcionar retroalimentación constante y promover un entorno de trabajo motivador y eficiente.

Desarrollo profesional

facilita el aprendizaje continuo, desarrolla habilidades blandas, expone a diferentes perspectivas y construye redes de contactos.

Satisfacción laboral

genera un sentido de pertenencia, fomenta la colaboración y logra metas colectivas, creando un ambiente positivo y gratificante.

95%

Casos de éxito de trabajo en equipo

Poniendo en práctica la comunicación efectiva y la resolución de conflictos



REGLAS

- Todos deben participar activamente.
- Las medidas de la oficina será de 30 x 30 metros.
- Debe tener 5 cuartos (mínimo).
- Negociar el uso de cada espacio de la oficina.

Anexo 18

Escenarios para Role Playing

Delegación Excesiva:

- Escenario: Eres responsable de un proyecto crucial, pero tu jefe sigue asignándote tareas adicionales. Necesitas establecer límites para asegurar que puedas cumplir con tus responsabilidades principales.

Comentarios Inapropiados:

- Escenario: Un colega hace comentarios inapropiados sobre tu vida personal durante las reuniones de equipo. Debes encontrar una manera de establecer límites sin crear un ambiente hostil.

Expectativas Irrealistas:

- Escenario: Tu supervisor tiene expectativas poco realistas sobre los plazos de un proyecto. Necesitas comunicar de manera efectiva la necesidad de ajustar las expectativas para garantizar un trabajo de calidad.

Conflictos entre Equipos:

- Escenario: Trabajas en un entorno donde dos equipos tienen objetivos opuestos. Necesitas establecer límites claros para evitar conflictos y promover la colaboración.

Interrupciones Constantes:

- Escenario: Durante el trabajo, un colega te interrumpe constantemente, afectando tu productividad. Debes encontrar una manera de establecer límites sin crear tensiones en la relación laboral.

Decisiones Éticas Difíciles:

- Escenario: Te enfrentas a una situación en la que la empresa te pide participar en prácticas éticamente cuestionables. Necesitas establecer límites éticos sin poner en peligro tu posición.

Falta de Reconocimiento:

- Escenario: Has contribuido significativamente a un proyecto, pero no se reconoce tu trabajo. Debes establecer límites para garantizar que tu contribución sea reconocida.

Anexo 19

Hoja de evaluación final

EVALUACIÓN INTERMEDIA

STAR RATING

¿Cuántas estrellas le das al desarrollo de las jornadas?



FEELING

¿Cómo te has sentido durante el proceso?



APRENDIZAJES

Menciona lo que has aprendido en las sesiones

DIFICULTADES

¿Cuáles han sido los obstáculos que se han presentado en el proceso?

SUGERENCIAS

Deja aquí tus recomendaciones para mejorar el proceso