

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

"EMOCIONES EN LOS OFICIALES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS."

TESIS DE GRADO

MARIA JOSE DE LOS ANGELES ARANGO OLIVA
CARNET 11610-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

"EMOCIONES EN LOS OFICIALES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

MARIA JOSE DE LOS ANGELES ARANGO OLIVA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. MARÍA SOFÍA ALVAREZ DÁVILA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LICDA. LIZA MARJORIE GONZALEZ MURALLES

Guatemala 20 de noviembre de 2014

Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Ciudad

Respetables Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes para someter a su consideración la tesis de la Srita. **María José Arango Oliva**, con número de carné **11610-10**, titulada "**Emociones en los Oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos**" previo a optar al grado académico de Licenciatura en Psicología.

Asimismo, por haber tenido la oportunidad de dar seguimiento a la investigación y revisar el informe final, me permito manifestarles que la misma reúne las condiciones exigidas por la Universidad Rafael Landívar y la Facultad de Humanidades para trabajos de esta naturaleza, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea nombrado el revisor respectivo.

Atentamente,


Lcda. Sofía Alvarez Dávila
Asesora



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIA JOSE DE LOS ANGELES ARANGO OLIVA, Carnet 11610-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05868-2015 de fecha 6 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"EMOCIONES EN LOS OFICIALES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 6 días del mes de enero del año 2015.

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



AGRADECIMIENTOS

A Dios y a María Santísima	Por permitirme culminar una etapa más de vida tanto a nivel personal como profesional, llenándome de bendiciones y sabiduría.
A mis papás	Por ser mi guía y mi ejemplo de perseverancia, por todo el apoyo recibido durante toda la carrera.
A mi colegio	Por darme la oportunidad de poner en alto el nombre de esta institución quien me brindo educación de calidad formada con valores que me han sido útiles a lo largo de mi vida.
A mi familia	Mis abuelos, mis hermanas, tías y tíos por su apoyo constante y palabras de aliento en los momentos difíciles.
A mis amigas	Por permitirme formar nuevos lazos de amistad con cada una de ellas durante cinco años, el apoyo mutuo que tuvimos en todo momento.
A personas especiales	Mi padrino, amigos, compañeras de trabajo quienes me apoyaron en todo momento, siendo ejemplo de perseverancia y lucha constante.

ÍNDICE

I.	Introducción	9
	a. Tipos de Emociones	17
	1.2 Emociones de la edad Adulta	18
	1.3 Programa Cognitivo Conductual	19
	a. Técnicas Cognitivas	20
	b. Técnicas Emotivas	22
	c. Técnicas Conductuales	23
	1.4 Procuraduría de los Derechos Humanos	23
II.	Planteamiento del Problema	26
	2.1 Objetivos	27
	2.2 Unidad de Análisis	27
	2.3 Definición de Unidades de Análisis	28
	2.4 Alcances y Límites	29
	2.5 Aportes	30
III.	Método	31
	3.1 Sujetos	31
	3.2 Instrumento	32
	3.3 Procedimiento	32
	4. Diseño y enfoque de Investigación	33
IV.	Presentación de resultados	34
V.	Discusión de resultados	42
VI.	Conclusiones	45
VII.	Recomendaciones	46
VIII.	Referencias Bibliográficas	48
IX.	Anexos	52

Resumen

Esta investigación tipo cualitativa, tenía como objetivo principal conocer las emociones que prevalecen en los Oficiales de La Procuraduría de los Derechos Humanos, al momento o posterior a recibir las denuncias durante el tiempo de trabajo.

El estudio se realizó con un grupo de seis oficiales que laboran en el área de Call Center y los oficiales que toman las denuncias de forma personal. Comprendidos entre edades de 23 a 41 años, de diferente sexo, con características similares para poder participar en este estudio.

El instrumento que se utilizó para obtener los resultados fue una entrevista estructurada, elaborada con el fin de indagar en las emociones que surgen en los oficiales, la cual se aplicó de forma individual, sobre el control emocional que poseen los sujetos durante el tiempo de trabajo. Por medio de las diferentes entrevistas se identificó indicadores que no estaban contemplados para el estudio, pero que fueron de utilidad para el desarrollo del programa Cognitivo Conductual.

Los resultados demuestran que no existe una fórmula estandarizada que indique las emociones exactas que puedan sentir los sujetos, pero si se identificaron cuales son las más frecuentes durante el tiempo de trabajo.

A través del proceso de investigación, se concluyó que las emociones surgen tanto durante el recibimiento de las denuncias como en el transcurso del proceso posterior. Los oficiales son capaces controlar las emociones durante el relato, sin embargo muestran malestares físicos y psicológicos que afectan sus relaciones interpersonales o bien el desempeño adecuado de su trabajo.

I. INTRODUCCIÓN

La estabilidad emocional es la base para un comportamiento humano adecuado, debido a que las personas se desenvuelven en diferentes ámbitos, los cuales en su mayoría afectan sus emociones por lo que se ven obligadas a manejarlas de acuerdo al tiempo y espacio donde se encuentran.

La Procuraduría de los Derechos Humanos, es una entidad Gubernamental que se encarga de hacer valer los derechos de las personas que son violentados de manera verbal, física y emocional. Se centra principalmente en brindar apoyo psicológico a las personas que sufren de maltrato o que son agresores. Así como una diversa gama de denuncias que se tornan alrededor de las personas y de su vida diaria.

Este estudio pretende determinar los elementos que necesita un programa cognitivo conductual para el control de emociones en los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos debido a que la estabilidad emocional es de suma importancia para el rendimiento adecuado en el área laboral.

Este tema ha sido estudiado por diversos autores con el fin de conocer cómo afectan las emociones en el desarrollo y desenvolvimiento laboral de los individuos. A continuación se presentan diversos estudios nacionales que muestran cómo afectan las emociones en los individuos.

Vilaró (2003) en Guatemala realizó una investigación de tipo descriptiva, que tuvo como objetivo determinar si existe relación estadísticamente significativa entre los estilos de comunicación cara a cara y de manejo de conflictos en un grupo

representado por 40 sujetos de servicio al cliente en un centro de llamadas. La muestra estuvo conformada por 17 sujetos del sexo masculino y 23 del sexo femenino, 35 de ellos solteros y 5 casados, con niveles educativos mínimo de diversificado y universitarios. Se utilizaron dos instrumentos el Test de Estilo de Comunicación Cara a Cara, escala de Likert, y el Test de Estilos de Manejo de Conflictos, Robbins (2004). En conclusión se identificó que el estilo de manejo de conflicto más común es en el grupo Evasivo, y el estilo de Comunicación cara a cara es el Argumentativo. Por lo que el grupo Argumentativa tiene mayor influencia de emociones en sí mismos que los del grupo de Evasivo.

Así también López (1998) quien en su tesis propuso como objetivo general establecer los niveles de estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales, tomando como sujetos de estudio al personal de la división de recaudación del IGSS, utilizó como instrumento para recabar la información cuestionario de Liker. Concluyó que los empleados enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente, provocando alteraciones ante las exigencias a sus capacidades de adaptación, por lo que recomendó promover técnicas de relajamiento para disminuir los niveles de estrés.

Morales (2005) en su tesis con el objetivo de conocer los factores que causan respuestas físicas o psicológicas en los sujetos (menciona que el estrés es la respuesta del organismo a las demandas que se le haga, provoca una respuesta física y psicológica, la severidad de éste suele estar relacionada con la importancia de las situaciones y los cambios experimentados; las diferencia individuales y de grupo, son importantes en cuanto a grado y clase de respuesta, para entender esta, se debe tener en cuenta los procesos cognitivos que median entre el encuentro con el estímulo, la reacción, y los factores que afectan a la naturaleza de la mediación). Para lo que se realizó un estudio con el total de empleados que se encuentran laborando en el Ministerio Público y Organismo Judicial, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: Juzgado de Primera Instancia Penal 6 personas, Juzgado de Familia, Trabajo y Previsión

Social 10, Juzgado primero de Paz 6, Juzgado segundo de Paz 5, Ministerio Público 27; para un total de 52 personas, correspondientes a un 100%. En el cual se utilizó el instrumento Apreciación del Estrés A.E. AE. Autores: J. L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles. Este test mide el estrés en cuatro áreas diferentes. Lo que dio como resultado los altos nivel de estrés que presentan los individuos por el ritmo constante de trabajo en el cual deben atender distintas problemáticas sociales. Por lo que recomendó trabajar sobre estos niveles con terapias grupales e individuales en las cuales los individuos puedan disminuir dichos niveles y realizar su trabajo de manera adecuada.

Fuentes (2013) quien realizó un estudio con personas que trabajan en una entidad del estado. Los sujetos que conformaron esta investigación, se delimitó a la población de las oficinas centrales de la institución en una muestra representativa de setenta colaboradores. Aplicó el Cuestionario de Medición de Compromiso Laboral elaborado por la estudiante de Psicología Industrial / Organizacional de la Universidad Rafael Landívar, elaborada por Monzón en el año 2004. Fue adaptado y mejorado por el investigador a fin de establecer el nivel de compromiso laboral que tienen los empleados con la institución, midiendo el mismo en sus tres dimensiones: Afectivo, continuo y normativo. Los resultados indican que los niveles de comprensión laboral, los cuales se encuentran por arriba del promedio en la mayoría de los sujetos.

Villalobos (2009) en el artículo “Fuerza laboral Guatemalteca” publicado en la revista D, explica que para un trabajo eficiente. Utilizando una muestra de 35 individuos de sexo femenino y masculino. La Organización Internacional de Trabajo (OIT) recomienda que las empresas brinden a sus empleados las herramientas necesarias, evitar que las labores se vuelvan monótonas, ejercer un liderazgo donde el empleado sea incluido en las decisiones gerenciales (trabajo en equipo), tener condiciones adecuadas de iluminación y ventilación y mantener una buena relación entre todos, porque el clima laboral influye en gran medida en el desempeño ya que genera un ambiente agradable — donde fluya la

comunicación— brinda nuevas ideas, hace que los trabajadores aporten más e involucra a todos. Al final, la empresa y el trabajador se benefician.

A su vez Díaz (2005) realizó una investigación de tipo descriptiva donde estudió el proceso de evaluación del desempeño de docentes en una institución educativa del sector privado, donde se tuvo como objetivo determinar el proceso de evaluación de desempeño del grupo de estudio, quienes se encuentran en el municipio de El Progreso, Jutiapa, para la realización de esta investigación no se utilizó ninguna fórmula estadística ya que se utilizó al total de la población como muestra. Se utilizó una entrevista estructurada como instrumento de evaluación la cual midió el desempeño laboral. Tanto los docentes como los administrativos refirieron que es importante medir el desempeño de los trabajadores ya que la entrevista está desarrollada con el objetivo de localizar las áreas en las que necesitan retroalimentación o capacitación. Es importante tomar en cuenta y conocer el perfil del docente y el puesto que este posee para que se pueda realizar una evaluación más objetiva.

Por otro lado, Gehant (2005), realizó un estudio para determinar si el Programa de Terapia de Arte “Artemoción” mejora la expresión y el control de la ira en los adolescentes de 16 a 18 años del Hogar “Casa Bernabé”, de la ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 20 jóvenes de ambos sexos provenientes de un nivel socioeconómico bajo, ésta fue elegida aleatoriamente y dividida en dos grupos: experimental y control. El grupo experimental participó en el Programa de Terapia de Arte “Artemoción” durante 12 sesiones a lo largo de 3 meses. Se concluyó que los sujetos del grupo experimental no mejoraron considerablemente sus niveles de expresión y control de ira luego de haber aplicado el programa, ellos consideran la necesidad de complementar al programa Artemoción la terapia individual.

Por otro lado Samayoa (2005) en su investigación propuso aplicar y comprobar la eficacia de un programa para desarrollar la inteligencia emocional en adolescentes, comprendidos entre los 12 y 15 años de edad. El programa está

elaborado con la intención de que los jóvenes sean capaces de identificar y reconocer sus emociones y las de los demás, aprendiendo a expresarlas de manera positiva. La investigación se realizó en un colegio privado y la muestra la conformaron 30 sujetos de ambos sexos, comprendidos entre los 12 y 15 años de edad, de un nivel socioeconómico medio a medio alto. Para la realización del estudio se utilizó el diseño pre experimental, pre prueba – post prueba con un solo grupo. El instrumento que se utilizó fue el Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI) elaborado por Seymour Epstein. El programa se llevó a cabo en doce sesiones con una duración de 45 minutos cada una, en un período de tiempo de 30 días. Los resultados indicaron que no existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel del 0.05 en ninguna de las escalas evaluadas. Por lo que se concluyó que los adolescentes fueron capaces de reconocer distintas emociones que los dominan en determinadas situaciones.

Para su parte Goldschmidt (2010) realizó un estudio descriptivo y transversal el cual tuvo como objetivo estudiar la incidencia del síndrome de Burnout (desgaste emocional en estudiantes del primero al quinto año de la carrera de medicina en una universidad privada de la ciudad de Guatemala). La muestra estuvo conformada por la totalidad de los estudiantes de la universidad, quienes son individuos de sexo femenino y masculino, entre las edades de 17 a 27 años de edad, solteros, trabajadores y no trabajadores. Se utilizó el Maslache Burnout Inventory –MBI- Encuesta de Servicios Humanos de Christina Maslache y Susan E. Jackson (1986). El instrumento se aplicó de forma colectiva, proporcionando resultados de tipo cuantitativo. El estudio dio como conclusión una diferencia significativa en cuando al año cursado y los niveles globales del síndrome de Burnout experimentado por los estudiantes de Medicina. Ningún estudiante de tercer y cuarto año logro alcanzar puntuaciones altas. Se recomendó sugerir a los estudiantes de la carrera de Psicología Clínica investigar, desarrollar y darle seguimiento a estudios relacionados con el síndrome Burnout a efecto de realizar aportes y contribuciones para el profesional de la Psicología.

Continuando con estudios realizados sobre este tema se presentan algunos realizados en otros países.

Altalef (2006) realizó un estudio cualitativo en Guatemala, el que tenía como objetivo determinar la eficacia de la psicoterapia breve con enfoque cognitivo conductual, utilizado para disminuir la depresión presentada en mujeres adultas. Utilizó como instrumento la Escala de Depresión de Beck para establecer un diagnóstico de depresión mayor en las mujeres que forman la muestra. La muestra constaba de 13 mujeres entre 35 y 65 años de edad.. El estudio recomendó que la psicoterapia sea utilizada para tratar la depresión mayor en mujeres. Por lo que concluyó que la psicoterapia breve puede brindar resultados positivos al ser realizada de manera adecuada.

Por su parte Guerra y Araujo (2008) realizaron en Venezuela un estudio sobre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en instituciones educativas públicas. La investigación tenía como objetivo determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de la población del estado Trujillo. Fue un estudio de tipo correlacional, la población utilizada fue finita, se restringió a los individuos con responsabilidades gerenciales y supervisores. Se utilizó una escala de Likert. Para la correlación entre las variables de estudio, se utilizó el coeficiente estadístico de Pearson, arrojando una puntuación de 0.995, indicando una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas. Es de suma importancia el impacto que tiene la inteligencia emocional ya sea positiva o negativa en una empresa, es por esto que esta investigación se basa en la búsqueda de la relación entre Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, ya que ambas son factores indispensables en la Administración de Recursos Humanos.

Aquino (2003) realizó en Perú una investigación empleando el internet como herramienta para reclutar y evaluar. Examinó diferentes géneros y edades en la

inteligencia emocional, la cual fue medida por el Inventario de Cociente Emocional de Baron (CIE). La muestra estuvo constituida por cuatrocientos diecisiete participantes, siendo el 53% mujeres y el 47% hombres de entre 16 y 70 años de edad. Se utilizó la técnica estadística de análisis de varianza (One Way Anova) y el Student-Newman-Keuls como post-prueba. El análisis de los resultados dio a conocer que no existe diferencia estadísticamente significativa en género y edad. Se sugirió que en todos los casos las limitaciones de este estudio realizado en línea pudo haber tenido algunas dificultades y limitaciones.

Hernández (2008) realizó en Perú un estudio sobre “La inteligencia emocional en la eficacia de las decisiones financieras del servicio de intendencia de las fuerzas armadas” la que tuvo como objetivo identificar las aptitudes emocionales que pueden ser utilizadas eficazmente para la toma de decisiones. Se utilizó el instrumento de normas de la Escuela de Pst-Grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal. La población estuvo comprendida por el personal masculino y femenino de los Oficiales, Técnicos y Sub-Oficiales de la Tropa y personal civil. Fue realizada por medio de una entrevista personal e individual. Lo que dio como conclusión que la hipótesis planteada afirma que la inteligencia emocional permitirá dirigir y equilibrar las emociones del personal logrando una eficacia en la toma de decisiones.

Para finalizar, según Arias y Gonzáles (2009) quienes realizaron un estudio en México con el objetivo de establecer la relación entre el estrés, el agotamiento profesional y la salud de los empleados de medio tiempo y por horas, tuvo como objetivo detectar los niveles de estos tres indicadores para lo cual se utilizó una muestra de 258 trabajadores, 110 del estado de Morelos y 148 del estado de México. Para este estudio se utilizó el inventario de Burnout (MBI Educators Survey). Los resultados mostraron correlaciones negativas entre estrés, el desgaste emocional, la despersonalización y la carencia de logro con la salud y desgaste emocional. Se dio como recomendación primordial a los sujetos cambiar

de estilo de vida a uno que les permita llevar un vida “más saludable” mediante programas de afrontamiento al estrés laboral.

Con base en algunos estudios se puede evidenciar que la ansiedad y la frustración generada por parte del trabajo es amplia en la mayoría de las áreas y surge en casi todos los sujetos estudiados ya que al no saber manejar una situación esta se vuelve un estresante y genera ansiedad, frustración o bien enojo en la persona.

Es de suma importancia enseñar a las personas a manejar las situaciones estresantes o que le generan ansiedad ya que para que se desenvuelvan de manera adecuada en las actividades que realizan deben mantener equilibrio mental y emocional.

Es evidente que dependiendo del área de trabajo de cada persona son los estresores que afectarán la conducta de la persona, por lo que se debe identificar cada estresor en base al trabajo que desempeña cada individuo.

A continuación se presenta información recabada acerca de cada una de las áreas a investigar en esta tesis.

1. Emociones

Según Goleman (2002) todas las emociones son, en esencia, impulsos que llevan a actuar. Programas de reacción automática con los que se ha dotado la evolución. Es la aparición de nuevos métodos para profundizar en el estudio del cuerpo y del cerebro confirma cada vez con mayor detalle la forma como cada emoción predispone al cuerpo a un tipo distinto de respuesta. Entre las emociones más comunes: el enojo, la melancolía y el miedo pueden llegar a ser fuentes de creatividad, energía y comunicación; el enfado puede constituir una intensa fuente

de motivación, especialmente cuando surge de la necesidad de reparar una injusticia o un abuso; el hecho de compartir la tristeza puede hacer que las personas se sientan más unidas y la urgencia nacida de la ansiedad puede alentar la creatividad.

a. Tipos de Emociones

Emociones Pre-cognitivas, según Goleman (1995): Estas se dan cuando el cerebro permite una respuesta emocional veloz, pero a su vez sumamente tosca debido a que el procesamiento de la emoción es rápido pero muy impreciso lo que provoca una confusión emocional.

Enojo: En esta aumenta el fluido sanguíneo a las manos, haciendo más fácil 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 cometer acciones vigorosas.

Miedo: La sangre se retira del rostro y fluye a la musculatura esquelética larga como las piernas. Al mismo tiempo el cuerpo parece paralizarse. La persona busca un lugar en el cual se siente seguro y/o protegido ante la situación que está enfrentando.

Ansiedad: Es un estado en el cual la persona se siente completamente confundida, aumenta el ritmo cardíaco.

Ira: Nos predispone a la defensa o la lucha, está íntimamente asociado con la movilización de la energía corporal a través de la tasa de hormonas en la sangre y el aumento del ritmo cardíaco y reacciones más específicas de preparación para la lucha; apretar los dientes, el flujo de la sangre a las manos, cerrar los puños son algunas de las características que se presentan al sentir esta emoción.

Tristeza: Está asociada a la disminución de la energía y el entusiasmo por las actividades vitales y el enlentecimiento del metabolismo. La persona luce decaída, trata de pasar desapercibida y se aísla para que no se le pregunte qué sucede.

1.2 Emociones en la Edad Adulta

Papalia, Wendokos y Duskin (2004), mencionan las características del desarrollo de la edad adulta temprana; entre estas características se pueden mencionar las siguientes:

- Se considera edad adulta temprana a la edad comprendida entre los 20 y 40 años.
- Pretende y desarrolla una vida autónoma en lo económico y en lo social.
- Cuando tiene buena salud, está dispuesto a correr riesgos temporales de entrega corporal en situaciones de exigencia emocional
- Deseo de compartir una confianza mutua con quienes quieren regular los ciclos de trabajo, recreación y procreación, a fin de asegurar también a la descendencia todas las etapas de un desarrollo satisfactorio.
- Poseer un concepto de sí mismo como capaz de tomar decisiones y auto dirigirse.
- Juega un papel social, que conlleva responsabilidades desde el punto de vista económico y cívico.
- Forma parte de la población económicamente activa y cumple una función productiva.

- Actúa independientemente en sus múltiples manifestaciones de la vida.
- La inteligencia sustituye a la instintividad.
- Además de su preocupación por el Saber, requiere del Saber hacer y el Saber ser.
- Tiene la capacidad para entregarse a afiliaciones y asociaciones concretas, así como para desarrollar la fuerza ética necesaria para cumplir con tales compromisos.
- Las experiencias sexuales y sociales, así como sus responsabilidades, lo separan sustancialmente del mundo del niño.
- En los últimos años de esta etapa, se considera como alguien que enseña, educa o instituye, así como buen aprendiz. Necesita sentirse útil y la madurez requiere la guía y el aliento de aquello que ha producido y que debe cuidar

1.3 Programa Cognitivo Conductual

Para Beltrán, Bermejo, Pérez, Vence y González (2000), un programa se refiere a la elaboración de un plan de trabajo con una mira y un objetivo a seguir en la cual una población pequeña o grande sea beneficiada.

La psicoterapia cognitiva conductual ha sido una de las aproximaciones terapéuticas de mayor crecimiento especialmente en los países de Estados Unidos, España, Italia y Argentina. Es utilizada especialmente para tratar trastornos de personalidad y depresión. Los mismos autores señalan que, los creadores de la psicoterapia Cognitivo Conductual son Albert Ellis con la terapia racional emotiva y Beck con la teoría cognitiva.

Para Beck (2000), un programa educativo Cognitivo conductual es un programa que se realiza de manera activa, estructurada, directa y de tiempo limitado. La utilizan los maestros o tutores para tratar especialmente problemas de conducta.

Lahey (1999) define la terapia cognitiva como un nuevo e importante enfoque terapéutico que descansa sobre el supuesto de que las cogniciones incorrectas (como las ideas, las expectativas y las maneras de pensar desadaptativas son las que dan lugar a la conducta anormal.

Por su parte Ellis y Beck (1990), fundadores de la psicoterapia cognitiva, argumentan que no son los acontecimientos externos por lo general (salvo eventos externos o internos extremos: por ejemplo: "terremoto", "dolor extremo") los que producen las consecuencias conductuales, emocionales y cognitivas. Más bien el propio sujeto, aplicando su proceso de valoración personal sobre esos eventos, es quién en última instancia produce esas consecuencias ante esos eventos.

Ellis (1989) clasifica las principales técnicas de la Terapia Cognitiva Conductual en función de los procesos cognitivos, emocionales y conductuales implicados en ellas, a continuación las técnicas utilizadas:

a. Técnicas Cognitivas

- Detección: Consiste en buscar las creencias irracionales que llevan a las emociones y conductas perturbadoras. Para ello se suele utilizar auto registros que llevan un listado de creencias irracionales, permitiendo su identificación.
- Refutación: Consiste en una serie de preguntas que el terapeuta emplea para contrastar las creencias irracionales (y que posteriormente puede

emplear el paciente). Éstas suelen ser del tipo: "¿Qué evidencia tiene para mantener que?",

- "¿Dónde está escrito que eso es así?", "¿Por qué sería eso el fin del mundo?", etc.
- Discriminación: El terapeuta enseña al paciente, mediante ejemplos, la diferencia entre las creencias racionales o irracionales.
- Tareas cognitivas para casa: Se utilizan con profusión los auto registros de eventos con guías de refutación, películas y biblioterapia.
- Definición: Se enseña a utilizar el lenguaje al paciente de manera más racional y correcta (en vez de decir No puedo, decir, Todavía no pude.)
- Técnicas referenciales: Se anima al paciente a hacer un listado de aspectos positivos de una característica o conducta, para evitar generalizaciones polarizantes.
- Técnicas de imaginación: Se utilizan, sobretodo, dos modalidades:

La Imaginación Racional Emotiva (IRE) donde el paciente mantiene la misma imagen del suceso aversivo (Elemento A, del ABC) y modifica su respuesta emocional en C, desde una emoción inapropiada a otra apropiada, aprendiendo a descubrir su cambio de la creencia irracional.

La proyección en el tiempo: el paciente se ve afrontando con éxito eventos pasados o esperados negativos a pesar de su valoración catastrofista.

b. Técnicas Emotivas

- Uso de la aceptación incondicional con el paciente: Se acepta al paciente a pesar de lo negativa que sea su conducta como base o modelo de su propia auto aceptación.
- Métodos humorísticos: Con ellos se anima a los pacientes a descentrarse de su visión extremadamente dramática de los hechos.
- Auto descubrimiento: El terapeuta puede mostrar que ellos también son humanos y han tenido problemas similares a los del paciente, para así fomentar un acercamiento y modelado superador, pero imperfecto.
- Uso de modelado vicario: Se emplean historias, leyendas, metáforas, parábolas, etc. para mostrar las creencias irracionales y su modificación.
- Inversión del rol racional: Se pide al paciente que adopte el papel de representar el uso de la creencia racional en una situación simulada y comprobar así sus nuevos efectos.
- Ejercicio de ataque a la vergüenza: Se anima al cliente a comportarse en público de forma voluntariamente vergonzosa, para tolerar así los efectos de ello.
- Ejercicio de riesgo: Se anima al paciente a asumir riesgos calculados. 23
- Repetición de frases racionales a modo de auto instrucciones.
- Construcción de canciones, redacciones, ensayos o poesías: Se anima al paciente a construir textos racionales y de distanciamiento humorístico de los irracionales.

c. Técnicas Conductuales

- ✓ Tareas para casa: pueden ser del tipo exposición a situaciones evitadas, lecturas o tareas escritas.
- ✓ Técnica de "Quedarse allí": Se anima al paciente a recordar hechos incómodos como manera de tolerarlos.
- ✓ Ejercicios de no demorar tareas: Se anima al paciente a no dejar tareas para "mañana" para no evitar la incomodidad.
- ✓ Uso de recompensas y castigos: Se anima al paciente a reforzarse sus afrontamientos racionales y a castigarse sus conductas irracionales.
- ✓ Entrenamiento en habilidades sociales: especialmente en asertividad.

Según Sarason y Sarason (1999), señala que existen cada vez más evidencias de que el tratamiento cognitivo – conductual puede ser muy efectivo para ayudar a las personas a superar sus temores e inhibiciones y aumentar sus habilidades de afrontamiento. Las sensaciones de auto eficacia aumentan cuando los individuos adquieren nuevas habilidades, que a su vez, los alienta a reforzar las propias y aún más.

1.4 Procuraduría de los Derechos Humanos

La Procuraduría de los Derechos Humanos es una entidad Gubernamental que se encarga de hacer valer los derechos de las personas que son violentados de diversas maneras tales como verbalmente, física y emocionalmente. Se centra principalmente en brindar apoyo psicológico a las personas que sufren de maltrato

o que son agresores. Así como una diversa gama de denuncias que se tornan alrededor de las personas y de su vida diaria.

En mayo de 1984, a sólo un mes de las elecciones para la Asamblea Nacional Constituyente, que el Colegio de Abogados realizó las llamadas "Jornadas Constitucionales", en las que se discutieron las bases que la Nueva Constitución de la República debería tener para obtener una permanencia necesaria.

De esta jornada surge la idea de crear instituciones como la Corte de Constitucionalidad, el Tribunal Supremo Electoral y la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Esta institución fue creada con el fin de garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de LA República de Guatemala, La Declaración Universal de los Derechos Humanos, convenios y tratados suscritos. Esta entidad es dirigida por su más alto funcionario quien es el Procurador de los Derechos Humanos. El Procurador de los Derechos Humanos es una de las tres instituciones que fue incluida en la Constitución de 1985. (<http://www.pdh.org.gt/>)

La Procuraduría de los derechos Humanos busca ser una institución la cual hace énfasis en la prevención y protección de los derechos de cada una de las personas que conforman el país. Contando con un desarrollo amplio y profesional con altas capacidades para realizar prontas intervenciones ante las situaciones que se les presentan.

Así como promover y defender el respeto al derecho humano por medio de acciones de difusión, mediación, educación y supervisión del estado.

El concepto del Procurador de los Derechos Humanos el autor Jorge Mario García Laguardia lo explica así: "es una institución complementaria de los sistemas y procedimientos de control jurídico del poder público y en especial de la administración que actúa como un mecanismo sencillo, sin formalismos, expedito,

sin poderes de revisión”. Su objetivo es doble: colaborar para un adecuado funcionamiento de la actividad administrativa y tutelar los derechos de las personas frente a la administración.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Guatemala hay una diversidad de personas que trabajan para el servicio de quienes que son agredidos física, verbal o psicológicamente. Estas atienden denuncias de manera personal o impersonal (Call Center) viéndose por lo tanto afectadas en el área emocional personal.

Todos los elementos externos influyen significativamente en cada individuo de una manera distinta, positiva o negativamente, dependiendo del nivel de control y reconocimiento de sus propias emociones. Todo ser humano percibe la realidad acorde a sus propios actos y consecuencias de los mismos (Reeve, 2003).

Cualquier consecuencia negativa que tenga el control de emociones dentro del ambiente laboral puede causar en un equipo de trabajo ambigüedad emocional y cierto nivel de frustración, por lo que encuentran con extrema dificultad el poder establecer vínculos que les proporcionen afecto, seguridad, paz, estabilidad mental y emocional. Una consecuencia de esto es que los individuos se inhiben, lo que les provoca dificultades con su equipo de trabajo, causando una mala comunicación entre los subordinados y en casos extremos conflictos con las figuras de autoridad dentro de la empresa.

Enfocándose en la relevancia que tiene el control de emociones en el desempeño laboral se han evaluado diversas teorías en busca de la forma más efectiva de poder manejar estas dentro del ambiente laboral.

Lo planteado anteriormente surge como una problemática individual, ya que, el control errado de las emociones conlleva también secuelas negativas a los empleados de cualquier institución, especialmente aquellas donde se reciben constantes denuncias por abusos o maltratos de cualquier tipo en estas personas sin importar la edad o el género. Por lo anterior surge la necesidad de plantear herramientas y metodologías que lleven a ser participes en la búsqueda de

soluciones de la problemática mencionada, por lo que el presente trabajo plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las emociones más frecuentes que manifiestan los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar las emociones más frecuentes que manifiestan los oficiales de la PDH.

2.1.2 Objetivos Específicos

2.1.2.1 Conocer las principales emociones que surgen en los oficiales de la PDH al recibir las denuncias.

2.1.2.2 Identificar los elementos necesarios para crear un programa de control emocional basado en las necesidades de los Oficiales.

2.2 Unidad de Análisis

2.2.1 Emociones más frecuentes que surgen en los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2.3 Definición de Unidad de Análisis

2.3.1 Definición Conceptual de la unidad de Análisis

Goleman (1995) menciona las emociones pre-cognitivas en su libro, Emotional Intelligence, como las reacciones basadas en impulsos neuronales fragmentarios. Define las siguientes emociones:

Enojo: En esta aumenta el fluido sanguíneo a las manos, haciendo más fácil 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 cometer acciones vigorosas.

Miedo: La sangre se retira del rostro y fluye a la musculatura esquelética larga como las piernas. Al mismo tiempo el cuerpo parece paralizarse. La persona busca un lugar en el cual se siente seguro y/o protegido ante la situación que está enfrentando.

Ansiedad: Es un estado en el cual la persona se siente completamente confundida, aumenta el ritmo cardíaco.

Ira: Nos predispone a la defensa o la lucha, está íntimamente asociado con la movilización de la energía corporal a través de la tasa de hormonas en la sangre y el aumento del ritmo cardíaco y reacciones más específicas de preparación para la lucha; apretar los dientes, el fluir de la sangre a las manos, cerrar los puños son algunas de las características que se presentan al sentir esta emoción.

Tristeza: Está asociada a la disminución de la energía y el entusiasmo por las actividades vitales y el enlentecimiento del metabolismo. La persona luce decaída, trata de pasar desapercibida y se aísla para que no se le pregunte qué sucede.

2.3.2 Definición Operacional de la unidad de Análisis

Emociones que se determinaron a través de la aplicación de la entrevista estructurada a los oficiales de la PDH.

2.4 Alcances y Límites

Este estudio pretendió identificar las emociones más frecuentes en los oficiales que pertenecen a esta institución, dando como aporte un programa Cognitivo Conductual para el control de emociones en los oficiales que reciben denuncias tanto de manera personal como desde el Call Center. Ayudándolos a reconocer las situaciones en las cuales surgen diversas emociones.

Se cubrió la población de oficiales dentro de una institución gubernamental, siendo estudiantes de Derecho o Ciencias Jurídicas o bien con pensum cerrado. Dentro de los sujetos hay una Psicóloga Clínica y abogados con pensum cerrado y graduados.

Dentro de las limitaciones se encontró que los oficiales no reconocen sus propias emociones, por lo que no saben cómo manejarlas y de qué manera expresarlas. Así como la falta de participación de los mismos al reusarse a realizar algún ejercicio o bien por el constante trabajo no tener tiempo suficiente para asistir a las sesiones.

Por lo que el programa no sería totalmente funcional para todos los oficiales.

2.5 Aporte

En la actualidad el recurso humano y su adecuada administración cada vez tienen más afluencia e importancia. Alrededor del mundo estos conocimientos se han ido expandiendo, Guatemala no es la excepción, ya que se ve reflejado en la cantidad de personas que trabajan en una empresa como colaboradores.

La realización de un programa para ayudar a los oficiales de la PDH a controlar e identificar con mayor facilidad las emociones que surgen en ellos al momento de recibir las denuncias y posterior al mismo proceso.

Como institución gubernamental brindará mejor servicio a la población de Guatemala debido a que los oficiales serán capaces de reconocer y manejar sus propias emociones. A su vez la sociedad también se verá beneficiada debido a que al momento de realizar sus denuncias serán bien atendidos por los oficiales quienes tendrán la capacidad de atender de manera adecuada a las personas.

Así mismo la Universidad Rafael Landívar y la Facultad de Humanidades de la misma, podrá continuar teniendo un espacio para que los estudiantes de último año de la carrera de Psicología Clínica puedan realizar su práctica profesional, así como la aplicación de talleres tanto para los oficiales como con escuela de padres las cuales son de utilidad para las personas de las comunidades cercanas y lejanas a la institución.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Los sujetos que se utilizaron para este estudio trabajan actualmente en la PDH, se encuentran en las edades entre 20 y 50 años de edad, siendo empleados tanto de género masculino como de género femenino, habiendo 13 oficiales de género femenino y 3 de género masculino.

Todos ellos con diferentes profesiones, actualmente 3 de ellos han obtenido el título de Psicología, Terapeuta del Habla y Licenciado en Abogacía; 9 oficiales cuentan con pensum cerrado y 4 se encuentran cursando la carrera de Derecho.

De estos 16 oficiales 8 de ellos son casados y 8 son solteros, todos ellos laboran en la PDH en el turno diurno con un horario de 8:00 a.m a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Para fines de estudio se utilizará una población de 6 oficiales, 3 que reciben denuncias de forma personal y 3 que lo hacen por medio del call center.

OFICIAL CALLCENTER / PERSONAL				
SUJETO	GÉNERO	EDAD	ESCOLARIDAD	
1 AC1	Masculino	28	5to año derecho	Call center
2 AC2	Femenino	32	Pensum cerrado	Call center
3 AO1	Femenino	37	Pensum cerrado	Personal
4 AO2	Femenino	23	5to año derecho	Personal
5 AO3	Masculino	41	Licenciado en Derecho	Personal
6 PO	Femenino	36	Psicóloga	Psicóloga Oficial

3.2 Instrumento

Para la obtención de los datos requeridos para la realización del programa se utilizó una entrevista estructurada que constó de 16 preguntas las cuales tuvieron como fin identificar en qué circunstancias surgen las emociones anteriormente mencionadas en los oficiales de la PDH.

3.3 Procedimiento:

- Se solicitó permiso a la Jefe del área de Recepción y Denuncias para realizar las entrevistas a los oficiales Se realizará el instrumento, el cual es una entrevista estructurada que consta de 15 preguntas.
- Se eligió a los sujetos a quienes se les realizarían la entrevista, debían ser oficiales que tiene turno matutino de todo el día para aplicar a responder la entrevista.
- Se aplicó de forma individual con cada oficial, estas fueron grabadas para no perder ningún dato que den los oficiales al momento de responder las preguntas.
- Se grabaron las entrevistas realizadas con previa autorización de los sujetos, haciendo énfasis a la condiciones de confidencialidad.
- Se realizó la transcripción de las entrevistas a los sujetos que cumplieron con el perfil requerido.
- Se analizó cada entrevista y los resultados se ordenaron por mapas conceptuales o diagramas.
- Se elaboró el programa que constará de 10 sesiones.
- Se redactó el informe final con los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Esta entrevista se aplicó a los oficiales de la PDH dentro de las instalaciones del Procurador en un lapso de tiempo dentro de su horario de trabajo. Dicha entrevista será validada a través de un juicio de expertos.

3.4. Diseño y Enfoque de Investigación

Para la realización de este estudio se utilizó el tipo de investigación cualitativa, la cual busca comprender la disposición de actuar (investigar) desde un planteamiento teórico y práctico, según Tójar (2006).

Este estudio no implica un tipo de diseño específicamente establecido ni una metodología estadística. El procedimiento completo es de carácter inductivo ya que se analizó, interpretó y se comparó las respuestas dadas por los oficiales que fueron entrevistados.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se muestra el resultado de las entrevistas estructuradas que se realizaron a los oficiales de la PDH, ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala.

Las entrevistas fueron realizadas con el fin de conocer las emociones que predominan en los oficiales al momento de recibir denuncias o posterior a recibirlas.

Los resultados se presentan en una serie de matrices de sentido o descriptivas, según Bonilla y Rodríguez (1997), las matrices descriptivas son tablas donde se es permitido cruzar información de categorías que estén relacionadas entre sí. También, este tipo de matrices es utilizado como un recurso útil para describir de forma breve grandes cantidades de información las cuales permiten descubrir patrones emocionales que surgen al ser analizados en conjunto.

A continuación se presentan las matrices con las respuestas de los oficiales, en la columna del lado izquierdo se ha colocado el nombre del indicador, en la columna de la derecha se han colocado las respuestas a cada una de las preguntas de la entrevista, por lo que cada respuesta cuenta con un número entre paréntesis el que hace referencia el número de la pregunta respondida.

Datos generales	Código AC1	Sujeto 1	
	Género	Masculino	
	Edad	28	
	Puesto	Receptor de Callcenter	
	Escolaridad	Cursando 5to año de Derecho	
INDICADORES			
Emociones durante el tiempo de trabajo	Enojo, alegría, tristeza, depresión (1)		
	Frustración (2)		
	Principalmente luego de recibir las denuncias, porque todo el papeleo que debe hacerse es muy largo lo cual dificulta que el proceso sea rápido (3)		
	Cuando tienden a ser muy largas ya que los formatos no son suficientes (11)		
	No respondió (12)		
Emociones Durante el Relato	Ninguno (4)		
	Nada me hace sentir enojo (5)		
	<i>Ninguna, trato de ser imparcial (7)</i>		
	<i>Si me controlo bastante (8)</i>		
	No respondió (9)		
	No respondió (10)		
Emociones Después del Relato	<i>Principalmente luego de recibir las denuncias, porque todo el papeleo que debe hacerse es muy largo lo cual dificulta que el proceso sea rápido (3)</i>		
	<i>Aparece cuando debo hacer todo el trámite, no durante la denuncia (6)</i>		
	No hace nada (14)		
	No me afecta en anda (15)		
	<i>Trato que no me afecte en mi trabajo porque igual debo hacerlo (16)</i>		

Datos generales	Código AC2	Sujeto 2
	Género	Femenino
	Edad	32
	Puesto	Receptor de Callcenter
	Escolaridad	Pensum Cerrado Derecho
INDICADORES		
Emociones durante el tiempo de trabajo	<i>Enojo, alegría, tristeza, estrés, inconformidad(1)</i>	
	<i>Tristeza y Frustración (2)</i>	
	<i>Principalmente cuando hay mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo y a luego de escuchar las denuncias ya que algunas veces no puedo hacer nada (3)</i>	
	<i>Las de maltrato (11)</i>	
	<i>Las de maltrato y donde existe abuso de poder (12)</i>	
Emociones Durante el Relato	<i>El contexto, el medio en el que están las personas (4)</i>	
	<i>Cuando el agresor tiene cierto nivel de blindaje, es decir que no es tan fácil actuar en contra él. (5)</i>	
	<i>Cuando existe abuso o en las que se abusa de la fuerza pública. (7)</i>	
	<i>Soy capaz de controlarme bastante(8)</i>	
	<i>Trato de contextualizar, se que no puedo hacer nada por esas personas más que mi trabajo (9)</i>	
	<i>Si logro no evidenciar mis emociones cuando escucho las denuncias (10)</i>	
Emociones Después del Relato	<i>Dolor de cabeza (13)</i>	
	<i>Va disminuyendo (6)</i>	
	<i>Tomo agua (14)</i>	
	<i>No me afecta en nada (15)</i>	
	<i>Debo hacer mi trabajo por lo que siempre trato de que no me afecten en nada (16)</i>	

Datos generales	Código AO1	Sujeto 3
	Género	Femenino
	Edad	37
	Puesto	Oficial de Denuncias
	Escolaridad	Pensum Cerrado Derecho
INDICADORES		
Emociones durante el tiempo de trabajo	<i>Enojo, alegría, estrés (1)</i>	
	<i>Enojo, tristeza, ira, frustración (2)</i>	
	<i>Especialmente en las denuncias en las que se maltrata a niños y mujeres, o bien en las que solo se les puede dar una guía de que hacer a las personas porque sus denuncias no proceden aquí con nosotros (3)</i>	
	<i>Las de maltrato y abusos físicos y verbales (11)</i>	
	<i>Las de maltrato especialmente si es contra niños (12)</i>	
Emociones Durante el Relato	<i>Cuando me explican de qué forma fueron los golpes o repiten las palabras que se les han dicho (4)</i>	
	<i>Cuando dicen que el agresor o agresora es uno de sus padres o parientes cercanos. (5)</i>	
	<i>Cuando hay abuso o maltrato en niños, yo tengo un hijo y no me gustaría que eso le pasara. (7)</i>	
	<i>Soy capaz de controlarme, aunque es muy complicado (8)</i>	
	<i>Pues trato de no demostrarlo ya que las personas no pueden ver que me afecta cuando están colocando su denuncia, en ocasiones empuño las manos para que no vean que me enoje. (9)</i>	
	<i>Si, no es fácil pero trato de no evidenciar mis sentimientos ante las personas. (10)</i>	
	<i>Disminuye poco a poco (6)</i>	
Emociones Después del Relato	<i>En las manos o en los hombros, siento como que me pesaran (13)</i>	
	<i>Habla con otra persona (14)</i>	
	<i>Trato de que no me afecten aunque es muy difícil, pero trato de hacer mi trabajo y olvidarme de las situaciones (15)</i>	
	<i>Pues no afectan mi desempeño, creo que lo que afecta es que el proceso suele ser muy largo y me estresa que siento no terminar(16)</i>	

Datos generales	Código AO2	Sujeto 4
	Género	Femenino
	Edad	23
	Puesto	Oficial de Denuncias
	Escolaridad	Cursando 5to año de Derecho
INDICADORES		
Emociones durante el tiempo de trabajo	<i>Enojo, alegría, estrés, frustración, depresión. (1)</i>	
	<i>Enojo, tristeza, frustración, frustración. (2)</i>	
	<i>Cuando tengo que atender a muchas personas porque no hay más oficiales, siento que debo correr mucho para escuchar a los denunciaste (3)</i>	
	<i>En si las denuncias no, pero si todo el proceso posterior a ellas porque es muy largo y cuesta mucho llenar los formatos. (11)</i>	
	<i>Las de maltrato físico o abuso. (12)</i>	
Emociones Durante el Relato	<i>Pues casi todo el relato, pero más cuando hay abuso o maltrato hacia cualquier persona. (4)</i>	
	<i>Cuando el agresor es un papá, mamá o algún pariente cercano a la víctima, También cuando es el jefe. (5)</i>	
	<i>Cuando la persona está contando lo que le sucedió y no puedo hacer nada acá porque su denuncia no procede (7)</i>	
	<i>No me dominan, creo que si soy capaz de controlarlas (8)</i>	
	<i>Me salgo, le digo a la persona que me permita un momento y salgo a tomar aire. (9)</i>	
	<i>Si, prefiero dejar a la persona sola un instante así no se da cuenta. (10)</i>	
Emociones Después del Relato	<i>A veces disminuye, pero la mayor parte del tiempo aumenta y mucho. (6)</i>	
	<i>Creo que en todo el cuerpo, pero por lo general me da dolor de cabeza. (13)</i>	
	<i>Otros, salgo a tomar aire (14)</i>	
	<i>Mi trabajo no, pero me encierro para no hablarle mal a alguien o tener algún enfrentamiento. (15)</i>	
	<i>Creo que no me afecta en hacerlo mal, más bien lo hago más rápido y de mejor manera. (16)</i>	

Datos generales	Código AO3	Sujeto 5
	Género	Masculino
	Edad	41
	Puesto	Oficial de Denuncias
	Escolaridad	Licenciado en Derecho
INDICADORES		
Emociones durante el tiempo de trabajo	<i>Enojo, alegría, tristeza, estrés. (1)</i>	
	<i>Enojo, tristeza (2)</i>	
	<i>Cuando estoy escuchando las denuncias(3)</i>	
	<i>Cuando la persona quiere colocar la denuncia y no procede aquí, al explicárselo, no todas las personas entienden que no podemos hacer nada porque está fuera de nuestras manos. (11)</i>	
	<i>Las de maltrato o abuso (12)</i>	
Emociones Durante el Relato	<i>Solo cuando cuentan algo que es muy triste (4)</i>	
	<i>Cuando el agresor es un padre de familia o jefe de trabajo (5)</i>	
	<i>Cuando los niños son agredidos o abandonados. (7)</i>	
	<i>Si soy capaz de dominar mis emociones (8)</i>	
	<i>No hago nada, continuo atendiendo al denunciante. (9)</i>	
	<i>Si, no hago gestos ni nada. (10)</i>	
Emociones Después del Relato	<i>No me afecta casi nada (6)</i>	
	<i>En la espalda u hombros (13)</i>	
	<i>No hace nada (14)</i>	
	<i>Tal vez pero solo en algunas ocasiones, no siempre (15)</i>	
	<i>No me afectan, es mi trabajo y debo hacerlo aunque no me sienta bien. 16)</i>	

Datos generales	Código PO	Sujeto 6
	Género	Femenino
	Edad	36
	Puesto	Psicóloga Oficial
	Escolaridad	Psicología Clínica
INDICADORES		
Emociones durante el tiempo de trabajo	<i>Tristeza, ira, miedo, impotencia, frustración. (1)</i>	
	<i>Frustración y tristeza. (2)</i>	
	<i>Cuando escucho denuncias en donde se les está causando un tipo de maltrato a niños o personas mayores (3)</i>	
	<i>Casos sobre delincuencia, extorciones, amenazas o problemas de deudas (11)</i>	
	<i>Las de maltrato (12)</i>	
Emociones Durante el Relato	<i>El saber que le hacen daño a personas que no pueden defenderse o valerse por si mismos. (4)</i>	
	<i>Que no haya respuesta del estado en cuanto a la protección integral de la persona víctima. (5)</i>	
	<i>Abuso sexual a menores, maltrato infantil y al adulto mayor, todo caso de extrema pobreza. (7)</i>	
	<i>Soy capaz de controlarme (8)</i>	
	<i>A veces se lo voy a contar a un compañero o compañera, me desahogo al contarlo. (9)</i>	
	<i>Hasta el momento lo he hecho porque sé que eso no es recomendable. (10)</i>	
Emociones Después del Relato	<i>Va disminuyendo (6)</i>	
	<i>Espalda y cuello, a veces dolor de cabeza. (13)</i>	
	<i>Habla con otra persona. (14)</i>	
	<i>A veces, porque hay casos en que una se desanima o se frustra. (15)</i>	
	<i>A veces una se pone negativo o desafiante. (16)</i>	

Cuadro 1

SUJETO / EMOCIÓN	1		2		3		4		5		6	
	ANTES	DURANTE	ANTES	DURANTE	ANTES	DURANTE	ANTES	DURANTE	ANTES	DURANTE	ANTES	DURANTE
Tristeza	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Miedo		X	X		X					X	X	
Enojo		X	X		X	X		X	X	X	X	X
Alegría												
Frustración		X		X		X	X	X	X	X	X	X
Ansiedad	X	X		X			X	X		X	X	X

En base a los resultados obtenidos en las entrevistas se puede evidenciar que las emociones de enojo, tristeza y frustración son más frecuentes en los oficiales de la PDH tanto para los que reciben denuncias de manera personal como para los que las reciben por medio de call-center.

Así mismo el miedo, la ansiedad y la alegría son las emociones que menos expresan los oficiales de la PDH, por lo que no se evidencian de la misma manera en cada uno de ellos.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como objetivo analizar las emociones que surgen a partir de los relatos y del proceso que lleva realizar una denuncia de un grupo de oficiales de la PDH.

Por medio de la entrevista estructurada que se aplicó a los oficiales de la PDH se puede observar que a la mayoría de los sujetos las emociones les afectan posterior a recibir las denuncias, esto independientemente si es de forma presencial o por medio del call-center; a diferencia de uno de los sujetos a quien si le afecta de manera directa esto debido a que es el primer contacto que los denunciados tienen al llegar al lugar.

Vilaró (2003) determinó que los individuos presentan altos niveles de estrés por el ritmo constante de trabajo, con personas que trabajan con distintos tipos de comunicación, cara a cara y manejo de conflictos.

Al momento de realizar las entrevistas con los Oficiales de la PDH se pudo evidenciar que las emociones no son tan latentes al momento de recibir las denuncias, sino posteriormente cuando deben realizar la documentación apropiada para cada denuncia.

Siguiendo con López (1998) quien concluyó que los empleados enfrentan exigencias las cuales no son capaces de satisfacer de forma física o psicológicamente lo cual genera en ellos alteraciones en sus capacidades ante dichas exigencias.

En la entrevista realizada a los oficiales de la PDH este es un rasgo notorio, el cual aparece posterior a recibir las denuncias o al conocer el contexto del que provienen las personas, ya que se ven en una posición en la cual no son capaces de lograr solucionar todas las situaciones narradas por las víctimas.

Un factor de suma importancia para que cualquier individuo sea capaz de desempeñar de manera adecuada su trabajo es, según Alles (2005), es el conjunto de conocer y saber realizar una acción propia de la organización que es necesaria para brindar un producto o servicio.

De igual manera, Morales (2005) en una investigación realizada determinó que por el ritmo de trabajo constante que presentan los individuos desarrollan distintas problemáticas tanto físicas como psicológicas y en el desempeño laboral.

Al realizar la entrevista se pudo evidenciar que los oficiales presentan distintas reacciones físicas en las cuales se ven afectados durante el tiempo de trabajo, presentando dolores de cabeza, cuerpo o bien algún tipo de enfermedad. También se evidenció que suelen recurrir a diferentes técnicas, como hablar con alguien o salir a tomar aire entre otras, que les ayudan a controlar sus emociones o bien desahogarse luego de absorber la información que la víctima le ha dado a conocer.

Es importante mencionar que este malestar está presente en el individuo más no es una constante para no ser capaz de desempeñar su trabajo de manera adecuada, sin embargo uno de los sujetos mencionó que prefiere alejarse de los compañeros de trabajo para evitar tener algún tipo de conflicto cuando tiene altos niveles de estrés o enojo.

También se debe hacer mención que los oficiales, tanto los que reciben denuncias cara a cara como los que las reciben por medio de call-center presentan distintas emociones en el transcurso del horario laboral, así como los niveles en los que se presentan, dando a conocer que durante el tiempo en el que permanecen recibiendo la denuncia son capaces, hasta cierto punto, de controlar las emociones. Sin embargo, en el tiempo posterior, no lo logran de la misma manera, ya que las emociones de estrés y frustración se hacen más evidentes esto debido al proceso que deben realizar luego de recibir la denuncia y haber escuchado todo el relato de las víctimas.

Por otra parte se puede mencionar que los oficiales muestran las emociones de tristeza o miedo al conocer el contexto en el que se ha dado la situación del a víctima, provocando en ellos malestar y conmoción debido a los abusos que se cometen en contra de la persona, especialmente si se trata de abuso a la niñez o al adulto mayor.

Cabe mencionar que durante el tiempo de recibir la denuncia algunos de los oficiales son capaces de no permitir que las emociones interfieran en su trabajo, por lo que las emociones no se evidencian al momento de dar una respuesta o de escuchar el relato. Sin embargo pareciera que el proceso posterior, cuando el denunciante se retira, es el que hace que las emociones florezcan y se evidencien en los oficiales ya que suele ser un proceso largo que en ocasiones no es funcional para la persona que colocó la denuncia.

Así mismo se debe dar conocimiento que durante la entrevista se pudo observar que los oficiales mostraron resistencia al responder, evidenciando temor, por lo que las respuestas obtenidas fueron muy puntuales, esto pudo ser debido a la carga de trabajo con la que cuentan a diario los oficiales.

VI. CONCLUSIONES

- Con base a los resultados obtenidos en este estudio, se concluye que las emociones más frecuentes expresadas por los oficiales de la PDH son el enojo, la frustración y la tristeza.
- Las emociones frecuentes se presentan por lo regular después de la toma de la denuncia, por las emociones que esta genera y por el proceso de documentación a llenar posteriormente de haber recibido la denuncia.
- Para los oficiales las emociones son un factor importante debido a que el control o descontrol de las mismas puede afectar su desempeño laboral y construcción de relaciones interpersonales.
- El trabajo para los oficiales, es sin duda alguna, parte de la realización personal y profesional ya que puede llegar a obtener un reconocimiento social.
- Escuchar los relatos de las personas que asisten a la entidad, es para los oficiales una experiencia de crecimiento personal y profesional ya que los sensibiliza ante la realidad de la población guatemalteca.
- El control de emociones para los oficiales de la PDH es un factor importante en el desempeño de su trabajo debido a que se convierten en apoyo emocional para las personas que acuden a la entidad en busca de ayuda o soluciones inmediatas para su problemática.

VII. RECOMENDACIONES

- A jefes y supervisores de los oficiales, se recomienda promover un ambiente agradable, en el cual los oficiales se sientan cómodos para realizar su trabajo de forma eficaz así como expresar sus emociones de forma abierta.
- Así mismo se recomienda hacer una evaluación sobre el proceso de documentación de la denuncia, esto con el fin de crear un proceso más acelerado y adecuado para las necesidades que presentan los denunciados.
- A profesionales en el área, se recomienda tomar en cuenta que las emociones son parte de la persona humana, por lo que es indispensable contar con un equilibrio emocional adecuado.
- A la Institución se recomienda brindar talleres para el control de emociones de los oficiales quienes reciben las denuncias, debido a que estos se ven mayormente afectados por el contacto constante con las víctimas y las situaciones que les afecta a las mismas.
- A futuras investigaciones sobre las emociones y el control emocional, investigar a profundidad los niveles en que se sitúan las emociones tanto durante como después de recibir las denuncias ya que estos niveles pueden variar.
- A futuros psicólogos clínicos se recomienda buscar y aprender técnicas para el control emocional para brindar herramientas útiles y de uso constante para los receptores de denuncias en las diferentes entidades de justicia en nuestro país

- En base a los resultados obtenidos en las entrevistas, se recomienda utilizar el programa para el control de emociones, presentado en este proyecto, para esta población o para otros grupos con características similares.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005), *Diccionario de Comportamientos. Gestión por Competencias: cómo descubrir las competencias a través de los comportamientos*. Argentina, Granica.
- Altalef, M. (2006). *Eficacia de la psicoterapia breve con enfoque cognitivo conductual, para disminuir la depresión presentada en mujeres adultas*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Aquino, A. (2003). *Diferencias de Género y Edad en la Inteligencia Emocional de un Grupo de Internautas*. Tesis Inédita. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Arias, D. (2009). *Niveles de estrés, el agotamiento profesional y la salud en los profesores de un centro educativo de la ciudad de México*. Universidad autónoma. Recuperado en: <http://.www.upd.edu.mx/librospub/inv/estaca/pdf>
- Beck, J. (2000). *Terapia Cognitiva: conceptos básicos y profundización*. Barcelona, España: Gedisa
- Beltrán, M., Bermejo, J., Pérez, R., Prieto, L., Vence, M., y González, E. (2000). *Guía para la práctica la gestión por proyecto*, (2ª. Ed.) Chile: Norma.
- Bonilla, L. y Rodríguez, F. (1997), *Métodos de investigación en psicopedagogía*, Madrid: McGraw-Hill
- Díaz, S. (2005). *Proceso de evaluación de desempeño de docentes en las empresas educativas del sector privado en el municipio de El Progreso, Jutiapa*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Ellis, A. (1989). *Razón y Emoción en Psicoterapia*. Bilbao: Ed. D.D.B
- Feldman, R. (2004). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana* (6a. ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Fuentes, M. (2013). *Compromiso Laboral en una Institución del Estado*, Tesis, Inédita Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Fulquez C. y Carina S. (2011). *La inteligencia Emocional y el Ajuste Psicológico: un estudio Transcultural*. Tesis Doctoral en Xarxa, Francia.
- Gardner, H. (2005). *Inteligencias Múltiples*. Barcelona : Paidós Ibéric, España
- Gehant, M. (2005) *Eficacia de un programa de terapia de arte para mejorar la expresión y el control de la ira en adolescentes*, Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar.
- Goleman, D. (2002). *Inteligencia Emocional*. (6ª. Ed.) Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.
- Goldschmidt K. (2010). *Control emocional*, Universidad privada, Guatemala.
- Goleman, D. (1995) *Emotional Intelligence*, Barcelona, España. Editorial Kairós, S.A,
- Goleman D. (2002). *La Inteligencia Emocional* (3ª. Edición) Buenos Aires, Argentina: Grupo Zeta.
- Halgin, R. y Krauss, S. (2009). *Psicología de la anormalidad* (5ª. Ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, D. (2006) *La inteligencia emocional en la eficacia de las decisiones financieras del servicio de intendencia de las Fuerzas Armadas*. Tesis Inédita. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado en <http://www.monografias.com/trabajos46/intendencia-fuerzas-armadas>

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial* (1ª. Ed.) México: McGraw-Hill

Lahey, B. (1999). *Introducción a la Psicología*. (6ª. Ed.) Madrid: McGraw-Hill.

Lening, W. (2012). *Principios de la Inteligencia Emocional* (En Red). Fecha de Consulta: Marzo 12 de 2014. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-De-La-Inteligencia-Emocional/1392479.html>

López (1998), *“El estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales”*, Tesis Inédita Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Morales, M. (2005), *Estresores que afectan al Operador de Justicia*, Tesis, universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Papalia, D.E., Olds, S.W., & Feldman, R.D. (2005). *Desarrollo Humano*. (9na. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

P. Lizeretti, Nathalie (2011) *La Inteligencia Emocional en La Salud Mental: UNA REVISIÓN*, Artículo, Ansiedad y Estrés. España

Pereira (2012), *Influencia de la Inteligencia Emocional*, Tesis Inedita, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenando, Guatemala.

Peretti (2007) *Autoimagen y Estabilidad Emocional*, Revista Psicológica

- Pinel, J. (2007). *Biopsicología* (6a. ed.) España: Pearson Adison Wesley.
- Puchol, D. (2003). *Los trastornos de ansiedad: la epidemia del siglo XXI*. España. Recuperado en <http://www.psicologiacientifica.com/trastornos-de-ansiedad-epidemia/>
- Reeve, J. (2003) *Motivación y Emoción* (3ª. Edición) México, D. F.: Editorial McGraw-Hill
- Samayoa, L. (2005). Programa de Inteligencia Emocional para Adolescentes Felices –IEPAF- Una propuesta para su desarrollo. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landivar. Guatemala
- Schonhaut B., (2008) *Lenguaje e inteligencia de preescolares: Análisis de su relación y factores asociados*. Revista de Pediatría Chilena
- Tójar, J.C. (2006), *Investigación Cualitativa, Comprender y Actuar*. Editorial La Muralla, Industrias Gráficas, S.A (Madrid).
- Vilaró (2003) Manejo de Conflictos, Tesis Inedita, Universidad Rafael Landivar. Guatemala
- Villalobos, J. (2009). Artículo sobre fuerza laboral guatemalteca. Revista D. editorial prensa libre. Guatemala.

ANEXO

ENTREVISTA OFICIALES PDH

Control de Emociones

La presente entrevista será realizada con fines didácticos, para conocer las emociones que prevalecen en cada uno de los oficiales durante el recibimiento de las denuncias. Así mismo se solicitará su consentimiento para que esta entrevista pueda ser grabada por parte del a estudiante.

Sexo: _____ Edad: _____

F	M
---	---

1. Puede mencionar ¿qué emociones conoce?
2. Durante el tiempo de trabajo, ¿Cuál de las siguientes emociones prevalece?
Miedo _____ Enojo _____ Frustración _____
Tristeza _____ Ira _____
3. ¿En qué momentos de su trabajo siente está emoción?
4. ¿Qué factores del relato le hacen sentir esta emoción?
5. ¿Qué factores del relato le hacen sentir enojo?
6. ¿Este sentimiento prevalece posterior a recibir la denuncia o va disminuyendo?
7. ¿Qué tipos de relato le hacen sentir tristeza?
8. ¿Es capaz de controlar estas emociones o siente que en algún momento lo dominan?

9. ¿Qué hace al momento de sentir enojo o ira ante la situación que se le está narrando?
10. ¿Es capaz de no evidenciar la emoción ante las personas a las que les recibe la denuncia?
11. ¿Qué tipo de denuncias le provoca frustración?
12. ¿Qué tipos de denuncias le hacen sentir las emociones más frecuentes?
13. ¿En qué parte del cuerpo siente el enojo o la ira?
14. ¿Cómo controla las emociones, posterior a recibir las denuncias?
Busca ayuda _____
Habla con otra persona _____
No hace nada _____
Otros _____
15. ¿Las emociones negativas afectan su trabajo durante el resto del día?
16. ¿De qué manera las emociones le afectan en el desempeño de su trabajo?

Consentimiento Informado

Estimado _____

Como parte de la carrera de Psicología Clínica, tenemos como requisito la realización del proyecto de Tesis, el que tiene como fin recabar información para estudios que nos permiten desarrollarnos de manera adecuada en diversas áreas en las que somos partícipes brindando nuestros servicios como Psicólogos Practicantes. Por lo que se solicita su colaboración en la grabación de una entrevista, la cual será dirigida por la estudiante practicante. Es necesario que usted sepa que si desea participar, la información que pueda proporcionarnos, será utilizada únicamente con fines de estudio, los datos obtenidos serán la base para el desarrollo de un Programa Cognitivo – Conductual para el Control de Emociones dentro de la Institución de los Derechos Humanos. En ningún momento se sienta obligado a contar aquellas situaciones personales que puedan afectarle, la información es estrictamente confidencial y se utilizará únicamente para fines de estudios. Así mismo aclarar que no se dará seguimiento terapéutico ya que únicamente para la realización del programa.

Agradecemos su participación en esta actividad. Le solicitamos su autorización para poder realizar una entrevista psicológica la cual será grabada, esto con el fin de no perder ningún dato de los que usted brinde, ya que toda la información recabada es de suma importancia para dicho estudio. Cualquier duda o cuestionamiento que tenga acerca de la información descrita con anterioridad, siéntase en la libertad de realizarlas, para que se clarifique toda la información que usted crea convenientemente necesaria para participar en la actividad.

Dudas:

Respuestas:

De estar usted de acuerdo le solicitamos llenar la siguiente información, para darnos su consentimiento y poder llevar a cabo el procedimiento descrito con anterioridad:

Yo (nombre completo) _____, con número de DPI _____, he leído el consentimiento informado que me ha sido entregado. He tenido oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio y así mismo he obtenido respuestas satisfactorias a mis cuestionamientos y se me ha ampliado la información acerca del trabajo a realizarse. He hablado con la/s entrevistadora/s

_____. Entiendo que la participación en esta actividad es voluntaria. Entiendo que puedo abandonar la entrevista si lo deseo, sin dar explicaciones. También he sido informado de forma clara, precisa y suficiente de las siguientes situaciones que afectan a los datos personales que se contienen en este consentimiento y en la entrevista que se realice para elaborar y aplicar el procedimiento de desensibilización sistemática:

- Estos datos serán tratados y custodiados con respeto y ética a mi intimidad.
- Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Me comprometo a realizar por lo menos cuatro veces los ejercicios de relajación progresiva.
- Acepto ser grabada durante la sesión de la aplicación de la técnica.

Declaro que he leído y conozco el contenido del presente documento, comprendo los compromisos que asumo y los acepto. Por ello, firmo este consentimiento informado de forma voluntaria para **MANIFESTAR MI DESEO DE PARTICIPAR EN LA REALIZACIÓN DE UNA ENTREVISTA, GRABACIÓN DE VIDEO PARA ELABORAR UN PROYECTO DE TESIS DE ÚLTIMO AÑO.** Al firmar este consentimiento no renuncio a ninguno de mis derechos. Recibiré una copia de este consentimiento para poder consultarlo en el futuro.

Nombre del paciente o sujeto colaborador:

Número de Cédula/DPI: _____

Firma: _____

F_____

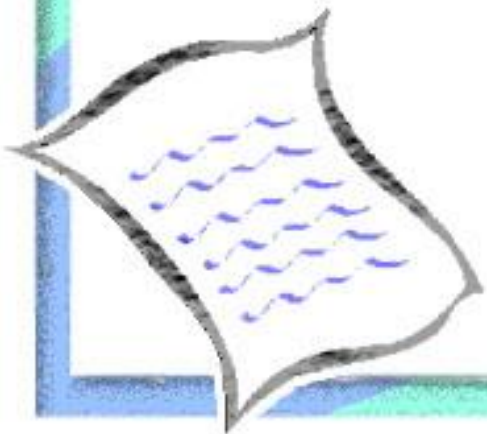
(Nombre del estudiante)

Vo.Bo. _____

Licda Sofía Álvarez



Programa
Cognitivo Conductual
“CONTROL DE MIS EMOCIONES”



“Control de mis Emociones”

A continuación se presenta el programa para el control de emociones dirigido a los Oficiales que laboran en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Dicho programa tiene como fin primordial, ayudar a los oficiales a reconocer y conocer las emociones que pueden surgir en ellos y saber cómo controlarlas, aprendiendo a utilizar distintas técnicas por medio de las cuales les permitirán desenvolverse de forma adecuada, fortalecer vínculos laborales y afectivos tanto dentro como fuera del trabajo.

El programa está formado de 10 sesiones, las cuales están centradas en las necesidades que presentan los oficiales.

Anexo 3

Sesión 1

“Conociendo a mis Compañeros”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Dar a conocer el programa Cognitivo Conductual a los participantes.• Explicar los métodos que se utilizarán en el programa.• Explicar hojas de trabajo y material a utilizar durante las sesiones.
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizaran una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• Como es la primera sesión, nos saltaremos este paso.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá de una vez el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Realización de actividades rompe-hielo en las cuales participen todos los integrantes del grupo.• Por medio de la “Pelota Preguntona” se preguntará a cada sujeto su nombre• Se explicará el contenido de las siguientes sesiones.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• Se les hará entrega de la hoja, “Frases incompletas” la cual consistirá en anotar la emoción que sienten cuando ocurre determinada situación.
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Con ayuda de la “Pelota Preguntona” se les pedirá den su opinión sobre lo que sucedió durante la sesión.

Sesión 2

“Conozco mis Emociones”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Identificar las diferentes emociones que surgen en cada uno al atravesar determinadas situaciones.• Conocer sus emociones• Representar las emociones por medio de mímica
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizaran una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• Se revisarán las tareas de los participantes y se harán comentarios acerca de las emociones que les producen al realizar diversas actividades.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá de una vez el contenido.
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Se conversará acerca de las diferentes emociones que existen. Se llevará el cartel “Mis Emociones” las cuales deberán representar utilizando su cuerpo.• En círculos de papel de colores, dibujaran las diferentes emociones que ya conocen y las cuales han experimentado.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• Deberán escribir situaciones que le produzcan la emoción de tristeza, alegría, miedo y enojo.
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Se pedirá a 4 de los participantes del grupo compartan su experiencia sobre lo que sucedió durante la sesión.

Sesión 3

“Expreso mis Emociones”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Expresar a las demás personas las emociones que el sujeto está experimentando.• Expresar y verbalizar las diferentes tipos de emociones
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizaran una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• Se revisará la tarea de los sucesos que provocan las diferentes tipos de emociones, cada sujeto deberá exponer su tarea frente al resto de compañeros.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá información acerca de expresar emociones diciendo la frase: “Yo estoy _____”• Se realizará una dinámica en la cual deberán utilizar plastilina para representar emociones, el resto del grupo deberá de repetir la frase: “ÉL/Ella está _____”
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• Se elaborará un horario en el cual deberán de apuntar el estado de ánimo que prevaleció durante el día en el horario de trabajo, esto deberá ser por cada día de la semana.
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Se terminará la sesión diciendo como se siente cada sujeto con respecto a su estado de ánimo.

Sesión 4

“Controlando mi yo Interior”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Lograr por medio de relajación controlar el estrés y/o frustración provocado por el mal manejo de las emociones que puede surgir durante el período de trabajo.• Aprender adecuadamente las técnicas de relajación para que sean útiles en el momento en que sea necesario utilizarlas.
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizarán una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• Revisión del horario para conocer la emoción más frecuente durante el tiempo de trabajo.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Conocer entender los pasos para realizar los ejercicios de “Tapping”• Realizar el ejercicio repitiendo en voz alta los pasos<ol style="list-style-type: none">1. Inicialización2. La Secuencia3. El 9 rangos4. Repita (#2) La secuencia
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• Durante el horario de trabajo o en casa, deberán realizar los ejercicios de “Tapping” al menos tres veces a la semana. En una libreta deberá anotar si los niveles de estrés disminuyeron o se mantuvieron en el mismo nivel.
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Se pedirá a dos participantes del grupo expresen su experiencia durante la sesión y cómo se sienten luego de realizar el ejercicio.

TAPPING

EFT Procedimiento de "Tapping" (Receta Basica)

#1...Inicializacion

1) Repita 3X: *A pesar de que tengo este _____ (problema) _____, Yo me apruebo y me acepto profunda y completamente.*

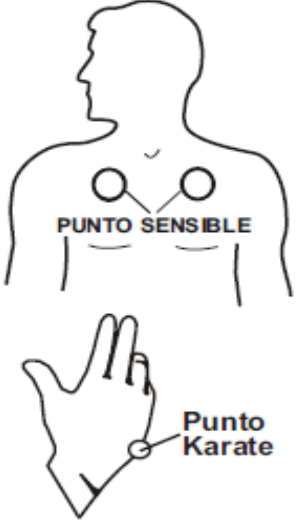
2) Simultáneamente de masaje en el "Punto Sensible" o golpetee el "Punto Karate".

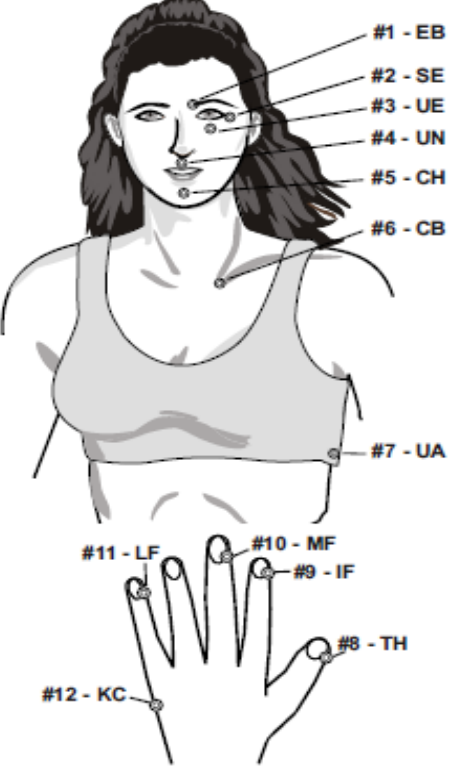
#2...La Secuencia


Golpetee (tapping) con dos dedos +o- 5X cada punto repitiendo una frase recordatoria y descriptiva del problema

#3...El 9 Rangos

El Punto Sensible/ Punto Karate







Punto de 9 Rangos (Gamut)

Realce las siguientes acciones mientras golpetea el punto 9 Rangos continuamente:

- 1) Cierre los ojos
- 2) Abra los ojos
- 3) Vire los ojos fuertemente hacia la derecha y hacia abajo (mantenga la cabeza derecha)
- 4) Vire los ojos fuertemente hacia la Izquierda y hacia abajo (mantenga la cabeza derecha)
- 5) Gire los ojos en circulo
- 6) Gire los ojos en circulo en dirección opuesta
- 7) Zumbe 5 segundos de alguna canción (feliz cumpleaños)
- 8) Cuento de 1 al 5
- 9) Zumbe 5 segundos de alguna canción nuevamente.

#4...Repita (#2) La Secuencia

NOTE: En las subsiguientes rondas de Golpeteo, Cambie la Oración de inicialización a: *"A pesar de que todavía tengo algo de este problema de..."* Y utilícelo como recordatorio durante la secuencia: *"Lo que queda de este problema."*

Grafica © Copyright 2001-2008 Gwen Bonnell, All rights reserved • 954-370-1552 • www.tapintothen.com • EFT fue creado por Gary Craig www.emofree.com • Traducido por Joachim Schubert 305-531-8129

Sesión 5

“Reconozco lo que me altera”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Reconocer las situaciones que generan estrés.• Ser capaz de colocar las situaciones en orden ascendente para conocer cuales general un mayor estrés.
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizaran una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• Se revisará la tarea sobre los ejercicios de “Tapping”, se solicitará a algunos de los participantes narren sus experiencias.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• De forma individual realizarán una hoja de trabajo la cual deberán completar colocando las situación que le provocan estrés, ordenándolas de forma ascendente (nivel menor a nivel mayor)• Estas serán colocadas en una “Escala Emocional”, donde escribirán palabras claves para completar la escala.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• Para la sesión siguiente no habrá tarea asignada.
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Con ayuda de la “Pelota Preguntona” se harán preguntas a los participantes sobre la sesión.

Sesión 6

“Aprendiendo a respirar”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Aprender técnicas de relajación para ser utilizadas durante el tiempo laboral y posterior a él.• Utilizar las técnicas de relajación al momento de sentir que la emoción sobre pasa en determinada situación.
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizaran una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• No había tarea asignada de la sesión anterior.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Respiración Profunda• Se solicitará a los integrantes del grupo focalicen una situación en la que surja alguna de las emociones más frecuentes (miedo, tristeza, enojo, estrés, ira), posteriormente deberán realizar las respiraciones profundas de manera que el nivel de la emoción disminuya.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• Realizar las respiraciones profundas 3 veces por semana durante la noche antes de dormir.
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Se solicitará la participación opcional de algunos participantes para retroalimentar sobre la sesión y lo aprendido en ella.

Respiración Profunda

Es muy fácil de aplicar y útil para controlar las reacciones fisiológicas antes, durante y después de enfrentarse a las situaciones emocionalmente intensas. Se hacen las distintas fases de la respiración de forma lenta y un poco más intensa de lo normal, pero sin llegar a tener que forzarla en ningún momento. Para comprobar que se hace la respiración correctamente se puede poner una mano en el pecho y otra en el abdomen. Estará haciendo correctamente la respiración cuando sólo se mueva la mano del abdomen al respirar (algunos le llaman también respiración abdominal).

Pasos:

- Inspirar profundamente mientras se cuenta mentalmente hasta cuatro.
- Mantener la respiración mientras se cuenta mentalmente hasta cuatro.
- Soltar el aire mientras se cuenta mentalmente hasta ocho.
- Repetir el proceso anteriormente descrito.



Sesión 7

“Relajando mi Cuerpo”

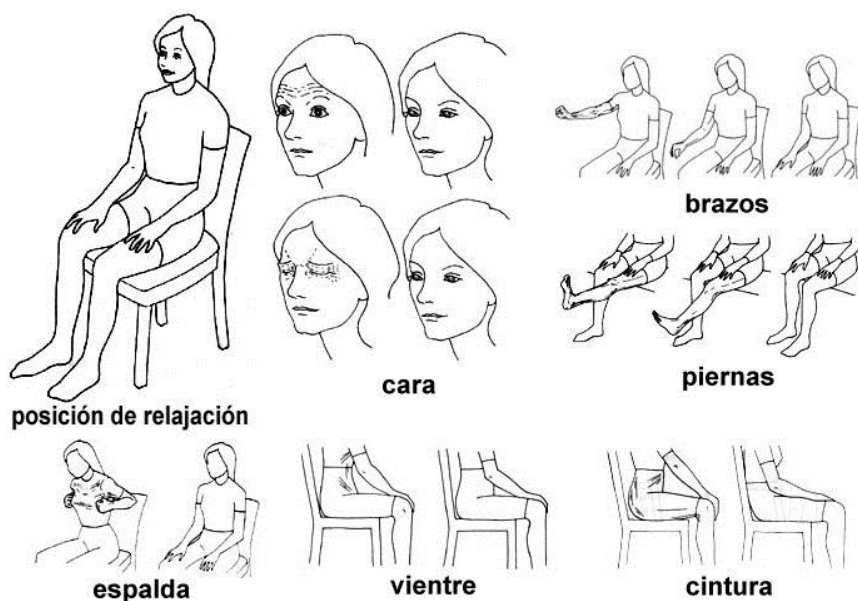
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Utilizar la relajación progresiva como técnica para disminuir los niveles altos de las emociones.• Lograr relajar el cuerpo de forma adecuada, lo cual será de utilidad para sentirse bien consigo mismos.
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizarán una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• Por medio de dramatizaciones en dos grupos de les solicitará compartan su experiencia sobre realizar las respiraciones profundas.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Relajación Progresiva• El ejercicio consta de tensión y relajación de distintas series de músculos. Yo lo guiaré contando 1, 2, 3, rápido para la tensión y 1, 2, 3, para la relajación, más lentamente para que notes la diferencia entre tensión y relajación. Repetiremos cada ejercicio dos veces. Comenzaremos con tres series de inspiración-espriación.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• De lunes a viernes repetir los ejercicios de relajación progresiva antes de ir a dormir
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Con ayuda de la “Pelota Preguntona” se harán preguntas a los participantes sobre la sesión.

RELAJACIÓN PRGRESIVA

Las técnicas de relajación muscular progresiva son un conjunto de ejercicios mediante los cuales se tensan y relajan los distintos grupos musculares del cuerpo para poder de esta manera redescubrir cuando nuestros músculos están en tensión y aplicar entonces el procedimiento.

Pasos:

El ejercicio consta de tensión y relajación de distintas series de músculos. Yo lo guiaré contando 1, 2, 3, rápido para la tensión y 1, 2, 3, para la relajación, más lentamente para que notes la diferencia entre tensión y relajación. Repetiremos cada ejercicio dos veces. Comenzaremos con tres series de inspiración-espирación.



Siéntese tal y como aparece en la figura "posición de relajación".

- Empecemos por la frente. Arrugue la frente todo lo que pueda. Note durante unos cinco segundos la tensión que se produce en la misma. Comience a relajarla despacio, notando como los músculos se van relajando y comience a sentir la agradable sensación de falta de tensión en esos músculos. Relájelos por completo y recréese en la sensación de relajación total durante unos diez segundos como mínimo.
- Seguidamente, cierre los ojos apretándolos fuertemente. Debe sentir la tensión en cada párpado, en los bordes interior y exterior de cada ojo. Poco a poco relaje sus ojos tanto como pueda hasta dejarlos entreabiertos. Note la diferencia entre las sensaciones.

- Siga con la nariz y labios. Arrugue la nariz, relájela. Arrugue los labios, relájelos. Procure que la tensión se mantenga durante unos cinco segundos y la relajación no menos de diez.
Con el cuello haga lo mismo. Apriete su cuello tanto como pueda y manténgalo tenso. Vaya relajando los músculos lentamente, concentrándose en la diferencia entre tensión y relajación y deléitese en esta última.
- Seguidamente, ponga su brazo tal y como aparece en el gráfico. Levántelo, cierre el puño cuanto pueda y ponga todo el conjunto del brazo lo más rígido posible. Gradualmente vaya bajando el brazo destensándolo. Abra lentamente la mano y deje todo el brazo descansando sobre el muslo. Repítalo con el otro brazo. Haga exactamente lo mismo con las piernas.
- Después incline su espalda hacia adelante notando la tensión que se produce en la mitad de la espalda. Lleve los codos hacia atrás y tense todos los músculos que pueda. Vuelva a llevar la espalda a su posición original y relaje los brazos sobre los muslos. Vuelva a recrearse en la sensación de relajación durante un tiempo.
Tense fuertemente los músculos del estómago (los abdominales) y repita las sensaciones de tensión y relajación al distender los músculos. Proceda de igual forma con los glúteos y los muslos.

Sesión 8

“Decorando de forma positiva mi entorno”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar el ambiente laboral• Encontrar formas de cambiar el ánimo de los oficiales dentro del área de trabajo
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizarán una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• No había tarea asignada.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• En grupos de 4 integrantes, se dará un papelógrafo a cada uno. En el deberán escribir que cosas son favorables para mantener un ambiente saludable dentro de la oficina y con los compañeros de trabajo.• Escribirán frases positivas, las cuales podrán cambiar semanalmente• Elaborarán un calendario de cumpleaños en el que se colocará el nombre de los oficiales según el mes de su cumpleaños.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• No hay tarea asignada
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• A través de mímicas se pedirá a los integrantes del grupo que expresen su experiencia durante la sesión.

Sesión 9

“Dejando en libertad mis emociones”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Expresar las emociones de manera adecuada ante las personas con las que trabaja.• Lograr controlar las emociones que surgen durante el periodo de trabajo y/o en el hogar.
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante una hoja con un cronómetro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, luego realizaran una dramatización gestual para compartirla con los compañeros.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• No había tarea asignada.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Expresar de forma asertiva las emociones que surgen durante el período laboral o en el hogar, esto con el fin de no afectar las relaciones interpersonales que tienen en ambos lugares donde se desarrollan.• Completar la frase “Hoy me siento _____” expresando las emociones utilizando su cuerpo.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• No hay tareas asignadas
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Con ayuda de la “Pelota Preguntona” se harán preguntas a los participantes sobre la sesión.

Sesión 10

“Despidiéndome del proceso”

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Dar cierre al proceso de control de emociones.
Valoración del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none">• Se dará a cada participante un cronómetro de fieltro, donde podrán expresar el estado de ánimo en el que se encuentran, esto por medio de una dramatización gestual.
Revisión de tareas	<ul style="list-style-type: none">• No había tarea asignada.
Establecimiento de agenda	<ul style="list-style-type: none">• Se impartirá el contenido
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Habrá un cartel “Mis experiencias” en el cual colocaran post-it con palabras claves que califiquen el proceso.• Formarán un árbol con palabras, de forma individual, colocando su experiencia durante el transcurso del proceso y lo aprendido en el mismo.• Convivencia con todos los integrantes del grupo.
Tareas para casa	<ul style="list-style-type: none">• No hay tareas asignadas, finaliza el proceso.
Elicitación de la retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">• Se pedirá a los integrantes del grupo hagan una retroalimentación sobre todo el proceso para conocer los logros y avances que se lograron durante las sesiones.

MEDICIÓN DE EMOCIONES



¿Cómo me siento hoy?



Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	