

**CARRERA
Psicología general**

DIPLOMADO
Competencias Blandas en el manejo de las Emociones.

PROYECTO
Manual sobre las competencias blandas en el manejo de las
emociones, crisis y conflictos.

AUTORES:
Soribel Camacho Fabián
Denisse Angelina Mena
Josefina Mercedes Valerio

FACILITADORA ACOMPAÑANTE
Sagrario Medina M.A

**15 de diciembre del 2021,
Santiago de los Caballeros,
República Dominicana**

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	iv
INTRODUCCION GENERAL	v

MODULO I

MARCOTEORICO SOBRE LAS COMPETENCIAS BLANDAS EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES

1.1 Competencias blandas en el manejo de las emociones.....	1
1.1.1 Competencias blandas	1
1.1.2 Algunas de las habilidades blandas son:	1
1.1.3 Importancia de las habilidades blandas.....	2
1.1.3.1 Emociones.....	2
1.1.3.2 Importancia de las emociones.....	2
1.1.3.3 Emociones básicas.....	2
1.1.3.4 Funciones de las emociones básicas	3
1.1.3.5 Funciones de las emociones secundarias	3
1.1.3.6 Inteligencia Emocional	4
1.1.3.7 Orígenes del concepto de inteligencia emocional	4
1.1.3.8 Importancia de la inteligencia emocional	4
1.1.3.9 La inteligencia emocional tiene 5 dimensiones básicas:	4
1.1.3.10 Motivación	5
1.1.3.11 Empatía	5
1.1.3.12 Habilidades sociales.....	6
1.1.3.13 Relación entre las emociones y la Inteligencia Emocional.....	6
1.1.4 Aplicación de un test de Inteligencia Emocional en el ámbito personal y/o laboral.	6
1.1.4.1 Interpretación de los resultados	7
1.1.5 Presentación de un plan de intervención, propuestas de estrategias y actividades de actuación	8
1.1.6 Conclusión.....	15

MODULO II

2.1 Manejo efectivo de las crisis.....	16
2.2 Objetivos General y Específicos del Módulo II	17
2.3 Conceptualización de Crisis	18

2.4 Situaciones generadoras de crisis.....	18
2.4.1 Crisis y emergencias	18
2.4.2 Crisis del desarrollo	18
2.4.3 Crisis Circunstanciales	19
2.5 Impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional	19
2.6 Fases de las crisis y manejo de cada fase	20
2.6.1 Fases de las crisis emocionales.....	21
2.6.2 Intervención en la crisis: técnicas.....	21
2.6.3 Técnicas básicas interaccionales positivas.....	21
2.7 Aprendizajes generados en momentos de crisis	22
2.8 La resiliencia a partir de la crisis, conceptualización, características y ejemplos	23
2.9 Identificar un caso de crisis en el ámbito personal y/o laboral.....	23
2.9.1 Identificar las causas que generaron la crisis	23
2.9.2 Identificar la etapa de la crisis	24
2.9.3 Identificar los síntomas.....	24
2.10 Presentación de un plan para la intervención de la crisis, propuestas de técnicas y estrategias a utilizar para la intervención	24
2.11 Conclusión del Módulo II	28
MODULO III GESTION DE LOS CONFLICTOS	29
3.1 Introducción.....	29
3.2 Objetivo General y Específicos del módulo III	30
3.3 Conflicto	31
3.3.1 ¿Qué es un conflicto?.....	31
3.3.2 Implicaciones del conflicto	31
3.3.3 ¿Cómo actuamos cuando existe un conflicto?	31
3.3.4 ¿Por qué no lo hacemos?	31
3.3.5 ¿Por qué las relaciones interpersonales pueden resultar dañinas?	31
3.3.6 Indicadores en la detección del conflicto. Conceptualización, importancia.....	32
3.4 Estrategias para el manejo del conflicto.....	34
3.4.1 Afrontar la situación suavemente:.....	34
3.4.2 Desarmar la oposición:.....	34
3.4.3 Gestionar la ira:.....	34
3.4.4 Apelar a una tercera parte con autoridad:.....	35

3.4.5 Intercambiar imágenes con la otra parte:	35
3.4.6 Interpretar la jugada de la otra parte:.....	35
3.5 Detección de un conflicto en ámbito personal y/o laboral	35
3.6 Diseño y aplicación de una herramienta para recopilar datos que permitan impulsar la adopción de medidas con respecto al problema que afronta ese grupo u organización.	36
3.9 Técnicas e instrumentos.....	42
3.10 Población y muestra	42
3.11 Muestra	42
3.12 Procedimiento para el análisis de datos	42
3.13 Validez y confiabilidad	43
3.14 Análisis y tabulación de los datos.....	43
3.15 Diagnóstico.....	68
3.15.1 Información general.....	68
3.15.2 Clima laboral y situaciones	69
3.15.3 Situaciones de acoso.....	69
3.15.4 Deberes de la empresa	70
3.15.5 Satisfacción laboral.....	71
3.15.6 Resultados obtenidos en el Diagnostico	71
3.15.7 Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico	71
3.16 Conclusión del módulo III	73
3.17 Conclusión general.....	74
BIBLIOGRAFIA	77

OBJETIVO SGENERAL Y ESPECÍFICO

Objetivo General

Identificar cuáles son las competencias blandas, el papel que juegan en nuestras vidas tanto en lo laboral como en lo personal y así demostrar de qué manera podemos gestionar nuestras emociones y conflictos en circunstancias que se nos presenten.

Objetivos específicos

Demostrar que importantes son las competencias blandas y la relación tienen con la inteligencia emocional.

Identificar que son las crisis y que tipos existen para poder tener un manejo efectivo de ellas.

Identificar que son los conflictos y que tipos existen para poder tener una buena gestión de ellos.

INTRODUCCION GENERAL

El trabajo que presentamos se centra en el estudio de las competencias blandas y gestión de las emociones en el ámbito laboral y personal dejando demostrado que tienen un papel muy importante en el impulso de la inteligencia emocional porque gracias a ellas podemos controlar nuestros impulsos, tener perseverancia ,tener la empatía sabiendo que todos somos iguales pero con situaciones diferentes , la motivación para hacer las cosas , el entusiasmo y la perseverancia de decir yo sí puedo con cualquier cosa que se me presente y la agilidad mental que nos ayuda día a día a impulsarnos en cualquier ámbito.

Este estudio está realizado y pensado con el propósito de identificar cuáles son las competencias blandas, el papel que juegan en nuestras vidas tanto en lo laboral como en lo personal y así demostrar de qué manera podemos gestionar nuestras emociones y conflictos en circunstancias que se presenten.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue el diseño no experimental. No experimental, porque se presentó el hecho tal y como ocurrió y se realizó sin manipular deliberadamente ninguna de las variables, se observaron los fenómenos tal y como se daban en su contexto natural, y después se analizaron, es decir, se prestó atención a las conductas de las personas sometidas al estudio. El tipo de investigación utilizado fue un estudio de campo de tipo descriptiva, ya que se analizó cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno en estudio.

El método de investigación en el desarrollo de este estudio que se utilizó fue el método deductivo-inductivo, deductivo ya que se partió de teorías generales para luego realizar un estudio particular concerniente a los casos tomados para tal finalidad e inductivo en lo que concierne a la fase de extracción de datos que luego sirvan como marco de referencia para elaborar informaciones más generales.

Se utilizaron técnicas documentales, consultando fuentes bibliográficas, tales como: libros, revistas, boletines, monografías, tesis, internet y documentos diversos suministrados por las personas investigadas y de otra índole, así como también se utilizó la técnica de campo, ya que realizó directamente en el lugar donde se presentan los hechos, para realizar observaciones, entrevistas y encuestas.

El marco teórico está constituido por tres capítulos relacionados con tres cuestiones teóricas de gran relevancia para la fundamentación de nuestro trabajo:

En el capítulo I trabajamos estas competencias que son las capacidades que tienen las personas para enfrentar las diversas situaciones diarias, tanto en su vida personal como laboral. Las mismas forman parte de los rasgos de personalidad de cada individuo.

Las competencias blandas están fuertemente ligadas a la inteligencia emocional. Este tipo de inteligencia agrupa a las habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar nuestras emociones, entender las de los demás y utilizar esa información para guiar el pensamiento y el comportamiento.

El capítulo II se trató sobre el manejo efectivo de las crisis: este manejo se orienta a la planeación, organización, liderazgo y control de las actividades en los momentos críticos: inmediatamente antes, durante y después de una crisis potencial o real, a fin de reducir la pérdida de recursos necesarios para que la organización vuelva a la normalidad.

El fin último de un plan y equipo de manejo de crisis es que las organizaciones puedan continuar sus actividades normales después de un evento que ponga en riesgo sus operaciones.

La flexibilidad es vital para el éxito de la administración de crisis, puesto que un problema, comúnmente arrastra otros incidentes no previstos. Así, un plan flexible permite evitar las diferentes crisis que se presentan sin necesidad de armar un plan específico para cada una de las variantes que pudiesen ocurrir sobre la misma crisis.

Para un manejo efectivo es de mucha importancia contar con un plan de intervención para crisis. Aunque cada organización es diferente, y cada crisis tiene requerimientos específicos.

En el capítulo III, se trataron temas como el conflicto que es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

El manejo de conflictos se entiende el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.

La solución de conflictos permite mejorar la calidad de la toma de decisiones y de la solución de problemas. Puede facilitar la comunicación abierta y honesta entre los participantes sobre temas relevantes para ambos. También fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro.

MODULO I: MARCOTEORICO SOBRE LAS COMPETENCIAS BLANDAS EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES

1.1 Competencias blandas en el manejo de las emociones

La inteligencia emocional es la forma de ver el mundo y las personas teniendo en cuenta los sentimientos y nuestra manera de pensar es por eso que las competencias blandas tienen un papel muy importante en el impulso de la inteligencia emocional porque gracias a ellas podemos controlar nuestros impulsos, tener perseverancia ,tener la empatía sabiendo que todos somos iguales pero con situaciones diferentes , la motivación para hacer las cosas , el entusiasmo y la perseverancia de decir yo sí puedo con cualquier cosa que se me presente y la agilidad mental que nos ayuda día a día a impulsarnos en cualquier ámbito. Es por esto por lo que en este módulo estaremos presentando temas como; las competencias blandas, las emociones, la inteligencia Emocional, la relación entre las emociones y la Inteligencia Emocional. También la aplicación de una prueba de inteligencia emocional en el ámbito personal y/o laboral, el análisis los resultados las fortalezas y las Oportunidades de mejora. Y por último pero no menos importante un plan de intervención.

1.1.1 Competencias blandas

Las habilidades blandas son aquellas que se manifiestan en la ejecución del trabajo y están relacionadas no solo con el conocimiento, sino con la implementación de una combinación de habilidades sociales, habilidades comunicativas, talento y trato con los demás.

1.1.2 Algunas de las habilidades blandas son:

Comunicación, tanto oral como escrita.

Flexibilidad o tolerancia al cambio, para poder reaccionar de forma acertada ante las crisis.

Liderazgo, para ser el guía designado y no el impuesto; el guía que se gana su lugar por ser propositivo, proactivo y disciplinado.

Motivación, pues quienes poseen esta habilidad la encuentran en su interior, no en su entorno, trabajando por convicción y no por los reconocimientos externos.

Paciencia y tolerancia para saber cuándo tomar pausas, analizar las situaciones y repensar el camino trazado para lograr objetivos.

Persuasión, entendida como el arte de convencer a los otros para que se unan a los proyectos del líder, la que debe darse desde el conocimiento y la verdad.

Capacidad de resolución de problemas, para proponer soluciones ante los problemas y alternativas ante las crisis.

Trabajo en equipo para superar cualquier obstáculo en busca de alcanzar los objetivos individuales y comunes. Como seres sociales, el trabajo en equipo permite que las redes de cooperación ante cualquier proyecto o situación sean tan sólidas como la capacidad de verdad y ética lo sean.

1.1.3 Importancia de las habilidades blandas

Se relacionan en gran medida con la inteligencia emocional, ya que nos permiten comprender que tenemos una gran responsabilidad con nosotros mismos de poder manejar de forma efectiva todas y cada una de las emociones y, claro, manejar también lo que sucede con otras personas.

1.1.3.1 Emociones

Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos, fisiológicos y endocrinos, de origen innato, influidos por la experiencia.

1.1.3.2 Importancia de las emociones

Cumplen una función muy importante en la vida de las personas, ya que permiten orientar nuestras acciones de manera eficaz. Además nos entregan conocimientos respecto a nuestro entorno y sí mismo, permitiendo la toma de decisiones ante diferentes situaciones.

1.1.3.3 Emociones básicas

Las emociones básicas o primarias aparecen durante el desarrollo natural de cualquier persona, con independencia del contexto en el que se desarrolle, y

tienen como propósito ayudarnos a sobrevivir, dirigir nuestra conducta y favorecer la relación de los unos con los otros.

1.1.3.4 Funciones de las emociones básicas

Las emociones básicas o primarias tienen una reconocible función adaptativa que implica la inclinación hacia una determinada conducta, es decir, existe una función motivacional de las emociones:

El miedo nos prepara para la huida, la evitación, el afrontamiento o la protección ante el peligro.

La tristeza tiende a la reintegración personal, la introspección y la reconciliación.

La ira nos dota de recursos para la autodefensa o el ataque.

La alegría tiende a la acción, la afiliación, al pensamiento flexible y divergente.

La sorpresa a pararse y focalizar la atención en lo imprevisto.

El asco o aversión tiende al rechazo o evitación de lo que nos pueda perjudicar.

La culpa tiende a reparar.

La admiración para imitar.

La curiosidad tiende a la exploración.

La seguridad al control.

1.1.3.5 Funciones de las emociones secundarias

En muchas emociones secundarias encontramos funciones adaptativas reconocible:

La ansiedad, anticipación del miedo, motiva a prepararse para el peligro

La hostilidad a inhibir conductas indeseables de otras personas, a evitar una situación de enfrentamiento o inclina hacia la agresividad

El humor y su expresión general, la risa, lleva a una actitud de afiliación, de propagación de un estado de ánimo positivo en el grupo

El amor lleva al cuidado y protección de la persona amada.

1.1.3.6 Inteligencia Emocional

La Inteligencia emocional es la cualidad que nos capacita para tener buenas relaciones con los demás y con nosotros mismos. Esto implica identificar, entender y manejar las emociones correctamente.

1.1.3.7 Orígenes del concepto de inteligencia emocional

Daniel Goleman es considerado el padre de la inteligencia emocional. Este era un psicólogo estadounidense que a partir de su libro inteligencia emocional en 1995 adquirió una gran notoriedad al hablar y tratar en profundidad este término en sus obras, talleres, trabajos y charlas.

1.1.3.8 Importancia de la inteligencia emocional

La importancia de la inteligencia emocional es que nos permite desarrollar habilidades específicas para reconocer el estado de nuestras emociones y aprender a gestionarlas en relación con nuestro entorno y con los demás.\

1.1.3.9 La inteligencia emocional tiene 5 dimensiones básicas:

Autoconciencia: Esta dimensión está formada por 3 competencias.

Conciencia emocional: Quien la posee sabe reconocer sus emociones y por qué las están sintiendo.

Auto evaluación precisa: Las personas que la tengan conocerán sus fortalezas y debilidades, al conocerlas serán capaces de explotarla o de mejorarlas respectivamente; estarán abiertas a la retroalimentación y aprendizaje continuo.

Auto- confianza: Estas personas son capaces de tomar decisiones en situaciones difíciles. Como creen en sus habilidades son capaces de asumir riesgos, trabajan más y mejor y consiguen unos mejores resultados.

Auto- regulación: Está relacionada con la zona de “la memoria que trabaja”, que es la que es capaz de prestar atención, recordar información y tomar decisiones. Esta parte trabaja mejor en calma, cuando hay una emergencia cambia a otro modo y alerta a todo el sistema, durante este modo se reduce la creatividad, por eso cuando alguien está nerviosa se le produce un bloqueo mental temporal, percibe esto como “emergencia” y bloquea la capacidad de expresarse.

Autocontrol: Las personas que lo tienen dominan sus impulsos y sentimientos y pueden pensar con claridad en situaciones complicadas.

Fiabilidad: Estas personas actúan con ética, crean confianza y admiten sus errores.

Innovación y adaptabilidad: Buscan nuevas formas de hacer las cosas, aportan ideas nuevas e innovadoras.

1.1.3.10 Motivación

La motivación no solo viene dada por el aspecto monetario, sino que para muchos la motivación es un reto creativo y una estimulación por el trabajo en sí.

Motivación al logro: Sienten la retroalimentación como algo muy importante.

Compromiso: Se consiguen altos niveles de compromiso cuando las personas creen en lo que hacen y en la empresa en la que están.

Iniciativa y optimismo: Una persona con iniciativa persigue metas que sobrepasan las expectativas que otros se han hecho de ellos.

1.1.3.11 Empatía

Con esta dimensión una persona es capaz de ponerse en la piel de la otra persona y ver cómo se siente y piensa.

Comprender a los demás: El ambiente laboral, sirve para conocer las necesidades de los trabajadores y en base a esto promover sus habilidades.

Desarrollo de los demás: En el caso de los directivos, algunas cosas que pueden hacer para desarrollar a sus trabajadores son: promover el desempeño, dándoles retos acordes a sus cargos; Creer en los trabajadores que poseen un desempeño más bajo

Orientación al servicio: Se relacionan las necesidades de los clientes con los servicios y productos, y se pone todo el empeño en conseguir una relación de confianza a largo plazo con él.

Orientación al servicio: Se relacionan las necesidades de los clientes con los servicios y productos, y se pone todo el empeño en conseguir una relación de confianza a largo plazo con él.

Conciencia política: Se trata de reconocer las influencias políticas y sociales y estar a tono con el clima y cultura de la organización.

1.1.3.12 Habilidades sociales

Influencia: Una persona que sabe comunicarse y es capaz de ganarse a la gente, poseerá esta competencia.

Comunicación: Estas personas saben afrontar situaciones difíciles, saben escuchar y aceptan las buenas y malas noticias.

Manejo de conflictos: Saben desenvolverse en situaciones complejas, hallan soluciones a los problemas. Algunas formas para poder evitar los conflictos son: Calmarse, mostrar disponibilidad para resolver el conflicto.

Liderazgo: Esta competencia se relaciona con la anterior, las personas que lo poseen, tienen una misión y una visión compartida, el fin último es el objetivo común.

Catalizador de cambios: Perciben la necesidad de cambio y animan al resto a llevarlo a cabo.

Creación de lazos: Estas personas buscan crear relaciones mutuamente beneficiosas.

1.1.3.13 Relación entre las emociones y la Inteligencia Emocional.

La relación que existe entre ambas es que las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación de una persona cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante y la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de las personas para reconocer sus propias emociones y las de los demás, distinguir entre diferentes sentimientos.

1.1.4 Aplicación de un test de Inteligencia Emocional en el ámbito personal y/o laboral.

Aplicada en el ámbito personal

Nombre: María Magdalena

Apellidos: Abreu Acosta

Fecha de nacimiento: 27/10/2002

Edad: 19

Sexo: Femenino

Nivel académico: universitaria

Numero de identidad: 402- 1254306-6

Dirección: El paraíso la Vega, República dominicana

Teléfono: 809- 267-7700

Fecha: 25/10/2021

Motivo de la Evaluación: Por motivo del curso final de grado

Análisis los resultados las fortalezas y las Oportunidades de mejora.

Sumatoria

20x2=40

5x1= 5

Total 45

Puntuación	
45 puntos	MEDIO –BAJO

1.1.4.1 Interpretación de los resultados

MEDIO-BAJO.

Significa que esta persona casi lo consiguió. Con esta puntuación te encuentras rayando lo deseable para tus habilidades emocionales. Ya conoces muchas cosas de lo que piensas, haces y sientes y, posiblemente, de cómo manejar tus emociones y comunicarte con eficacia con los demás. No obstante, no te conformes con estos puntos conseguidos. Con esta capacitación se pretende que mejores un poco más en tu INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Observaciones

Durante la prueba la paciente se mostró nerviosa y un poco ansiosa donde evidentemente, hacia movimientos en las manos, cuando leía algunas preguntas levantaba la mirada, y pensaba.

Recomendaciones

Identificar el detonante que hace que valore tus propios logros
 Observa y analiza tu comportamiento, enfrentar situaciones que te hacen pensar que no eres capaz de lograr tus objetivos.
 Aprende a dominar tus emociones e impulsividad antes de tomar decisiones o decir algo que pueda afectar tu estabilidad emocional
 Aumentar la confianza en sí misma y siempre decir yo puedo y lo puedo lograr, recordando que los retos más grandes son el impulso para ser mejor persona
 Habla contigo misma, pues es una de la forma de hacerte un auto análisis personal así desarrollas un sentido de empatía para tu bienestar personal.

1.1.5 Presentación de un plan de intervención, propuestas de estrategias y actividades de actuación

Plan de intervención					
Números de sesiones	Problemática para trabajar	Objetivo de la terapia	Técnica para utilizar	Actividades	Tiempo
Sesión # 01 Hora 8: 30 AM Día: jueves 28/10/2021	Autocontrol ante situaciones difíciles.	Afrontar las situaciones difíciles con mayor eficiencia	Técnicas de autocontrol las cuales son utilizadas para facilitar el aprendizaje de patrones de conducta en las que la impulsividad se vea aplacada por la	Con actividades como la realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de autocontrol.	40 a 45 minutos.

			consideración de las consecuencias futuras que ciertas acciones pueden acarrear.		
Sesión # 02 Hora 8: 30 AM Día: martes 02/11/2021	Situaciones de estrés	Ayuda a mejorar el autocontrol cumpliendo con principios básicos y un pensamiento caracterizado por aceptar, ser compasivo y paciente.	Inoculación de estrés se pretende en primer lugar ayudar al paciente a entender cómo le puede afectar el estrés y cómo puede hacerle frente, para posteriormente enseñarle diferentes técnicas cognitivas y conductuales.	Realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de autocontrol y ejercicios de respiración.	40 a 45 minutos.
Sesión #03 Hora 8: 30 AM Día: jueves 12/11/2021	Enfrentar situaciones que te hacen pensar que no eres capaz de lograr tus objetivos	Hacer que la meta se mantenga en la mente y que el cerebro trabaje en los detalles	Técnicas de relajación y de respiración El sufrimiento que provoca la presencia de problemas y	Realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de autocontrol y ejercicios de respiración.	40 a 45 minutos.

		para hacer que suceda	dificultades puede en parte ser reducida por técnicas de relajación, aprendiendo a partir de ellas a gestionar las sensaciones corporales de manera que también pueda ayudarse a gestionar la mente.		
Sesión #04 Hora 8: 30 AM Dia: martes 16/11/2021	Miedo al éxito o el fracaso	Construir y desarrollar una mentalidad positiva, para sobrevivir a las altas y bajas.	Técnicas de relajación y de respiración El sufrimiento que provoca la presencia de problemas y dificultades puede en parte ser reducida por técnicas de relajación, aprendiendo a partir de ellas a gestionar las sensaciones corporales de	Realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de autocontrol y ejercicios de respiración.	40 a 45 minutos.

			manera que también pueda ayudarse a gestionar la mente.		
Sesión #05 Hora 8: 30 AM Día: martes 25/11/2021	Desarrollo de la empatía	Aprender a reconocer sentimientos y emociones de los otros.	Técnica de la flecha ascendente Se basa en la modificación de los esquemas de pensamiento del paciente, identificando los propios patrones de pensamiento y su influencia sobre la vida del paciente y generando junto al paciente alternativas cognitivas más adaptativas y funcionales.	Realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de competencias blandas y ejercicios de respiración.	40 a 45 minutos.
Sesión# 06 Hora 8: 30 AM Día: martes 29/11/2021	Desarrollo de bienestar personal	Fortalecimiento del bienestar personal	Técnica de la flecha ascendente Se basa en la modificación de los esquemas de pensamiento del	Realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de competencias blandas y	40 a 45 minutos.

			paciente, identificando los propios patrones de pensamiento y su influencia sobre la vida del paciente y generando junto al paciente alternativas cognitivas más adaptativas y funcionales.	ejercicios de respiración.	
Sesión# 07 Hora 8: 30 AM Día: martes 07 /12/2021	Desarrollo de bienestar personal	Fortalecer del bienestar personal	Técnica de la flecha ascendente Se basa en la modificación de los esquemas de pensamiento del paciente, identificando los propios patrones de pensamiento y su influencia sobre la vida del paciente y generando junto al paciente alternativas cognitivas más	Realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de competencias blandas y ejercicios de respiración.	40 a 45 minutos

			adaptativas y funcionales.		
Sesión# 08 Hora 8: 30 AM Día jueves 09/12/2021	Pensamientos de tristeza, baja energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o dificultad para tomar decisiones, sentimientos de desesperanza.	Reducir los pensamientos de tristeza, baja energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o dificultad para tomar decisiones, sentimientos de desesperanza.	Técnicas de relajación y de respiración El sufrimiento que provoca la presencia de problemas y dificultades puede en parte ser reducida por técnicas de relajación, aprendiendo a partir de ellas a gestionar las sensaciones corporales de manera que también pueda ayudarse a gestionar la mente.	Ejercicios de respiración y relajación.	40 a 45 minutos.
Sesión# 09 Hora 8: 30 AM Día: Jueves 14/12/2021	Pensamientos de tristeza, baja energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o dificultad para tomar	Eliminar los pensamientos de tristeza, baja energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o	Técnicas de relajación y de respiración El sufrimiento que provoca la presencia de problemas y dificultades	Ejercicios de respiración y relajación.	40 a 45 minutos.

	decisiones, sentimientos de desesperanza.	dificultad para tomar decisiones, sentimientos de desesperanza.	puede en parte ser reducida por técnicas de relajación, aprendiendo a partir de ellas a gestionar las sensaciones corporales de manera que también pueda ayudarse a gestionar la mente.		
Sesión #10 Hora 8: 30 AM Día: jueves 16/12/2021	Comportamiento irritable	Disminuir y ayudar a controlar comportamiento irritable.	Técnicas de autocontrol las cuales son utilizadas para facilitar el aprendizaje de patrones de conducta en las que la impulsividad se vea aplacada por la consideración de las consecuencias futuras que ciertas acciones pueden acarrear.	Con actividades como la realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades de autocontrol.	40 a 45 minutos.

--	--	--	--	--	--

1.1.6 Conclusión

A modo de conclusión en sentido general, podemos decir que las competencias blandas son el eje y punto de partida que caracterizan a un buen psicólogo con las ventajas que sustentan en las capacidades sociales. Al igual que los conocimientos técnicos, es posible pulir y desarrollar estas aptitudes; esto te ayudará no solo a incrementar posibilidades laborales, sino a mejorar en otros aspectos de tu vida. Por otra parte cuando hablamos de la inteligencia emocional racionalmente se puede decir que es importante en la vida de las personas, ser equilibrado en una reacción emocional, saber controlar las emociones y los sentimientos, conocerse y auto motivarse, eso da a la persona la capacidad de ser mejor persona, con mejores relaciones, lo que hará en su vida personal y profesional, cuando desarrollamos una buena inteligencia emocional somos mejores personas y también nos ayuda que los demás también lo sean.

Después de aplicar la prueba, habilidades de inteligencia emocional se puede observar que la que la persona evaluada saco una puntuación media baja, lo cual indica que esta persona ya está conociendo un poco mejor sus habilidades emocionales, no obstante no puede conformarse con esa puntuación, es allí donde le damos unas buenas recomendaciones para mejorar esas habilidades que le hacen falta en su vida personal y también le ayudaran el ámbito perfeccionar, también podemos mencionar que desarrollar la inteligencia emocional para lograr el equilibrio entre la razón y la emoción, el mantenimiento de relaciones más sanas con el objetivo de su crecimiento es necesario poner en prácticas las diferentes actividades del plan de intervención, para así lograr obtener unas mejores habilidades emocionales.

MODULO II

2.1 Manejo efectivo de las crisis

El siguiente modulo se presentará un informe que cuenta con las conceptualizaciones del manejo afectivo de las crisis estos son: Situaciones generadoras de crisis, impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional, manejo de las fases de la crisis, intervención en la crisis, aprendizajes generados en momentos de crisis, la resiliencia a partir de la crisis

El manejo de crisis se orienta a la planeación, organización, liderazgo y control de las actividades en los momentos críticos: inmediatamente antes, durante y después de una crisis potencial o real, a fin de reducir la pérdida de recursos necesarios para que la organización vuelva a la normalidad.

El fin último de un plan y equipo de manejo de crisis es que las organizaciones puedan continuar sus actividades normales después de un evento que ponga en riesgo sus operaciones.

La flexibilidad es vital para el éxito de la administración de crisis, puesto que un problema, comúnmente arrastra otros incidentes no previstos. Así, un plan flexible permite evitar las diferentes crisis que se presentan sin necesidad de armar un plan específico para cada una de las variantes que pudiesen ocurrir sobre la misma crisis.

Es de mucha importancia contar con un plan de intervención para crisis. Aunque cada organización es diferente, y cada crisis tiene requerimientos específicos.

2.2 Objetivos General y Específicos del Módulo II

Objetivo general

Identificar que son las crisis y que tipos existen para poder tener un manejo efectivo de ellas.

Objetivos específicos

Reconocer cuando se puede detectar una crisis

Demostrar que tan importante es la intervención psicología al momento de una crisis.

2.3 Conceptualización de Crisis

Una crisis psicológica ocurre cuando un evento traumático desborda excesivamente la capacidad de una persona de manejarse en su modo usual” (Benveniste, 2000).

Una crisis es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso, y ésta puede ser tanto física como simbólica. Crisis también es una situación complicada o de escasez. También se puede decir que las crisis son una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución. Los cambios críticos, aunque previsibles, tienen siempre algún grado de incertidumbre en cuanto a su reversibilidad o grado de profundidad, pues si no serían meras reacciones automáticas como las fisicoquímicas.

2.4 Situaciones generadoras de crisis

En las situaciones de crisis el problema rebasa sus capacidades de resolución y por lo mismo se encuentra en franco desequilibrio. Como resultado de todo esto la persona experimenta una mayor tensión y ansiedad, lo cual la inhabilita aún más para encontrar una solución, las situaciones generadoras de crisis son:

2.4.1 Crisis y emergencias

Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado básicamente por una incapacidad de la persona para manejar, emocional y conceptualmente, situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas que le llevaban a lograr resultados importantes.

El individuo enfrenta un problema ante el cual sus recursos de adaptación, así como sus mecanismos de defensa usuales no funcionan.

2.4.2 Crisis del desarrollo

Las crisis del desarrollo son más predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud.

Crisis del nacimiento e infancia

Crisis de la pubertad y adolescencia

Crisis de la primera juventud

Crisis de la edad media de la vida

Crisis de la tercera edad

2.4.3 Crisis Circunstanciales

Las crisis circunstanciales son inesperadas, accidentales y dependen sobre todo de factores ambientales.

Separación

Pérdidas

Muerte

Enfermedades corporales

Desempleo

Trabajo nuevo

Fracaso económico

Violaciones

Incendios

Accidentes

2.5 Impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional

A nivel personal, existen cambios que amenazan con afectar cada aspecto de nuestras vidas. El divorcio, la pérdida de un familiar o la lucha contra una enfermedad son situaciones difíciles de superar y, por ello, suelen tener un impacto notable también en el ámbito profesional.

Es importante recordar que cada persona necesita algo diferente a la hora de lidiar con una crisis personal. Por ejemplo, mientras que para algunos empleados el trabajo puede suponer un antídoto, otros se beneficiarán de una reducción en el tiempo que pasan en la oficina. La clave para descubrir qué facilitará el proceso es tener en cuenta quién es la persona afectada y cuáles son las características de la crisis que atraviesa.

2.6 Fases de las crisis y manejo de cada fase

Detección: Para detectar las crisis potenciales, la organización debe realizar una auditoría de crisis, preferentemente hecha por una consultoría externa, la cual permitirá señalar los puntos fuertes y débiles así como elaborar un mapa de riesgos.

Prevención: Sobre la base de los resultados de la auditoría y el proceso de detección de crisis y conflictos potenciales, se elabora un plan proactivo que permita afrontar una eventual crisis. Es importante considerar que toda organización tiene algún tipo de riesgo de afrontar una crisis que puede ser bajo, medio o alto.

Contención: Una vez desatada la crisis, la organización trata de contenerla o contrarrestarla, con el fin de evitar la caída de su reputación. Para ello se comunica con sus diferentes públicos de la manera más adecuada.

Recuperación: Los esfuerzos de la organización están orientados en recuperar sus operaciones normales.

Aprendizaje: La organización hace un autodiagnóstico de lo aprendido durante la crisis y hace una evaluación del estado en que se encuentra el posicionamiento de su imagen institucional hacia sus diferentes públicos.

2.6.1 Fases de las crisis emocionales

La parálisis: En este caso, esa reacción constituye un mecanismo de defensa saludable. En la naturaleza, todos los animales se quedan quietos cuando se sienten frente a un peligro, en especial si es desconocido.

Incertidumbre: Tras ese primer momento de estupor, lo que sobreviene es un estado de incertidumbre, el cual se caracteriza por la presencia de angustia y ansiedad. Comienza a comprenderse lo que sucede, pero se ve más la magnitud de la amenaza que las herramientas para abordarla y tramitarla.

Intrusión: Dentro de las etapas de una crisis emocional no siempre está presente la fase de intrusión, aunque sí en muchos casos. Esta vivencia aparece especialmente en los casos de crisis más intensa o vital.

Elaboración y resolución: Es muy difícil salir de una crisis emocional sin la intervención de algún factor externo. A veces es un amigo, un libro, un consejo, un terapeuta, etc., lo que se convierte en ese factor que marca el tránsito desde el estado de conmoción hacia otro que permite trabajar sobre lo ocurrido, con el fin de tramitarlo.

2.6.2 Intervención en la crisis: técnicas

Antes que nada, es importante resaltar que existen dos tipos de intervenciones psicológicas ante situaciones de crisis, estas ya se mencionaron anteriormente: Primeros Auxilios Psicológicos e Intervención en Crisis.

Los primeros auxilios psicológicos, o intervención en primera instancia, son aquellos que se prestan lo más pronto posible tras la situación de emergencia. Este tipo de intervención psicológica ante crisis suele tener una duración de unos cuantos minutos u horas.

2.6.3 Técnicas básicas interaccionales positivas

Una de las primeras técnicas a aplicar son las relacionadas al contacto psicológico. Para ello, quien va a intervenir en la situación de emergencia deberá escuchar activamente a la persona y mostrarse interesada en lo que esta expresa.

Técnicas de relajación: Si la persona afectada está muy alterada, es necesario ayudarle a tranquilizarse por medio de técnicas de relajación. Para ello, pueden aplicarse técnicas de respiración, meditación, estiramiento, entre otros. Todo dependerá del caso, lo cual debe ser evaluado por quien realiza la intervención.

Análisis del problema: También es importante que se realice una evaluación del problema para analizar las dimensiones reales de este. La persona que interviene en la situación de emergencia deberá ayudar al afectado a concretar su futuro inmediato. Es esencial que le ayude a aceptar lo que ha sucedido, pues los hechos no pueden ser cambiados.

Análisis de las posibles soluciones: La comunicación de esperanza puede ser alentadora, sin embargo, no se deben realizar promesas que no puedan ser cumplidas. Se debe ser realista y objetivo ante la situación; hacerle ver a la persona afectada que, aun después de lo ocurrido, podrá continuar haciendo su vida, resaltando las fortalezas que posee y que vendrán tiempos mejores.

Desarrollo de estrategias de afrontamiento: Otra técnica que puede ayudar a la persona afectada en una situación de crisis o emergencia son las estrategias de afrontamiento. Estas le permitirán reducir el estrés, la ansiedad y demás efectos negativos que derivan del suceso traumático.

Asistencia a ejecutar una acción específica: Tras realizar la evaluación pertinente, se puede pedir a la persona afectada que lleve a cabo una acción concreta, no obstante, se deben tener en cuenta sus capacidades para poder realizarla. Si está muy afectada, será necesario abordarla con una actitud directiva para que su capacidad de actuar se dé de forma gradual.

Seguimiento: Una vez se haya realizado la intervención de emergencia, será necesario mantener el seguimiento del caso para determinar si la persona ha podido afrontar eficazmente la crisis o no. Si no se observa un buen progreso, es posible que se deba realizar una intervención en segunda instancia, la cual, dependiendo de la gravedad del estado psicológico de la persona, puede tener una duración de semanas o meses.

2.7 Aprendizajes generados en momentos de crisis

Identificar lo que está bien o mal y te hace encontrar un equilibrio en las emociones para aplicarlo en la vida. Si aquello en lo que se está inmerso no permite poner en marcha las fortalezas personales, se puede buscar otra alternativa en la que sí se pueda explotarlas. Aprendizajes generados como aprender competencias, capacidades nuevas y desarrollo personal. Nos instruyen habitualmente que aquello que se nos da mal, es donde más esfuerzo tenemos que poner.

2.8 La resiliencia a partir de la crisis, conceptualización, características y ejemplos

La resiliencia es un concepto nuevo, difundido en los últimos años, y muy útil para los que trabajamos con niños y jóvenes. Abre nuevas posibilidades, da una nueva mirada, más esperanzadora, para viejos problemas de nuestros educandos.

Desde que nació el concepto de trauma psíquico, la concatenación de las ideas exige que tras la descripción clínica y la investigación de las causas, dediquemos nuestros esfuerzos a la prevención de los traumas y a su mejor reparación. Y para ello, necesitamos el concepto de resiliencia.

2.9 Identificar un caso de crisis en el ámbito personal y/o laboral.

Hace un año falleció el esposo de I.M con el cual tenía cincuenta y cuatro años de casada, antes de eso I.M era una mujer alegre le gustaba cocinar hacia todo con amor, era muy sociable, le gustaba salir a todos lados, pero un día ella estaba dormida y su esposo la llamo porque se sentía mal así que llamaron a su hijo para ir al médico pero I.M se quedó en la casa porque pensaba que solamente le pondrían un cálmate y volverían como siempre.

Pero no fue así, pasó una noche entera y I.M sentada en la sala de su casa esperando con un rosario en la mano a que llegaran los dos. Pasaron 8 horas su hijo vuelve y le dice que su esposo esta interno que se ponga ropa para ir a la clínica ,cuando van en el camino I.M ve que no se paran en la clínica sino en la funeraria se le derrumbo todo y desde ese momento no es la misma por momentos o en lugares se siente nerviosa, siempre está cansada, tiene sensación de peligro inminente, pánico a montarse en vehículos ,siente que le da taquicardia, siente que tiene la respiración acelerada, suda mucho , tiene temblores, cuando llega la hora de dormir no puede dormir sola o simplemente no duerme nada hasta el día siguiente por momentos tiene comportamientos irritables y arrebatos de furia con poca o ninguna provocación que se expresan típicamente como agresión verbal o física contra personas u objetos.

2.9.1 Identificar las causas que generaron la crisis

Estrés postraumático por la pérdida de un ser querido

2.9.2 Identificar la etapa de la crisis

I.M está en la etapa de intrusión es donde la persona se repliega y no actúa, pero sí piensa constantemente en la crisis que vive. A partir de esto se incuban ideas relacionadas con un sobredimensionamiento de los peligros hacia el futuro, imágenes trágicas y fuertes sentimientos de minusvalía.

2.9.3 Identificar los síntomas

Sensación de nerviosismo, tristeza, agitación, sensación de peligro inminente, pánico, aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada, sudoración, temblores, sensación de debilidad o cansancio, problemas para concentrarse o para pensar en otra cosa que no sea la preocupación actual, tener problemas para conciliar el sueño, comportamientos irritables y arrebatos de furia con poca o ninguna provocación que se expresan típicamente como agresión verbal o física contra personas u objetos.

2.10 Presentación de un plan para la intervención de la crisis, propuestas de técnicas y estrategias a utilizar para la intervención

Plan de intervención					
Numero de sesiones	Problemática para trabajar	Objetivo de la terapia	Técnica para utilizar	Actividades	Tiempo
Sesión # 01 Hora 8: 30 AM Día: lunes 15/11/2021	Sensación de nerviosismo, agitación, sensación de peligro inminente, pánico, aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada, sudoración, temblores.	Disminuir las sensaciones de nerviosismo, agitación, sensación de peligro inminente, pánico, aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada,	Desensibilización sistemática Se busca reducir, el estrés, la ansiedad y la evitación de situaciones y estímulos mediante la realización de conductas que eviten que esta aparezca, y con el tiempo provocar un condicionamiento que	Con actividades como la realización de un entrenamiento que fortalezca las habilidades emocionales, ejercicios de respiración y relajación.	De 40 a 45 minutos

		sudoración, temblores.	se generalizando.		
Sesión # 02 Hora 8: 30 AM Día: lunes 22/11/202 1	Comportamiento irritable y arrebatos de furia con poca o ninguna provocación que se expresan típicamente como agresión verbal o física contra personas u objetos.	Disminuir y ayudar a controlar comportamientos irritable y los arrebatos de furia que se expresan típicamente como agresión verbal o física contra personas u objetos	Técnicas de autocontrol las cuales son utilizadas para facilitar el aprendizaje de patrones de conducta en las que la impulsividad se vea aplacada por la consideración de las consecuencias futuras que ciertas acciones pueden acarrear.	Con actividades como la realización de un entrenamiento o que fortalezca las habilidades de autocontrol.	De 45 a 50 Minutos.
Sesión # 03 Hora 8: 30 AM Día: lunes 29/11/202 1	Comportamiento irritable y arrebatos de furia con poca o ninguna provocación que se expresan típicamente como agresión verbal o física contra personas u objetos.	Eliminar y ayudar a controlar comportamientos irritable y los arrebatos de furia que se expresan típicamente como agresión verbal o física contra personas u objetos	Técnicas de autocontrol las cuales son utilizadas para facilitar el aprendizaje de patrones de conducta en las que la impulsividad se vea aplacada por la consideración de las consecuencias futuras que ciertas acciones pueden acarrear.	Con actividades como la realización de un entrenamiento o que fortalezca las habilidades de autocontrol.	De 45 a 50 Minutos.
Sesión # 04	Sensación de debilidad o cansancio, problemas para	Disminuir las sensaciones de debilidad o	Técnicas de relajación y de respiración	Con actividades como la	De 45 a 50

<p>Hora 8: 30 AM</p> <p>Día: lunes</p> <p>06/12/2021</p>	<p>concentrarse o para pensar en otra cosa que no sea la preocupación actual, tener problemas para conciliar el sueño.</p>	<p>cansancio, problemas para concentrarse o para pensar en otra cosa que no sea la preocupación actual, tener problemas para conciliar el sueño.</p>	<p>El sufrimiento que provoca la presencia de problemas y dificultades puede en parte ser reducida por técnicas de relajación, aprendiendo a partir de ellas a gestionar las sensaciones corporales de manera que también pueda ayudarse a gestionar la mente.</p>	<p>realización de un entrenamiento o que fortalezca las habilidades emocionales, ejercicios de respiración y relajación.</p>	<p>Minutos.</p>
<p>Sesión # 05</p> <p>Hora 8: 30 AM</p> <p>Día: lunes</p> <p>13/12/2021</p>	<p>Sensación de nerviosismo, tristeza, agitación</p>	<p>Disminuir las sensaciones de nerviosismo, tristeza, agitación</p>	<p>Entrenamiento en auto instrucciones</p> <p>Con esta técnica se pretende ayudar al individuo a que sea capaz de generar auto verbalizaciones internas correctas, realistas y que le permitan llevar a cabo las acciones que desea realizar.</p>	<p>Con actividades como la realización de un entrenamiento o que fortalezca las habilidades emocionales, ejercicios de respiración y relajación.</p>	<p>De 45 a 50 Minutos.</p>
<p>Sesión # 06</p> <p>Hora 8: 30 AM</p> <p>Día: lunes</p>	<p>Sensación de nerviosismo, tristeza, agitación, sensación de peligro inminente, pánico, aumento del ritmo cardíaco,</p>	<p>Disminuir las crisis que ocasionaban todos los síntomas antes mencionados.</p>	<p>Inoculación de estrés</p> <p>Se pretende en primer lugar ayudar al paciente a entender cómo le puede afectar el estrés. Y</p>	<p>Con actividades como la realización de un entrenamiento</p>	<p>De 45 a 50 Minutos.</p>

<p>20/12/2021</p>	<p>respiración acelerada, sudoración, temblores, sensación de debilidad o cansancio, problemas para concentrarse o para pensar en otra cosa que no sea la preocupación actual, tener problemas para conciliar el sueño.</p>		<p>Técnicas de relajación y de respiración</p> <p>El sufrimiento que provoca la presencia de problemas y dificultades puede en parte ser reducida por técnicas de relajación, aprendiendo a partir de ellas a gestionar las sensaciones corporales de manera que también pueda ayudarse a gestionar la mente.</p>	<p>o que fortalezca las habilidades emocionales, ejercicios de respiración y relajación.</p>	
<p>Sesión # 07</p> <p>Hora 8: 30 AM</p> <p>Día: lunes</p> <p>27/12/2021</p>	<p>Crisis ocasionales las cuales causan daño mental, físicos y síntomas antes mencionados.</p>	<p>Eliminar las crisis que ocasionaban todos los síntomas antes mencionados.</p>	<p>flecha ascendente</p> <p>Se basa en la modificación de los esquemas de pensamiento del paciente, identificando los propios patrones de pensamiento y su influencia sobre la vida del paciente y generando junto al paciente alternativas cognitivas más adaptativas y funcionales.</p>	<p>Con actividades como realización de un entrenamiento o que fortalezca las habilidades de competencias blandas y ejercicios de respiración</p>	

2.11 Conclusión del Módulo II

Las situaciones de crisis pueden desencadenar desde un impacto emocional moderado hasta configurarse en algunas ocasiones, como eventos traumáticos cuando sobrepasan las capacidades del individuo para contener emocionalmente la experiencia.

Involucran un aumento en la vivencia de vulnerabilidad y pueden movilizar necesidades de dependencia mayores a las existentes previas a la crisis, traen consigo distintos síntomas de sentimiento de cansancio, agotamiento, desamparo, tristeza, inadecuación, confusión, ansiedad, angustia, frustración, enojo, rabia; además de síntomas físicos como llanto, sudoración, palpitación, temblor.

Sin embargo actualmente las intervenciones psicológicas en una crisis son un método psicoterapéutico muy importante que se caracteriza por una atención pronta, focalizando la atención hacia una sintomatología aguda, que surge de la dificultad del paciente para utilizar mecanismos de defensa adaptativos y así hacer frente a una situación que se experimenta como una amenaza al equilibrio de sí mismo, su objetivo es que la persona se recupere de este estado de trastorno y recupere la funcionalidad para poder afrontar el evento a nivel emocional, conductual y racional, esta intervención en crisis es en sí una ayuda basada en diversos modelos con el fin de ayudar a una persona o una familia que está pasando un suceso traumático para que éstas puedan aminorar el sufrimiento y se incrementen las posibilidades de crear nuevas habilidades o de tener un crecimiento. El fin de esto es apoyar a movilizar los propios recursos de las personas o de la familia para superar el problema y encontrar el equilibrio emocional.

MODULO III GESTION DE LOS CONFLICTOS

3.1 Introducción

El trabajo correspondiente a este módulo consiste en realizar una guía orientada a la gestión del conflicto en el ámbito personal o laboral.

Consideramos un conflicto personal a los problemas o dificultades que una persona enfrenta consigo misma o con los demás en diferentes entornos ya sea amigos, la familia, el trabajo, etc

Los conflictos empresariales o laborales son aquellos problemas que surgen al interior de una organización, entre dos o más personas que la integran; y que genera rivalidades, inconformismo, disputas, en general, un ambiente de trabajo tenso que impide la consecución de objetivos, pues las causas pueden ser tan diversas como lo son los equipos de trabajo; pero suelen darse por diferencias de opinión, personalidad, percepción o problemas de relación.

Los conflictos en las organizaciones, generalmente se dan cuando los empleados y empleadores persiguen diferentes objetivos y no logran llegar a un acuerdo entre sí. Esto conduce a que el ambiente de trabajo sea pesado y que se vuelva difícil seguir con las funciones laborales de la empresa.

Según el tipo de conflicto, se pueden clasificar en:

Conflictos funcionales: aquellos que mediante su resolución aportan a la empresa bienestar, ya que ayudan a que esta funcione adecuadamente. Este tipo de conflicto es necesario para que una empresa progrese y mantenga el estímulo de sus trabajadores.

Conflictos disfuncionales: aquellos que afectan de manera negativa sobre la empresa, desviándola de alcanzar sus objetivos. Es importante eliminar este tipo de conflicto ya que pone en riesgo la productividad profesional.

3.2 Objetivo General y Específicos del módulo III

Objetivo general

Identificar que son los conflictos y que tipos existen para poder tener una buena gestión de ellos.

Objetivos específicos

Reconocer cuando se puede detectar un conflicto.

Demostrar las estrategias y modelos de gestión de conflictos para poder tener una buena solución de ellos.

Demostrar que si se pueden gestionar los conflictos de manera adecuada y tener resultados positivos.

3.3 Conflicto

3.3.1 ¿Qué es un conflicto?

Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más también, cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas.

Entonces, ese conflicto puede provocar el intercambio de opiniones entre dos personas que sostienen intereses contrapuestos y pueden pasar tres cosas, que quede ahí en esa discusión o evolucionar hacia un arreglo o en el peor de los casos provocar una lucha armada, algo que ya hemos visto y mucho en el último tiempo, principalmente, entre países que no logran ponerle coto a sus conflictos de antaño.

3.3.2 Implicaciones del conflicto

A nivel psicológico, el aumento de la ansiedad, la disminución del estado de ánimo y la baja autoestima, son las consecuencias psicológicas más habituales de vivir rodeados de conflictos interpersonales.

3.3.3 ¿Cómo actuamos cuando existe un conflicto?

Lo primero que nos planteamos es qué debemos hacer para arreglar el conflicto, intentando buscar una solución. El primer impulso que tenemos es el de arreglar la situación. Sin embargo, no solemos plantearnos qué no debemos hacer.

3.3.4 ¿Por qué no lo hacemos?

Habitualmente no observamos las consecuencias de nuestro comportamiento, nuestras actitudes, palabras y efecto sobre los demás.

Porque deberíamos centrarnos en cómo actuamos impasiblemente a las consecuencias de nuestros comportamientos, evaluando si la causa la encontramos siempre en el otro o si alguna vez lo hacemos en nosotros mismos también.

3.3.5 ¿Por qué las relaciones interpersonales pueden resultar dañinas?

Porque experimentamos complejo de inferioridad respecto a quienes consiguen más que nosotros.

Porque nos sentimos injustamente tratados por personas a las que ayudamos y queremos y no nos corresponden como esperamos.

Si intentamos complacer a los demás para obtener su aprobación.

3.3.6 Indicadores en la detección del conflicto. Conceptualización, importancia.

Lenguaje corporal

Desacuerdo, sin importar el asunto

Retener información o malas noticias

Sorpresas repentinas

Declaraciones públicas fuertes

Ventear los desacuerdos a través de los medios comunicativos

Conflictos en los sistemas de valores

Anhelos de poder

Aumento en la falta de respeto

Oposición abierta

Falta de candor en asuntos presupuestarios y sensitivos

Falta de objetivos claros

Falta de discusión del progreso, fracaso con relación a los objetivos, falta de evaluar los programas justamente, o del todo.

Importancia: El conflicto, debe entenderse como forma racionalizadora de una situación compleja. Es un rasgo que caracteriza a los grupos, organizaciones e instituciones dinámicas, así como a las sociedades modernas que utilizan el consenso y la negociación como formas de resolver la discrepancia, reconocer los indicadores nos ayuda a manejar como debemos actuar ante un conflicto.

Fases del conflicto, conceptualización e importancia: Todos los conflictos pasan por una serie de etapas. Distintos expertos y autores del tema, han propuesto un número y naturaleza distinta en las etapas de un conflicto. Los conflictos se transforman a través del tiempo y atraviesan por diferentes etapas de actividad, intensidad, tensión y a veces violencia.

Surgimiento. El surgimiento, es cuando se presentan las condiciones y un potencial conflicto se transforma en uno real.

Pre conflicto. En esta fase existe la incompatibilidad de objetivos entre dos o más partes, lo que puede llevar a un conflicto abierto. En esta etapa, el conflicto no es visible por todas las personas, aunque es probable que una o más partes estén conscientes del potencial que existe para una confrontación. Puede haber

tensiones en las relaciones entre las partes y deseo de evitar contacto entre ellas. Esta etapa también se conoce como fase latente.

Escalamiento. En esta etapa el conflicto se manifiesta más abiertamente. Las relaciones entre las partes se vuelven muy tensas y conducen a la polarización entre las bases o apoyos de cada una. Se registran hostilidades mutuas.

Despliegue. En esta instancia pueden ocurrir peleas ocasionales u otros episodios menores de violencia. Es posible que cada parte esté acumulando sus recursos, estableciendo alianzas con la expectativa de aumentarla confrontación y la violencia. Se refuerza la situación de conflicto:

Sentimientos de superioridad o inferioridad.

Explotación de los puntos débiles del otro.

Distorsión de las situaciones.

Confrontación. En esta fase el conflicto se vuelve más tenso. Las partes establecen alianzas con otros actores y la comunicación entre ellas se resquebraja, por lo que sus declaraciones públicas tienden a darse en forma de acusaciones.

Crisis. Es el punto más alto del conflicto, cuando la tensión es más intensa y estalla la violencia.

Estancamiento. Puede ocurrir en cualquiera de las fases. Es el momento en el que se paralizan acciones de una u otra parte, se mantiene el mismo nivel del conflicto y generalmente no se atienden las cuestiones de fondo.

Desescalamiento. De una forma o de otra la crisis llevará a un resultado. Puede que una de las partes se imponga o ceda a las demandas de la otra. Es posible también que acuerden negociar. En cualquier caso, en esta etapa los niveles de tensión, confrontación y violencia decrecen de alguna forma, abriendo la posibilidad de algún tipo de acuerdo.

Postconflicto. En esta etapa, finalmente la situación se resuelve de forma que lleva a la finalización de cualquier confrontación violenta, a un decrecimiento de la tensión y al restablecimiento de las relaciones entre las partes. Sin embargo, si los elementos y los problemas que han surgido, debido a la incompatibilidad de metas, no han sido abordados adecuadamente, es posible que esta etapa se revierta hacia otra situación de pre conflicto.

3.4 Estrategias para el manejo del conflicto

Los conflictos nunca son agradables para nadie, pero, si tú eres capaz de gestionarlos adecuadamente, las ventajas de un conflicto bien resuelto son enormes. Existen muchas formas de abordar este tipo de situaciones y las seis estrategias que se presentan a continuación te ayudarán a estar preparado y a dedicar menos tiempo y esfuerzo a la hora de hacerlo.

3.4.1 Afrontar la situación suavemente:

Esta técnica se basa en una confrontación directa de la situación en un tono diplomático. Para saber si un conflicto se ha resuelto satisfactoriamente por medio de esta estrategia, debes ser capaz de responder afirmativamente las siguientes tres preguntas:

¿Ha cambiado el comportamiento de la otra persona?

¿Ha quedado intacta la autoestima de la otra parte?

3.4.2 Desarmar la oposición:

A veces, es posible que la otra persona tenga algún problema legítimo contigo, por ejemplo, que hayas incumplido alguna norma. Si niegas la realidad y no presta atención a esto, la otra persona se enfadará y el problema seguirá ahí. Al reconocer que tu interlocutor tiene razón, estarás en el camino de resolver la situación.

3.4.3 Gestionar la ira:

Nunca digas a una persona que no se enfade. En lugar de ello, animala a que te diga qué es lo que causa su enfado. Hay cinco actitudes que se pueden adoptar ante una persona enfadada

Escuchar. Es posible que tenga motivos para su enfado.

No discutir, aunque sea eso lo que la otra persona esté buscando.

Quizá su autoestima esté por los suelos, por lo que es conveniente que le ofrezcas algún cumplido cuando sea posible.

Averiguar la causa del enfado. Haz preguntas abiertas, no del tipo que se pueden responder con sí/no.

3.4.4 Apelar a una tercera parte con autoridad:

A veces un acercamiento suave a los problemas no da resultado. Es posible que la otra persona no quiera comprometerse o encontrar una solución al conflicto con la que todos salgan ganando.

3.4.5 Intercambiar imágenes con la otra parte:

Para llevar a cabo esta estrategia, di a la otra persona que entiendes su punto de vista. Escribe en un trozo de papel cuál es tu posición en el conflicto y cuál crees que es la de la parte, y pídele que haga lo mismo para ti.

3.4.6 Interpretar la jugada de la otra parte:

¿Cómo manejar las maniobras que tu interlocutor lleva a cabo? Una manera de hacerlo es colocar a la otra persona ante la interpretación que tú haces de lo que está ocurriendo. Esta táctica consiste en hacerle ver que tú eres consciente de los movimientos que estás observando.

3.5 Detección de un conflicto en ámbito personal y/o laboral

Laura es una empleada del área de recursos humanos de la zona franca industrial de León tiene un año trabajando como encargada del departamento. Siempre ha sido una empleada excelente respetuosa y responsable. Hacían cinco meses aproximadamente Laura solicitó una pequeña reunión con su jefe para tratar asuntos de sus empleados ya que ha notado que algunos pueden tener problemas psicológicos y emocionales, en un día normal su jefe decide hacer una reunión formal sin embargo en esa reunión Laura se siente un poco confundida ya que el jefe se acerca lentamente, le toca su cabello de una manera no adecuada, y le hace insinuaciones no profesionales.

Al pasar la reunión decide olvidar lo que pasó para no perder su trabajo ya que es de escasos recursos. Después de un tiempo una compañera le hace una historia parecida con el mismo jefe y en ese momento Laura y su compañera deciden hacer una reunión secreta con las demás empleadas para ver si le ha pasado a otras y dar el paso de comunicárselo a su supervisor.

3.6 Diseño y aplicación de una herramienta para recopilar datos que permitan impulsar la adopción de medidas con respecto al problema que afronta ese grupo u organización.

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA DEPARTAMENTO DE
CURSO FINAL DE GRADO TRABAJO DE INVESTIGACION**



CUESTIONARIO

Aplicado a los empleados del departamento de recursos humanos de la empresa zona franca Industrial de León

¡Hola! Somos las estudiantes: Soribel Camacho, Denisse Mena y Josefina Mercedes Valerio participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA., En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre Gestión de los conflictos. Sé que su tiempo es valioso, pero me gustaría que me cediera unos minutos. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.

Marque con una X, la (s) alternativa(s) que considere convenientes:

1. Sexo:

a) Femenino.

b) Masculino.

2. Edad:

a) 18-28.

b) 29-38.

c) 39-48.

d) 49-58 3.

3. Nivel académico:

a) Bachiller.

b) Licenciado.

c) Magister.

4. Posición que ocupa:

a) Operativa.

b) Administrativa.

c) Gerencial.

5. Tiempo laborando en la empresa:

a) Menos de 1 año.

b) 1-5 años.

c) 6-10 años.

d) 10 o más.

6. ¿Qué tipo de clima laboral existe en la empresa?

a) **Clima laboral autoritario:** Tiende a ser un clima en el que lo que se dice, se hace y no hay instancias de creatividad, flexibilidad, opinión o desarrollo profesional.

b) **Clima laboral Paternalista:** Existe una relación formal entre los altos cargos y los demás colaboradores, pero generalmente es más superficial. La confianza y la comunicación entre ellos es bastante débil.

c) **Clima laboral Consultivo:** la directiva posee confianza en sus colaboradores y tiene gran consideración en su trabajo, desarrollo profesional y opiniones respecto a las temáticas a tratar.

d) **Clima laboral Participativo:** Existe una gran confianza por parte de la directiva ante sus colaboradores y la opinión que tengan los trabajadores es primordial para la toma de decisiones.

7. Si te encuentras con un problema o una situación inusual, ¿sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

- a) Sí.
- b) No.
- c) Tal vez.

8. ¿Trabajo en un lugar psicológicamente seguro?

- a) Sí.
- b) No.
- c) Más o menos.

9. ¿En mi equipo siempre soy tratado con respeto?

- a) Todo el tiempo.
- b) La mayoría del tiempo.
- c) Algunas veces.
- d) Casi nunca.
- e) Nunca.

10. ¿con qué frecuencia le ha sucedido que: He sido visto de manera hostil, Tratado de manera irrespetuosa, Sometido a un gesto obsceno, Han otros retrasado acciones que fueron importantes para usted

- a) Nunca.
- b) Una vez.
- c) Algunas veces.
- d) Múltiples veces.
- e) Mensualmente.
- f) Diario.

11. ¿Has sido objeto de intimidación o has visto a alguien acosado en el trabajo?

- a) Todo el tiempo.
- b) La mayoría del tiempo.
- c) Algunas veces.
- d) Casi nunca.
- e) Nunca.

12. ¿En algún momento ha sentido algún tipo de acoso?

- a) Sí.
- b) No.

Si no ha sentido ningún tipo de acoso obvie esta pregunta

13. ¿En qué han consistido las conductas de acoso?

- a) Limitar las posibilidades de comunicarse con sus compañeros.
- b) Cambiar de ubicación separándole de sus compañeros.
- c) Juzgar ofensivamente su trabajo.
- d) Agredir verbalmente: gritar, insultar, criticar, difundir rumores, etc.
- e) Privar de las herramientas propias de su trabajo.
- f) Imponer funciones inferiores a las de su puesto de trabajo.
- g) Insinuaciones no profesionales.

14. ¿Qué hiciste en respuesta a la intimidación / presenciar el acto de intimidación?

- a) Hable con mis compañeros de trabajo.
- b) Hable con un supervisor.
- c) Hable con familia /Amigos.
- d) Intente mantenerme alejado del trabajo

15. ¿Mi supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?

- a) Todo el tiempo.
- b) La mayoría del tiempo.
- c) Algunas veces.
- d) Casi nunca.
- e) Nunca.

16. ¿De acuerdo con los siguientes criterios, con cuál o cuáles se siente usted más satisfecho con respecto a su trabajo?

- a) La compañía comunica claramente sus objetivos y estrategias para mí.
- b) La compañía es flexible con los horarios.
- c) Es consciente con la remuneración y el trabajo realizado.
- d) No trabajo fuera de horarios.

17. ¿Cómo es reconocido su buen desempeño, por el gerente de su departamento?

- a) Felicitaciones formales por un buen trabajo realizado.
- b) Reconocimiento público del buen desempeño.
- c) Reuniones que suban la moral de los empleados, para celebrar los triunfos.
- d) Incentivos.
- e) Todas las anteriores.

f) Ninguna de las anteriores.

18. ¿La empresa respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados?

- a) Todo el tiempo.
- b) La mayoría del tiempo.
- c) Algunas veces.
- d) Casi nunca
- e) Nunca.

19. ¿Has recibido un sueldo justo por mi trabajo?

- a) Sí, estoy conforme.
- b) No, no estoy conforme.

20. ¿Ha cumplido la empresa con el deber de garantizar la salud mental del/la trabajador/a?

- a) Nunca.
- b) Siempre
- c) Una vez.
- d) Algunas veces.

21. ¿Ha realizado la empresa la evaluación de los riesgos psicosociales? ¿los ha combatido?

- a) Todo el tiempo.
- b) La mayoría del tiempo.
- c) Algunas veces.
- d) Casi nunca
- e) Nunca.

22. ¿Dispone la empresa de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral? ¿lo ha puesto en marcha?

- a) Sí.
- b) No.

23. ¿Ha comunicado a la empresa el supuesto acoso laboral?

- a) Sí.
- b) No.

24. ¿Han existido castigos a la conducta del/la acosador/a? (por ejemplo: sanciones por desobediencia)

- a) Sí.

b) No.

3.10. Aspectos metodológicos

Diseño de Investigación.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue el diseño no experimental. No experimental, porque se presentó el hecho tal y como ocurrió y se realizó sin manipular deliberadamente ninguna de las variables, se observaron los fenómenos tal y como se daban en su contexto natural, y después analizaron, es decir, se prestó atención a las conductas de las personas sometidas al estudio. El enfoque de este estudio es cuantitativo, a causa de que utilizamos la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Los resultados de esta se presentarán en cuadros y gráficos, con sus interpretaciones de lugar.

Tipo de investigación

Dentro del estudio de campo es de tipo descriptiva, ya que se analizó cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno en estudio. También, esta investigación es de tipo exploratoria, en el sentido de que se busca conocer el motivo de las denuncias de acoso laboral por lo que es necesario indagar sobre informaciones desconocidas o no existentes en lo que respecta a la empresa objeto de estudio. Asimismo, es de tipo documental o bibliográfica, puesto que, se apoyó el tema objeto de estudio en esta investigación, se buscó información sugerente y finalmente se seleccionaron los materiales para el marco teórico.

Método de investigación

En el desarrollo de esta investigación se utilizó el método deductivo-inductivo, deductivo ya que se partió de teorías generales para luego realizar un estudio particular concerniente a la empresa tomada para tal finalidad e inductivo en lo que concierne a la fase de extracción de datos que luego sirvan como marco de referencia para elaborar informaciones más generales.

3.9 Técnicas e instrumentos

Se utilizaron técnicas documentales, consultando fuentes bibliográficas, tales como: libros, revistas, boletines, monografías, tesis, Internet y documentos diversos suministrados por la empresa y de otra índole, así como también se utilizó la técnica de campo, ya que realizó directamente en el lugar donde se presentan los hechos, para realizar observaciones, entrevistas y encuestas.

Se encuestó a los empleados que forman parte del personal administrativo, usando el instrumento del cuestionario, los cuales se aplicaron a los gerentes departamentales y al personal operativo. La metodología utilizada para la aplicación de los cuestionarios fue la de la auto aplicación y en algunos casos la intervención de la investigadora, cara a cara, para aclarar alguna pregunta que tuviera el encuestado, para la elaboración del mismo se tuvieron en cuenta ciertos pasos como la preparación por medio de la operacionalización de las variables, su diseño y elaboración, tomando en cuenta los espacios, las alternativas de las preguntas, el orden de las preguntas, entre otras.

3.10 Población y muestra

La población está conformada por todo el personal que labora actualmente en el área de recursos humanos, de la empresa zona franca industrial de León. Conformada por 1 gerente de recursos humanos, 13 gerentes departamentales, y 10 empleados administrativos. Se encuestaron por medio del cuestionario a los empleados administrativos y a los gerentes departamentales.

3.11 Muestra

El procedimiento para la recolección de los datos sobre el problema objeto de estudio, en la empresa Zona franca industrial de León fue principalmente enviar una comunicación a la empresa, para obtener las autorizaciones necesarias de poder llevar a cabo la investigación. Luego de la aprobación lo primero que hicimos fue aplicar el cuestionario a los empleados de recursos humanos.

3.12 Procedimiento para el análisis de datos

Para analizar los datos de esta investigación, primero se realizó una revisión crítica de la información recogida, mediante la limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, además se procedió a repetir la recolección en algunos casos individuales, para corregir fallas de contestación,

se hizo una tabulación manual que consistió en el recuento de los datos contenidos en los cuestionarios, finalmente se construyeron cuadros y gráficos estadísticos para interpretar dichos resultados.

3.13 Validez y confiabilidad

Esta fue una investigación válida y confiable, fue válida, porque se recogieron todos los datos necesarios para responder a los objetivos planteados y confiable dado que, la población total que se estudió en esta investigación poseía las mismas características, por lo cual el instrumento estuvo bien estructurado.

3.14 Análisis y tabulación de los datos

A partir de esta página se encuentran la presentación de los resultados que fueron aplicados a través de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, para una mejor comprensión la presentación es presentada en tablas y gráficos.

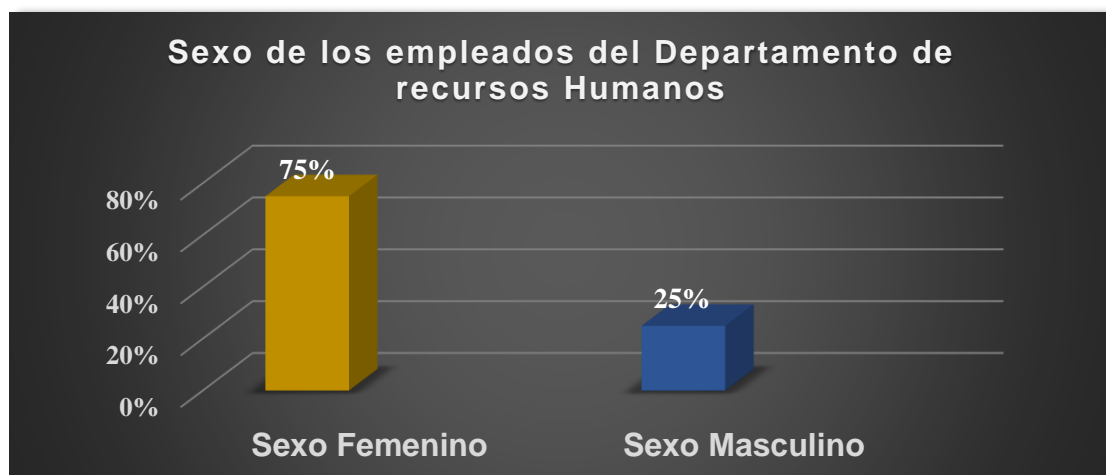
Tabla No. 1

Sexo de los empleados del Departamento de recursos Humanos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	15	75%
Masculino	9	25%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 1 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

La tabla muestra que el 75% de los encuestados son de sexo femenino, mientras que el 25% son de sexo masculino. Lo que indica que en la empresa en el nivel administrativo predomina el sexo femenino.

Grafica No. 1

Fuente: Tabla No. 1

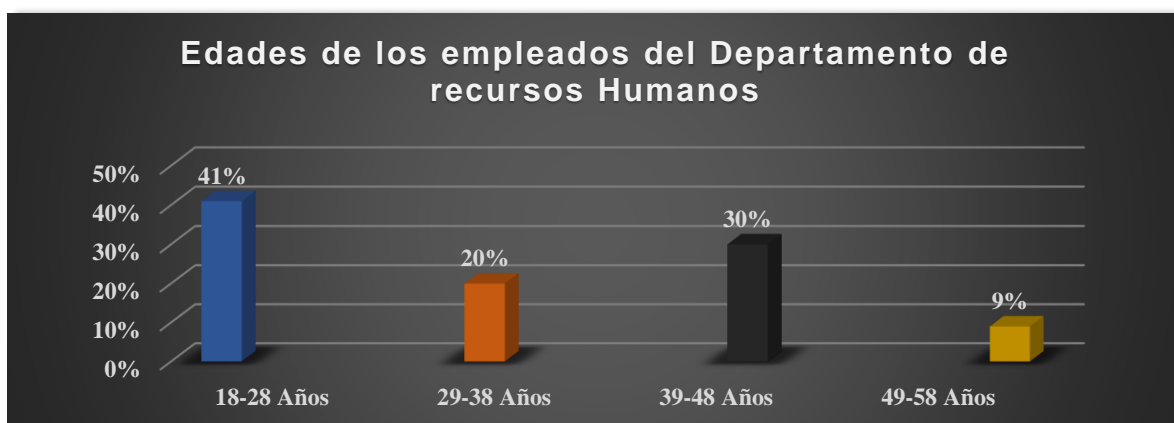
Tabla No. 2

Edad de los empleados del Departamento de recursos Humanos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
18-28	10	41%
29-38	5	20%
39-48	7	30%
49-58	2	9%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 2 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla 2, las edades del 41% de los encuestados oscilan entre 18 a 28 años, el 20% tiene entre 29 a 38 años de edad, el 30% tiene entre 39 a 48 años de edad y el 9% tiene entre 49 a 58 años de edad.

Grafica No. 2

Fuente: Tabla No. 2

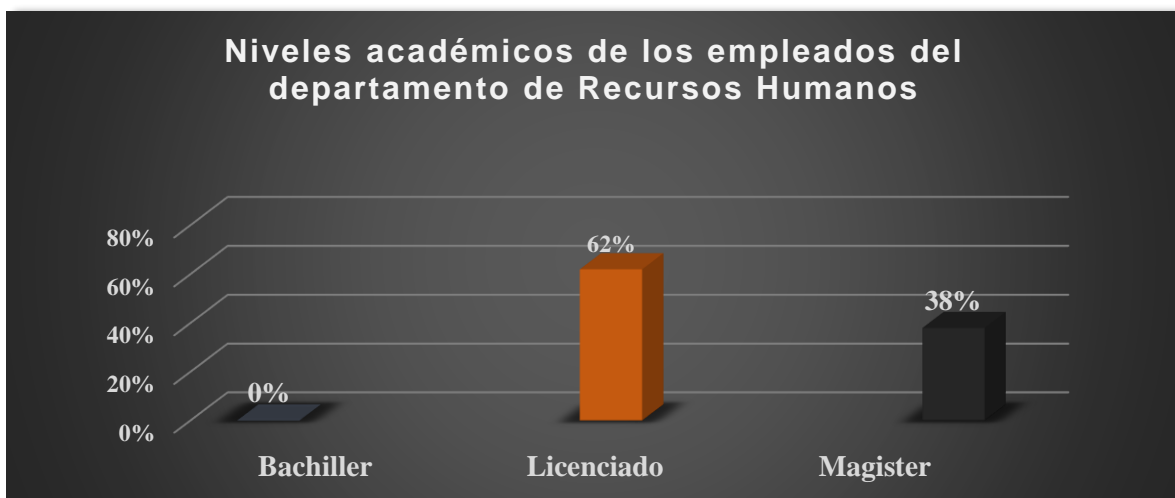
Tabla No.3

Niveles académicos de los empleados del departamento de Recursos Humanos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	0	0%
Licenciado	15	62%
Magister	9	38%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 3 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 3, en el departamento de recursos humanos hay 0% de bachilleres, el 62% es licenciado y el 38% es magister según los encuestados lo que significa que están muy bien preparados.

Gráfico No 3

Fuente: Tabla No. 3

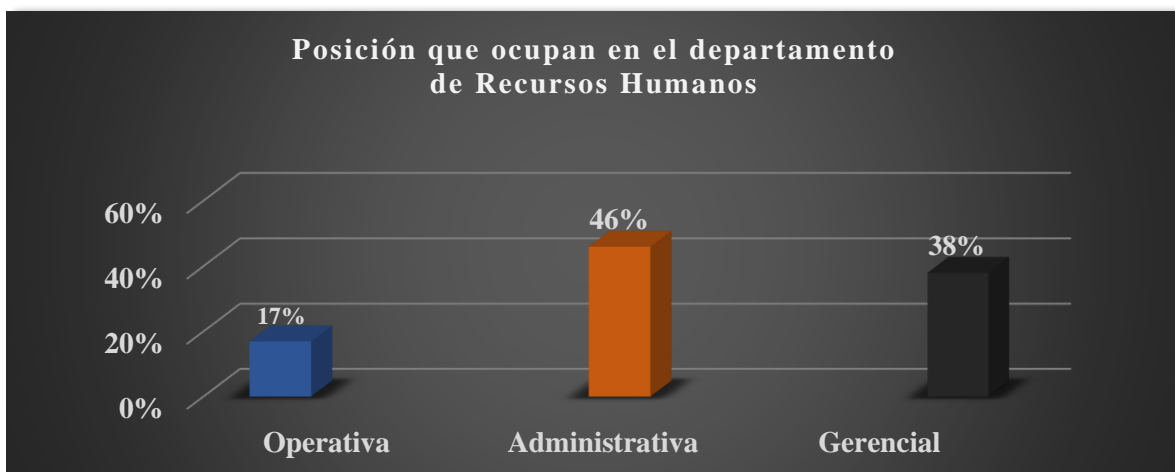
Tabla No 4

Posición que ocupan en el departamento.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Operativa	4	17%
Administrativa	11	46%
Gerencial	9	37%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 4 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 4, en el departamento de recursos humanos el 17% es de operativos, el 46% es administrativo y 37% gerencial según los encuestados.

Grafica No.4

Fuente: Tabla No. 4

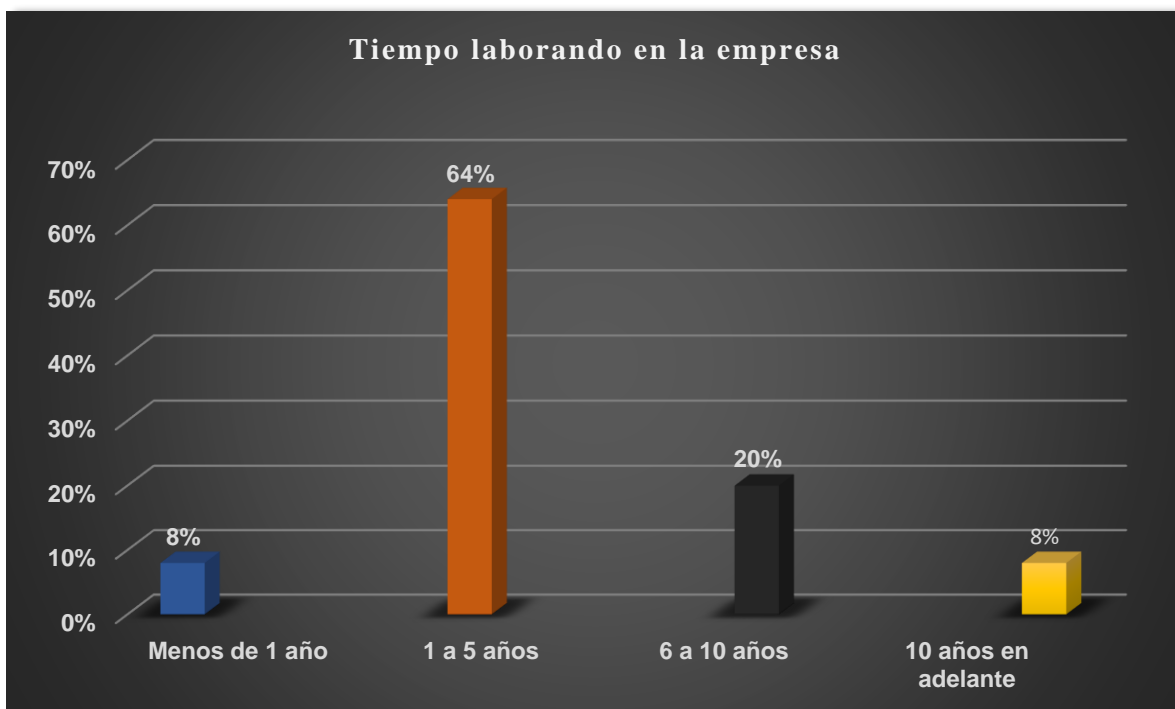
Tabla No. 5**Tiempo laborando en la empresa**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	2	8%
1-5 años	15	64%
6-10 Años	5	20%
10 o mas	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 5 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 5, hay 8% que trabajan menos de un año en la empresa según los encuestados, el 64% tienen de 1 a 5 años, el 20% tiene de 6 a 10 años y el 8% tiene de 10 años en adelante.

Gráfico No. 5



Fuente: Tabla No. 5

Tabla No. 6

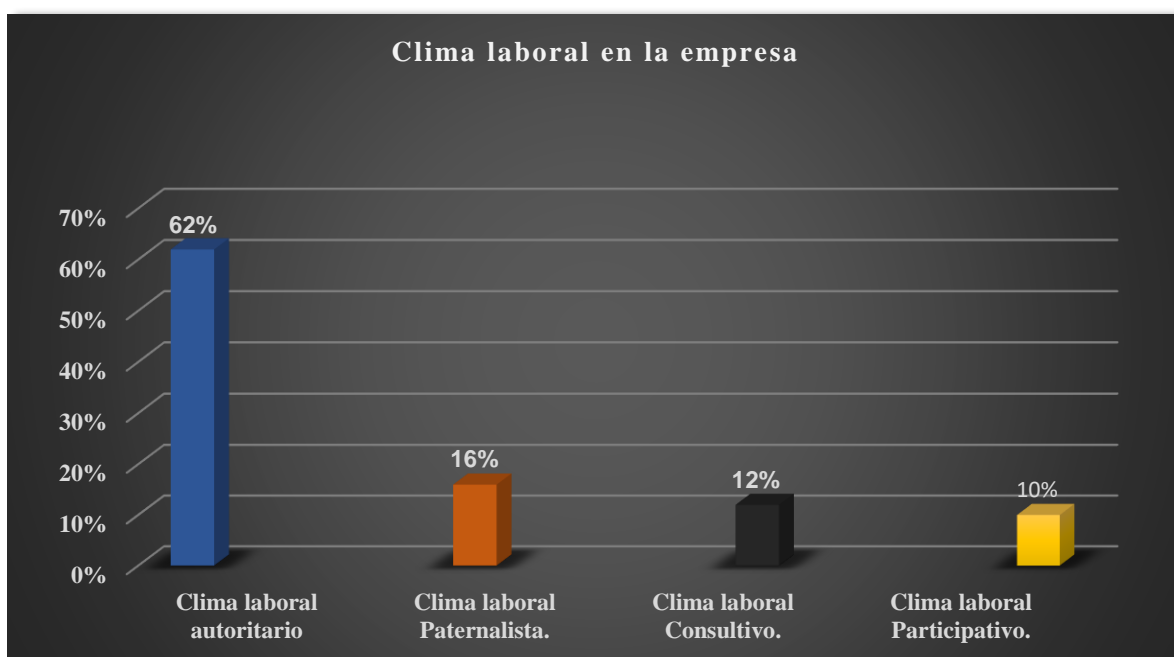
Clima laboral en la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Clima laboral autoritario.	15	62%
Clima laboral Paternalista.	4	16%
Clima laboral Consultivo.	3	12%
Clima laboral Participativo.	2	10%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 6 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 6, los encuestados dicen que el clima laboral autoritario predomina en la empresa con un puntaje de 62% , le sigue el clima laboral paternalista con un 16%, el clima laboral consultivo con 12% y por último y es el que menos se da a notar en la empresa es el participativo con un puntaje de 10%.

Grafica No. 6



Fuente: Tabla No. 6

Tabla No. 7

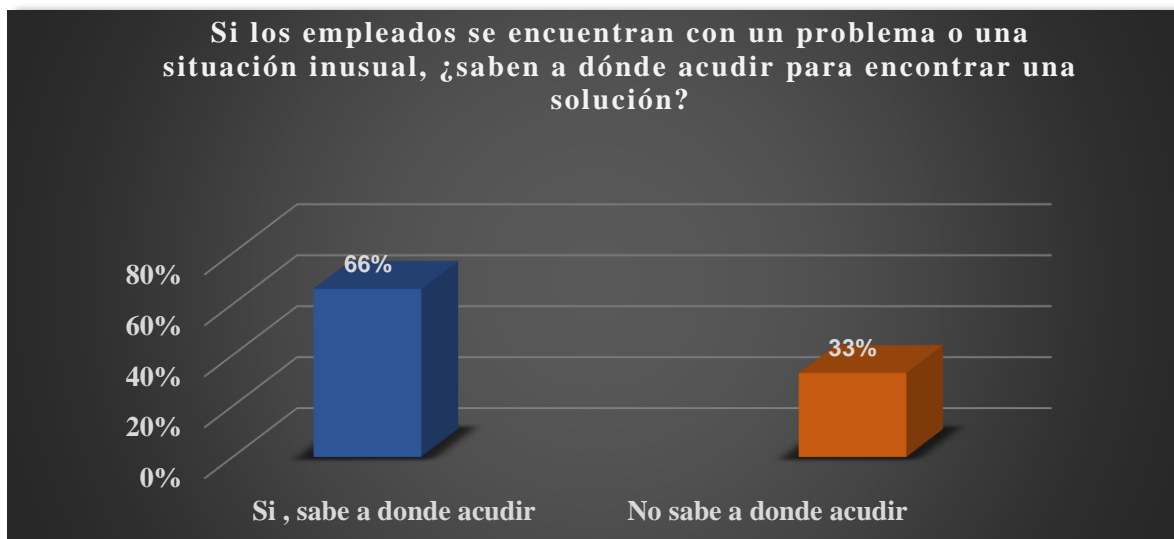
Si los empleados se encuentran con un problema o una situación inusual, ¿saben a dónde acudir para encontrar una solución?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	66%
No	8	33%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 7 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 6, los encuestados dicen que el 66% de los empleados saben a dónde acudir para encontrar solución si se encuentran con un problema o una situación inusual pero el 33% no.

Grafica No.7



Fuente: Tabla No. 7

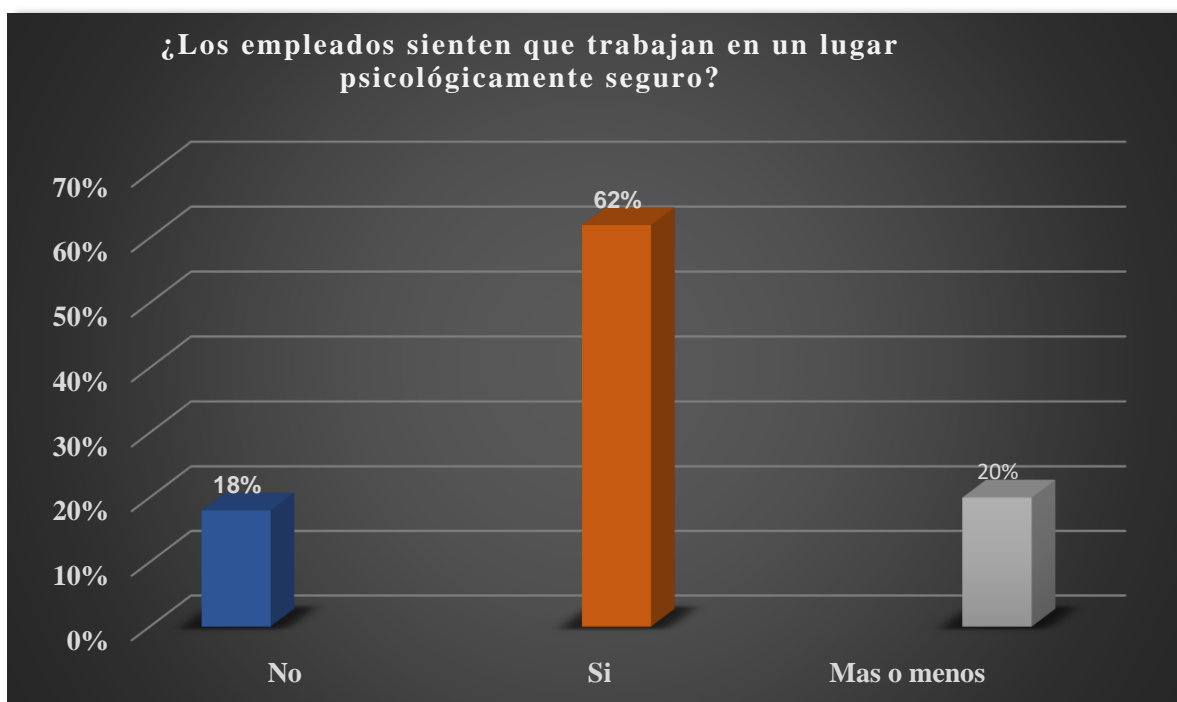
Tabla No.8

¿Los empleados sienten que trabajan en un lugar psicológicamente seguro?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	18%
No	15	62%
A veces	4	20%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 8 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 8, según el 18% de los encuestados dicen que trabajan en un lugar psicológicamente seguro, mientras que el 62% dicen que no trabajan en un lugar psicológicamente seguro y el 20% dice que a veces se sienten psicológicamente seguros y a veces no.

Grafica No. 8

Fuente: Tabla No. 8

Tabla No 9.

¿En su equipo siempre es tratado con respeto?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo.	8	34%
La mayoría del tiempo.	9	37%
Algunas veces.	4	17%
Casi nunca.	3	12%
Nunca.	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 9 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 9, según el 34% de los encuestados dicen que lo tratan con respeto todo el tiempo, el 37% dicen que lo tratan con respeto la mayoría del tiempo, el 17% algunas veces, el 12% dice que

casi nunca los tratan con respeto y el 0% ósea nadie dijo que nunca lo tratan con respeto.

Grafica No. 9



Fuente: Tabla No. 9

Tabla No. 10

¿Con qué frecuencia le ha sucedido que: He sido visto de manera hostil, Tratado de manera irrespetuosa, Sometido a un gesto obsceno, Han otros retrasado acciones que fueron importantes para usted

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo.	8	34%
La mayoría del tiempo.	7	28%
Algunas veces.	9	37%
Casi nunca.	0	0%
Nunca.	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 10 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 10, los encuestados indicaron que el 34% todo el tiempo a ha sido visto de manera hostil, Tratado de manera irrespetuosa, Sometido a un gesto obsceno, Han otros retrasado acciones que fueron importantes para ellos, el 28% la mayoría del tiempo, el 37% algunas veces y 0% nunca ha sido visto de manera hostil, Tratado de manera irrespetuosa, Sometido a un gesto obsceno, Han otros retrasado acciones que fueron importantes para usted.

Grafica No. 10



Fuente: Tabla No. 10

Tabla No. 11

¿Has sido objeto de intimidación o has visto a alguien acosado en el trabajo?

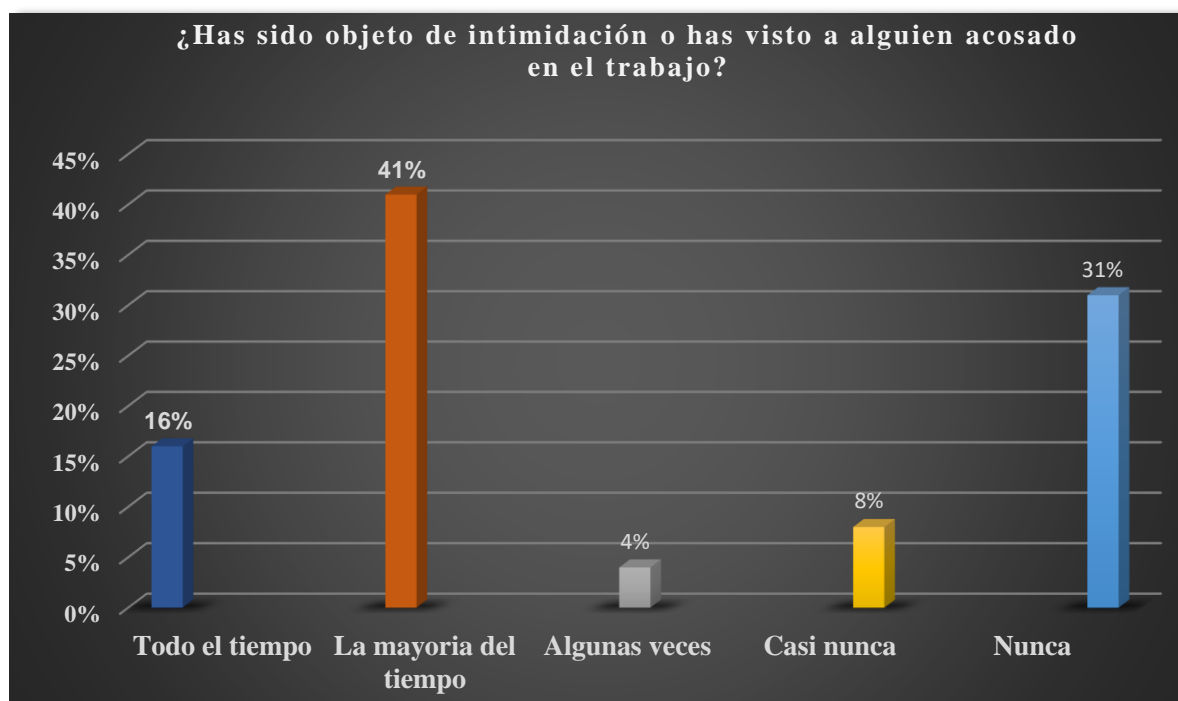
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo.	4	16%
La mayoría del tiempo.	10	41%
Algunas veces.	1	4%
Casi nunca.	2	8%
Nunca.	9	31%

Total	24	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Pregunta No. 11 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 11, los encuestados indicaron que el 16% todo el tiempo ha sido objeto de intimidación o has visto a alguien acosado en el trabajo, el 41% la mayoría del tiempo, el 4% algunas veces, el 8% casi nunca y el 31% nunca.

Grafica No. 11



Fuente: Tabla No.11

Tabla No.12

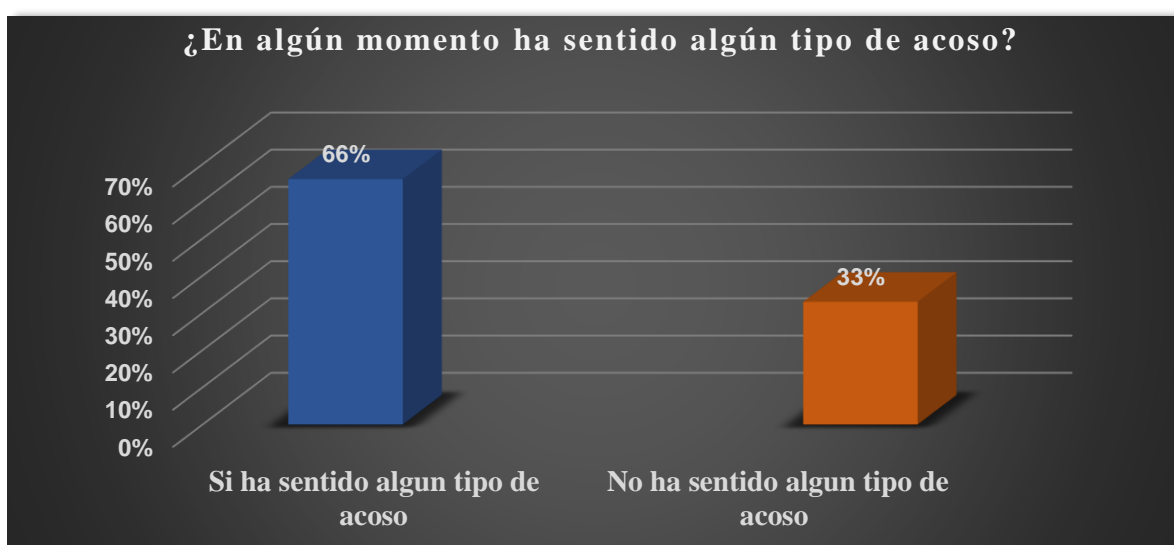
¿En algún momento ha sentido algún tipo de acoso?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	66%
No	8	33%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 12 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 12, los encuestados dicen que el 66% de los empleados en algún momento ha sentido algún tipo de acoso mientras que el 33% no.

Grafica No.12



Fuente: Tabla No. 12

Tabla No. 13

¿En qué han consistido las conductas de acoso?

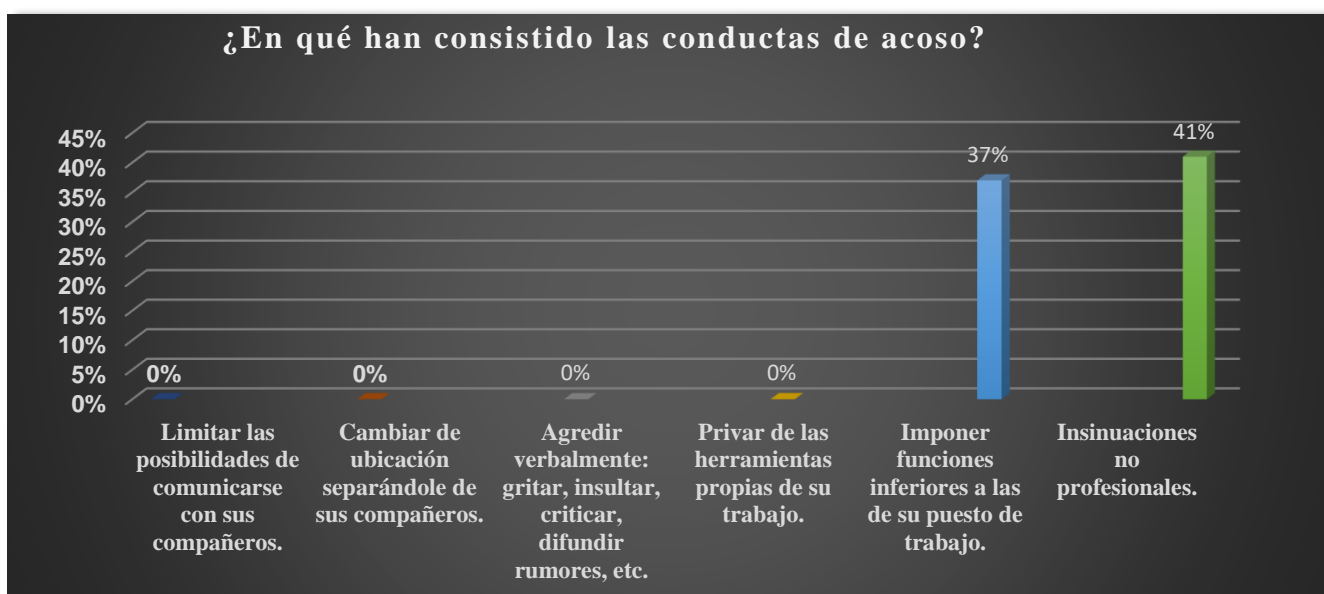
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Limitar las posibilidades de comunicarse con sus compañeros.	0	0%
Cambiar de ubicación separándole de sus compañeros.	0	0%
Agredir verbalmente: gritar, insultar, criticar, difundir rumores, etc.	0	0%

Privar de las herramientas propias de su trabajo.	0	0%
Imponer funciones inferiores a las de su puesto de trabajo.	9	37%
Insinuaciones no profesionales.	10	41%
No respondieron la pregunta ya que no fueron víctima de acoso	5	20%
Total de respuestas	19	78%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 13 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 13, el 20% de los empleados no votaron ya que no se han sentido víctima de acoso sin embargo voto el 78% de los empleados y llegamos a la conclusión de que el 47% les impusieron funciones inferiores a las de su puesto de trabajo y el 41% en algún momento ha tenido insinuaciones no profesionales.

Grafica No.13



Fuente: Tabla No. 13

Tabla No.14

¿Qué hiciste en respuesta a la intimidación / presenciar el acto de intimidación?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Hablo con sus compañeros de trabajo.	14	58%
Hablo con un supervisor.	6	25%
Hablo con familia /Amigos.	3	12%
Intento mantenerse alejado del trabajo	1	5%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 14 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 14, el 58% de los encuestados cuando se encontraron en situaciones de intimidación o lo presenciaron hablaron con sus demás compañeros, el 25% con un supervisor, el 12% se desahogaron con su familia o amigos y el 5% intento alejarse del trabajo.

Grafica No. 14



Fuente: Tabla No. 14

Tabla No. 15

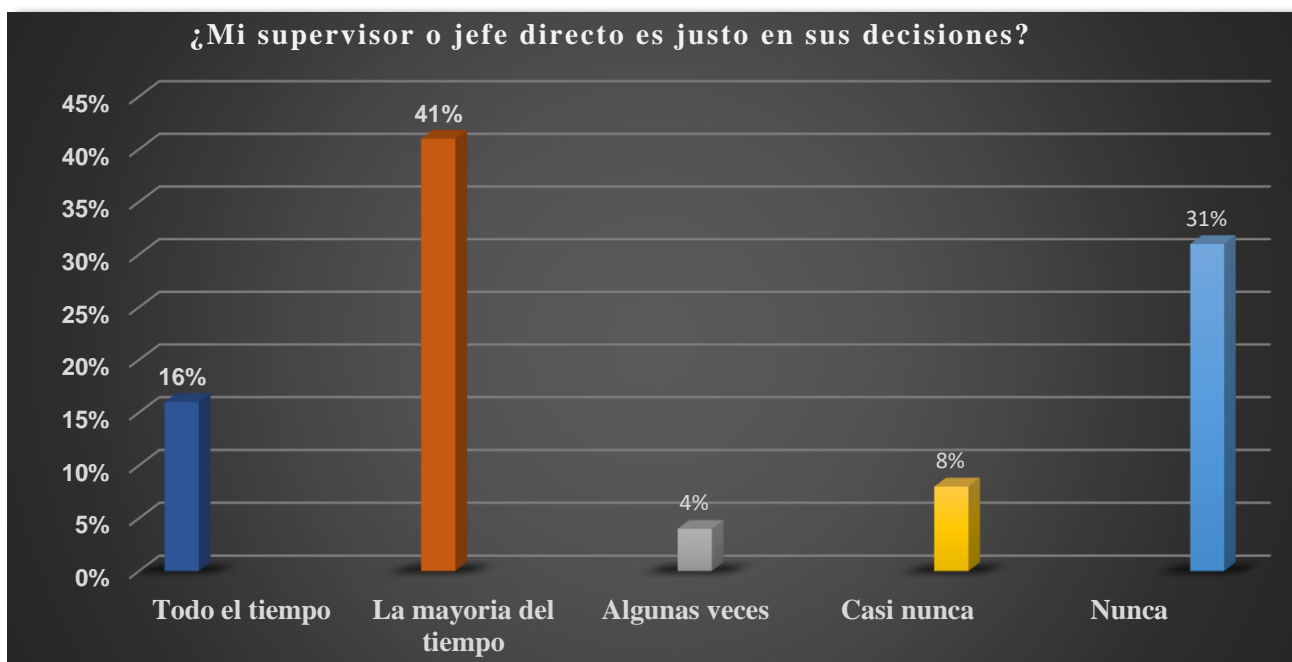
¿Mi supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo.	4	16%
La mayoría del tiempo.	10	41%
Algunas veces.	1	4%
Casi nunca.	2	8%
Nunca.	9	31%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 15 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 15, los encuestados indicaron que el 16% todo el tiempo su superior o jefe es justo en sus decisiones, el 41% la mayoría del tiempo, el 4% algunas veces, el 8% casi nunca y el 9% dice que nunca.

Grafica No. 15



Fuente: Tabla No. 15

Tabla No.16

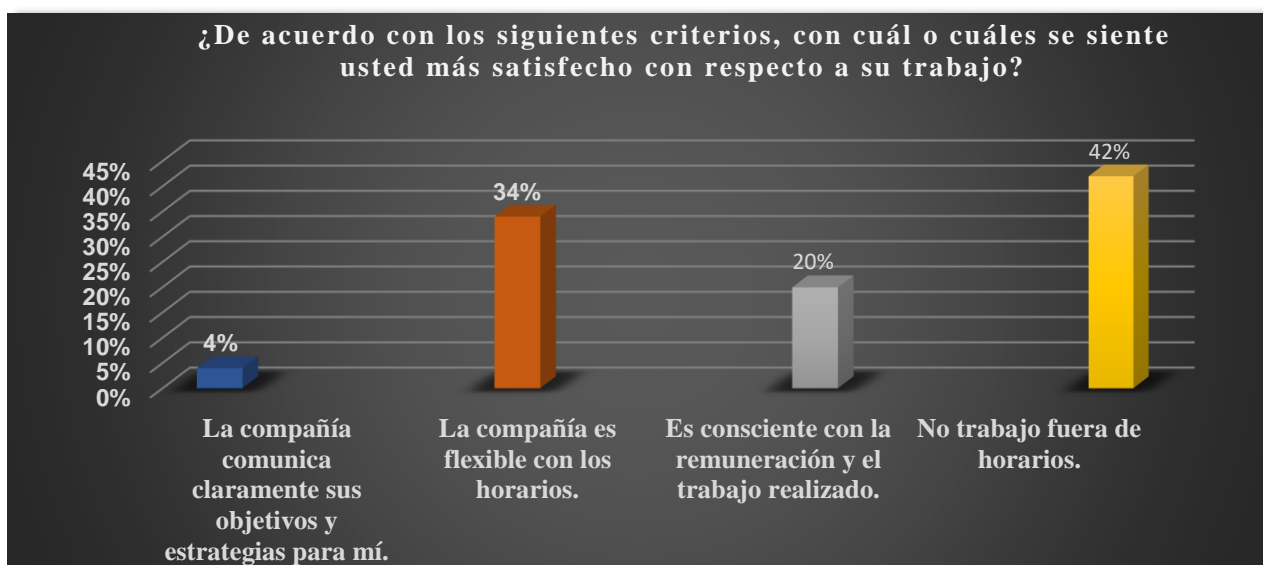
¿De acuerdo con los siguientes criterios, con cuál o cuáles se siente usted más satisfecho con respecto a su trabajo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
La compañía comunica claramente sus objetivos y estrategias para mí.	1	4%
La compañía es flexible con los horarios.	8	34%
Es consciente con la remuneración y el trabajo realizado.	5	20%
No trabajo fuera de horarios.	10	42%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 16 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 16, los encuestados indicaron que el 4% se siente satisfecho con la compañía porque comunica claramente sus objetivos y estrategias para ellos, el 34% dice que la compañía es flexible con los horarios, el 20% está satisfecho porque dice que la compañía es consciente con la remuneración y el trabajo realizado, mientras que un 41% dice que está satisfecho porque no trabajan fuera de horarios.

Grafica No. 16



Fuente: Tabla No. 16

Tabla No. 17

¿Cómo es reconocido su buen desempeño, por el gerente de su departamento?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Felicitaciones formales por un buen trabajo realizado.	11	45%
Reconocimiento público del buen desempeño.	10	43%
Reuniones que suban la moral de los empleados, para celebrar los triunfos.	3	12%
Incentivos.	0	0%
Todas las anteriores.	0	0%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 17 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 17, el 45% de los encuestados indicaron que su buen desempeño es reconocido con felicitaciones formales por un buen trabajo realizado, el 43% con reconocimiento público del buen desempeño y el 12% con reuniones que suban la moral de los empleados, para celebrar los triunfos.

Grafica No. 17



Fuente: Tabla No. 17

Tabla No. 18

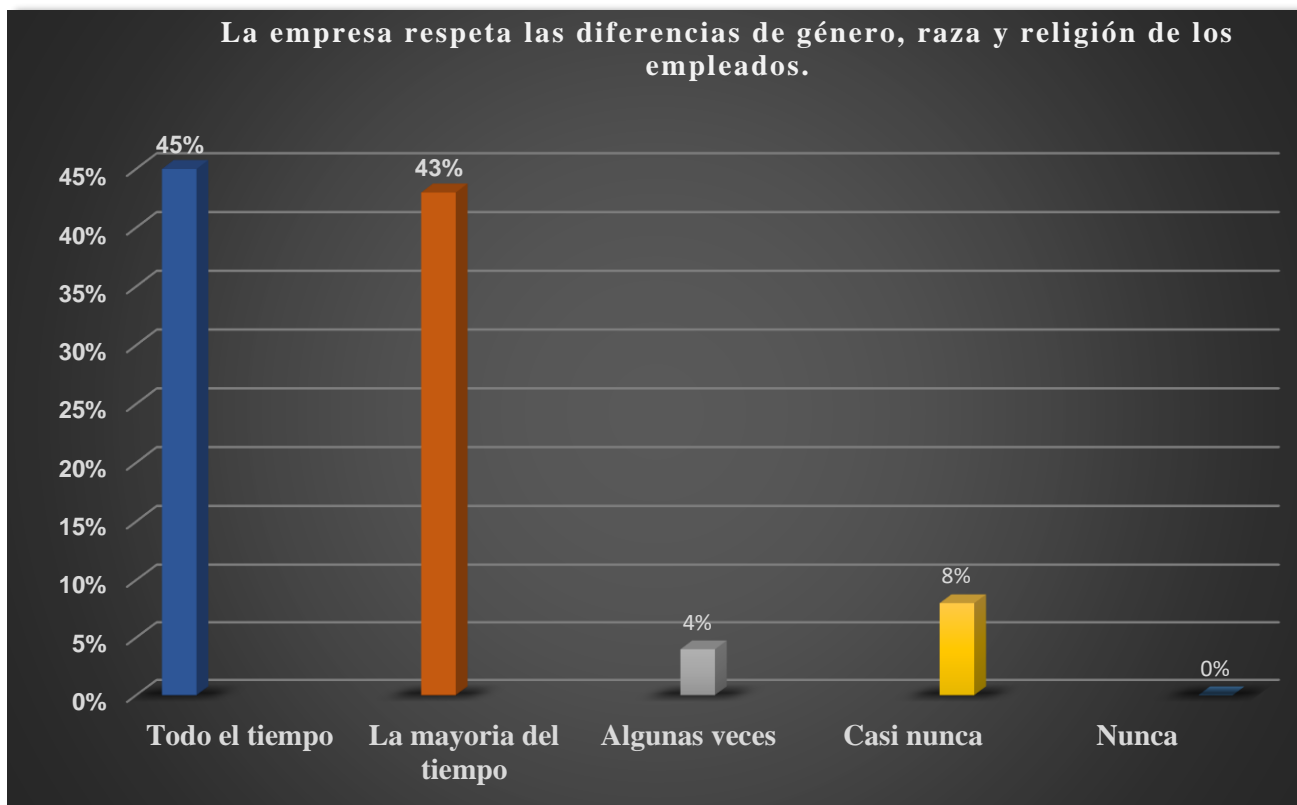
¿La empresa respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo.	11	45%
La mayoría del tiempo.	10	43%
Algunas veces.	1	4%
Casi nunca.	2	8%
Nunca.	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 18 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 18, el 45% de los encuestados indicaron que todo el tiempo la empresa respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados, el 43% dice que la mayoría del tiempo, el 4% dice que algunas veces y el 8% dice que casi nunca la empresa respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados.

Grafica No. 18



Fuente: Tabla No. 18

Tabla No. 19

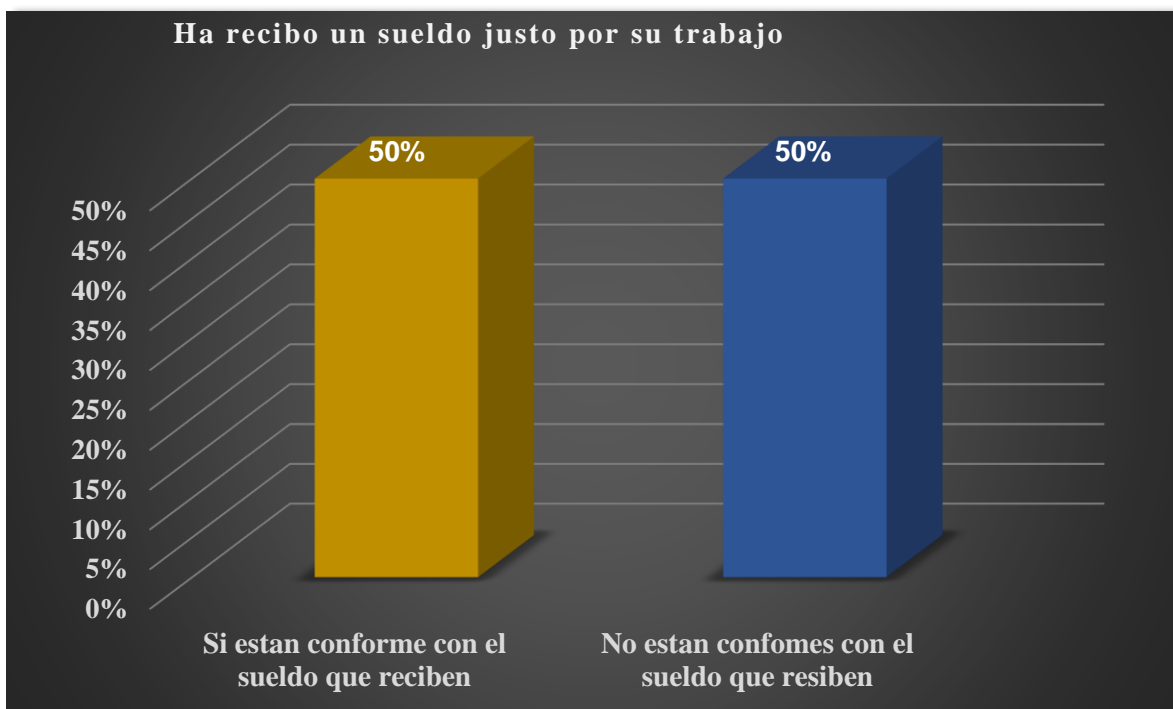
¿Has recibido un sueldo justo por mi trabajo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si estoy conforme	12	50%
No, no estoy conforme	12	50%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 19 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 19, el 50% de los encuestados indicaron que están de acuerdo de que tienen un sueldo justo por su trabajo y el 50% no está de acuerdo con el sueldo que reciben por su trabajo.

Grafica No. 19



Fuente: Tabla No. 19

Tabla No. 20

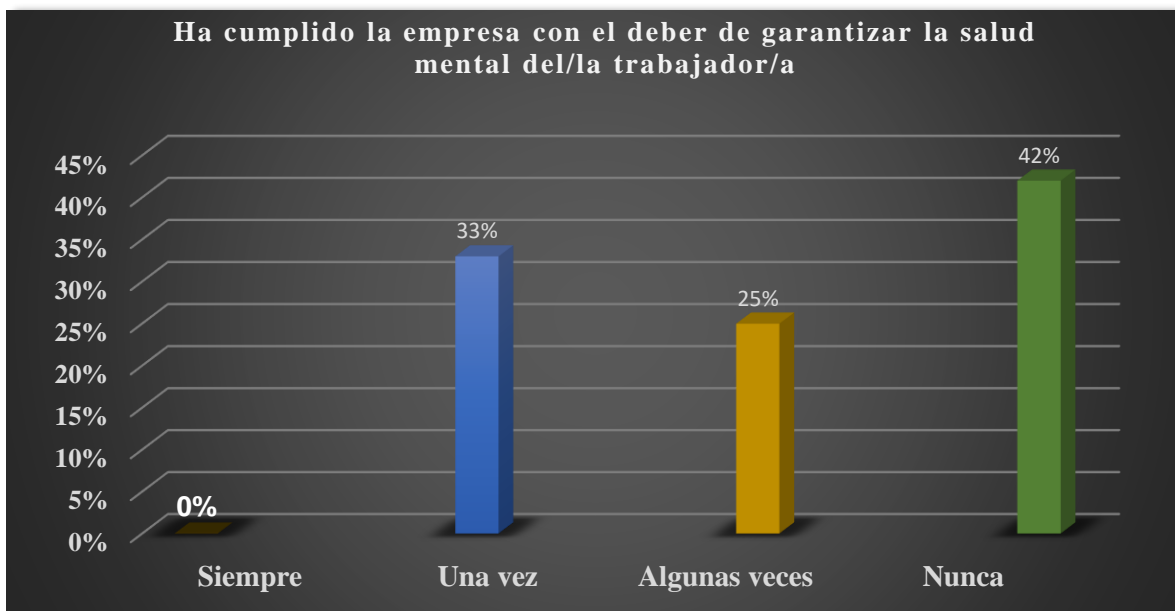
¿Ha cumplido la empresa con el deber de garantizar la salud mental del/la trabajador/a?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Una vez	8	33%
Algunas Veces	6	25%
Nunca.	10	42%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 20 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 20, el 33% de los encuestados indicaron que solo una vez estuvo cumpliendo la empresa con el deber de garantizar la salud mental del/la trabajador/a, el 25% dice que algunas veces y el 42% dice que nunca.

Grafica No. 20



Fuente: Tabla No. 20

Tabla No.21

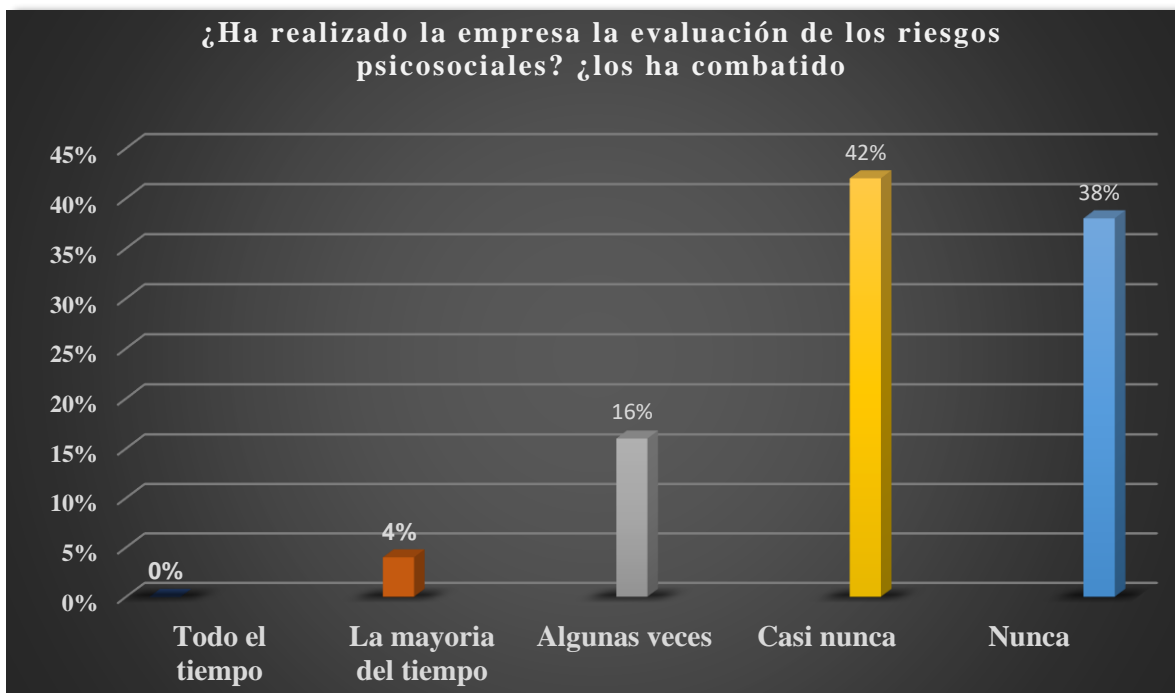
¿Ha realizado la empresa la evaluación de los riesgos psicosociales? ¿los ha combatido

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo.	0	0%
La mayoría del tiempo.	1	4%
Algunas veces.	4	16%
Casi nunca.	10	42%
Nunca.	9	38%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 21 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 21, el 4% de los encuestados indicaron que la empresa ha realizado la evaluación de los riesgos psicosociales y los ha combatido la mayoría del tiempo, el 16% dice que algunas veces, el 42% dice que casi nunca y el 38% dice que nunca la empresa ha realizado la evaluación de los riesgos psicosociales y los ha combatido.

Grafica No. 21



Fuente: Tabla No. 21

Tabla No. 22

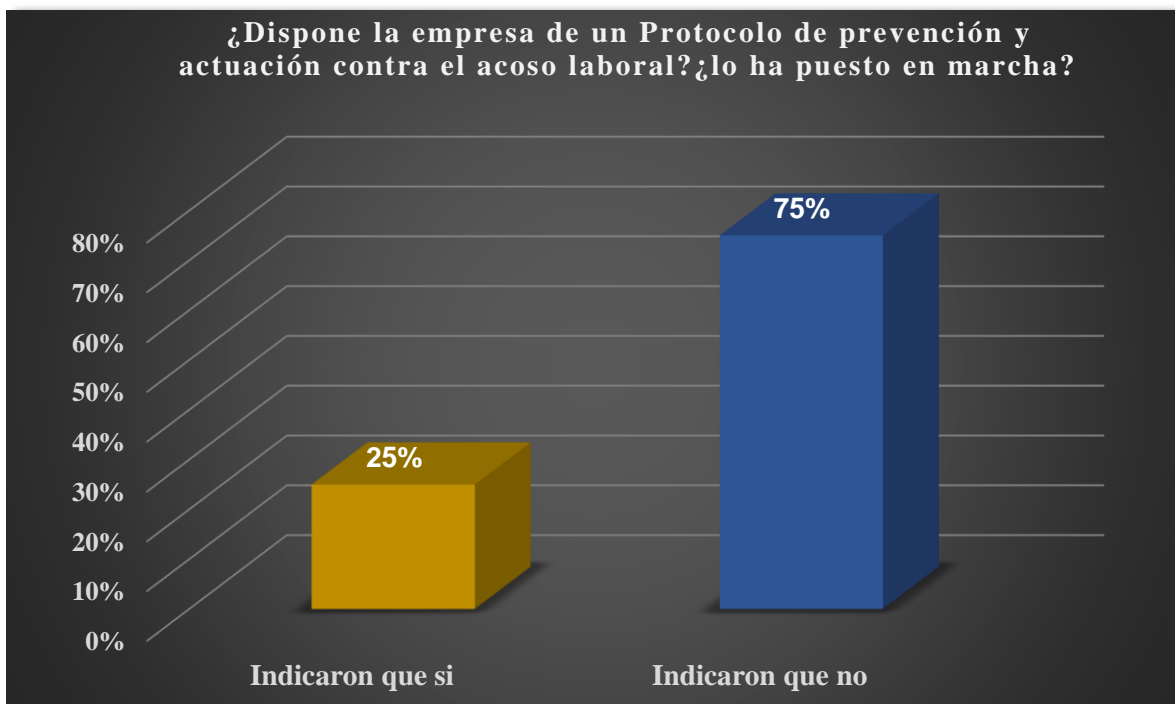
¿Dispone la empresa de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral? ¿lo ha puesto en marcha?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	25%
No	18	75%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 22 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 22, el 25% de los encuestados indicaron que la empresa dispone de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral y lo ha puesto en marcha, mientras que el 75% a indicado que la empresa no dispone de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral.

Grafica No.22



Fuente: Tabla No. 22

Tabla No. 23

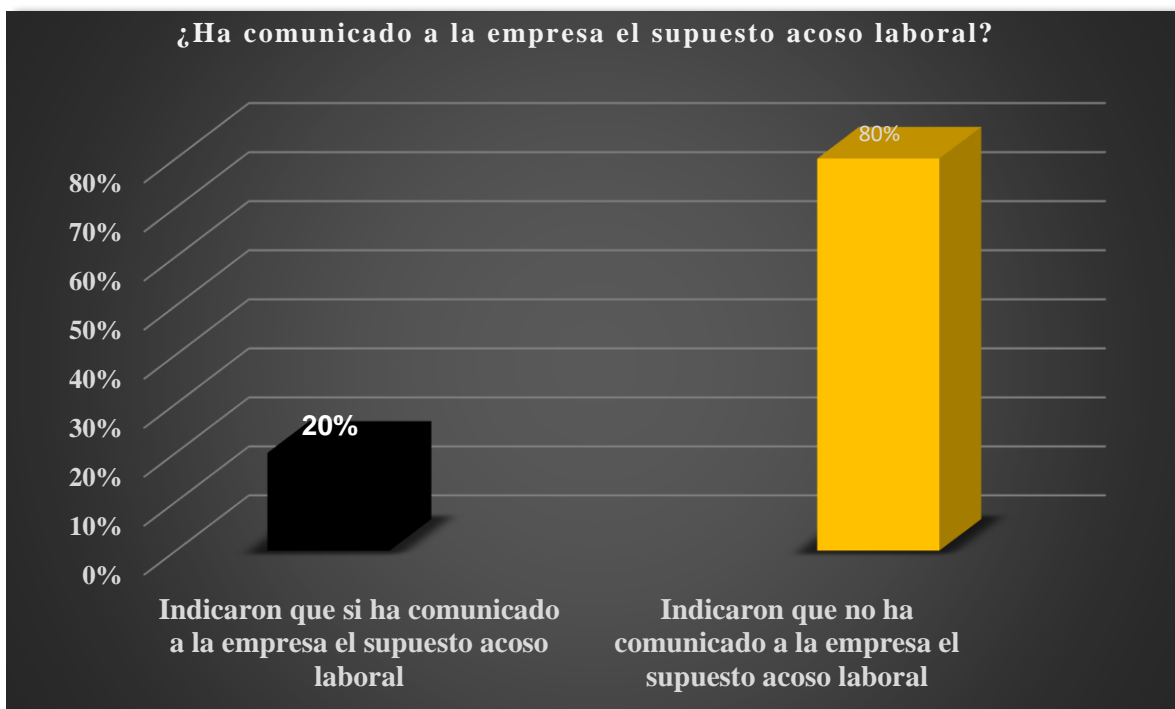
¿Ha comunicado a la empresa el supuesto acoso laboral?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	19	80%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 23 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 23, el 20% de los encuestados indicaron que ha comunicado a la empresa el supuesto acoso laboral, mientras que el 80% indico que no ha comunicado a la empresa el supuesto acoso laboral.

Grafica No. 23



Fuente: Tabla No. 23

Tabla No.24

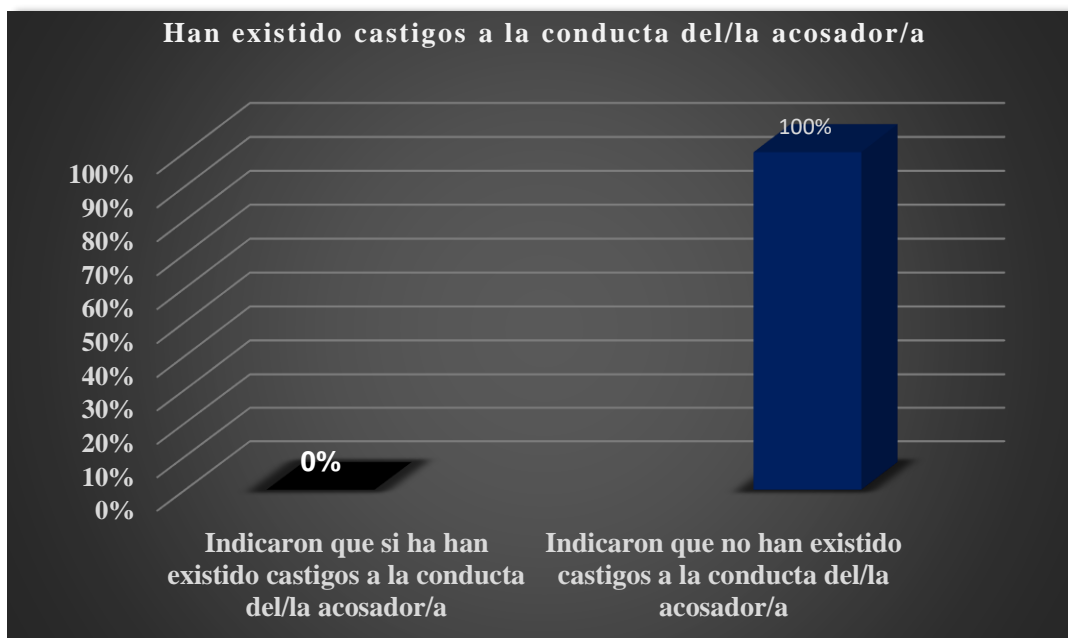
¿Han existido castigos a la conducta del/la acosador/a? (por ejemplo: sanciones por desobediencia)

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	24	100%
Total	24	100%

Fuente: Pregunta No. 24 del cuestionario aplicado a los empleados administrativos.

De acuerdo con la información de la tabla No 24, el 100% de los encuestados indicaron han existido castigos a la conducta del/la acosador/a es decir que no ha habido ningún tipo de sanciones por desobediencia o sanciones por acoso a nadie.

Grafica No. 24



Fuente: Tabla No. 24

3.15 Diagnóstico

Diagnóstico sobre la situación real identificada mediante la herramienta aplicada, que pondrán al descubierto y permitirán juzgar mejor los factores y las fuerzas que generan conflictos y evidenciaran las áreas de oportunidad que obstaculizan y afectan la convivencia social u organizacional.

3.15.1 Información general

La población está conformada por todo el personal que labora actualmente en el área de recursos humanos, de la empresa zona franca industrial de León. Conformada por 1 gerente de recursos humanos, 13 gerentes departamentales, y 10 empleados administrativos. Se encuestaron por medio del cuestionario a los empleados administrativos y a los gerentes departamentales.

Según la encuesta realizada a los trabajadores y empleados del departamento de recursos humanos que es el 75% femenino y el 25% masculino rondan el 48% en edades de 18 a 28 años, el 20% ronda entre 29 a 39 años, el 30% entre 39 a 48 años y el 9% ronda entre los 49 a 58 años. Esto quiere decir que

la mayoría de los empleados son jóvenes que oscilan entre los 18 a 28 años. Entre los niveles académicos de estos empleados se encuentran el 62% es licenciado y el 38% magister lo que nos indica que están bien preparados, están en posiciones en la empresa como el 17% en la parte operativa, el 46% es administrativo y el 37% es gerencial, entre el tiempo que tienen en la empresa se encuentra el 8% tiene menos de un año, el 64% de uno a cinco años, el 20% se encuentra entre seis a diez años y el otro 8% tiene diez años o más.

3.15.2 Clima laboral y situaciones

De acuerdo con los resultados de la encuesta arrojaron que el clima laboral autoritario predomina en la empresa con un puntaje de 62% , le sigue el clima laboral paternalista con un 16%, el clima laboral consultivo con 12% y por último y es el que menos se da a notar en la empresa es el participativo con un puntaje de 10% esto nos indica que el tiende a haber un clima en el que lo que se dice, se hace y no hay instancias de creatividad, flexibilidad, opinión o desarrollo profesional ante esta situación la encuesta nos indica que de los encuestados el 66% saben a dónde acudir para encontrar solución si se encuentran con un problema o una situación inusual pero el 33% no. Y esto provoca que el 18% de los encuestados sienten que trabajan en un lugar psicológicamente seguro, mientras que el 62% dicen que no trabajan en un lugar psicológicamente seguro y el 20% dice que a veces se sienten psicológicamente seguros y a veces no.

3.5.3 Situaciones de acoso

Los encuestados indicaron que el 34% todo el tiempo a ha sido visto de manera hostil, Tratado de manera irrespetuosa, Sometido a un gesto obsceno, otros han retrasado acciones que fueron importantes para ellos, el 28% la mayoría del tiempo, el 37% algunas veces y 0% nunca ha sido visto de manera hostil, Tratado de manera irrespetuosa, Sometido a un gesto obsceno, Han otros retrasado acciones que fueron importantes para ellos. Por este mismo orden los resultados de la encuesta indicaron que el 16% todo el tiempo ha sido objeto de intimidación o has visto a alguien acosado en el trabajo, el 41% la mayoría del tiempo, el 4% algunas veces, el 8% casi nunca y el 31% nunca.

Según los encuestados el 20% que no se han sentido víctima de acoso, el 78% de los empleados si llegamos a la conclusión de que el 47% les impusieron funciones inferiores a las de su puesto de trabajo y el 41% en algún momento ha

tenido insinuaciones no profesionales. Ante estas situaciones el 58% de los encuestados cuando se encontraron en situaciones de intimidación o lo presenciaron hablaron con sus demás compañeros, el 25% habló con un supervisor, el 12% se desahogaron con su familia o amigos y el 5% intentó alejarse del trabajo. En el mismo orden el 20% de los encuestados indicaron que ha comunicado a la empresa el supuesto acoso laboral, mientras que el 80% indicó que no ha comunicado a la empresa el supuesto acoso laboral.

3.15.4 Deberes de la empresa

Es un deber de la empresa respetar las diferencias de género, raza y religión de los empleados sin embargo los resultados de la encuesta arrojaron que el 45% de los encuestados indicaron que todo el tiempo la empresa respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados, el 43% dice que la mayoría del tiempo, el 4% dice que algunas veces y el 8% dice que casi nunca la empresa respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados.

Es un deber de la empresa sancionar conductas inadecuadas sin importar el nivel de cargo que ejerza pero el 100% de los encuestados indicaron no han existido castigos a la conducta del/la acosador/a es decir que no ha habido ningún tipo de sanciones por desobediencia o sanciones por acoso a nadie.

Es un deber de la empresa disponer de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral y ponerlo en marcha sin embargo los resultados arrojaron que el 25% de los encuestados indicaron que la empresa dispone de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral y lo ha puesto en marcha, mientras que el 75% ha indicado que la empresa no dispone de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral.

Es un deber de la empresa realizar la evaluación de los riesgos psicosociales pero el 4% de los encuestados indicaron que la empresa ha realizado la evaluación de los riesgos psicosociales y los ha combatido la mayoría del tiempo, el 16% dice que algunas veces, el 42% dice que casi nunca y el 38% dice que nunca la empresa ha realizado la evaluación de los riesgos psicosociales y los ha combatido.

Es un deber de la empresa garantizar la salud mental del trabajador en el área laboral pero el 33% de los encuestados indicaron que solo una vez estuvo cumpliendo la empresa con el deber de garantizar la salud mental del/la trabajador/a, el 25% dice que algunas veces y el 42% dice que nunca.

3.15.5 Satisfacción laboral

De acuerdo con la encuesta los resultados arrojaron que el 45% indicaron que su buen desempeño es reconocido con felicitaciones formales por un buen trabajo realizado, el 43% con reconocimiento público del buen desempeño y el 12% con reuniones que suban la moral de los empleados, para celebrar los triunfos. También los resultados arrojaron que el 50% de los encuestados indicaron que están de acuerdo de que tienen un sueldo justo por su trabajo y el 50% no está de acuerdo con el sueldo que reciben por su trabajo.

3.15.6 Resultados obtenidos en el Diagnostico

Según la situación que se presenta y lo explicado anteriormente, 15 de 24 personas es decir el 62% de los empleados de recursos humanos donde se originó el problema dejaron evidenciado en los resultados de la encuesta que en la empresa se produce un acoso sexual de un empleador a empleadas de manera indebida y por cualquier medio, solicitudes o requerimientos de carácter sexual no consentidas por ellas y generan un ambiente ofensivo en el trabajo, que amenaza o perjudica su situación laboral, sin embargo 9 personas es decir el 38% se oponen a estas acusaciones a su jefe ya que no han percibido situaciones de acoso o similares.

Esto nos indica que existe un conflicto Intergrupar, que se da entre varias personas, en este caso los trabajadores pertenecen al mismo grupo de trabajo, en el que surgen diferencias ya que algunos niegan que el jefe sea capaz de la acusación aunque vean evidencias y otros dicen que si es capaz.

3.15.7 Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico

Hacer capacitaciones internas para todo el personal posible, en donde se explique en qué consiste la práctica, las consecuencias personales y las medidas que tiene la empresa para tratarlo.

Crear un comité: Este Comité será el encargado de determinar los cauces para la denuncia del chantaje entre ellos: el acoso sexual, etc. Donde en el mismo se asesore y guíe a la víctima en caso de que quiera interponer una demanda por vía civil o penal.

Las denuncias formales a través de una plantilla diseñada específicamente para los empleados

Asistir a interponer la denuncia en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o en los Tribunales de Justicia.

Sancionar de forma eficaz y proporcional a las personas que incurran en esta conducta.

Afrontar y enfrentarse al acosador ya que esto le hace retroceder en sus agresiones por tener una personalidad básicamente cobarde.

Reunir a los involucrados y fomentar el diálogo.

Tomar una decisión: se intenta que satisfaga a ambas partes y que no sea perjudicial para la empresa.

Elaborar un plan de acción: con el objetivo de que no se repita la acción y se prevenga en un futuro.

3.16 Conclusión del módulo III

Al finalizar este trabajo entendemos que los conflictos forman parte de la vida de las personas o de grupos, y que un conflicto suele estar ligado a aspectos negativos que hay que procurar eliminar.

El conflicto laboral es una polémica entre miembros de una empresa a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación, se considera que cuando las condiciones de trabajo se deterioran, en la matriz de la empresa puede desencadenarse un conflicto laboral. Cuando hablamos de conflicto laboral, siempre tendemos a considerar que son situaciones perjudiciales para la empresa, cuya resolución siempre trae alguna consecuencia negativa. Los conflictos en el trabajo tienen una serie de cualidades, pues estos no se pueden evitar es decir que no se puede pretender que jamás existan desacuerdos. Puede que los conflictos sean necesarios aunque cuando escuchamos la palabra conflicto la consideramos como un problema, pero lo cierto es que también son imprescindibles para el crecimiento profesional de cada empleado y empresa como entidad.

Los conflictos tienen la característica de poder ser ventajosos o desventajoso y en caso de que no se enfrenten a tiempo de la manera adecuada, podría implicar riesgos para la empresa o los empleados involucrados en el conflicto.

Una de las formas de prevenir situaciones de conflictos laborales es que el líder de la empresa elabore un plan para que por medio de este haya un buen desarrollo en la compañía y exista un buen ambiente laboral.

3.17 Conclusión general

El proyecto que realizamos contribuye de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación en el contexto psicológico, los cuales constan de tres módulos basados en las competencias blandas en el manejo de las emociones, manejo de las crisis, gestión de los conflictos, esta investigación fue exitosa en todos los tres ámbitos de los sistemas de información. Nos deja muchas cosas importantes que reflexionar y muchas otras las ha reforzado como puntos generales para llevar a cabo una buena implementación y conceptualización de esta investigación.

Dentro de los puntos que consideramos tienen más importancia dentro de un proyecto de esta naturaleza son el detectar cuáles son las necesidades reales de las personas, por ejemplo cuando hablamos de la inteligencia emocional se convierte en el punto clave que promueve a que las relaciones e interacciones se realicen con éxito y además resulten beneficiosas para todas las partes involucradas, aminorando la presencia del estrés y aspectos negativos como la ansiedad, la ira y la depresión, en este proyecto damos pautas, recomendaciones, éticas que se pueden abordar para un buen equilibrio emocional.

A lo largo de este documento se plantean diferentes estrategias entre ellas el manejo de las crisis, la cual se orienta a la planeación, organización, liderazgo y control de las actividades en los momentos críticos: inmediatamente antes, durante y después de una crisis potencial o real, a fin de reducir la pérdida de recursos necesarios para que la organización vuelva a la normalidad, Sin embargo actualmente las intervenciones psicológicas en una crisis son un método psicoterapéutico muy importante que se caracteriza por una atención pronta, focalizando la atención hacia una sintomatología aguda, que surge de la dificultad

del paciente para utilizar mecanismos de defensa adaptativos y así hacer frente a una situación que se experimenta como una amenaza al equilibrio de sí mismo, su objetivo es que la persona se recupere de este estado de trastorno y recupere la funcionalidad para poder afrontar el evento a nivel emocional.

Conforme fuimos realizando este proyecto nos fuimos aprendiendo muchas cosas que nos arcan como futuras psicólogas, dando surgimiento a los tres grandes módulos que realizamos he investigamos, y elaboramos herramientas, diagnósticos, planes de intervención desarrollado una evaluación correcta de las posibles alternativas para la realización de las terapias dado el caso.

En este proyecto desglosamos las gestiones de los conflictos, y aprendimos como se clasifican, cuál es su denotación entre otras. El conflicto se puede dar en el contexto de diferentes puntos de vista, de diferentes objetivos e intereses o de una socialización, de una historia personal, de un aprendizaje y de unas experiencias vividas personal y colectivamente que son diversas. En este entramado de las complejas relaciones grupales, el conflicto aparece de manera social, natural como especie humana. No se trata de negarlo, sino de transformarlo y considerarlo como una oportunidad de mejora. La gestión del conflicto podrá determinar si éste finalmente puede ser vivido como positivo, y si ha contribuido al desarrollo y enriquecimiento del grupo y de sus relaciones interpersonales. Los conflictos tienen la característica de poder ser ventajosos o desventajoso y en caso de que no se enfrenten a tiempo de la manera adecuada, podría implicar riesgos para la empresa o los empleados involucrados en el conflicto.

Una de las formas de prevenir situaciones de conflictos laborales es que el líder de la empresa elabore un plan para que por medio a este haya un buen desarrollo en la compañía y exista un buen ambiente laboral.

El resultado de este trabajo como proyecto final, nos ayudó a fortalecer las debilidades, y competencias de aprendizaje, en estas localizamos los factores correspondientes a los casos diagnósticos que correspondían a cada capítulo enfocándose en una en una exitosa implementación, sin embargo de la experiencia adquirida podemos decir que siempre es mucho mejor llevar a cabo un análisis y diagnósticos con las herramientas psicológicas dadas para cada situación en las distintas posibilidades para reducir el riesgo de que las cosas no salgan de la manera que se desea.

BIBLIOGRAFIA

Hernández Marín Irma Estela Gutiérrez López, Lorena Patricia. Manual Básico de primeros auxilios psicológicos. Segunda edición ,Guadalajara 2014

Loaiza Álvarez, Roger Las competencias blandas y la gestión del conocimiento, primera edición, Medellín – Colombia 2017

MUNDAUTE JACA, LOURDES Y MEDINA DIAZ FRANCISCO JOSE. Gestión del conflicto, negación y mediación, Edición en versión digital, Primera edición electrónica publicada por Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2013, Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid

REDORTA, JOSEP. Gestión de conflictos. Primera edición en lengua castellana, Rambla del Poblenou 156, 08018 Barcelona, Editorial UOC, de esta edición, junio 2011

Rivera, Luis Crisis emocional. Segunda edición, Espasa, 2002; Altaria 2011

ROBBINS, STEPHEN P. y JUDGE, TIMOTHY A. Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición, Naucalpan de Juárez, Estado de México, Mexico: PEARSON EDUCACIÓN 2009

ROMERO DE CAMPERO, Ana María. Transformación constructiva del conflicto, Fundación UNIR Bolivia.

SLAIKEU, KARL A. INTERVENCIÓN EN CRISIS Manual para práctica e investigación, segunda edición, México.