



CARRERA:
Psicología Industrial

DIPLOMADO:
Competencias Blandas y Gestión de las Emociones

PROYECTO:
Manual sobre el manejo de la crisis y gestión de los conflictos.

AUTORES:
Elianne Alejo Rosado
Rigoberto Marte Santos
Jennifer Guzmán Sánchez

Facilitadora Acompañante:
Sagrario Medina

15 de Diciembre del 2021
Santiago de los Caballeros
República Dominicana.

MANEJO DE LA CRISIS Y LA GESTION DE CONFLICTOS

Tabla de contenido

Portada.....	1
Presentación.....	2
Proyecto.....	3
Objetivos.....	6
Objetivos Generales	6
Objetivos específicos	6
Introducción.....	7
CAPITULO I	
LAS COMPETENCIAS BLANDAS EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES.....	8
Objetivos.....	9
Objetivos generales	9
Objetivos específicos	9
Introducción	10
1.1 Competencias blandas	11
1.1.2 Importancia	11
1.1.3 Características	12
1.1.4 Emociones	13
1.1.5 Las Emociones Básicas	14
1.1.6 Inteligencia Emocional	16
1.1.7 Relación entre las emociones y la Inteligencia Emocional.	19
1.1.8 Informe de Resultados del Test de Inteligencia Emocional.	20
1.1.9 Plan de Intervención	22
1.2.1 Programa de Inteligencia Emocional.....	23
Cronograma.....	26
Conclusión.....	31
CAPITULO II	
MANEJO EFECTIVO DE LA CRISIS	32
Objetivos.....	32
Objetivos generales	32

Objetivos específicos.....	32
Introduccion.....	33
2.1 Conceptualizacion de crisis.....	34
2.1.2 Situaciones Generadoras de Crisis.....	35
2.1.3 Fases de la Crisis.....	37
2.1.4 Presentación del caso.....	39
2.1.5 Análisis del Caso.....	44
2.1.6 Plan de intervención.....	45
Conclusión.....	47
CAPITULO III	
GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS.....	49
Objetivos.....	49
Introduccion.....	50
Conflicto.....	52
3.1 Concepto.....	52
3.1.2 Implicaciones.....	52
3.1.3 Factores y causas del conflicto.....	53
3.1.4 Indicadores en la detección del conflicto.....	55
3.1.5 Fases del conflicto.....	56
3.1.6 Presentación del caso de conflicto R.E.J. INDUSTRIAL.....	59
3.1.7 Herramienta de Investigación.....	65
3.1.8 Análisis y tabulación de los resultados de los datos del instrumento de evaluación.....	67
3.1.9 Diagnóstico sobre situación real identificada.....	70
3.2 Recomendaciones.....	75
CONCLUSIÓN.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	89
ANEXOS.....	93

OBJETIVOS

Objetivos Generales

- Adquirir los conocimientos pertinentes a los temas tratados en este diplomado, los cuales nos permitan enfrentarnos al mercado laboral con las capacidades necesarias para manejarnos y manejar situaciones de emociones, crisis, conflictos y otras que se puedan presentar.

Objetivos específicos

- Conocer la relación existente e importancia entre la inteligencia emocional y las competencias blandas, así mismo, su influencia en el desarrollo personal y profesional.
- Desarrollar la capacidad autogestión de las emociones en tiempos de crisis.
- Desarrollar habilidades estratégicas sobre la gestión de conflicto, que nos permitan responder ante la resolución de un conflicto organizacional y personal.

INTRODUCCION

El material presentado a continuación se centra en el estudio y desarrollo de las competencias blandas que son la compilación de valores, habilidades sociales y competencias interpersonales que permiten a un individuo comunicarse de manera afectiva con los demás. Estas se extienden al desarrollo positivo de medidas tangibles y cuantificables que determinan el éxito tanto personal como laboral, como, por ejemplo, la gestión de las emociones, manejo efectivo de la crisis, así como también de los conflictos.

Estas habilidades tienen más que ver con la parte emocional y la relación con los demás, la misma permite poder comunicarse mejor, y sentir más empatía; estas son más difíciles de evaluar y, por lo tanto, su aplicación también es más compleja. Se denomina competencias blandas a un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo (Singer et al., 2009).

Las competencias blandas intervienen e impulsan la inteligencia emocional para que el individuo sea capaz de reconocer y procesar informaciones que son transmitidas a través de las emociones y de las relaciones del entorno, este impulsa a que el individuo razone y resuelva aquellos problemas de forma eficaz y eficientemente, con claridad y pensamiento crítico.

El presente material consta de tres capítulos de suma importancia en el desarrollo de estas habilidades como son: Las competencias blandas en el manejo de las emociones, manejo efectivo de la crisis y Gestión de los conflictos, los cuales nos permitirá fortalecer y nos dará la oportunidad de profundizar el manejo de las emociones y la gestión estratégica de los conflictos y la crisis en los diversos contextos de nuestro ambiente, ayudando a canalizar las emociones hacia el logro de metas valiosas en el plano personal y profesional.

LAS COMPETENCIAS BLANDAS EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES

OBJETIVOS

Objetivos generales

- Realizar una guía orientada a la gestión de las emociones en el ámbito personal y laboral, la cual unifique todos los elementos que sean de relevancia para tener una Inteligencia Emocional efectiva en los momentos de crisis.

Objetivos específicos

- Conocer los fundamentos, conceptualización, importancia, características y relaciones orientadas a la gestión de emociones.
- Realizar un análisis de los resultados de las fortalezas y las oportunidades de mejora relacionados a la inteligencia emocional.
- Presentar un plan de intervención con las propuestas, estrategias y actividades de actuación ante los resultados obtenidos con la aplicación del test de Inteligencia Emocional.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo estará enfocado de forma general a lo que conocemos como las competencias blandas específicamente orientadas al manejo de las emociones, según Mujica (2015) las habilidades blandas o soft-skills, son las capacidades que tenemos para manejarnos en nuestras actividades diarias y forman parte de los rasgos de nuestra personalidad.

Estas habilidades tienen que ver más con la parte emocional y la relación con los demás; esto permite poder comunicarse mejor o a sentir más empatía; las competencias blandas son más difíciles de evaluar y, por lo tanto, su aplicación también es más compleja. Se denomina competencia blanda a un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo (Singer et al., 2009).

De acuerdo con el banco de desarrollo de América Latina, estas habilidades son cognitivas y se refieren a la capacidad de una persona de “interpretar, reflexionar, razonar, pensar de manera abstracta y asimilar ideas complejas, lo cual incluye darle sentido a una situación o de descifrar qué hacer en el contexto de un problema nuevo (Ortega, Tamara, 2016, pág. 3). Aprender a desarrollar estas competencias en el ámbito laboral es muy relevante para manejar situaciones de estrés o conflicto. De hecho, las personas con mayor inteligencia emocional y habilidades sociales e interpersonales tienden a tener mejores habilidades para el liderazgo.

En lo adelante, estaremos presentando a una guía orientada a la gestión de las emociones en el ámbito personal y laboral, en el desarrollo de la misma se expondrá acerca de lo que son las competencias blandas, las emociones, la inteligencia emocional, la relación que existe entre las emociones y la inteligencia emocional, y se ofrecerá y mostrará la aplicación de un test de inteligencia emocional, los resultados obtenidos del mismo resaltando las fortalezas y las oportunidades de mejora, y se presentara un plan de intervención con propuestas de estrategias y actividades de actuación ante los resultados reflejados en el mismo.

1.1 Competencias blandas

Se inicia con definir las habilidades blandas o soft skill, tal como lo describió Gardner (2001) y refrendado por Goleman (1998), como un conjunto de competencias socioemocionales, interpersonales que están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y que constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal. En este mismo sentido, Vargas M. A, & Vargas M. S (2015) define las competencias blandas como un grupo de 3 categorías: actitudes, valores y emociones, y coincide con los autores anteriores en que se encuentran estrechamente relacionadas a la inteligencia emocional.

Las habilidades blandas otorgan y permite que un individuo pueda diligenciar fácilmente su relación consigo mismo y con los de su entorno, esto hace que pueda trabajar de forma eficaz, que pueda tener un desempeño óptimo, y que unidas a las demás competencias pueda lograr un desempeño eficaz en la consecución de sus objetivos. Las mismas permiten que estos sean más empáticos con las personas y situaciones que les rodean. Las competencias blandas actúan ante la inteligencia emocional como estímulo, está relacionado con la autorregulación, autoconciencia, la motivación y la autovaloración del individuo hacia sí mismo, así como de las personas que le rodean, llegando está a influenciar en la aparición y expresión de las emociones, la empatía y asertividad al momento de entender a los demás y de utilizar está información para guiar sus pensamientos y su comportamiento.

1.1.2 Importancia

Las mismas fungen un papel muy importante, ya que intervienen e impulsan la inteligencia emocional de un individuo para que este sea capaz de reconocer y procesar informaciones que son transmitidas a través de las emociones y de las relaciones del entorno, este impulsa a que el individuo razone y resuelva aquellos problemas de forma eficaz y eficientemente, con claridad y pensamiento crítico.

En los mercados de trabajo se implementa nuevas reglas de juego. Estas nuevas reglas guardan poca relación con lo que antes era importante en la escuela, donde

se daba mayor peso a la formación académica. Ahora los mercados dan por sentado que se cuenta con suficiente preparación técnica e intelectual, para concentrarse en la demanda de cualidades personales como la empatía, adaptabilidad, comunicación (Alles, 2007).

En la actualidad, en el ámbito laboral estas habilidades han sido todo un reto para los reclutadores el encontrar personas que, aparte de tener los conocimientos en sus áreas de especialidad, también, tenga en sus perfiles las habilidades sociales necesarias para que cumplan eficazmente las tareas que son demandadas por los puestos laborales actuales, dentro de estas están algunas como la tolerancia a la frustración, creatividad y proactividad, flexibilidad y adaptabilidad, la disposición hacia el aprendizaje, entre otros más.

Esta importancia radica en que estas son muestra de los procesos de pensamiento de una persona y son habilidades transferibles, es decir, que pueden usarse independientemente del trabajo que realice la persona, haciendo que el individuo que las posee sean personas colaborativas, empáticas, adaptables a cada situación, pueda llevar tareas en equipo, solucionar problemas, gestión del tiempo, reducir nivel de estrés, entre otras, haciendo que estas sean importantes para los puestos del presente, para las carreras y puestos de futuro y por lo tanto, para el desarrollo de la persona y de las empresas.

La mejor forma de preparar la fuerza laboral del mañana se basa no solamente en el desarrollo de habilidades técnicas sino en el fortalecimiento de habilidades intrapersonales y de interacción con otros. Ahora más que nunca, ser técnicamente competente no es suficiente. Para tener éxito en un entorno de trabajo globalizado y diverso, los estudiantes deben desarrollar las relaciones humanas, la autogestión, y habilidades de eficacia en el lugar de trabajo. Siendo así, los alumnos deben entender el beneficio de las habilidades blandas en sus carreras y vidas personales. (Policies Commission for Business and Economic Education [PCBEE], 2000).

Sutton (2002) señala que las habilidades blandas son tan importantes que los empleadores las reconocen como el “diferenciador número uno” para quienes aspiran a un puesto de trabajo sin importar el tipo de industria o profesión. Glenn (2008) adicionalmente menciona que contratar individuos que cuenten con “habilidades blandas” es una estrategia de gran importancia para las empresas de alto rendimiento que deseen construir y mantener una ventaja competitiva. Wilhelm (2004) afirmó que los empleadores valoran altamente las habilidades blandas como factor de éxito para ingresar a una empresa desde los primeros niveles jerárquicos.

1.1.3 Características

- **Comunicación y Escucha activa.** Tener una buena comunicación con su equipo de trabajo es fundamental, saber comunicar sus ideas y recibir las de los colaboradores es parte clave.
- **Liderazgo.** Se trata de saber motivar al equipo y lograr potenciar sus habilidades al máximo.
- **Planificación y Gestión del tiempo.** Una buena planificación de las tareas diarias y una óptima organización ayudará a que el tiempo del equipo rinda para realizar las actividades correspondientes.
- **Trabajo en equipo.** “La unión conlleva al éxito”. Saber trabajar en equipo es hoy en día una habilidad indispensable para todos. Si los miembros de su equipo son individualistas será difícil lograrlo.
- **Flexibilidad.** En su equipo necesita colaboradores que sean flexibles, que puedan adaptarse a los cambios y mantener la organización actualizada.
- **Toma de decisiones.** La toma de decisiones es algo que hacemos todos en nuestra vida cotidiana, ya sea a nivel profesional o personal. Se necesitan colaboradores que sean “solucionadores de problemas”, que sepan tomar la decisión correcta aún en situaciones complicadas.
- **Orientación a resultados.** Consiste en dirigir todos los actos de una empresa para alcanzar una meta. Los colaboradores deben conocer las metas y objetivos a los que se quiere llegar para así aumentar su compromiso.

- **Negociación.** Es la habilidad de llegar a un acuerdo entre dos o más partes.

1.1.4 Emociones

- **Goleman** afirma que el término emoción se refiere al sentimiento, a los pensamientos, a los estados biológicos y psicológicos y al tipo de tendencia que caracteriza a la mente. Aunque se reconoce que existen múltiples emociones, se han identificado ocho de ellas como las principales: ira, tristeza, miedo, alegría, amor, sorpresa, aversión, vergüenza y también se reconoce que ellas pueden presentarse combinadas.
- **William James** afirma, una emoción es la percepción de cambios en el organismo como reacción a un hecho «incitante». Una frase que resume el pensamiento y trabajo de James sobre las emociones sería: «no lloramos porque estamos tristes, sino que estamos tristes porque lloramos»
- **Denzin (2009 [1984]: (66)** Define la emoción como 'una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional'.

Importancia

La importancia del control y la regulación de las emociones surge, también, de la necesidad que tiene el ser humano de no dejarse llevar por los impulsos emocionales, ya que lo contrario tendría consecuencias muy negativas tanto a nivel personal como social. Además, todas las personas necesitan estabilidad emocional.

1.1.5 Las Emociones Básicas

Las 6 emociones básicas (Ekman, Goleman)

Esta clasificación de las emociones básicas es la más extendida y aceptada. Fue concebida por Paul Ekman (1979) psicólogo, investigador y profesor, que fue pionero en el estudio de las emociones y su expresión facial. Identificó **6 emociones básicas** y prácticamente universales en todas las culturas. Según sus estudios éstas son: **Miedo, tristeza, ira, alegría, sorpresa y asco.**

Para Daniel Goleman (1995) psicólogo, periodista, escritor y divulgador científico, famoso por su libro “Inteligencia Emocional”, también son 6 las emociones básicas: **Miedo, tristeza, ira, felicidad, sorpresa y aversión.**

Las cuatro emociones básicas (Glasgow University)

Según un estudio reciente llevado a cabo en la Universidad de Glasgow del Reino Unido, y teniendo en cuenta las reacciones de los distintos músculos faciales que producen las emociones, concluyen que son **4 emociones básicas: Miedo, tristeza, ira y felicidad.** Consideran que el miedo y la sorpresa comparten la misma señal base (ojos totalmente abiertos) y también el asco y la ira (nariz arrugada).

5 emociones básicas

Esta clasificación de las emociones básicas responde a la decisión de los guionistas de la película de Pixar «Del Revés» (Inside Out) que eligieron solo cinco emociones para representar debido a las limitaciones del guion. Decidieron que las 5 emociones básicas son: **Miedo, tristeza, ira, alegría y asco**, teniendo en consideración que éstas se pueden encontrar e identificar en todas las culturas del mundo.

Las 7 emociones básicas

Paul Ekman, en la década de 1990, considerando que las emociones son universales y que tienen un origen biológico, amplió su anterior clasificación a **7 emociones básicas: Miedo, tristeza, ira, felicidad, sorpresa, asco y desprecio**. Incluyendo el desprecio al considerar que esta emoción y su expresión son reconocidas universalmente.

Emociones básicas de Plutchik (rueda de 8 emociones básicas y 8 avanzadas)

Robert Plutchik (1980) psicólogo y profesor, creó la Rueda de las Emociones donde se muestra la interrelación de las emociones humanas, con 8 emociones básicas: **Miedo, tristeza, ira, alegría, sorpresa, confianza, desagrado y anticipación** y 8 emociones avanzadas que se obtienen a partir de las primeras: **Amor, desprecio, optimismo, sumisión, susto, decepción, remordimiento y alevosía**.

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.

Como hemos visto, las emociones tienen como función original mantener la supervivencia. Pero lo que debemos tener en cuenta es que, hoy en día, nuestra supervivencia está generalmente garantizada y por tanto, las emociones, nos informan de peligros que pueden no ser reales o evidentes y debemos revisar si nos están ayudando o no en nuestra situación actual.

1.1.6 Inteligencia Emocional

- La inteligencia Emocional la define Mayer y Salovey (1994: 25) como “una parte de la inteligencia social que concierne a la habilidad de comprender los sentimientos propios, conocer los ajenos y utilizarlos para guiar nuestros pensamientos y nuestros actos”.
- **Goleman (1996)** indica que la inteligencia emocional es la capacidad de saber utilizar un sentimiento adecuado a cada problema que nos plantea la experiencia, siendo la inteligencia emocional la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las pasiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo, y adoptar una actitud empática y social que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal.
- **Cooper y Sawaf (1997)** Definen la inteligencia emocional como la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana. Información de relaciones e influencias.
- **Para Shapiro (1997)** El término inteligencia emocional se identifica con las cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito, entre las cuales se pueden incluir; empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpática, la capacidad de resolver problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.

Importancia

Una alta inteligencia emocional favorece el desarrollo de relaciones tanto con uno mismo como con los demás, además de aumenta el sentimiento de bienestar ya que permite que tomemos decisiones de la mejor forma posible.

La inteligencia emocional implica el desarrollo de habilidades sociales que nos permiten relacionarnos de la mejor forma posible tanto con personas con las que nos sentimos bien, ya sea por concordancia de gustos, aficiones, etc.; como con personas con las que no conectamos tan fácilmente o por las que no sentimos simpatía.

La inteligencia emocional es una fuente importante de ventajas competitivas no solo a nivel individual sino colectivo (guillen 2010), pues esta debe combinarse de igual manera con los elementos cognitivos de las personas ya que ``a pesar de la importancia que tienen los conocimientos, la experiencia y el coeficiente intelectual, son las competencias emocionales las que determinan resultados superiores en el ámbito profesional. Cuanto más complejo sea un trabajo, mayor es la importancia de la inteligencia emocional, aunque solo sea porque su deficiencia puede obstaculizar el uso de la experiencia o la inteligencia técnica que tenga la persona (Guillén 2010:15-16).

Dimensiones

Según Goleman (1996) la inteligencia emocional está constituida por cinco dimensiones: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales; éstas, a su vez, están estructuradas por aptitudes emocionales, las cuales se exponen a continuación.

Autoconocimiento Emocional

En cuanto al autoconocimiento, Goleman (1996) afirma que reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria. Para conocer y adecuar las emociones, se tienen que reconocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. Toda la inteligencia emocional se basa en la capacidad de reconocer sentimientos. Asimismo, está referido a la aptitud personal, y esta aptitud determina el dominio del ser humano, pudiéndose subdividir en la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo.

Autorregulación

La autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional tal como explica Goleman (1996) se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación

Según Ander-Egg (1991), la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la inteligencia emocional significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. En esta perspectiva, Goleman (1996) expone que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y colegas, realmente nuestros soportes más relevantes.

Empatía o el Reconocimiento de las Emociones Ajenas

La empatía es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces, tal como lo afirma Goleman (1996). Las personas dotadas de esta aptitud, están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden, brindando ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Habilidades Sociales

El arte de relacionarse en gran parte, es debido a la habilidad de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad, es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este apartado tal como expone Goleman (1996) son la auto apertura, el asertividad y la escucha activa.

1.1.7 Relación entre las emociones y la Inteligencia Emocional.

Goleman (1996) afirma que emoción e inteligencia actúan en armonía. Este autor preconiza la inteligencia emocional como un importante factor de éxito, y se basa esta inteligencia en la capacidad para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto en uno mismo como en los demás.

1.1.8 INFORME DE RESULTADOS DEL TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Datos de Filiación.

Nombre y Apellido: Circe M. Peralta

Sexo: Femenino

Edad: 22

Profesión: Estudiante de Derecho

Fecha de Evaluación: 21/10/2021

Herramienta de evaluación:

Para fines de evaluar el nivel de inteligencia emocional, a la joven Circe Ureña le fue aplicado un test de habilidades de Inteligencia Emocional, el cual consta de varias preguntas poderosas que se refieren a la manera de actuar que se tiene habitualmente con las personas que nos relacionamos. Esta herramienta proporciona datos objetivos sobre un ámbito donde la subjetividad es omnipresente, información imprescindible para poder formarse una visión precisa y alejada de intuiciones sobre la psicología de la personalidad de un individuo.

Conducta Observada:

Antes de desarrollar la prueba la joven se mostró algo insegura y confundida con lo que debía realizar, también se veía ansiosa, ya luego de explicarle que debía completar el cuestionario objetivamente, se mostró más tranquila y sólo movía constantemente el cuerpo y cabeza.

Resultados:

Cuantitativo:

Puntuación	Puntuación Obtenida	Ponderación
Entre 21 y 35 puntos	31	Bajo

Hallazgos relevantes:

- Falta de conocimiento de las emociones propias y ajenas.
- Falta de habilidades sociales.
- Falta de autorregulación emocional.

Fortalezas y Oportunidades de Mejoras:

Fortalezas	Oportunidades de Mejoras
Autovaloración.	Capacidad de negociación.
Manejo en ciertos momentos de no reaccionar de forma reactiva.	Flexibilidad.
Autoconciencia.	Tolerancia a la frustración.
Reconocimiento del entorno.	Adaptabilidad.
No impacta su estado animo el estar sola.	Automotivación.
Agilidad.	Dinamismo.
	Falta de Optimismo.
	No tiene pleno conocimiento de las emociones que experimenta.
	Mejorar la parte de comunicación interpersonal.
	Asertividad.
	Empatía.

1.1.9 Plan de Intervención:

El Plan de intervención de la joven Circe Ureña, estará enfocado en impactar directamente las siguientes oportunidades de mejoras, que fueron hallazgos relevantes en la prueba aplicada.

- ✓ Reconocer emociones propias y ajenas: felicidad, tristeza, enfado, sorpresa,
- ✓ Optimismo, tranquilidad, miedo y amor.
- ✓ Desarrollar la empatía; el asertividad; la comunicación.
- ✓ Facilitar la autorregulación de las emociones y del comportamiento.
- ✓ Mejorar el clima relacional de la clase y la cohesión grupal.

De cara a las debilidades y oportunidades de mejoras que arrojaron los resultados de la joven Circe Ureña, se recomienda realizar los siguientes ejercicios prácticos acompañado de un programa de Inteligencia Emocional para los momentos de crisis, con el objetivo de lograr desarrollar su inteligencia emocional de una forma efectiva.

Ejercicios Prácticos



Estos ejercicios deberán ser llevado a cabo en un plazo de 30 días.

Reconocer las Emociones



En vez de reaccionar en automático como lo hace la mayoría de las personas, este desafío invita a observar las emociones, busca entender cómo influyen y cuál sería el resultado posterior si nos dejamos llevar por las emociones de una forma inmediata tal cual se presentan.

Objetivos:

1. Detectar a tiempo las emociones.
2. Evitar que las emociones controlen tus actos, aquellas que no sean tan apropiadas para los objetivos, relaciones o metas.

Evitar hacer un juicio inmediato sobre cómo te sientes



Evitar frases como: “Jamás en la vida me he sentido tan mal”, “estoy tan enojado que sería capaz de hacer cualquier locura”, “me quiero morir”, estas son sentencias que crean un estado de conciencia especial que no favorecen en termino de Inteligencia Emocional.

Objetivo:

Entender las emociones, ya que permitirá que seas más astuto y evitar reacciones desproporcionadas entre lo que se siente, los recursos que tienes y lo que realmente te pasa.

Evitar clasificar las cosas como “buenas” o “malas”



Según estadísticas más del 90% de las personas vive enfocado en el registro de las cosas malas de la vida, por lo que las cosas buenas quedan totalmente disminuidas, por esto es importante que pongas en una balanza las cosas por las que también debes estar agradecido aquí y ahora.

Objetivo:

Lograr equilibrio emocional.

Expande tu diccionario emocional



Las emociones básicas son entre 4 o 6 y estas generan todas las demás, cuando se logran expandir tu mapa emocional se va expandiendo y aprendes a discernir, por ejemplo: la euforia de la felicidad, la nostalgia de la tristeza, la frustración de la decepción, etc.

Objetivo:

Que te conviertas en un observador de la sutileza de las emociones.

Reconoce cómo te comunicas: más del 90% es no verbal



En la comunicación interpersonal las palabras ocupan menos del 10%, el otro 90% son los gestos y el tono de voz, reconociendo estos últimos se podrán desatar muchos aspectos que están anudados dentro de ti, ejemplos: si eres una persona que para expresar una idea te pones con los brazos cruzados – descrúzalos, si no miras a los ojos a los más – haz el esfuerzo consciente de establecer contacto visual, si tu tono de voz no tiene matices y es casi como un robot – empieza por enfatizar las frases de una forma que acompañe tus emociones.

Objetivo:

Enriquecer el proceso de comunicación que tienes con los demás, para empatizar mejor.

Gestiona los
pensamientos



Otro comportamiento frecuente es dejar salir los pensamientos sin ningún tipo de filtro, si bien no se puede controlar lo que piensas sí puedes gestionarlos y conducirlos de manera más asertiva que vayan en consonancia con tus objetivos para ese momento. Los pensamientos crean estado de conciencia y estos son los que se manifiestan en la realidad y de allí la importancia de que se aprenda a gestionarlos. Ejemplo: si estás muy enojado sabes que todo lo que pienses y todo lo que salga de tu boca va a ser en consonancia, entonces es importante que te tranquilices, haga una pausa y vuelvas cuando hayas recobrado tu equilibrio interno.

Objetivo:

Quedarte con los pensamientos más apropiados para lograr aquello que verdaderamente quieres y dejar pasar aquellos que te desvían o te distraen de la meta.

Apodérate de tu
comunicación



Este es un rasgo muy notable en las personas con inteligencia emocional, ya que no utilizan frases como: siempre haces lo mismo, eres tú responsable de que yo me sienta mal, más bien se hacen cargo de la parte que les toca, esto incluye la comunicación asertiva con los demás, expresando todo en primera persona, por ejemplo: lo que yo quiero decirte desde mi perspectiva es..., que tal si proponemos 3 formas distintas de resolver el conflicto.

Objetivo:

Abrir nuevas posibilidades de interacción, hacia el tono de apertura más saludable para todos.

1.2.1 PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Descripción:

Este programa está específicamente diseñado para incorporar las habilidades de Inteligencia Emocional en algunas áreas del ambiente laboral. Por lo que, se impartirán las bases neurales que sustentan los contenidos de cada unidad y se acompañan de ejercicios prácticos de entrenamiento en cada componente de la Inteligencia Emocional que permiten aplicar los contenidos a todas las áreas de la vida de la persona. De esta manera se garantiza un aprendizaje coherente e integral en competencias de Inteligencia Emocional que pueda ser mantenido a largo plazo de la vida productiva de las personas.

Metodología y Estructura:

Este programa tiene un carácter eminentemente práctico y experimental. Cada sesión es presentada de forma dinámica y acompañada de recursos didácticos y ejercicios prácticos. Cada sesión incluye acciones prácticas guiadas por la metodología, para entrenar de forma efectiva los componentes fundamentales de la Inteligencia Emocional.

Este programa está compuesto por 5 unidades. Cada unidad se imparte en una sesión de 3 horas de duración. La duración total de esta formación es de 15 horas.

Contenidos:

Unidad I. Inteligencia Emocional

- Evaluación Pre-programa: medida del cociente de Inteligencia Emocional y del nivel de habilidades blandas.
- Las claves de la resiliencia.
- La empatía.

- Habilidades Interpersonales.
- Motivación y Automotivación: claves para el compromiso (engagement).
- Ejercicio de Automotivación.

Unidad II. Autoconciencia Emocional

- ¿Qué es?
- Conociendo las emociones
- Bases neurales de la Autoconciencia Emocional
- Habilidad social.
- Formas de reaccionar a las emociones negativas.
- Construir Semáforo de emociones.
- Práctica guiada de entrenamiento

Unidad III. Autorregulación Emocional

- Autorregulación Emocional y Autoliderazgo
- Bases neurales de la autorregulación emocional
- Estrategias de autorregulación emocional eficaz
- Ejercicio práctico.

Unidad IV. Conciencia Social y habilidades sociales

- Conciencia Social y Empatía.
- Bases neurales de la Conciencia Social: Neurocepción.
- Ejercicios prácticos de entrenamiento en Conciencia Social.

- ¿Qué son las Habilidades Sociales -HHSS-?
- Habilidades Sociales, comunicación eficaz y gestión de conflictos.
- Habilidades Sociales y trabajo en equipo.

Objetivos y Habilidades Básicas.

Objetivo General:

- El objetivo general del programa es ofrecer un entrenamiento de las habilidades específicas de Inteligencia Emocional a través de una metodología práctica, que permita contribuir al bienestar (mental y emocional) y al desarrollo óptimo de los participantes que reciban la capacitación.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar buenas técnicas prácticas que permitan promover la Autoconciencia y la Autorregulación a nivel:
 - Cognitivo: para aprender a gestionar los pensamientos disruptivos.
 - Emocional: para aprender a gestionar la frustración, el estrés, y, en general, las emociones difíciles.
- Fomentar la buena integración a nivel laboral y personal.
- Fortalecer la capacidad de Resiliencia (afrontamiento eficaz de las dificultades).
- Favorecer el desarrollo de una sana Autoestima y Autoconciencia.
- Promover el desarrollo de empatía y Habilidades Sociales.

CONCLUSIÓN

El significado de las competencias tiene su origen en los estudios realizados por David McClelland (1987), donde analiza cuáles son los motivos que orientan, energizan, y determinan los comportamientos de las personas. Las competencias blandas son atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo o incluso a la vida diaria. No son sólo un ingrediente en particular, sino que son el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás y otros factores que hacen a una persona tenga facilidad para relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros.

Por su parte la inteligencia emocional permite ``el uso inteligente de las emociones, de tal manera que se puede conseguir de forma intencional que estas trabajen en el propio beneficio, ayudando en la toma de decisiones y consecución de metas. No en vano la inteligencia emocional tiene un fundamento neurológico y es la habilidad para actuar d forma adaptativa en las relaciones humanas donde las emociones hacen acto de presencia y se constituyen en elementos a gestionar.

La pertinencia de este trabajo de grado, hace posible el conocimiento de la capacidad de interacción humana y el cambio que ha venido ocurriendo de maneras que era inimaginable hace una generación sobre las competencias blandas en el manejo de las emociones.

La mejor forma de preparar la fuerza laboral del mañana se basa no solamente en el desarrollo de habilidades técnicas sino en el fortalecimiento de habilidades intrapersonales y de interacción con otros. Ahora más que nunca, ser técnicamente competente no es suficiente. Para tener éxito en un entorno de trabajo globalizado y diverso, en el día a día de una persona, es necesario desarrollar las relaciones humanas, la autogestión, y habilidades de eficacia tanto en el lugar de trabajo, como en lo personal. Siendo así, los individuos deben entender el beneficio de las habilidades blandas en sus carreras y vidas personales.

MANEJO EFECTIVO DE LA CRISIS

OBJETIVOS

Objetivos generales

- Realizar una guía orientada al manejo de las principales crisis que se generan tanto en el ámbito personal como en el laboral, determinando los procesos a seguir según el plan de intervención de acuerdo al diagnóstico, tratamiento, remisión y seguimiento del caso.

Objetivos específicos

- Presentar la conceptualización, situaciones generadoras de crisis, su impacto en el desarrollo personal y profesional, sus fases, las técnicas de intervención, los aprendizajes generados y características de la crisis.
- Realizar un análisis de un caso de inestabilidad emocional por diagnóstico de cáncer de mama, identificar las causas que lo generan, la etapa de crisis y síntomas.
- Presentar un plan de intervención con las propuestas de técnicas, objetivos, tareas y actividades que se han de implementar en cada sesión de actuación ante los resultados y manifestaciones del caso presentado.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la vida existen momentos de estabilidad emocional que de vez en cuando son interrumpidos por acontecimientos que rompen el equilibrio que habíamos logrado tener. Estas situaciones nos desestabilizan y normalmente traen consigo nuevas exigencias que no siempre podemos enfrentar con éxito.

Una crisis es la reacción conductual, emocional, cognitiva y biológica de una persona ante un evento precipitante, que se constituye en un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda, caracterizado principalmente por un desequilibrio interno del individuo y que aparece cuando una persona enfrenta un obstáculo a sus objetivos o expectativas vitales. En la crisis se pierde temporalmente la capacidad de dar una respuesta efectiva y ajustada al problema porque fallan los mecanismos habituales de afrontamiento y existe incapacidad para manejar las situaciones y/o dar soluciones a los problemas.

La presente guía consta de cuatro capítulos de suma importancia en el desarrollo del manejo efectivo de la crisis como son: Conceptualización de crisis, situaciones generadoras de crisis, impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional, fases de la crisis, intervención en la crisis, aprendizajes generados en momentos de crisis, la resiliencia a partir de la crisis, desarrollo de un caso de crisis de Inestabilidad Emocional por Diagnóstico de Cáncer de Mama, identificación de las causas que generaron esta crisis, etapa, síntomas y presentación de un plan de intervención de la crisis desarrollada.

2.1 CONCEPTUALIZACION DE LA CRISIS

Charles F. Hermann (1963), define a las crisis desde el punto de vista de su impacto e implicaciones en el individuo. Las describe como “avisos de un cambio, que puede estar asociado con algún comportamiento extremo; una crisis es concebida como el estímulo que genera cierta clase de comportamientos (como ansiedad o pánico)”.

Ian I. Mitroff y Christine M. Pearson (1995) presentan una estructura para mejorar la preparación ante la crisis, considerándolas como “fenómenos que podrían terminar con la vida de una organización, si no son gestionadas correctamente”. Para estos autores, “el problema no es si una crisis afectara o no a una organización, sino que el problema es cuando, qué tipo de crisis y cómo”. sostienen que la incapacidad de prever crisis es uno de los principales factores para que se produzcan y se agraven.

Slaikeu (1996), describe la crisis como “un estado temporal de trastorno y desorganización, que se caracteriza principalmente por la incapacidad para enfrentar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”.

2.1.2 SITUACIONES GENERADORAS DE CRISIS

La principal causa de la crisis es un evento estresante, traumático o peligroso; pero son necesarias otras dos condiciones que son: La percepción del individuo acerca del evento como el causante de la disrupción y la incapacidad del individuo de resolver esta disrupción, con los mecanismos de defensa previamente usados.

Dentro de estas situaciones que son generadoras de crisis tenemos: Las Crisis Circunstanciales, que son accidentales o inesperadas (por ejemplo, muertes inesperadas, enfermedades corporales, pérdida del trabajo, desastres naturales, crímenes violentos, etc. Estas crisis circunstanciales tienen cinco características que son:

- Es repentina: aparece “de golpe”.
- Es inesperada: no puede ser anticipada.
- Es urgente, pues amenazan el bienestar físico o psicológico.
- Masiva: muchas crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo (por ejemplo, desastres naturales).
- Presentan un peligro y oportunidad: la crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona.

Tenemos también las Crisis del Ciclo Vital o Crisis del Desarrollo son aquellas crisis que están relacionadas con el traslado de una etapa a otra. Son relativamente predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud (por ejemplo, la entrada a la adolescencia, la inserción en la etapa adulta al ámbito laboral o la llegada del primer hijo, la jubilación y muerte de amigos y/o pareja en la vejez).

Existen otros factores que interactúan como son las experiencias anteriores, los valores, las estrategias de afrontamiento, las creencias, las redes de apoyo, la capacidad de resiliencia, entre otros (Datilio y Freeman, 2000). Lo cierto es que ante una crisis hay personas que despliegan estos recursos y las afrontan, y otras van a requerir apoyo del exterior.

IMPACTO DE LA CRISIS EN EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.

Las crisis generan cambios en la vida de las personas, y estos a su vez impactan a la misma en su desarrollo personal y profesional, ambos aspectos se ven afectados por el impacto emocional que genera una crisis, dentro de un proceso de crisis existen diversas formas o tipos de impacto para la persona, pero una de las cosas que más afectan o impactan a la esta durante una crisis son sus emociones como mencionamos al inicio.

Esto a su vez impacta en el buen funcionamiento de la persona que atraviesa la crisis porque sus emociones se ven afectadas, en primera parte surgen lo que

son los pensamientos y conductas negativas, ya la vida cotidiana de la persona comienza a cambiar, esto puede ocasionar el aislamiento, pérdida de amistades, disminución de actividades sociales entre otro.

Mencionando esto afecta también la parte profesional, donde quien atraviesa la crisis entra en un estado solitario, suele descuidar el trabajo, se vuelve menos competente y analítico y puede hasta perder la agilidad y destreza de los trabajos que realiza.

Estas conductas y emociones encontradas en una crisis impactan a la persona de forma que le impide su desarrollo, partiendo desde el punto donde las emociones se encuentran alterada y le impiden a la persona analizar y tener la capacidad de tomar decisiones.

2.1.3 FASES DE LA CRISIS

Las reacciones habituales ante el estrés suelen pasar por cuatro fases: Fase aguda, Fase de reacción, Fase de reparación. Fase de reorientación.

- **Fase aguda:** Pasados los primeros momentos. Se producen estados afectivos intensos. Respuestas emocionales manifiestas: angustia, ansiedad, ira, irritabilidad, hipervigilancia, manifestaciones vegetativas, sensación de irrealidad. En ocasiones esta descarga emocional es tardía con llanto, agitación, gritos, verborrea, relajación esfínteres, respuestas agresivas. Alteración relaciones interpersonales. Pueden producirse diferentes respuestas según sexos.
- **Fase de reacción:** Dura de una a seis semanas. Se producen reacciones tardías: los sentimientos previamente reprimidos o negados pueden salir a la superficie. Pueden aparecer sentimientos dolorosos abrumadores, dejando a las personas debilitadas. Ánimo triste y lábil. Las reacciones características son: Temor a regresar al evento. Sueños o pesadillas. Ansiedad. Tensión muscular. Aumento de la irritabilidad.

- **Fase de reparación;** Dura de uno a seis meses. Se diferencia en que las reacciones son menos intensas y no tan abrumadoras. Los sentimientos de dolor persisten, pero se los puede sobrellevar. Se vuelve a sentir interés por los hechos cotidianos. Se hacen planes para el futuro.
- **Fase de reorientación:** Aproximadamente seis meses o más. Se llega a asimilar e integrar la situación vivida. Se produce la readaptación a su vida cotidiana. Las intensas reacciones ante el estrés se han reducido sustancialmente. Es importante evaluar las necesidades actuales.

INTERVENCIÓN EN LA CRISIS

Slaikeu (1996) diferencia dos fases en el proceso de la Intervención en Crisis:

a) Intervención de primera instancia: Primeros Auxilios Psicológicos.

Esta intervención puede durar minutos o, como mucho, horas. El objetivo es restablecer el enfrentamiento inmediato al evento:

- Otorgar apoyo.
- Reducir el peligro de muerte (por ejemplo, en casos de maltrato infantil, violencia doméstica, suicidio, ideas autolíticas, deambulación peligrosa, agresiones).
- Enlace con recursos de ayuda: Informar sobre los distintos recursos, y remitir a orientación psicológica.

b) Intervención en segunda instancia: Terapia para Crisis.

Esta intervención puede durar semanas o meses, y su objetivo es la resolución de la crisis:

- Translaborar el incidente de crisis
- Integrar el incidente en la trama de la vida

- Establecer la apertura/disposición para encarar el futuro. (Mod. IX Especialista en terapia para adultos Grupo Luria)

La intervención en crisis de segunda instancia o terapia para crisis, se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y, en se encamina a la resolución de la crisis de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor preparado para encarar el futuro.

APRENDIZAJES GENERADOS EN MOMENTOS DE CRISIS

Las crisis desde cualquier ámbito nos enseñan a conocernos a nosotros mismos, saber que tenemos para dar y hasta donde somos capaces de llegar, es uno de los aprendizajes más significativo porque viene acompañado de la resiliencia la cual crea la capacidad en la persona de saber enfrentar situaciones que se les presente.

Un aprendizaje muy significativo fue el generado por la reciente pandemia que ha estado atravesando el país, donde cada quien aprendió a ser una persona autónoma, aprendió abrirse a nuevas oportunidades con lo que fue el teletrabajo, aprendió a tener tolerancia, a ser empático y desde cierto punto aprendió a ser una persona resiliente, considerando que esta pandemia nos ha preparado tanto emocional como físicamente para situaciones similares que puedan presentarse.

Existe otro aprendizaje, más individual, que tiene que ver con el autoconocimiento: ¿Soy el mejor para manejar el cuarto de crisis o el cuarto creativo, o soy un buen coordinador de ambos y dejo operar a otros? También hay un aprendizaje organizacional: ¿Tenemos la cultura adecuada para responder a esto? ¿Cómo nos sumamos a ella?

Y existe un aprendizaje obvio, que además se da en todos los sectores, organizaciones y países: “No estábamos listos para la crisis”. En general, el ser

humano es mal previsor, pues siempre sobreestima su suerte. Prefiere creer que está a salvo de las contingencias propias de la vida. Un aprendizaje obligatorio para cualquier persona y empresa es aceptar la propia vulnerabilidad ante el entorno y con ello, prepararse mejor para imprevistos de cualquier escala. Aprender las ventajas de la frugalidad, el ahorro y la construcción de capacidades internas para enfrentar los desafíos.

Los aprendizajes nacen de la reflexión profunda y crítica de lo que hemos vivido; esto permite generar experiencia. Si no hay aprendizaje, no hay experiencia, solo vivencia. Y las vivencias, aunque duras y emotivas, no sirven, no nos preparan para el futuro. El aprendizaje parte de reconocer errores previos y nuestra capacidad de reinención, así como la de los colaboradores.

LA RESILIENCIA A PARTIR DE LA CRISIS.

Richardson, Nieger, Jensen y Kumpfer (1990) definen la resiliencia como ``el proceso de afrontamiento con eventos vitales desgarradores, estresantes o desafiantes de un modo que proporcionan al individuo protección adicional y habilidades de afrontamiento que las que tenía precia a la ruptura que resulto desde el evento``.

Garmezy (1991) define la resiliencia como ``la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono o la incapacidad inicial al iniciarse n evento estresante``.

Un punto importante para fortalecer la resiliencia es reconocer que la crisis es parte de la vida humana, acompaña a la persona a lo largo de su desarrollo y que por ello es fundamental fortalecerla desde la edad temprana, a través principalmente, de la forma como la familia va enfrentando los problemas que se le presentan que puede ser de: aceptación o evasión.

CARACTERISTICAS

- La resiliencia no es innata, esta es desarrollada por la persona de acuerdo a las diferentes situaciones difíciles que se les presente y de cómo esta pueda afectarle significativamente.
- Es un proceso dinámico y evolutivo el cual puede expresarse de diferentes maneras en diferentes culturas.
- La resiliencia no es un rasgo característico de la persona, está más bien se caracteriza por las conductas, pensamientos y acciones que cualquier persona pueda aprender a desarrollar.
- La resiliencia se caracteriza por el compromiso, control y cambio que genera en la persona que desarrolla esta capacidad.

EJEMPLOS DE RESILIENCIA

Es muy importante cultivar la resiliencia para hacer frente a los constantes cambios de la vida. Y partiendo desde este tema que es la resiliencia en tiempos de crisis un claro ejemplo de lo que es la resiliente es la situación por la que hemos estado atravesando hace un año sobre el virus COVID 19, donde personas comerciantes, empleados y otros que poseían bienes, empleos y demás lo perdieron prácticamente todo y tuvieron que verse en la fuerte necesidad de empezar desde cero, ¿pero quienes lograron esto? Pues aquellas personas que desarrollaron la capacidad de ser resilientes, tuvieron la capacidad de autocontrol, autoconocimiento y autogestión para soportar tal situación y poder volver a reinventarse.

2.1.4 PRESENTACIÓN DEL CASO

INESTABILIDAD EMOCIONAL DE MUJER DE 45 AÑOS POR DIAGNOSTICO DE CÁNCER DE MAMA.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Se presenta Ángela, mujer de 45 años de edad, de nacionalidad dominicana, casada desde hace 25 años, madre de dos niños, de 10 y 5 años de edad; es graduada de la carrera de contabilidad, en la actualidad se desempeña como analista contable de una empresa, su religión es el catolicismo y vive en la ciudad capital.

ANTECEDENTES

Ángela proviene de una familia de nivel socioeconómico bajo de siete integrantes, padres y cinco hermanos, incluyéndola. Menciona que su familia nuclear siempre ha sido muy unida y que no se han presentado situaciones problemáticas, por el contrario, se ayudan y apoyan de acuerdo con sus posibilidades; afirma que a ella particularmente la han apoyado en circunstancias difíciles. Contrajo matrimonio a sus 20 años de edad y luego de tres años de noviazgo, es una madre dedicada a su familia y en ocasiones ha tenido que trabajar sólo medio tiempo para poder cuidar a sus hijos.

Después de 10 años de matrimonio y 2 embarazos no logrados, nació su primer hijo; posteriormente tuvo su segundo hijo, actualmente de cinco años, con ambos cursó embarazos de alto riesgo. Refiere que su esposo siempre la ha apoyado y ha estado con ella, pese a que “le decía que mejor nos divorciáramos porque yo no podía darle una familia, pero él nunca quiso, me decía que no le importaba si no podía tener hijos y que para él eso no era problema”

Como se mencionó previamente, Ángela presentó dificultad para lograr embarazarse, además de pérdidas gestacionales múltiples (2) y dos embarazos de alto riesgo; en cada pérdida gestacional, afirma que se deprimió durante algunos meses, alcanzando remisión parcial de los síntomas al cabo de un tiempo, aunque cada nuevo intento de embarazo era una situación experimentada con elevados niveles de ansiedad, a partir de los cuales “me volví muy nerviosa...como que tengo miedo de todo” comentó Ángela.

A pesar de evaluarlos como eventos graves no recibió atención psicológica en ninguna de esas situaciones, sólo el apoyo de su familia de origen y de su cónyuge. Por otro lado, tuvo un accidente automovilístico en el cual sufrió fuertes quemaduras y fueron necesarias varias intervenciones quirúrgicas para injertar piel en las áreas dañadas (rostro, piernas y brazos). Cabe señalar que Ángela presenta sobrepeso de 40 kilogramos, los cuales fue ganado desde que su primer hijo nació.

Este conjunto de situaciones antecedentes facilitó la exacerbación de percepciones negativas en la imagen corporal de Ángela, refiriéndose a sí misma como “estoy toda atrofiada, echada a perder, gorda, fea, quemada y ahora salgo con esto (tener cáncer), fueron de las cosas expresadas por Ángela.

MOTIVO DE CONSULTA

La recomendación de intervención psicológica con Ángela se realizó después de la comunicación de su diagnóstico de cáncer de mama estadificado como T1N0M0 (tumor de menos de un centímetro con bordes irregulares, sin ganglios ni metástasis), con un pronóstico de 80% de probabilidades de remisión en por lo menos cinco años y la propuesta de tratamiento inicial con mastectomía radical modificada, y quimioterapia adyuvante de cinco ciclos iniciales; el inicio del tratamiento oncológico se realizó en un hospital de segundo nivel de atención del Ministerio de Salud Pública, ubicado en el Distrito Nacional, Santo Domingo. Durante la consulta con el especialista presentó una respuesta inmediata de llanto incontrolable, dificultad para expresarse verbalmente, temblor y movimientos

continuos de manos, sudoración de las palmas de las manos, taquicardia, verbalizaciones de miedo a la cirugía, a la anestesia y a perder un seno, así como de no aceptar su enfermedad, hiperventilación y bloqueo cognoscitivo.

2.1.5 ANÁLISIS DEL CASO

CAUSAS QUE GENERARON LA CRISIS

Al evaluar el caso vemos que Ángela ha pasado por varios procesos que le han dejado un gran impacto emocional, en los cuales ha presentado inestabilidad a nivel de todo su sistema tanto físico como psicológico, entre las principales causas que dan detonado la inestabilidad emocional que presenta Ángela, están las siguientes:

- Perdida múltiple de embarazo.
- Accidente con consecuencia de quemaduras en el rostro.
- Su situación de obesidad.
- Diagnóstico de cáncer de mama.
- Temor a la cirugía.

Cada uno de estos elementos ocasionaron que Ángela atravesase por un proceso de desequilibrio de todas sus emociones, perdiendo el control y viéndose muy afectada por el último diagnóstico recibido, teniendo claro el nivel de riesgo que está corriendo por el nivel de agresividad de esta enfermedad.

ETAPA DE LA CRISIS

La etapa de la crisis se encuentra entre la fase aguda y la etapa de reacción, ya que al analizar el caso podemos identificar algunas manifestaciones por parte de Ángela, resaltando las siguientes:

- Aparición de sentimientos dolorosos y abrumadores.
- Angustia y ansiedad.
- Alteración de las relaciones interpersonales.

SÍNTOMAS IDENTIFICADOS

- Llantos incontrolables.
- Dificultad para expresarse verbalmente.
- Temblor y movimiento continuo de mano.
- Sudoración en las palmas de las manos.
- Taquicardias frecuentes.
- Susurros de miedo a la cirugía.
- Hiperventilación.
- Tristeza.
- Cansancio.

Cada uno de estos síntomas se han mantenido con frecuencia después de Ángela haber recibido el diagnóstico de su enfermedad, esto la ha llevado a tener una notable inestabilidad y descontrol de su sistema digestivo, ya que la situación es tal que no ha está consumiendo los alimentos necesarios para mantener una salud alimenticia en los niveles que se esperan.

2.1.6 PLAN DE INTERVENCIÓN.

ETAPAS DE INTERVENCIÓN

La intervención se realizará en varias sesiones, de acuerdo con una adaptación del modelo propuesto por Puryear, que incluye las siguientes etapas:

- Intervención inmediata.
- Evaluación de la situación y formulación de un plan de acción
- Infundir esperanza en la situación y reforzar la autoimagen
- Enfocar hacia la solución de problemas inmediatos
- Reforzar la autoimagen
- Realización del cierre y eventual canalización.

TABLA 1.

PLAN DE INTERVENCIÓN				
Sesión	Tiempo	Objetivos	Técnicas / Actividades	Tarea
1	1 hora	Realizar un reconocimiento emocional, atendiendo a las necesidades inmediatas de la paciente.	Intervención inmediata <ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Generar Empatía - Dar señales de Esperanza. 	Escuchar la situación actual, teniendo un contacto visual, tono de voz suave y recomendarle ejercicios de respiración.
2	1 hora	Realizar una evaluación sobre la información de la enfermedad y evaluar la comprensión de la información recibida.	Evaluación de la situación <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar cuestionario situacional. - Explorar la raíz y momento exacto que se detona la crisis. 	Entablar conversación que permita conocer el nivel de la información que tiene la paciente acerca de su enfermedad, para desde allí poder trabajar los elementos que son presunciones sin ninguna validez científica. Solicitarle que formule un listado de posibles preguntas para el médico.
3	1 hora y 30 min	Identificar los principales pensamientos y emociones en la paciente asociada a la comunicación luego del diagnóstico.	Infundir esperanza en la situación. <ul style="list-style-type: none"> - Diálogo Socrático - Terapia psicodinámica breve. - Aplicar test 	Presentar varios escenarios que permitan detonar emociones en la paciente y poder identificar los puntos altos que detonen más sentimientos negativos para poder mitigarlos.

4	1 hora	Realizar una recapitulación de la situación actual de la paciente.	<p>Enfoque hacia la solución de problemas inmediatos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terapia de grupo - Exploración del mundo de la fantasía 	<p>Formular preguntas poderosas que permitan identificar el nivel emocional y la comprensión de la paciente con su situación actual.</p> <p>Citar a los familiares en privado, para comprobar los avances, conductas diferenciadores y principales emociones mostradas.</p>
5	1 hora	Armar recapitulación de estrategias empleadas en situación de salud difíciles.	<p>Reforzar la autoimagen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Círculos de dialogo existencial. - Escucha de apoyo. 	<p>Presentar opciones de equipo de poyo y casos de pacientes que superaron la enfermedad y resaltar testimonio.</p> <p>Entablar conversación que destaque el apoyo que recibe de su familia</p>
6	1 hora	Realizar resumen de la intervención, destacando los recursos esencialmente positivos.	<p>Realización del cierre y eventual canalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terapia de grupo. - Promover estilo de vida saludable. 	<p>Mostrar el antes y después, conciliar las mejoras obtenidas para facilitar el futuro acompañamiento durante todo el proceso de tratamiento.</p> <p>Convocar sesión con familiares para expresarle las acciones que se recomiendan y que son favorables para Ángela.</p>

CONCLUSION

La palabra crisis revela conceptos que son muy ricos en su significado psicológico como son: Peligro, oportunidad, decisión, discernimiento, momento crucial, y de cambio. Según Slaikeu, todos los humanos están expuestos en ciertas ocasiones de sus vidas a experimentar crisis caracterizadas por una gran desorganización emocional, perturbación y colapso en las estrategias previas de enfrentamiento. Slaikeu dice que el estado de crisis surge de un evento precipitante, que genera impacto emocional e implica desorganización y desequilibrio, está limitado en tiempo, sigue patrones sucesivos de desarrollo a través de diversas etapas y tiene el potencial de resolución hacia niveles de funcionamiento más altos y bajos generando crecimiento o deterioro.

Según Caplan, los principales aspectos del estado de crisis son el trastorno, el desequilibrio y el fracaso en la solución de problemas para salir adelante. Desde la perspectiva cognitiva de Taplin, el componente más importante es la pérdida transitoria de las expectativas de vida, las distorsiones cognitivas asociadas al suceso traumático, la incapacidad para manejar situaciones nuevas y dramáticas confusión de sentimientos, pensamientos y conductas.

La mayoría de las personas aprenden a gestionar las consecuencias de situaciones muy complejas derivadas de la crisis. Aunque parezca poco probable, es importante que, con el tiempo y con una gestión adecuada, efectiva y las intervenciones de lugar y a tiempo las personas aprendan a afrontar y resolver circunstancias difíciles.

En ese momento, es importante desarrollar la resiliencia y tener confianza en que es posible afrontar la crisis y que finalmente se podrá volver a recuperar la normalidad, y el control sobre la propia vida.

GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS

OBJETIVOS

Objetivos Generales

- Elaborar una herramienta de diagnóstico que nos permita conocer las posibles causas por las cuales se generan los conflictos dentro de la empresa con la finalidad de establecer soluciones y medidas que auxilien la disminución del conflicto organizacional.

Objetivos específicos

- Presentar diversas definiciones de conflicto, su importancia, fases, estrategias para el manejo del conflicto, sus posibles causas y cuáles implicaciones físicas y psicológicas generan el conflicto.
- Diseñar y aplicar una herramienta que nos permita impulsar la adopción de medidas respecto al conflicto identificado.
- Realizar un diagnóstico sobre la situación real presentada que permita mejorar los factores que generan el conflicto real e identifique las áreas de oportunidad que obstaculizan y afectan la convivencia organizacional.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo estará enfocado de forma general sobre la gestión de los conflictos, Julien Freund lo define como: “Un enfrentamiento por choque intencionado, entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan, los unos respecto de los otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho y que, para mantener, afirmar o restablecer tal derecho, tratan de romper la resistencia del otro eventualmente a través del recurso de la violencia, la que puede, llegado el caso, tender al aniquilamiento físico del otro”.

El conflicto se considera el desacuerdo entre dos partes o más, una vez que ocurre este escenario se ocasiona un problema, el mismo ocurre por la posición de cada parte para defender sus propios intereses lo cual puede ocasionar un conflicto positivo o un conflicto negativo.

El objetivo fundamental luego que ocurre un conflicto es su resolución, saber de qué manera actuar ante un conflicto de forma que este pueda ser solucionado y que las partes involucradas obtengan respuestas positivas.

En la presente guía incluye temas de suma importancia para la Gestión de los conflictos donde visualizaremos lo que es la conceptualización de conflicto, implicaciones del conflicto en el ámbito personal y laboral, indicadores en la detección de conflictos, manejo de las fases del conflicto, estrategias para el manejo de los conflictos personales y profesionales, además, de la detección de un conflicto laboral identificado en la empresa R.E.J. Industrial, donde se incluye la aplicación de una herramienta de cuestionario para recopilar los datos que permitan impulsar la adopción de medidas con respecto a la problemática identificada la cual fue generada por la falta de comunicación y desorganización laboral dentro de esta empresa, se presentará también, un análisis y tabulación de los datos obtenidos y un diagnóstico sobre la situación real identificada mediante dicha herramienta que permitió juzgar mejor los factores y las fuerzas que generaron el conflicto identificado y evidencio las áreas de oportunidad que obstaculizaban y afectaban la convivencia organizacional dentro de la empresa escogida.

3.1 Conflicto

3.1.1 Concepto

Suárez Marín, define al conflicto como: “Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan”.

J.A Walls, Jr., lo define, “El conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa a sus intereses”.

El conflicto según la R.A.E. (Real academia de la Lengua Española), se puede definir como:

1.- Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos, 2.- Relación recíprocamente destructiva entre individuos o grupos a causa de una colisión de intereses o valores.

3.1.2 Implicaciones

Que se presenten situaciones de conflictos con otro individuo puede afectar de forma física y psicológica, donde diversos estudios han demostrado que las personas que tienen conflictos pueden sufrir problemas de hipertensión e incluso, problemas cardíacos. A nivel psicológico, el aumento de la ansiedad, la disminución del estado de ánimo y la baja autoestima, son las consecuencias psicológicas más habituales que son provocadas por pasar por el proceso de un conflicto.

3.1.3 Factores y causas del conflicto

Se han determinado tres factores que propician la aparición de un conflicto y que a la vez pueden proporcionar las condiciones indispensables para su gestión.

- **Factores culturales.** Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.
- **Factores estructurales.** Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.
- **Factores de comportamiento.** Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respeto.

Causas que determina o provoca un conflicto.

- **Conflictos de relación y comunicación.** Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa comunicación entre las partes. Conducen a un espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.
- **Conflictos de información.** Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.
- **Conflictos de intereses.** Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. También puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.
- **Conflicto de valores.** Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que

los percibe como negativos, no importante o no propios para una persona en la cual se encuentra involucrada en cierto problema.

- **Conflictos de roles.** De poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc.

Actitudes ante el conflicto.

Frente a una situación de conflicto, sea cual sea su naturaleza, hay multitud de posibilidades de reacción, tanto a nivel individual como colectivo, dándose las diversas actitudes, según se acepte, evite o niegue el conflicto. En tales situaciones, se puede describir el comportamiento de un individuo a lo largo de dos dimensiones básicas:

- **Asertividad**, la medida en que la persona intenta satisfacer sus propios intereses.
- **Cooperativismo**, la medida en que la persona intenta satisfacer a la otra persona se refiere.

Estas dos dimensiones básicas de comportamiento definen cinco modos diferentes para responder a situaciones de conflicto, además de la negación de existencia del mismo.

- **Negación**, Se evita reconocer la existencia del conflicto. Posiblemente, este estallará más tarde siguiendo la escala conflictual.
- **Competición (ganar/perder)**. Consiste en la actitud de querer conseguir lo que uno quiere; hacer valer sus objetivos y metas es lo más importante sin importar la otra parte. Esta competición puede procurar sacar un provecho individual de la situación, o tomarse desde una conducta agresiva (se combate con una

respuesta hostil, violenta y/o militar) o arrogante (no se reconoce a la otra parte como un interlocutor válido).

- **Acomodación (perder/ganar).** Consiste en no hacer valer ni plantear los objetivos propios con tal de no confrontar a la otra parte. De esta manera, no se resuelve el conflicto puesto que las necesidades de una de las partes no han quedado satisfechas.
- **Evasión (perder/perder).** Se reconoce la existencia del conflicto, pero sin deseos de enfrentarse a él por ninguna de las partes. Con esta actitud no se logra ni la consecución de objetivos ni la relación idónea para ninguna de las partes involucradas.
- **Cooperación (ganar/ganar).** Las partes en conflicto entienden que es tan importante los objetivos propios como la relación, por lo que el fin y los medios tienen que ser coherentes entre ellos.
- **Negociación.** Las partes llegan a un acuerdo sin renunciar a aquello que les es fundamental (necesidades), pero ceden en lo que es menos importante.

3.1.4 Indicadores en la detección del conflicto.

Los indicadores de detección de conflictos son las series de acciones negativas o de contrariedad entre las partes involucradas, las cuales sirven como indicios para identificar o saber que existe o se está desarrollando un conflicto.

Importancia

La importancia de estos radica en que indican cuando puede existir el conflicto y en que dependiendo de esos indicadores sabemos ante qué conflicto nos enfrentamos, considerando que las personas tienen a reaccionar de distintas formas de acuerdo a la incidencia o la influencia que el conflicto pueda generar en él,

además de que los indicadores son clave importante para buscar el método a la solución del conflicto, evitando aplicar métodos que de algún modo repliquen los indicadores iniciales en la detección del conflicto, como pueden ser: palabras que incomoden a las partes, gestos, entre otros.

En los indicadores de detección de conflictos identificamos los siguientes:

- 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.

3.1.5 Fases del conflicto

Las fases del conflicto es el proceso por el cual debe pasar todo conflicto para ser solucionado, es aquí donde radica la importancia del mismo, considerando que cuando se inicia un conflicto la finalidad es hallar una solución al mismo.

Las fases que atraviesa un conflicto son: Incubación, Manifestación, Explosión, Agotamiento y Resolución.

En las dos primeras, predomina el componente racional, pero, a partir del escalamiento, los componentes emocionales se convierten en lo más importante. De esa forma o se “limpia” la parte emocional o el conflicto no se soluciona. Las mismas son presentadas a continuación:

- **Pre-Conflicto**

Es la gestación de las condiciones objetivas como la toma de conciencia para que se exprese el conflicto

- **Latente**

El conflicto latente es aquel que aún no se ha expresado en una conducta manifiesta que nos permita identificarlo, pero se encuentra en la base de otros conflictos y dificulta, por tanto, la comprensión de estos. Este tipo de conflicto se alimenta de la resistencia.

- **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 casa una. Se registran hostilidades mutuas.

- **Despliegue**

En esta instancia pueden ocurrir peleas ocasionales u otros episodios menores de violencia. Es posible que cada parte este acumulando sus recursos. Estableciendo alianza con la expectativa de aumenta la confrontación y la violencia.

- **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 la confrontación abierta, la cima del conflicto a través de la conducta incompatible. Es la etapa más difícil de intervención.

- **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 u otra la crisis llevara 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.

- **Post-Conflicto.**

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.

Estrategias para el manejo del conflicto

El manejo de conflictos es un proceso en el que se gestiona un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los involucrados y alcanzar un acuerdo satisfactorio.

Como estrategias aplicadas para el manejar el conflicto mencionamos los siguientes:

- **Arbitraje**

Durante la negociación del conflicto se delega en una persona de mayor autoridad en la organización o ajena a ésta, quien propone una solución. Se indica en casos graves, que requieren una solución rápida, en donde las demandas y reclamos de las partes no pueden ser del todo satisfechos.

- **Facilitación**

Este mecanismo de negociación propone delegar en una persona neutra, quien ayuda a establecer el diálogo entre los interesados sin dar una solución. Se indica en casos de poca gravedad, en donde se confía en las habilidades de negociación del intercesor elegido para lograr el consenso entre las partes.

- **Mediación**

Se escoge una persona ajena al asunto para servir como mediadora del conflicto, cuyo propósito es crear un ambiente adecuado para la negociación y resolución del desacuerdo. Es la opción más idónea en los casos en los que las partes no tienen ya ninguna relación que les permita establecer un diálogo sin intermediarios.

- **Indagación**

Una persona o ente neutro abre una investigación formal sobre las causas que originaron el conflicto y las circunstancias de las partes involucradas. Posteriormente se realiza una fase de consejo con el objetivo de minimizar el desacuerdo y proponer soluciones justas.

3.1.6 PRESENTACIÓN DEL CASO DE CONFLICTO R.E.J. INDUSTRIAL.

R.E.J INDUSTRIAL es una empresa internacional, la cual tiene su sede en el Distrito Nacional, República Dominicana, la naturaleza de esta empresa es la

producción y distribución de materiales de Aluzinc, por ser una de las pocas empresas en el país que se dedique a la producción de dichos materiales tiene como responsabilidad suplir empresas potencialmente prestigiosas del país dedicada a la venta de materiales al por mayor como aluzinc, correas, caños, caballetes entre otros.

Tiene como misión brindar valor sostenible para los accionistas impulsando activos de alto rendimiento, de clase mundial y de costo competitivo, capaces de brindar valor en todas las condiciones del mercado y lograr resultados superiores a través de la gestión de activos fiable y segura, desarrollo sostenible, suministro efectivo de materiales y primas a los clientes.

A nivel de estructura la empresa R.E.J INDUSTRIAL, cuenta con cuatro departamentos, estos a su vez son identificados por los siguientes nombres y funciones:

- **Departamento Gerencial:** En este departamento se encuentra el director quien es la persona encargada del manejo de la empresa en este país, maneja lo que es el ingreso, supervisión y seguimiento del personal, control de los materiales de almacén y encargado de los materiales exportados e importados.
- **Departamento de contabilidad:** este departamento en además de las funciones innatas del puesto que es llevar la contabilidad de la empresa, brinda soporte también al departamento gerencial en sentido de asistencia en cuanto al personal, y logística de materiales de oficina.
- **Departamento de producción:** este departamento se rige por un encargado de producción y operarios, es el área encargada de la siderurgia o elaboración de materiales.

- **Departamento de ventas:** este departamento además de ser responsable de las ventas de la empresa y de la atracción de nuevos clientes, también brinda servicios de asistencia al usuario en sentido de servicio al cliente.

Considerando que esta es una empresa extranjera, esta tiene como política manejar los demás departamentos como son: Gestión humana, logística, finanzas, entre otros, desde su Campus central la cual se encuentra en el exterior.

En este aspecto el departamento de ventas es el encargado de recibir los pedidos de los potenciales clientes y a su vez de acuerdo con la disponibilidad del área de producción se encargan de establecer las fechas de entregas con los clientes.

En los últimos días, se ha generado una situación de conflicto porque el departamento de ventas no está estableciendo comunicación con el departamento de producción para saber la disponibilidad de entrega que tienen para los diferentes pedidos, de esta forma y como es de esperar los pedidos no están listos al momento de los clientes pasar a retirar, lo que ha generado innumerables quejas por parte de los principales clientes que no reciben en el tiempo definido y acordado con la compañía.

Dado que no se ha tenido una iniciativa de resolver la problemática presentada, la situación se ha agravado porque producción ha considerado que el departamento de ventas no los toma en cuenta para tomar decisiones y estos intencionalmente han atrasado el trabajo, creando un conflicto entre el departamento de ventas, producción y por tanto con los clientes, provocando esto que se vea afectada productividad y la reputación de la empresa.

Por parte de la dirección, no se ha tomado ninguna medida para solucionar este inconveniente, ya que cada jefe de área ha tomado una posición de defender sus argumentos sin recurrir al equipo directivo para evitar alguna amonestación, mientras que esta actitud ha desencadenado que el personal operativo se sienta desmotivado y el rendimiento ha disminuido considerablemente, ya que no ven

ninguna iniciativa de poder solucionar la problemática que le afecta directamente en las funciones que deben realizar.

Factores que inciden directamente en este conflicto:

- Resistencia al cambio por antigüedad en el puesto.
- Falta de iniciativa por parte de algunos colaboradores.
- No existe motivación en los diferentes departamentos.
- No existe un seguimiento constante por parte de los directivos de la empresa.
- No se evidencia trabajo en equipo a nivel interdepartamental

3.1.7 HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO
TRABAJO DE INVESTIGACION**

CUESTIONARIO

Aplicado a los empleados de los departamentos de ventas y producción de la empresa R.E.J. INDUSTRIAL.



¡Hola! Somos los estudiantes Jennifer Guzmán Sánchez, Rigoberto Marte Santos y Elianne Alejo Rosado, participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA., En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre GESTION DE 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. Nivel académico:

a) Bachiller

b) Licenciado

c) Magister

d) Otro (especifique) _____.

4. Posición que ocupa:

a) Operativa

b) Administrativa

c) Gerencial

d) Otro (especifique) _____.

5. Tiempo laborando en la empresa:

a) Menos de 1 año

b) 1-5 años

c) 6-10 años

d) 10 o más.

6. Departamento al que pertenece:

a) Producción

b) Ventas

c) Administrativo

d) Otro (especifique) _____.

7. ¿Ha presenciado conflictos en su área laboral?

Sí

No

8. ¿Alguna vez se ha visto involucrado en un conflicto o desacuerdo laboral?

- a) Una vez
- b) Varias veces
- c) nunca

9. ¿Entre cuáles de los integrantes de la empresa se presenta más conflictos?

- a) Entre empleados del mismo rango.
- b) Entre jefes y empleados.
- c) Entre jefes de áreas.

10. Según su opinión ¿cuál es la causa más frecuente de conflicto en la empresa?

- a) Motivos personales entre empleados.
- b) Desacuerdos con las decisiones de los jefes.
- c) Incumplimiento o violación de las normas contractuales.
- d) Mala organización del trabajo en la empresa.
- e) Liderazgos enfrentados.

11. ¿Cuándo se presenta un conflicto a quien usted acude?

- a) Jefe inmediato
- b) Supervisor de área.
- c) Compañero
- d) Otro (especifique) _____.

12. Cuando hay problemas en la empresa los superiores:

- a) Ignoran el problema.
- b) Se ocupan del problema y tratan de dar solución.
- c) Cortan de raíz con el conflicto y prohíben volver a manifestar desacuerdos.

¡Muchas Gracias!

3.1.8 Análisis y tabulación de los resultados de los datos del instrumento de evaluación.

A los fines de conocer las posibles causas que originan el conflicto en la empresa R.E.J INDUSTRIAL, se realizó una encuesta a los colaboradores de las diferentes áreas, para poder tener una panorámica de la situación que se está presentando.

Los resultados fueron los siguientes:

Total de encuestados:

105
colaboradores

Para esta encuesta utilizamos la herramienta de Google form, la cual permitió poder obtener los datos de una manera rápida y objetiva, cumpliendo con las pautas que fueron trazadas para dar curso con esta investigación.

Tabla No. 1

1. Sexo de los empleados a nivel general de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	68	65%
Femenino	37	35%
Total	105	100%

Fuente: Pregunta No. 1 de la encuesta a todo el personal.

El 65% de los encuestados es de sexo masculino, mientras que el 35% es de sexo femenino, esto nos indica que la mayoría de los colaboradores de la empresa son masculinos.

Gráfico No. 1

1. Sexo



Fuente: Tabla No. 1

Tabla No. 2

2. Edad de los colaboradores

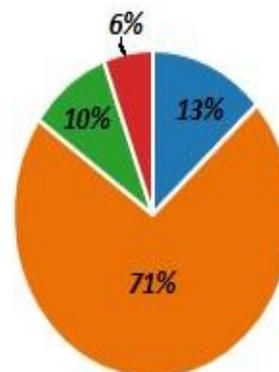
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
18-28	14	13%
29-38	75	71%
39-48	10	10%
49-58	6	6%
Total	105	100%

Fuente: Pregunta No. 2 de la encuesta a todo el personal.

En esta pregunta, los resultados arrojaron que un 71% de los encuestados tiene entre 29-38 años de edad, mientras que el 13% tiene entre 18-28, un 10% entre 39-48 y sólo un 6% tiene entre 49-58 años de edad, estos datos nos indican que la mayoría de los colaboradores de la empresa son jóvenes y adultos menores de 40 años.

Gráfico No. 2

2. Edad



Fuente: Tabla No. 2

Tabla No. 3

3. Nivel académico de los colaboradores.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	64	63%
Licenciado	31	31%
Magister	3	3%
Otros	3	3%
Total	101	100%

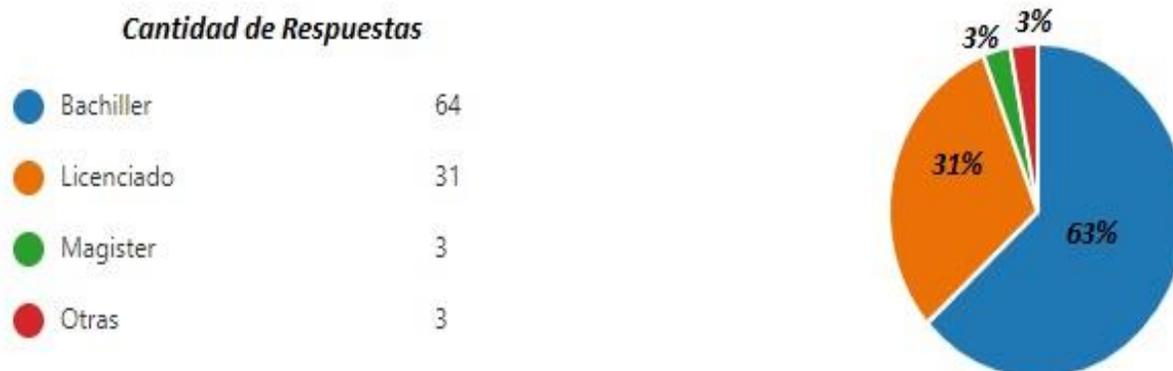
Fuente: Pregunta No. 3 de la encuesta a todo el personal.

Nota: Algunos colaboradores no respondieron a esta pregunta.

Un 63% de los encuestados tiene un nivel académico de Bachiller, mientras que el 31% tiene grado de licenciatura, un 3% con grado de maestría y el otro 3% respondió otras. Estos datos nos indican que la mayoría de los colaboradores es de un nivel académico no universitario.

Gráfico No. 3

3. Nivel académico:



Fuente: Tabla No. 3

Tabla No. 4

4. Posición que ocupan los colaboradores.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Operativa	71	70%
Administrativa	21	20%
Gerencial	5	5%
Otras	5	5%
Total	102	100%

Fuente: Pregunta No. 4 de la encuesta a todo el personal.

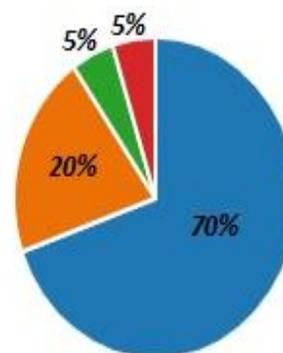
Nota: Algunos colaboradores no respondieron a esta pregunta.

En esta pregunta se refleja que el 70% de los encuestados ocupa una posición operativa, el 21% administrativa, un 5% ocupa una posición gerencial y el restante 5% ocupa otras posiciones, por lo que podemos concluir que en su estructura la empresa R.E.J INDUSTRIAL, la mayoría de las posiciones son del nivel operativo.

Gráfico No. 4

4. Posición que ocupa:

<i>Cantidad de Respuestas</i>	
● Operativa	71
● Administrativa	21
● Gerencial	5
● Otras	5



Fuente: Tabla No. 4

Tabla No. 5

5. Tiempo que tienen los colaboradores trabajando en la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	11	10%
1-5 años	60	57%
6-10 años	24	23%
10 años	10	10%
Total	105	100%

Fuente: Pregunta No. 5 de la encuesta a todo el personal.

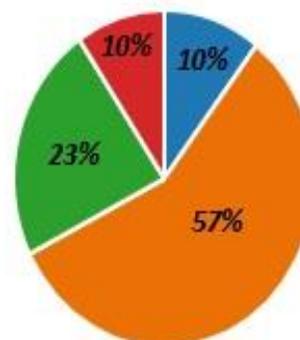
Un 57% de los encuestados tiene entre 1 a 5 años laborando para la empresa, un 23% entre 6 a 10 años, un 10% tiene menos de 1 año y otro 10% tiene más de 10 años, por lo que podemos apreciar que la mayoría de los colaboradores tiene una antigüedad menor de 5 años trabajando para la empresa.

Gráfico 5

5. Tiempo laborando en la empresa:

Cantidad de Respuestas

● Menos de 1 año	11
● 1-5 años	60
● 6-10 años	24
● 10 o más	10



Fuente: Tabla No. 5

Tabla No. 6

6. Departamento al que pertenecen los colaboradores de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Producción	28	28%
Ventas	44	44%
Administrativo	21	21%
otras	7	7%
Total	100	100%

Fuente: Pregunta No. 6 de la encuesta a todo el personal.

Nota: Algunos colaboradores no respondieron a esta pregunta.

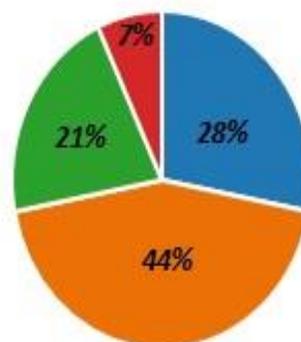
Los datos obtenidos, nos indican que el 44% de los encuestados pertenecen al departamento de ventas, mientras el 28% son del departamento de producción, un 21% pertenecen al departamento administrativo y el 7% restante pertenece a otras áreas, concluyendo que el área de ventas es la de mayor numero de colaboradores.

Gráfico 6

6. Departamento al que pertenece:

Cantidad de Respuestas

● Producción	28
● Ventas	44
● Administrativo	21
● Otras	7



Fuente: Tabla 6

Tabla No. 7

7. ¿Has presenciado conflicto en su área laboral?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	87	84%
No	17	16%
Total	104	100%

Fuente: Pregunta No. 7 de la encuesta a todo el personal.

Los datos arrojados en esta pregunta nos indican que un 84% de los encuestados ha presenciado conflictos en su área laboral, mientras el 16% restante respondió que no ha presenciado conflictos, esta información nos indica que la gran mayoría de los colaboradores de la empresa ha presenciado algún conflicto en su área laboral.

Gráfico 7

7. Ha presenciado conflictos en su área laboral?



Fuente: Tabla No. 7

Tabla No. 8

8. ¿Alguna vez se ha visto involucrado en un conflicto o desacuerdo laboral?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Una vez	28	27%
Varias veces	59	56%
Nunca	18	28%
Total	105	100%

Fuente: Pregunta No. 8 de la encuesta a todo el personal.

Los datos arrojados en esta pregunta nos indican que un 84% de los encuestados ha presenciado conflictos en su área laboral, mientras el 16% restante respondió que no ha presenciado conflictos, esta información nos indica que la gran mayoría de los colaboradores de la empresa ha presenciado algún conflicto en su área laboral.

Gráfico 8

8. ¿Alguna vez se ha visto involucrado en un conflicto o desacuerdo laboral?



Fuente: Tabla 8

Tabla No. 9

9. ¿entre cuáles de los integrantes de la empresa se presenta más conflictos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Entre empleados del mismo rango	44	42%
Entre jefes y empleados	35	34%
Entre jefes de áreas	24	24%
Total	103	100%

Fuente: Pregunta No. 9 de la encuesta a todo el personal.

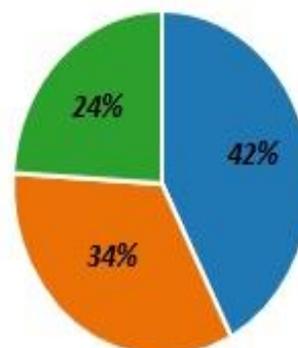
Un 42% de los encuestados expresó que entre empleados del mismo rango es que se presenta más conflictos, mientras un 34% manifestó que entre jefes y empleados los conflictos son más comunes y el 24% restante considera que entre jefes de áreas es donde más se presentan conflictos, en este sentido y por los datos arrojados, se puede percibir que los conflictos son muy notables entre todos los niveles.

Gráfico No. 9

9. Entre cuales de los integrantes de la empresa se presenta más conflictos?

Cantidad de Respuestas

● Entre empleados del mismo ra...	44
● Entre jefes y empleados	35
● Entre jefes de áreas.	25



Fuente: Tabla No. 9

Tabla No. 10

10. Según su opinión ¿Cuál es la causa más frecuente de conflicto en la empresa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Motivos personales entre empleados	14	13%
Desacuerdos con las decisiones de los jefes	9	9%
Incumplimiento o violación de las normas contractuales	9	9%
Mala organización del trabajo en la empresa	68	65%
Liderazgos enfrentados	4	4%
Total	104	100%

Fuente: Pregunta No. 10 de la encuesta a todo el personal.

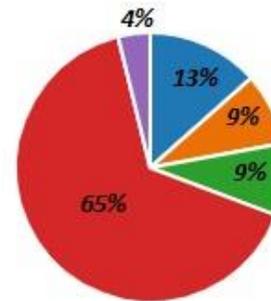
Los resultados tabulados en esta pregunta nos indican que un 65% de los encuestados considera que la causa más frecuente de conflicto en la empresa se debe a la mala organización del trabajo, un 13% entiende que la causa es por motivos personales entre empleados, un 9% entiende que se debe a desacuerdos con las decisiones de los jefes, otro 9% entiende que la causa más frecuentes de debe al incumplimiento o violación de las normas contractuales y el 4% restante expresó que se deben a liderazgos enfrentados. En conclusión, estos datos nos indican claramente que los colaboradores no perciben una buena organización en todos los procesos internos de la empresa.

Gráfico 10

10. Según su opinión ¿Cuál es la causa más frecuente de conflicto en la empresa ?

Cantidad de Respuestas

● Motivos personales entre emp...	14
● Desacuerdos con las decisione...	9
● Incumplimiento o violación de...	9
● Mala organización del trabajo ...	68
● Liderazgos enfrentados.	4



Fuente: Tabla 10

Tabla No. 11

11. ¿Cuándo se presenta un conflicto a quien usted acude?

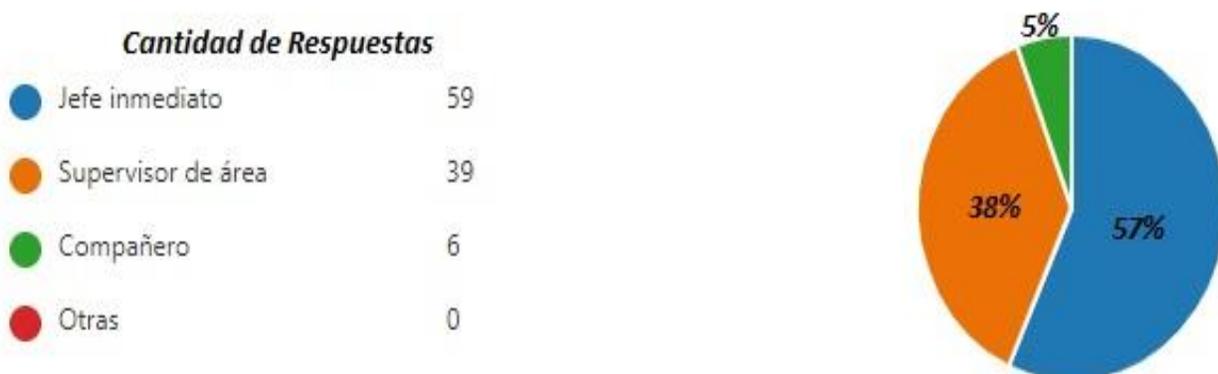
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Jefe Inmediato	59	57%
Supervisor de área	39	38%
Compañero	6	5%
Otras	0	0%
Total	104	100%

Fuente: Pregunta No. 11 de la encuesta a todo el personal.

Esta información nos muestra que un 57% de los encuestados acude a su jefe inmediato al momento de presentarse un conflicto, mientras un 38% se dirige al supervisor de área y el 5% restante acude a un compañero, según estos datos es evidente que al momento de un conflicto los colaboradores acuden a las personas correspondientes a los fines de buscar alguna solución al problema.

Gráfico No. 11

11. ¿Cuándo se presenta un conflicto a quien usted acude?



Fuente: Tabla No. 11

Tabla No. 12

12. Cuándo hay problemas en la empresa los superiores:

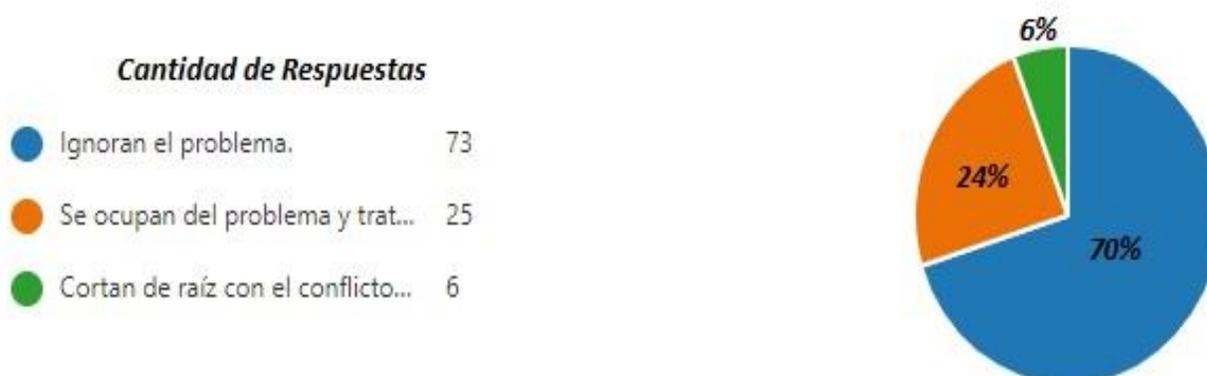
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ignoran el problema	73	70%
Se ocupan del problema	25	24%
Cortan de raíz el conflicto	6	6%
Total	104	100%

Fuente: Pregunta No. 12 de la encuesta a todo el personal.

Al tabular los datos obtenidos en esta pregunta, vemos que el 70% de los encuestados considera que los superiores ignoran el problema, otro 24% expresó que se ocupan del problema y tratan de dar solución el restante 6% entiende que los superiores cortan de raíz con el conflicto y prohíben volver a manifestar desacuerdos, en conclusión estos datos evidencian que la gran mayoría de los colaboradores entienden que los superiores no toman la iniciativa de tratar de solucionar los conflictos y al contrario de esto lo ignoran, sin dar ninguna respuesta.

Gráfico No. 12

12. Cuando hay problemas en la empresa los superiores:



Fuente: Tabla No. 12

3.1.9 DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN REAL IDENTIFICADA

A los fines de dar un diagnóstico situacional de la empresa R.E.J INDUSTRIAL y luego de analizar los resultados arrojados en la encuesta aplicada a los colaboradores de empresa, utilizamos la herramienta FODA, donde se presentan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la empresa, en el marco de los conflictos que se están generando y a los que se le deben dar respuesta de forma inmediata, para evitar un problema mayor en toda la compañía.

Diagnostico FODA de la empresa R.E.J INDUSTRIAL			
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Baja rotación de los empleados, ya que el 55% de los colaboradores tiene entre 1 a 5 años.	Ganar confianza entre sus colaboradores, en el marco de que más de un 40% de los colaboradores tiene conflictos con sus compañeros de trabajos y un 34% de los conflictos se da entre jefes y empleados.	Los colaboradores perciben y están involucrados en múltiples conflictos. Los superiores no dan respuestas a las reclamaciones y son parte de los problemas generados, según se evidenció en los datos arrojados donde el 70% de los colaboradores expresó que los superiores ignoran el problema.	Pérdida de confianza por parte de los clientes. Mala reputación de la empresa.
Remuneración salarial justa.			Renuncias múltiples en colaboradores de todas las áreas.
Posicionamiento en el mercado local.			Baja rentabilidad y no generación de ganancias.
Son suplidores de grandes empresas de reconocimiento nacional.	Crear herramientas de seguimiento interdepartamental. Promover la integración y trabajo en equipo. Diseñar políticas que permitan reducir los conflictos internos.	Existe una mala organización a nivel general en toda la empresa, esto según el 65% de expresado por los colaboradores.	Conflictos más frecuentes.
	Mejorar y estandarizar los procesos.	Los procesos a lo interno no están estandarizados.	
	Diseñar canales de atención ante	Hay debilidad en los canales de respuestas	

	<p>situaciones de conflictos internos, ya que más de un 70% expresó haber presenciado un conflicto.</p> <p>Elevar el Departamento de Gestión Humana como área estratégica de la empresa.</p>	<p>ante situaciones de problema.</p> <p>Falta de comunicación a nivel interdepartamental.</p>	
--	--	---	--

3.2 Recomendaciones

A raíz de toda la información obtenida referente a la empresa R.E.J INDUSTRIAL, en la que se pudo comprobar que existen varias problemáticas las cuales están generando múltiples conflictos a lo interno de la empresa y que en lo adelante se está viendo afectada la reputación de la marca. En este sentido analizamos todas las causas que son las principales generadoras de la crisis y en la que se debe trabajar en aras de obtener la solución de todo el conflicto.

Para dar solución al problema presentado, lo primero que debe hacerse es asegurarse que tanto las áreas operativas y de ventas de la empresa, así como el departamento de recursos humanos transmitan desde el inicio y de forma clara los valores corporativos y faciliten las metas a las que cada equipo o departamento debe llegar. Si es necesario, deben organizarse capacitaciones o charlas internas para que todos los miembros estén en el mismo sitio.

De igual forma, para que un equipo esté bien coordinado requiere dos claves fundamentales: un líder y canales de comunicación efectivos para compartir tanto sus actividades como sus ideas, dudas y preguntas. En este sentido, es importante que la empresa R.E.J INDUSTRIAL, implemente herramientas que permitan que todos los colaboradores realicen sus actividades en un mismo sitio y puedan

monitorear sus tiempos y el de sus compañeros, esto evitaría la mala comunicación interdepartamental que existe actualmente.

El segundo aspecto vital para dar solución a este conflicto laboral es hacer una repartición de roles efectiva. Si un trabajador no tiene bien en claro cuál es su función dentro de tu empresa o en un proyecto en específico, podría tomarse libertades que no le corresponden o quedarse corto en la realización de sus actividades. La importancia de este punto radica en conseguir los patrones de comportamiento esperados que aumenten la productividad de todos los equipos y evitar que las áreas entren en conflictos por no tener claro las responsabilidades que recaen directamente sobre ellos.

La empresa R.E.J INDUSTRIAL, debe garantizar una forma efectiva de hacer una repartición de roles exitosa, a través de buenas técnicas de gestión que permitan la asignación de responsabilidades de una forma más ágil, esta debe tener como objetivo principal el de encontrar las conexiones que existan entre el proyecto a realizar con cada miembro del equipo, para asegurar que todo se realice de la forma esperada.

En los resultados de la encuesta realizada en la pregunta 10, se identifica una problemática muy relevante, ya que pone al descubierto la poca organización que existe en la empresa, en este sentido es importante que el equipo ejecutivo de la empresa, tome la iniciativa de realizar un levantamiento de todas las áreas, identificando posibles duplicidad de procesos y canalizar las diferentes vías de comunicación que den respuestas a cualquier eventualidad que suceda en alguna de las áreas de la empresa.

Como iniciativa relevante. Se debe garantizar el acompañamiento constante a cada uno de los supervisores y jefe de áreas, realizando reuniones mensuales a los fines de dar seguimiento a todas las tareas que se llevan a cabo en cada departamento, también es importante que cada superior asuma el compromiso de dar respuesta a cualquier incidente y en caso de que se requiera, solicitar la ayuda de Gestión Humana, para poder solucionar el conflicto de una forma efectiva.

Como impacto directo el área de ventas y de producción, deben ser sometida a varias reuniones de negociación a los fines de poder lograr una comunicación efectiva entre los aspectos que cada una considera que se debe mejorar, estas reuniones deben ser moderadas por algunos de los miembros de equipo ejecutivo, la dirección de Gestión Humana y la consultoría jurídica de la empresa, los cuales deben asegurar que cada uno de los elementos pactados en estas reuniones se le dé el debido cumplimiento y adicional a esto se propongan algunas ideas de mejora en ambas áreas.

En conclusión, la empresa R.E.J INDUSTRIAL, a los fines de mantener la buena reputación y dominio en el mercado, debe garantizar una buena gestión y administración de su capital humano, proporcionando las herramientas necesarias que permitan mantener un clima laboral adecuado y con bajos niveles de conflictos a lo interno de toda la compañía.

CONCLUSIÓN

Los conflictos dentro del ámbito laboral pueden tener diversas causas que deben ser destacadas por cada empresa y recursos humanos. Estos deben trabajar con eficiencia la solución de estos para que la empresa no se vea afectada y tenga perdidas mayores como las monetarias y las de su activo humano. Como individuos cada uno es único y está cargado de ideas innovadoras, se posee creatividad y sobre todo se permite que las emociones controlen el pensamiento. Los conflictos siempre están presentes tanto en las personas como en las empresas por la diversidad de pensamientos y la multiculturalidad existentes que no da paso a una buena comunicación, interacción y respeto. Para que cada empresa pueda resolver conflictos con éxito cada empleado debe ser escuchado, tratado con respeto, ver los puntos que crearon la situación real y tener igualdad de condiciones haciendo que uno se comprometa a resolver las diferencias que llevaron a crear dicho conflicto.

Al finalizar este trabajo de investigación sobre los conflictos laborales presentados en la empresa R.E.J. INDUSTRIAL, se ha llegado a la conclusión de que los factores que incidieron de forma directa fueron: Resistencia al cambio por antigüedad en el puesto, resistencia al cambio por antigüedad en el puesto, falta de iniciativa por parte de algunos colaboradores, la no existencia de motivación en los diferentes departamentos, no existe un seguimiento constante por parte de los directivos de la empresa, no se evidencia trabajo en equipo a nivel interdepartamental, donde se evidenció el conflicto por falta de comunicación y desorganización laboral entre empleados del mismo cargo y entre empleados y jefes.

Para dar solución al problema presentado dentro de esta organización, el equipo luego del diagnóstico por medio a un cuestionario realizado y aplicado a los empleados, aseguró mediante el análisis del mismo, que tanto las áreas operativas y de ventas de la empresa, así como el departamento de recursos humanos transmitan desde el inicio y de forma clara los valores corporativos y faciliten las metas a las que cada equipo o departamento debe llegar. Y de ser necesario, se

deben organizar capacitaciones o charlas internas para que todos los miembros estén en el mismo sitio.

Para finalizar, luego de este diagnóstico y análisis de la situación de conflicto que se puso de manifiesto en la empresa R.E.J INDUSTRIAL, concluimos que, a los fines de mantener la buena reputación y dominio en el mercado, debe esta garantizar una buena gestión y administración de su capital humano, proporcionando las herramientas necesarias que permitan mantener un clima laboral adecuado y con bajos niveles de conflictos a lo interno de toda la compañía.

CONCLUSIÓN FINAL

A través de los estímulos que recibimos podemos tener y sentir nuestras emociones, estas van desde la alegría, tristeza, miedo, ira, entre otras más, y nos permiten desarrollar nuestra conducta y comportamiento ante una situación de crisis o conflicto que se presenten, las cuales se activan y dan una serie de respuestas procedentes de diferentes sistemas permitiendo así obtener una respuesta. Aquí es donde entran las competencias blandas y la gestión de las emociones, donde ambas van de la mano y son aquellas habilidades que nos permiten reaccionar de una forma positiva y racional, indicando un alto nivel de inteligencia emocional.

El manejo de conflictos suele ser uno de los mayores impulsores de cambios, cuando se saca el mayor provecho de estas situaciones, se convierten en un excelente mecanismo para fortalecer ideas y opiniones que, como resultado, pueden generar un equipo de trabajo más innovador y eficaz.

La clave para resolver conflictos, es encarar abiertamente el inconveniente y realizar negociaciones con el fin de encontrar un resultado en el que todos salgan beneficiados. Todo esto, bajo el marco del dialogo, el intercambio de información y los acuerdos que son herramientas básicas para la resolución de conflictos, puesto que estas cualidades están estrechamente relacionadas con la madurez del sistema laboral.

Este diplomado nos deja en evidencia la importancia del manejo de las emociones, y, el gran aporte que nos deja estudiar nuestras competencias, como personas y como profesionales debemos ser entes cargados de inteligencia emocional, desarrollar cada día las capacidades necesarias para reconocerlas y manejarlas para lograr ser individuos con competencias.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, E. B. (s.f.). *epsiba*. Obtenido de inteligencia emocional: <https://epsibapsicologia.es/inteligencia-emocional-por-que-es-tan-importante/>

Beall, D. J. (2016). *Habilidades blandas para el aprendizaje, el trabajo y la sociedad*. British Council.

Barisco, J. (2018). *Inteligencia emocional*. malaga españa: Sirio, S.A.

Becoña, e. (2006). resiliencia: definicion, características y utilidades del concepto. *asociacion española de psicología clinica y psicopatología*, 125-146.

Bericat, E. (s.f.). *Sociopedia.isa*. Obtenido de Emociones: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/47752/DOIEmociones.pdf;jsessionid=0EEBA94AFBC79949B097C4A37A65FD54?sequence=1>

Buey, M. L. (s.f.). *Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientacion educativa*. madrid.

Ceballos, J. I. (2012). *emociones e inteligencia emocional: una aproximacion a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones*.

Conangla, M. M. (2014). *Crisis Emocionales la Inteligencia Emocional aplicada a Situaciones Limites*. España: Amat.

Goleman, D. (2019). *La Inteligencia Emocional* . Ciudad México : Randon House.

Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa, a. (s.f.). *La Resiliencia, factor clave en tiempos de crisis*.

Las emociones y su relacion con las inteligencia multiples . (s.f.). *INFAD revista de psicología*, 213-226.

Leyda alvarez, M. p. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones academicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 94-117.

Lynn, A. B. (2016). *50 Actividades para desarrollar la Inteligencia Emocional* . Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Márquez, L. M. (2010). *Modelo de Intervención en Crisis*. Madrid: Grupo Luria.

Santander, U. I. (2014). Guía de Atención Paciente en Crisis- Primeros Auxilios Psicológicos. *Universidad Industrial de Santander* , 1-12.

Sañudo, j. a. (17 de junio de 2020). *newsmedia*. obtenido de como renacer despues de la crisis: <https://www.ipade.mx/2020/06/17/como-renacer-despues-de-la-crisis/>

ANEXOS

MODULO I

Las Competencias Blandas en el Manejo de las Emociones.



Figura 1 individuo realizando Test inteligencia Emocional



Figura 2 individuo realizando Test inteligencia Emocional

TEST DE HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombres y Apellidos: Cara Ureña Peralta. **Fecha:** 22/10/21

Las preguntas que encontraras en este TEST se refieren a la manera de actuar que tienes habitualmente con las personas con las que sueles relacionarte. No existen respuestas buenas ni malas, sino respuestas sinceras que deben reflejar tu estilo, tu modo habitual de pensar, hacer y sentir.

La manera de responder es la siguiente. Debes colocar una cruz en la letra correspondiente a la palabra que identifique mejor la frecuencia en que te ocurra cada comportamiento (pregunta), las palabras son, NUNCA, ALGUNAS VECES o SIEMPRE.

1. Me conozco a mí mismo, sé lo que pienso, lo que siento y lo que hago.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

2. Soy capaz de auto-motivarme para aprender, estudiar, aprobar, conseguir algo...

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

3. Cuando las cosas me van mal mi estado de ánimo aguanta bien hasta que las cosas vayan mejor.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

4. Llego a acuerdos razonables con otras personas cuando tenemos posturas enfrentadas.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

5. Sé qué cosas me ponen alegre y qué cosas me ponen triste.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

6. Sé lo que es más importante en cada momento.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

7. Cuando hago las cosas bien me felicito a mí mismo.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

8. Cuando los demás me provocan intencionadamente soy capaz de no responder.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

9. Mi hijo en el lado positivo de las cosas, soy optimista.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

10. Controlo mis pensamientos, pienso lo que de verdad me interesa.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

11. Hablo conmigo mismo, en voz baja claro.

a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

12. Cuando me piden que diga o haga algo que me parece inaceptable me niego a hacerlo.

26. Aprendo de los errores que cometo.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

27. En momentos de tensión y ansiedad soy capaz de relajarme y tranquilizarme.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

28. Soy una persona realista, con los demás.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

29. Cuando alguien se muestra muy nervioso/a o exaltado/a le calmo y la tranquilizo.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

30. Tengo las ideas muy claras sobre lo que quiero.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

31. Controlo bien mis miedos y temores.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

32. Si he de estar solo estoy, y no me agobio por eso.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

33. Formo parte algún grupo o equipo de deporte o de ocio para compartir intereses o aficiones.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

34. Sé cuáles son mis defectos y cómo cambiarlos.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

35. Soy creativo, tengo ideas originales y las desarrollo.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

36. Sé qué pensamientos son capaces de hacerme sentir feliz, triste, enfadado/a, altruista, angustiado/a...

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

37. Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

38. Me comunico bien con la gente con la que me relaciono.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

39. Soy capaz de comprender el punto vista de los demás.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

40. Identifico las emociones que expresa la gente de mí alrededor.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

1

41. Soy capaz de verme a mi mismo/a desde la perspectiva de los otros.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

42. Me responsabilizo de los actos que hago.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

43. Me adapto a las nuevas situaciones, aunque me cueste algún cambio en mi manera de sentir las cosas.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

44. Creo que soy una persona equilibrada emocionalmente.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

2

45. Tomo decisiones sin dudar ni titubear demasiado.

- a. Nunca b. Algunas Veces c. Siempre

0

CORRECCIÓN:

Las respuestas **NUNCA** tienen un valor de **0 puntos**

Las respuestas **ALGUNAS VECES** tienen un valor de **1 punto**

Las respuestas **SIEMPRE** tienen un valor de **2 puntos**

PUNTUACIONES:

Entre 0 y 20 puntos: MUY BAJO

Entre 21 y 35 puntos: BAJO

Entre 36 y 45 puntos: MEDIO-BAJO ✓

Entre 46 y 79 puntos: MEDIO-ALTO

Entre 80 y 90 puntos: MUY ALTO

37 Pts. *

MODULO II

Manejo Efectivo de la Crisis



Figura 1 publicación periódico Diario Libre



Figura 2 publicación periódico Diario Libre

MODULO III

Gestión de los conflictos

UAPA

Trabajo de Investigación

¡Hola! Somos los estudiantes Jennifer Guzmán Sánchez, Rigoberto Marte Santos y Elianne Alejo Rosado, participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA., En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre la Gestión de Conflictos. Sé que su tiempo es valioso, pero me gustaría que me cediera unos minutos. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.

...

1. Sexo

Masculino

Femenino

2. Edad

4. Posición que ocupa: Operativa Administrativa Gerencial Otras**5. Tiempo laborando en la empresa:** Menos de 1 año 1-5 años 6-10 años 10 o más**6. Departamento al que pertenece:** Producción Ventas**2. Edad** 18-28 29-38 39-48 49-58**3. Nivel académico:** Bachiller Licenciado Magister Otras**4. Posición que ocupa:** Operativa Administrativa

10. Según su opinión ¿Cuál es la causa más frecuente de conflicto en la empresa ?

- Motivos personales entre empleados.
- Desacuerdos con las decisiones de los jefes.
- Incumplimiento o violación de las normas contractuales.
- Mala organización del trabajo en la empresa.
- Liderazgos enfrentados.

11. ¿Cuándo se presenta un conflicto a quien usted acude?

- Jefe inmediato
- Supervisor de área
- Compañero
- Otras

12. Cuando hay problemas en la empresa los superiores:

- Ignoran el problema.